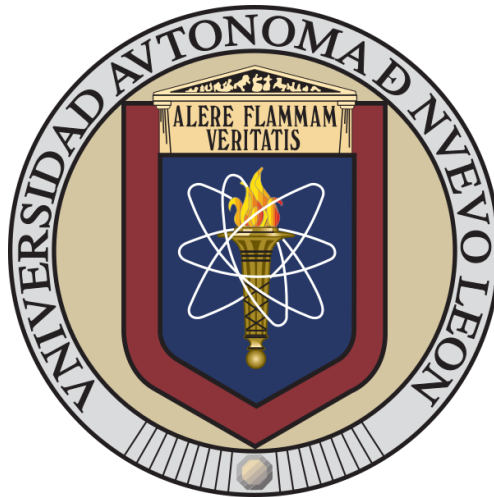


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO**



**TESIS DOCTORAL**

**PRINCIPALES ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA EFECTIVIDAD DE LA REFORMA  
LABORAL DEL 2019, EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INDIVIDUALES, EN SEDE  
PREJUDICIAL, EN NUEVO LEÓN – MÉXICO**

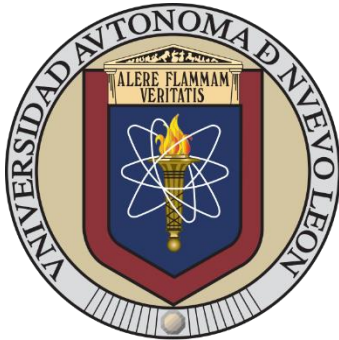
**PRESENTA**

**MOISÉS DAVID LÓPEZ PÉREZ**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN MÉTODOS  
ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**MONTEREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO, DICIEMBRE DE 2024**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO**



**TESIS DOCTORAL**

**PRINCIPALES ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA EFECTIVIDAD DE LA REFORMA  
LABORAL DEL 2019, EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INDIVIDUALES, EN SEDE  
PREJUDICIAL, EN NUEVO LEÓN – MÉXICO**

**PRESENTA**

**MOISÉS DAVID LÓPEZ PÉREZ**

**DIRECTOR DE TESIS**

**DR. GABRIEL DE JESÚS GORJÓN GÓMEZ**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN MÉTODOS  
ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**MONTEREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO, DICIEMBRE DE 2024**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIO DE POSGRADO**



**DOCTORADO EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Los integrantes del Honorable Jurado examinador del sustentante: Hacemos constar que hemos revisado y aprobado la tesis titulada:

“PRINCIPALES ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA EFECTIVIDAD DE LA REFORMA LABORAL DEL 2019, EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INDIVIDUALES, EN SEDE PREJUDICIAL, EN NUEVO LEÓN – MÉXICO”

FIRMAS DEL HONORABLE JURADO

Presidente:

Secretario:

Primer Vocal:

Segundo Vocal:

Tercer Vocal:

Monterrey, Nuevo León, México, diciembre 2024

## **Declaración de autenticidad**

Declaro solemnemente y en honor a la verdad que esta investigación que aquí presento es fruto de mi propia autoría, esfuerzo y trabajo que tiene su fundamento teórico en ideas de autores consultados a quienes le he otorgado el crédito debido.

En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, extraídas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se indica de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni se ha publicado en sitio alguno.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.

De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a las normas establecidas y vigentes de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

---

Moisés David López Pérez

Diciembre 2024

## **Dedicatoria**

A Dios, quien junto al Universo me han permitido gozar de una vida llena de amor y oportunidades.

A mi madre Juana Pérez, por haberme regalado la vida y que con su esfuerzo luchó por mi educación.

A mi hermana-madre, Alba Nubia Polanco por su amor y apoyo incondicional, quien me recuerda que en esta vida siempre contaré con ella.

A mi cuñado-padre, Alberto López, por sus sabios consejos.

A mis hermanos y hermanas, sobrinas y sobrinos, por su cariño y confianza.

A todos los educadores que han sido parte de mi vida académica, de quienes he aprendido de una u otra manera. Y a esos maestros y maestras que con mucho esfuerzo y tenacidad aportan y brindan educación de calidad a diversas generaciones.

A mis estudiantes tanto nicaragüenses como mexicanos, por el privilegio de compartir el conocimiento junto a ellos, ellas y ellos, por todas las lecciones que me han dejado en las aulas de clases, y por ayudarme a crecer y esforzarme como docente.

Y por supuesto, a todos los trabajadores y las trabajadoras quienes día a día salen de sus casas para aportar el pan en la mesa de sus hogares, a los que dieron sus vidas para que hoy exista el derecho laboral, la seguridad social, y el reconocimiento del derecho del trabajo como un derecho humano, y aquellos que aún siguen luchando para que se logre un verdadero trabajo digno.

## **Agradecimientos**

A Dios, personas e instituciones que han hecho posible la realización de esta investigación como producto de mi tesis doctoral.

En especial:

A la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, por abrirme las puertas y brindarme el privilegio de realizar mi doctorado en esta casa de estudios.

Al Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT – México), por el apoyo económico y por permitirme ser parte del Programa Académico de Posgrado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en la Universidad Nacional Autónoma de Nuevo León.

Al Centro de Conciliación de Monterrey, a su director el Licenciado Daniel González, al Licenciado Carlos Ortiz Flores, director de Conciliación, muy especialmente al Dr. Carlos Franco Castellano, por su valioso apoyo en la coordinación y logística para la realización de las encuestas, así como al resto de conciliadores y personal administrativo.

A los expertos y expertas laboristas, trabajadores, trabajadoras, conciliadores, conciliadoras, procuradores y procuradoras laborales, abogados y abogadas, y litigantes que se tomaron parte de su tiempo para apoyarme en la realización de las entrevistas y encuestas.

Al Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez, Coordinador del Doctorado en MASC, por su apoyo, acompañamiento y valiosas enseñanzas.

A mi director de tesis, el Dr. Gabriel de Jesús Gorjón Gómez, por ser mi aliado en este proyecto desde el día que nos conocimos, por su confianza, sus consejos, sus orientaciones, atinadas recomendaciones y su acompañamiento integral en la elaboración de esta tesis y sus productos conexos.

A las Doctoras Reyna Vázquez, Rosaura Rojas, Karla Sáenz, Jéssica Vera, Myrna García, a los Doctores Arnulfo Sánchez, José Steel, Paris Tijerina, José Zaragoza, por compartir sus conocimientos, experiencias y realizar aportaciones en mi desarrollo profesional y académico.

Al Dr. Óscar Castillo Guido, a mi amiga y hermana por elección la Dra. Brenda Hernández y a mi amigo el Dr. Roberto Guerrero, por hacerme parte de este gran proyecto y por su confianza brindada desde el día uno.

A mi amiga la Mtra. Seyma Estrada, por su apoyo incondicional en mi arribo a este país y durante la realización de mi tesis.

A mi amigo el Dr. Jaime Otero, y a la Dra. Gabriela Baltodano por sus valiosas y oportunas orientaciones metodológicas.

A mis compañeros del Doctorado que se convirtieron en amigos, Verónica Alvarado, Evelyn Dueña, Yumara Santana y Ricardo Delgado, por darme la oportunidad de conocerlos, por las aventuras que disfrutamos juntos, por ser tan unidos y apoyarnos siempre.

A la Dra. Elizabeth Rodríguez, a las Maestras Rosalinda Santillán, María Luisa Rodríguez y Rositere Chacón, por su apoyo en las gestiones administrativas.

A mis amigos y amigas que desde la distancia siempre estuvieron presentes, Anielka Soto, Donald Delgado, Freddy Gámez, Angélica Fierro, Claudia Valle, Marjourie Delgado, Faniska Gaitán.

A México, país tan hermoso que me albergó como uno más de los suyos en estos tres años, por el aprendizaje, las experiencias, las enseñanzas, las aventuras y todas esas historias maravillosas que guardaré para el resto de mi vida, gracias, gracias, gracias.

Y finalmente, a mí, por mi capacidad de resiliencia, por el empeño, esfuerzo y amor que le pongo a todos los proyectos de los que he tenido la fortuna de ser parte.

## Índice General

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO 1.- NATURALEZA Y DISEÑO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>7</b>
1.1.    Antecedentes generales de la problemática de investigación.....	7
1.2.    Descripción o planteamiento de la problemática .....	12
1.3.    Pregunta del problema de investigación .....	14
1.4.    Justificación del estudio .....	14
1.5.    Objetivo general .....	17
1.5.1.    Objetivos específicos .....	17
1.6.    Descripción de la hipótesis .....	18
1.7.    Representación gráfica de la hipótesis .....	18
1.8.    Posicionamiento de las variables independientes y dependiente .....	19
1.9.    Conceptualización de las variables .....	20
1.10.    Descripción del método de estudio.....	21
1.11.    Delimitación del estudio.....	22
1.12.    Teorías fundamentales que sustentan la investigación.....	22
<b>CAPÍTULO 2: CONFLICTOS LABORALES Y SU FORMA DE SOLUCIÓN. ENFOQUE EN LA JUSTICIA ALTERNATIVA .....</b>	<b>25</b>
2.1.    Introducción al capítulo 2 .....	25
2.2.    Una aproximación al concepto de conflicto .....	25
2.3.    Definición de conflictos laborales .....	26
2.4.    Causas de los conflictos laborales.....	27
2.5.    Tipos de conflictos laborales .....	32
2.6.    Medios de solución de los conflictos laborales. Enfoque en la justicia restaurativa .....	37
2.7.    Reflexiones al capítulo 2.....	42
<b>CAPÍTULO 3. LA CONCILIACIÓN LABORAL COMO UN DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA JUSTICIA .....</b>	<b>43</b>
3.1.    Introducción al capítulo 3 .....	43
3.2.    Aproximación al concepto de conciliación laboral.....	43
3.3.    Contexto actual de la conciliación laboral en México .....	45
3.4.    Leyes especiales en materia de regulación de los Centros de Conciliación .....	47
3.5.    Actores que intervienen en la Conciliación Prejudicial.....	51
3.6.    Del Procedimiento de Conciliación Prejudicial conforme la Ley Federal del Trabajo .....	52
3.7.    Importancia de la Conciliación prejudicial .....	58



3.8.	Reflexiones al capítulo 3 .....	59
<b>CAPÍTULO 4: LOS PRINCIPIOS PROCESALES, ÉNFASIS EN LA IMPORTANCIA DEL PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES .....</b>		<b>61</b>
4.1.	Introducción al capítulo 4 .....	61
4.2.	Principios procesales del derecho laboral .....	61
4.3.	Importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad .....	70
4.4.	Reflexiones al capítulo 4 .....	73
<b>CAPÍTULO 5: LA CONFIANZA EN EL MÉTODO DE CONCILIACIÓN, HERRAMIENTA CLAVE DE LA JUSTICIA LABORAL .....</b>		<b>74</b>
5.1.	Introducción al capítulo 5 .....	74
5.2.	Importancia de la confianza en los Centros de Conciliación.....	75
5.3.	La confianza en el método de Conciliación prejudicial .....	76
5.4.	El uso de la conciliación para evitar que los conflictos trasciendan a la vía judicial .....	77
5.5.	Reflexiones al capítulo 5 .....	87
<b>CAPÍTULO 6: EFECTIVIDAD DE LA REFORMA LABORAL DEL 2019 Y SU IMPACTO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SEDE PREJUDICIAL .....</b>		<b>89</b>
6.1.	Introducción al capítulo 6 .....	89
6.2.	Panorama de la implementación de la reforma laboral del 2019 .....	89
6.3.	Resultados de la conciliación prejudicial a nivel nacional, a cuatro años de la aplicación de la reforma laboral .....	93
6.4.	Desafíos de la reforma laboral .....	101
6.5.	Reflexiones al capítulo 6 .....	105
<b>CAPÍTULO 7: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUALITATIVO .....</b>		<b>106</b>
7.1.	Introducción .....	106
7.2.	Diseño del método cualitativo .....	106
7.3.	Población de estudio .....	108
7.4.	La muestra .....	108
7.5.	Operacionalización de las variables .....	110
7.6.	Diseño del instrumento .....	113
7.6.1.	<i>Validez del instrumento</i> .....	114
7.7.	Estudio piloto .....	114
7.8.	Resultados del pilotaje .....	115
7.9.	El instrumento final.....	116
7.10.	Aplicación del instrumento final.....	116
7.11.	Análisis de los resultados del estudio cualitativo .....	118
7.11.1.	<i>Variable Independiente X1: Conciliación prejudicial</i> .....	118
7.11.2.	<i>Variable Independiente X2: Cumplimiento del principio de voluntariedad.</i> .....	124

7.11.3.	<i>Variable Independiente X3: Confianza en el método de conciliación</i>	128
7.11.4.	<i>Variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral</i>	132
<b>CAPÍTULO 8: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUANTITATIVO</b>		138
8.1.	Introducción	138
8.2.	Diseño del método Cuantitativo	138
8.3.	Población de estudio	139
8.4.	Muestra y tipo de muestreo	141
8.5.	Operacionalización de las variables	142
8.5.1.	<i>Operacionalización de las variables MT</i>	142
8.5.2.	<i>Operacionalización de las variables MC</i>	144
8.6.	Diseño del instrumento	146
8.6.1.	<i>Validez del instrumento</i>	149
8.6.2.	<i>Fiabilidad de los instrumentos</i>	151
8.7.	Estudio piloto	151
8.7.1.	<i>Muestreo del pilotaje</i>	152
8.7.2.	<i>Análisis descriptivo</i>	152
8.7.3.	<i>Análisis estadístico del pilotaje</i>	155
8.8.	Aplicación definitiva de los instrumentos cuantitativos	157
8.9.	Análisis estadístico de los resultados del instrumento	158
8.9.1.	<i>Análisis estadístico de los resultados del instrumento 1</i>	158
8.9.2.	<i>Análisis estadístico de los resultados del instrumento 2</i>	181
8.9.3.	<i>Análisis comparativo de los resultados de los instrumentos 1 y 2</i>	203
8.10.	Análisis de regresión lineal y correlación de los Instrumentos 1 y 2	204
8.10.1.	<i>Estadística inferencial del Instrumento 1 (Muestra – trabajadores)</i>	204
8.10.2.	<i>Estadística inferencial del Instrumento 2 (Muestra - conciliadores)</i>	210
8.10.3.	<i>Correlación entre la variable dependiente y las variables independientes.</i>	212
8.10.4.	<i>Anova.</i>	214
<b>CAPÍTULO 9: TRIANGULACIÓN DEL MÉTODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO Y HALLAZGOS</b>		218
9.1.	Introducción	218
9.2.	Comparativa de Metodologías	219
9.3.	Comparativo de Interpretación Cualitativa y Cuantitativa	220
9.4.	Triangulación de resultados por Variable	222
9.5.	Modelo de Relaciones Teóricas con la Hipótesis	226
9.6.	Hallazgos de la investigación	229
<b>CAPÍTULO 10: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</b>		232

<b>10.1. Comprobación de la problemática de investigación</b> .....	232
<b>10.2. Comprobación de la Hipótesis de la investigación</b> .....	233
<b>10.3. Confirmación de los objetivos de la investigación</b> .....	233
<b>10.4. Conclusiones</b> .....	237
<b>10.5. Propuestas</b> .....	241
<b>REFERENCIAS</b> .....	244
<b>ANEXOS</b> .....	261

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Posicionamiento de las Variables de Investigación.....	19
Tabla 2: Matriz de Congruencia de la Investigación .....	24
Tabla 3: Conceptualización de los principios procesales según la doctrina y el Manual de la STPS.....	62
Tabla 4: Conflictos presentados versus casos resueltos por convenio, 2018-2023.....	94
Tabla 5: Operacionalización de las variables.....	110
Tabla 6: Operacionalización de las variables del instrumento 1: Encuesta .....	142
Tabla 7: Operacionalización de las variables del instrumento 2.....	144
Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad. Alfa de Cronbach, instrumento 1. ....	155
Tabla 9: Resumen de procesamiento de casos.....	156
Tabla 10: Alfa de Cronbach, instrumento 2. ....	156
Tabla 11: Resumen de procesamiento de casos. ....	157
Tabla 12: CFP1 La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales. ....	159
Tabla 13: CFP2 Se le explicó la importancia de arreglar el conflicto mediante la conciliación prejudicial. .....	159
Tabla 14: CFP3 En el procedimiento usted tuvo la oportunidad de dialogar y expresar los motivos por el cual fue al trámite de conciliación. ....	160
Tabla 15: CFP4 Se le exigió que se hiciera acompañar de un abogado para que lo/la representara. ....	160
Tabla 16: CFP5 Se le explicó que el procedimiento de conciliación prejudicial es gratuito. ....	161
Tabla 17: CFP6 Su conflicto fue resuelto de manera rápida. ....	162
Tabla 18: CFP7 Previo a formalizar la solicitud recibió orientaciones sobre el procedimiento de conciliación por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación. ....	162
Tabla 19: CFP8 Durante el procedimiento de conciliación recibió orientaciones por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación. ....	163
Tabla 20: CFP9 Considera que el acuerdo que firmó protege sus derechos como trabajador.....	163
Tabla 21: CPV1 Durante el procedimiento se le permitió expresarse en libertad.....	165
Tabla 22: CPV2 El acuerdo que firmó fue por voluntad propia. ....	165
Tabla 23: CPV3 Se sintió presionado durante el procedimiento de conciliación. ....	166
Tabla 24: CPV4 Al firmar el acuerdo se evita un nuevo conflicto. ....	166
Tabla 25: CPV5 Con la firma del convenio se puso fin al conflicto.....	167
Tabla 26: CPV6 Quedó conforme con el convenio que firmó. ....	167
Tabla 27: CPV7 El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica. ....	168
Tabla 28: CMC1 El procedimiento de conciliación fue confiable.....	169

Tabla 29: CMC2 La confianza en el procedimiento de conciliación incidió en el arreglo del conflicto.	170
Tabla 30: CMC3 En el procedimiento se le permitió el momento para que usted se expresara con libertad.	170
Tabla 31: CMC4 En el procedimiento el conciliador les apoyó a encontrar posibles opciones a la solución del conflicto.	171
Tabla 32: CMC5 Durante el procedimiento se le dijo que a través del acuerdo se le pone fin al conflicto.	171
Tabla 33: CMC6 Durante el procedimiento de conciliación se le respetó que propusiera las soluciones para resolver el conflicto.	172
Tabla 34: CMC7 En el procedimiento de conciliación hubo un trato igual para usted y su patrono o el representante de este.	172
Tabla 35: CMC8 El lenguaje que se utilizó en el procedimiento de conciliación fue sencillo.	173
Tabla 36: CMC9 Al final del procedimiento se les recordó los puntos en los que se alcanzaron acuerdos.	173
Tabla 37: CMC10 Al final del procedimiento se les recordó los puntos que quedaron pendientes de resolver.	174
Tabla 38: CMC11 Al final del procedimiento se resumieron los compromisos para ratificar lo acordado.	174
Tabla 39: CMC12 Considera que se da un tiempo suficiente para analizar las propuestas para resolver el conflicto.	175
Tabla 40: CMC13 Se le dijo la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica.	175
Tabla 41: CMC14 Durante el procedimiento se le recordó que resolver el conflicto a través del acuerdo, es económico.	176
Tabla 42: ERL1 El procedimiento de conciliación brinda la rapidez para resolver los conflictos.	177
Tabla 43: ERL2 Por medio del procedimiento de conciliación la forma de resolver los conflictos es sencilla.	178
Tabla 44: ERL3 El procedimiento de conciliación presenta facilidades para resolver los conflictos.	178
Tabla 45: ERL4 Su trámite se resolvió dentro de los 45 días naturales.	179
Tabla 46: ERL5 El procedimiento de conciliación le produjo resultados satisfactorios.	179
Tabla 47: ERL6 Recomendaría que los conflictos laborales se resuelvan por medio de la conciliación prejudicial.	180
Tabla 48: COPR1 La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.	182
Tabla 49: COPR2 En el procedimiento de conciliación se les explica a las partes la importancia de resolver el conflicto mediante este método.	182
Tabla 50: COPR3 En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de dialogar.	182
Tabla 51: COPR4 En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de exponer sus diferencias.	183
Tabla 52: COPR5 Los acuerdos alcanzados son decisión de las partes.	183
Tabla 53: COPR6 Se les explica a las partes que el procedimiento de conciliación es gratuito.	184
Tabla 54: COPR7 Mediante la conciliación los conflictos se resuelven de manera ágil.	184
Tabla 55: COPR8 Previo a formalizar la solicitud se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación.	185
Tabla 56: COPR9 Durante el procedimiento se orienta a las partes sobre la conciliación.	185
Tabla 57: COPR10 Al suscribir los acuerdos se garantizan los derechos de las partes.	186
Tabla 58: CUPR1 Durante el procedimiento se les permite a las partes que se expresen en libertad.	187
Tabla 59: CUPR2 Con la conciliación se busca que los acuerdos que suscriben las partes sean cumplidos.	187

Tabla 60: CUPR3 Al suscribir el acuerdo las partes, podría evitar que se repita el conflicto. ....	188
Tabla 61: CUPR4 La solución del conflicto se culmina con el acuerdo. ....	188
Tabla 62: CUPR5 El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica. ....	189
Tabla 63: CUPR6 El procedimiento se desarrolla de manera transparente. ....	189
Tabla 64: CUPR7 El procedimiento de conciliación genera confianza entre las partes.....	190
Tabla 65: CUPR8 La confianza en la Conciliación sirve para el arreglo del conflicto.....	190
Tabla 66: COMECO1 Durante el procedimiento, se coadyuva a las partes a reconocer sus derechos. .....	192
Tabla 67: COMECO2 En el procedimiento se les apoya a las partes a encontrar solución al conflicto. .....	192
Tabla 68: COMECO3 En el procedimiento se les recuerda a las partes que resolver la controversia a través de un acuerdo, le pone fin al conflicto. ....	193
Tabla 69: COMECO4 En el procedimiento, se respeta que las partes propongan las soluciones para resolver el conflicto.....	193
Tabla 70: COMECO5 El lenguaje que se utiliza durante el procedimiento de conciliación es sencillo. .....	194
Tabla 71: COMECO6 Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos en los que se alcanzan acuerdos.....	194
Tabla 72: COMECO7 Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos que quedan pendientes por resolver.....	195
Tabla 73: COMECO8 Al final del procedimiento se les resume a las partes los compromisos para que ratifiquen lo acordado. ....	195
Tabla 74: COMECO9 En el procedimiento se les otorga a las partes un tiempo suficiente para que analicen las propuestas para solucionar el conflicto. ....	196
Tabla 75: COMECO10 Resolver los conflictos a través del procedimiento de conciliación es económico para las partes. ....	196
Tabla 76: COMECO11 Durante el procedimiento se les explica a las partes los efectos jurídicos de los acuerdos.....	197
Tabla 77: EFRELA1 El procedimiento de conciliación es sencillo para la solución de los conflictos. ..	198
Tabla 78: EFRELA2 El procedimiento de conciliación brinda flexibilidad para la solución de los conflictos. .....	199
Tabla 79: EFRELA3 Las solicitudes se están resolviendo dentro de los 45 días naturales. ....	199
Tabla 80: EFRELA4 El procedimiento de conciliación produce resultados satisfactorios. ....	200
Tabla 81: EFRELA5 El procedimiento de conciliación brinda los elementos necesarios para solucionar los conflictos. ....	200
Tabla 82: EFRELA6 El procedimiento de conciliación está alcanzando los objetivos planteados en la reforma laboral del 2019. ....	201
Tabla 83: EFRELA7 El procedimiento de conciliación prejudicial se ajusta a las realidades laborales del Estado de Nuevo León.....	201
Tabla 84: EFRELA8 La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales individuales.....	202
Tabla 85: EFRELA9 La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales colectivos.....	202
Tabla 86: Análisis comparativo de los resultados de los instrumentos 1 y 2.....	203
Tabla 87: Estadísticos descriptivos, medias por variables. ....	204
Tabla 88: Correlación de Pearson.....	205
Tabla 89: Escala de intervalos de correlación.....	205
Tabla 90: Resumen del modelo de regresión. ....	206

Tabla 91: Resultados de la prueba de Anova del instrumento 1. ....	207
Tabla 92: Impacto de las variables independientes con la dependiente – Coeficientes .....	208
Tabla 93: Prueba de normalidad .....	211
Tabla 94: Correlación de Rho de Spearman .....	212
Tabla 95: Escala de intervalos de correlación.....	213
Tabla 96: Resumen del modelo de regresión .....	213
Tabla 97: Resultados de la prueba de Anova del instrumento 2. ....	214
Tabla 98: Impacto de las variables independientes con la dependiente – Coeficientes. ....	215
Tabla 99: Comprobación de hipótesis. ....	217
Tabla 100: Comparación del método cualitativo y cuantitativo.....	219
Tabla 101: Comparación y unificación de las dimensiones de los instrumentos cualitativo y cuantitativo respecto a las variables.....	221
Tabla 102: Triangulación de los resultados por variables.....	223
Tabla 103: Relaciones teóricas con la hipótesis.....	226

### Índice de Gráficos

Gráfico 1: Representación de Hipótesis. ....	18
Gráfico 2: Variable independiente $X_1$ - Conciliación prejudicial. ....	118
Gráfico 3: Relación con los MASC.....	119
Gráfico 4: Relación con la conciliación laboral. ....	120
Gráfico 5: Tiempo haciendo uso de la conciliación. ....	121
Gráfico 6: Importancia de la conciliación como fase prejudicial. ....	122
Gráfico 7: Incidencia de la conciliación en la efectividad de la reforma. ....	122
Gráfico 8: La conciliación agiliza la solución de conflictos.....	123
Gráfico 9: Variable Independiente $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad. ....	124
Gráfico 10: Importancia del respeto del principio de voluntariedad. ....	125
Gráfico 11: Consecuencias de violentar el principio de voluntariedad. ....	125
Gráfico 12: Garante del cumplimiento del principio de voluntariedad. ....	126
Gráfico 13: Principio de voluntariedad permite solución de conflictos.....	127
Gráfico 14: Casos resueltos por voluntad de las partes. ....	127
Gráfico 15: Confianza en el método de conciliación. ....	128
Gráfico 16: Confianza en la conciliación. ....	129
Gráfico 17: Confianza en el nuevo sistema de justicia laboral. ....	129
Gráfico 18: Causas por las que existe confianza en la conciliación.....	130
Gráfico 19: Al existir confianza las partes resuelven el conflicto.....	131
Gráfico 20: Efectividad de la reforma laboral.....	132
Gráfico 21: Por qué fue necesaria la reforma laboral.....	133
Gráfico 22: Cambio de las Juntas.....	133
Gráfico 23: Que faltó incluir en la reforma del 2019. ....	134
Gráfico 24: Qué se espera de la reforma del 2019.....	135
Gráfico 25: De qué manera se podrán resolver los conflictos de forma eficaz.....	135
Gráfico 26: Impacto de la reforma laboral.....	136
Gráfico 27: Impacto de las variables independientes en la dependiente (efectividad de la reforma laboral).....	137
Gráfico 28: Variable independiente $X_1$ - Conciliación prejudicial.....	158

Gráfico 29: Variable independiente $X_2$ - Cumplimiento del principio de voluntariedad .....	164
Gráfico 30: Variable independiente $X_3$ - Confianza en el método de conciliación. ....	169
Gráfico 31: Variable dependiente Y - Efectividad de la reforma laboral.....	177
Gráfico 32: Variable independiente $X_1$ , conciliación prejudicial.....	181
Gráfico 33: Variable independiente $X_2$ , Cumplimiento del principio de voluntariedad. ....	186
Gráfico 34: Variable independiente $X_3$ , Confianza en el método de conciliación. ....	191
Gráfico 35: Variable dependiente Y, Efectividad de la reforma laboral .....	198
Gráfico 36: Histograma .....	209
Gráfico 37: Histograma.....	216

### **Índice de ecuaciones**

Ecuación 1: Hipótesis .....	18
-----------------------------	----

## Abreviaturas y términos técnicos

<b>Abreviatura</b>	<b>Término</b>
CFCRL	Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económica.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
E.E.U. U.	Estados Unidos.
FIV	Factor de Inflación de la Varianza.
LFT	Ley Federal del Trabajo.
MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
SPSS	<i>Statiscal Package for Social Sciences.</i>
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte.
TMEC	Tratado México, Estados Unidos y Canadá.
TPP	Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica.



## INTRODUCCIÓN

En México los derechos sociales fueron contemplados en la Constitución Política de 1917, desde entonces el artículo 123 ha regulado los derechos laborales, y a partir de esta se reglamentó en la Ley Federal del Trabajo en 1931, derogada por la Ley Federal del Trabajo de 1970 aún vigente y que fue sujeto de una reforma amplia en el 2019; sin embargo, siendo este país adelantado a sus tiempos, por más de un siglo los conflictos entre empleadores y trabajadores en México fueron resueltos de manera tripartita, siendo ese tercero neutral un órgano dependiente del Poder Ejecutivo, denominadas Juntas de Conciliación y Arbitraje creadas desde 1917.

Es importante tener estos antecedentes generales, porqué la presente investigación se centra en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de los conflictos laborales en sede prejudicial, compréndase estos en los Centros de Conciliación, los cuales fueron creados a partir de la referida reforma, siendo este el primer filtro que tienen los trabajadores y empleadores como acceso a la justicia, con algunas excepciones que se explican en el desarrollo de este estudio.

Esta investigación se sustenta en las teorías de Karl, Marx, George Simmel y Benjamín Tijerina quienes tienen una línea de interpretación de los conflictos sociales, para Marx y Simmel centrado en la lucha de clases donde los burgueses ejercían dominio contra la clase obrera considerada como la parte desprotegida, por tanto en el ámbito del trabajo, por siglos se ha visto una relación de antagonismo entre empleadores y trabajadores, Tijerina considera que también existen otras razones sociales que pueden generar una serie de conflictos.

En relación con lo anterior, el derecho del trabajo ha transitado por innumerables eventos en lo que los trabajadores han perdido hasta la vida en reclamo a los derechos que le han sido transgredidos; recurriendo a la violencia y presiones para ser escuchados y que desde el Estado se le diera protección y se regularan esas injusticias a las que eran sometidos. Es así que se ha venido dando un nuevo enfoque y tratamiento a los trabajadores, considerándoseles eje central e importante para las economías de los países, por tanto, se deben de cuidar y proteger por ser un recurso humano invaluable.

Es por ello, que se ha reglamentado el derecho del trabajo a través de diferentes normas, tanto para regular las relaciones laborales, así como para resolver los conflictos que se generan entre patrones y trabajadores, sin embargo, en el caso de México la forma de resolver los conflictos se llevaba a cabo mediante un sistema que era obsoleto y no se hacía desde el Poder Judicial sino desde el Ejecutivo.

Por esas y otras razones explicadas en el desarrollo de esta investigación se originó la reforma laboral del 2019, la cual tiene un espíritu conciliador, puesto que pone a la conciliación en el centro de la reforma para que sea a través de este método de solución de conflictos que las disputas entre patrones y trabajadores sean resueltas, la Ley Federal del Trabajo a partir de dicha reforma ha contemplado la tramitación del procedimiento de conciliación como una instancia prejudicial obligatoria, para que las partes puedan lograr un acuerdo.

Con lo anterior la norma laboral da cumplimiento a lo mandado en la Constitución específicamente el artículo 1 que establece que en los Estados Unidos Mexicanos las personas gozarán de los derechos humanos tanto los reconocidos en esta norma como los contemplados en los Tratados Internacionales reconocidos por México y las obligaciones de las autoridades conforme a su competencia, para la promoción, respeto y garantía de los derechos humanos; este se relaciona con el artículo 17 de la citada Constitución el cual ordena que *“las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”* y se concatena con el artículo 123 apartado A fracción XX de la misma norma que indica que en caso de conflictos entre patrones y trabajadores la solución de las diferencias será competencia de Tribunales Laborales del Poder Judicial, pero previamente deben asistir a la instancia conciliatoria.

La conciliación laboral es una herramienta de acceso a la justicia que ya estaba contemplada en el ordenamiento jurídico laboral mexicano, sin embargo, ésta no era empleada de manera idónea, lo cual fue uno de los elementos que provocó que se estableciera una nueva forma de utilizarla y hoy se establece como pieza clave para la solución de los conflictos entre las partes, sin que estas deban recurrir a la vía jurisdiccional, lo que les permite una solución, pronta, expedita, ágil, flexible, gratuita y efectiva.

Por lo anterior, esta investigación se centra en el estudio de la conciliación prejudicial y cómo ésta incide en la efectividad de la reforma laboral del 2019, tomando en consideración el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación. Destacando que la conciliación no debe ser vista como un simple mecanismo alternativo que quede a disposición de los justiciables si recurren o no, ya la Constitución lo deja contemplado como una obligatoriedad procesal, es decir, que forma parte del desarrollo del procedimiento, donde las partes tienen la oportunidad de llegar a un acuerdo satisfactorio.

Por tanto, en esta investigación se destaca a la justicia alternativa, especialmente la conciliación prejudicial, como una llave fundamental para facilitar el acceso a la justicia donde se dejan a un lado los prolongados y agotadores procesos judiciales, para darle paso a un nuevo diseño de justicia laboral, donde los justiciables se hacen cargo de sus conflictos encontrando un equilibrio para alcanzar acuerdos que ponen fin a su disputa, para ello cuentan con la asistencia de un facilitador denominado conciliador.

Hoy en día debe verse la justicia con un énfasis social, que permita su acceso de manera flexible, sencilla y accesible para todos; y promover estos métodos conciliadores que constituyen el acercamiento a sociedades colaborativas y pacíficas, en donde la persona sea vista como eje principal, por ello no debe perderse de vista el acceso a la justicia como un derecho humano y parte fundamental del bienestar de la persona.

De tal modo que, la propuesta y desarrollo del estudio se fundamentó en el cuestionamiento y eje central que dio sentido, dirección y organización a partir del cuestionamiento ¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en Nuevo León, México?

La pregunta anterior, podría tener diferentes planteamientos y variadas respuestas, por eso se delimitó en considerar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en Nuevo León, México son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación, los cuales conforman la hipótesis

de investigación que fue comprobada mediante los instrumentos cualitativo y cuantitativo, y con la revisión bibliográfica.

Dicho lo anterior, el sentido final de la investigación es demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación. Para lograr esta meta, se aplicó entrevista semi estructurada a 11 expertos en derecho laboral, y 206 encuestas a trabajadores y 16 encuestas a conciliadores laborales. Así como la revisión de bibliografía para sustentar el marco teórico.

Para el desarrollo integral de la investigación, esta se segmentó en diez capítulos, mediante los cuales se les da cumplimiento a los objetivos planteados. A continuación, se presenta el contexto de cada capítulo.

En el capítulo 1, se establece la naturaleza del diseño del estudio, se abordan los antecedentes generales de la problemática de investigación, la descripción del planteamiento del problema, la pregunta del problema de investigación, la justificación del estudio, el Objetivo General y Objetivos Específicos, la descripción de la hipótesis, la conceptualización de las variables, la descripción del método de estudio, su delimitación y las teorías fundamentales en las que se sustenta la investigación.

El capítulo 2 introduce el marco teórico de la investigación, abordando el concepto de conflicto, con un enfoque particular en los tipos de conflictos laborales y las causas que lo originan. Además, se examinan los medios de resolución, poniendo especial énfasis en la justicia alternativa como herramienta en la solución de disputas.

El capítulo 3 profundiza en la importancia de la conciliación como un derecho humano que garantiza el acceso a la justicia para las partes involucradas. A continuación, ofrece una aproximación al concepto de conciliación laboral, contextualizándolo dentro de la realidad actual en México. Asimismo, analiza las leyes que regulan los Centros de Conciliación, identifica los actores clave en la Conciliación Prejudicial y, finalmente, desarrolla el procedimiento de conciliación prejudicial conforme a la Ley Federal del Trabajo, subrayando su relevancia dentro del sistema judicial mexicano.

El capítulo 4 desarrolla los principios procesales del derecho laboral contemplados en la Ley Federal del Trabajo. A su vez, destaca la importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad, las garantías para asegurar su observancia y los alcances de este principio. Además, analiza su trascendencia en la resolución de conflictos mediante soluciones voluntarias, así como el cumplimiento de los convenios y las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento.

En el capítulo 5, se presenta la importancia que representa la conciliación como método de solución de conflictos laborales en México, a través de los Centros de Conciliación de jurisdicción federal y local, para evitar que los conflictos trasciendan a la vía judicial, asimismo, se establecen los retos con los que cuentan estos organismos alternos, en su misión de coadyuvar a las partes en la solución de los conflictos.

También se señala la conceptualización de la conciliación laboral y en particular su rol en la búsqueda de soluciones pacíficas y armoniosas entre patrones y trabajadores, y en la capacidad y dominio técnico del personal a cargo de los Centros de Conciliación. Además, se destaca el papel protagónico que la legislación le da a este método de solución de conflictos en aras de que las partes de forma ágil, rápida, sencilla y gratuita solucionen sus diferencias, sin recurrir a la vía judicial.

En el capítulo 6, se presenta un panorama de los antecedentes de la reforma laboral del 2019, y su forma de implementación, también, se hace un análisis de los resultados presentados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía de México INEGI, desde el año 2018 al año 2023, para hacer una breve comparación de los resultados estadísticos alcanzados con el sistema anterior *versus* nuevo sistema, asimismo, se abordan los principales desafíos que aún les toca enfrentar a los operadores de justicia, para el cumplimiento de los objetivos de la reforma.

En el capítulo 7, se aborda la comprobación del método cualitativo, indicando que el tipo de estudio es descriptivo, se detalla la técnica utilizada: Las entrevistas semiestructuradas a expertos; también se indica el instrumento aplicado, previamente validado, la decisión de la muestra aplicada, y las pruebas piloto empleadas y el desarrollo de la aplicación definitiva del instrumento. Finalmente, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del

instrumento cualitativo cuestionario de preguntas, los cuales fueron procesados por el *software* para el análisis de datos cualitativos MAXQDA.

En el capítulo 8, se aborda el proceso de comprobación del estudio cuantitativo, se describe la técnica utilizada, la encuesta, previamente diseñado el instrumento cuestionario, para medir las variables de la investigación. Luego, se validaron mediante la revisión de expertos y la aplicación de las pruebas piloto para obtener la fiabilidad mediante el *software* utilizado para el análisis de datos, especialmente en áreas como la investigación social, *Statiscal Package for the Social Sciences SPSS*, en este método se aplicó el instrumento a dos muestras, trabajadores y conciliadores, posterior a la aplicación de las encuestas definitivas se presentan las tablas de frecuencias de respuestas por variables, y el análisis estadístico de ambos instrumentos. Y finalmente se presenta el análisis de la prueba de correlación paramétrica con Pearson para el instrumento aplicado a trabajadores y el análisis de la prueba de Correlación no paramétrica con Rho de Spearman para el instrumento aplicado a los conciliadores.

En el capítulo 9, se realiza la triangulación del método cualitativo y el método cuantitativo, se hace una interpretación comparativa de ambos, luego se establece la triangulación de los hallazgos de resultados por variables, también, se establece una correlación entre las dimensiones medidas y cada pregunta o reactivo, estableciendo un marco referencial común para su evaluación. Y por último, los hallazgos, que respaldan la hipótesis planteada al inicio de la investigación, destacando la comprobación de esta.

Finalmente, el capítulo 10, en este se presenta la comprobación de la problemática de investigación, la comprobación de la Hipótesis de la investigación, la confirmación de los objetivos de la investigación, las conclusiones de la investigación que surgieron de los resultados y que dan respuesta a los objetivos planteados a lo largo del estudio, y las recomendaciones que se consideran pertinentes. Posteriormente, se encuentran las referencias bibliográficas consultas y que sustentan la investigación, y por último los anexos.

## **CAPÍTULO 1.- NATURALEZA Y DISEÑO DEL ESTUDIO**

### **1.1. Antecedentes generales de la problemática de investigación**

México ha sido un país pionero en el reconocimiento de los derechos sociales, los cuales han surgido a raíz de los bruscos e innumerables conflictos de los trabajadores por la reivindicación de sus derechos a condiciones de empleo digno, como parte de estos avances en el pasado siglo México reguló la solución de conflictos a través de las Juntas de Conciliación y Arbitraje creadas después de la publicación del reconocimiento de los derechos laborales en el artículo 123 de la Constitución de 1917 aún vigente, en 1931 fue aprobado la Ley Federal del Trabajo que reglamentaba este artículo citado, misma que sería derogada en 1970 (Barrera y otros, 2022) y que dio paso a la actual Ley Federal del Trabajo que ha tenido varias reformas y la última a gran escala la del 2019 que es sujeto de estudio en la presente investigación en lo concerniente a la solución de los conflictos laborales individuales en sede prejudicial.

La Reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019, en México, publicada en el DOF (Diario Oficial de la Federación) el 1º de mayo de 2019, se fundamenta en la reforma Constitucional del 24 de febrero de 2017, esta reforma establece que los conflictos entre patrones y trabajadores serán solucionados por los tribunales laborales que forman parte del Poder Judicial de la Federación o de las entidades federativas. (Ortiz y otros, 2019).

Esta reforma surge como consecuencia de diversas demandas, propuestas legislativas y presiones tanto a nivel nacional como internacional. Forma parte de un proceso integral que busca lograr avances significativos para asegurar su puesta en marcha (González, 2021). En cuanto a la Justicia Laboral, esta reforma incorpora la conciliación como una fase previa obligatoria (Ortiz y otros, 2019).

La reforma dio cumplimiento a un mandato constitucional publicado el 24 de febrero de 2017, lo que llevó a la aprobación unánime de los legisladores del Congreso de la Unión. Además, México cumplió con Tratados Internacionales, relacionados con el reconocimiento de los derechos de las trabajadoras y trabajadores domésticas, así como en el ámbito de libre comercio; puesto que en el T-MEC (Tratado México, Estados Unidos y Canadá) se incluyeron disposiciones sobre cuestiones sindicales (Ortiz y otros, 2019).

Para lograr la reforma laboral, se conjugaron una serie de elementos tanto internos como externos, entre ellos tratados comerciales internacionales, por lo que México se vio en la obligación de realizar un cambio trascendental en materia de justicia laboral, reorganizando su sistema de impartición de justicia, lo que conllevó a cambios jurídicos y estructurales.

Una de las razones previas que motivaron la reforma de la Ley Federal del Trabajo fue el Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte, firmado simultáneamente con el TLCAN (Tratado de Libre Comercio de América del Norte) hoy T-MEC como requisito para garantizar la firma del tratado. EL objetivo principal era supervisar el cumplimiento de normas laborales que pudieran impactar la libre competencia entre las empresas (González, 2021).

Estas circunstancias permitieron que México después de décadas sin realizar cambios profundos en su legislación laboral, recurriera ahora sí que ha trascendente transformación en el derecho al trabajo, tanto en materia sustantiva como en la procesal, estableciendo una nueva forma de acceso a la justicia laboral, y a la tutela judicial efectiva.

Cuando Donald Trump asumió la presidencia, E.E.U.U. (Estados Unidos) anunció que finalmente no participaría en el TPP (Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica) por sus siglas en inglés, aunque manifestó su interés por el TLCAN que había estado en vigor desde 1994. Las negociaciones para esta renovación dieron como resultado el T-MEC, en el que Estados Unidos y Canadá exigieron a México realizar una serie de reformas laborales. Estas demandas representaron un desafío para el marco institucional mexicano que tuvo que adaptarse para cumplir con los requerimientos de estos países y así asegurar la firma del nuevo tratado comercial (González, 2021).

Una de las respuestas a esta demanda en cuanto a la regulación laboral fue la reforma laboral, puesto que Estados Unidos y Canadá argumentaron que estos cambios eran indispensables para garantizar un entorno justo en las relaciones laborales. Las modificaciones requeridas quedaron establecidas en el capítulo 23 del texto final del T-MEC, que trata sobre las leyes y regulaciones laborales, así como el Anexo 23, que detalla las obligaciones de México. Este capítulo, se basa en la Declaración de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre los principios y derechos fundamentales en el Trabajo y su seguimiento (González, 2021).



Debido a lo anterior, México realizó una serie de cambios en materia de justicia laboral, que a su vez representa una reestructuración de instituciones, ello basado en la reforma a la Ley Federal del Trabajo publicada el 01 de mayo de 2019, que entró en vigor el 02 de mayo del mismo año (Natividad, 2019). Uno de estos cambios es, por ejemplo: La transición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje a Tribunales Laborales. Este proceso tiene dos implicaciones importantes (Natividad, 2019):

- a) La transición de la función jurisdiccional de las Juntas de Conciliación y Arbitraje (dependientes del Poder Ejecutivo), a Tribunales laborales (dependientes del Poder Judicial de la Federación y de las entidades federativas).
- b) Creación de un Organismo Público Descentralizado, que atenderá la conciliación y el registro laboral denominado Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (CFCRL).

Entre los compromisos obtenidos estaba el respeto de libertad de asociación y la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la abolición del trabajo infantil, no discriminación y la protección de los trabajadores migrantes, concientización pública y garantías procesales, el diálogo cooperativo laboral, dejando señalado el procedimiento de diálogo para el cumplimiento de los acuerdos y consultas laborales; es así que México se comprometió a realizar una serie de reformas legales para dar cumplimiento a lo pactado. Lo anterior dio origen a la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019 que reglamentó el funcionamiento de los Tribunales Laborales, Federales y Locales; el funcionamiento de los Centros de Conciliación Federales y Locales (Sánchez y Martínez, 2023).

En esta transición se consideró a la conciliación como un procedimiento prejudicial indispensable para poder recurrir a la vía judicial, esta conciliación está a cargo de un órgano especializado y descentralizado del orden federal y local; asimismo, se crearon los Tribunales Laborales dependientes del Poder Judicial, sin la estructura tripartita, siendo un juez quien decida el conflicto en caso de que no se pueda resolver en la conciliación previa (Morales y otros, 2023).

Lo anterior permitió establecer un procedimiento de conciliación para resolver las disputas laborales antes de iniciar un procedimiento ante los nuevos Tribunales Laborales,

teniendo las partes la oportunidad de encontrar una salida a través de una etapa prejudicial que se desarrolla en los Centros de Conciliación (Morales y otros, 2023),

Los Centros de Conciliación cuentan con sus propias leyes y se instituyen como organismos públicos descentralizados, de acuerdo con el nuevo orden jurídico establecido en la Ley Federal del Trabajo. Funcionan como un mecanismo autocompositivo, ya que las partes involucradas se presentan ante la autoridad y alcanzan un acuerdo de manera voluntaria. Además, tienen la misión preventiva cuyo objetivo es resolver el conflicto en esta etapa para evitar que el caso llegue a la vía contenciosa (Morales y otros, 2023).

Cabe mencionar que recurrir ante los Centros de Conciliación es obligatorio para presentar una acción en la instancia judicial, con las excepciones contempladas en la Ley Federal del Trabajo, lo anterior creó mucha polémica, en vista que algunos expertos lo consideraban que violaba el derecho de acceso a la justicia en los tribunales, establecido en el artículo 17 constitucional, debido a su carácter obligatorio; argumentaban que las partes se verían obligadas a llegar a un acuerdo, lo que atentaría contra su voluntad (Morales y otros, 2023). Sin embargo, lo anterior, no es como se planteaba, puesto que la obligatoriedad consiste en asistir a la audiencia de conciliación, más no a conciliar, las partes deciden si acuerdan o no, respetándose de esta manera el principio de voluntariedad.

Con la descrita reforma se procura que la conciliación sea un método real para la solución de los conflictos que surjan entre patrones y trabajadores, de forma pronta y satisfactoria para ambos, y quedando la impartición y acceso a la justicia laboral en manos de instituciones imparciales y conocedoras de la materia, en razón de lo anterior Morales y otros (2023) consideran que como todo sistema jurídico, creado por seres humanos siempre habrá lagunas y fallas que deben corregirse, manteniendo una constante vigilancia para que funcione adecuadamente, y esta responsabilidad debe ser de todos los sectores involucrados incluidos los abogados.

En relación con lo anterior, la Ley Federal del Trabajo y su reforma del 1 de mayo del 2019, en su artículo 684-B establece que antes de recurrir a los tribunales laborales, el trabajador y patrón deberán agotar el procedimiento de conciliación con aquellas excepciones contempladas en esta ley, refiriéndose aquellos asuntos donde están en disputa derechos

fundamentales y grupos en situación de vulnerabilidad al tenor del artículo 685 ter de la referida norma.

Es importante mencionar, que los asuntos que al momento de entrar en vigor la mencionada reforma se encontraban en desarrollo en las Juntas de Conciliación y Arbitraje Locales o Federales, deben ser resueltos por estas autoridades, es decir, que estas siguieron y hasta este momento continúan resolviendo casos posterior a la entrada en vigor de la reforma, por motivo que esta se fue aplicando en diferentes etapas (Montalvo, 2020), es por ello que aún existen asuntos que están siendo resueltos por las *cuasi* extintas Juntas de Conciliación y Arbitraje, razón por la que no se puede hacer una comparación de los casos resueltos con las autoridades anteriores *versus* Centros de Conciliación actuales, se debe esperar unos años en los que únicamente sean estos nuevos organismos los que resuelvan los conflictos en sede prejudicial.

Los tratados comerciales inciden en cuestiones laborales, en particular, el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (TMEC), el cual entró en vigor el 1ro de julio de 2020, para su negociación, es decir, para que México pudiera ratificar su adhesión tuvo que realizar cambios profundos en su legislación laboral, incorporando un mecanismo de solución de controversias rápido con la capacidad de garantizar que las empresas nacionales e internacionales en territorio mexicano y que tienen relación comercial con los países de la región, cumplan con los estándares internacionales en materia de libertad sindical y negociación colectiva (Encina, 2020).

Por su parte Morales y otros (2023) consideran que gracias a los acuerdos internacionales firmados por México relacionado al comercial y el trabajo, y al análisis de juristas y expertos y los trabajadores, la transformación de la procuración e impartición de justicia en el derecho del trabajo se convirtió en un tema de conversación y debate en el país, concluyendo que era necesario una reforma de gran magnitud para garantizar la adecuada solución de conflictos laborales de forma justa y expedita, y a su vez sirviera para impulsar la producción económica, la justicia social y el equilibrio entre empresarios y trabajadores.

Es importante mencionar que el nuevo sistema laboral crea grandes expectativas y predicciones positivas. Si bien es cierto el modelo anterior tuvo sus desventajas y defectos

que dieron origen al vigente, este último debe autoanalizarse y evaluarse para su perfeccionamiento, y así garantizar sus objetivos (Morales y otros, 2023).

El nuevo modelo de justicia laboral comprende una serie de cambios progresivos en las normas de derecho y en los factores de producción para la economía del país, entre ellos, la implementación de una conciliación prejudicial obligatoria, ante la existencia de una disputa laboral, a través del Centro Federal de Conciliación y Registro laboral, el cual, se encuentra constituido por una estructura jurídicamente planificada, y por lineamientos en los que opera de manera técnica, presupuestaria y de gestión. Además, el nuevo modelo en materia laboral se encuentra normativamente investido por principios que forman parte del funcionamiento estructural de la instancia conciliatoria. (Pérez, 2022, p. 8)

Por todo lo anterior, el acceso a la justicia laboral en México tiene un nuevo paradigma, en vista que previo a recurrir a la vía jurisdiccional compuesta por Tribunales Laborales representado por juzgadores especializados, se debe transitar por el procedimiento de conciliación prejudicial obligatoria como requisito prejudicial, *so pena* que la demanda no sea admitida por el Tribunal por no cumplirse con este requisito, con las excepciones contempladas en la Ley Federal del Trabajo, esto permite que los justiciables tengan el derecho de buscar una salida a la disputa sin sentirse presionados, puesto que son ellos mismos que deciden ponerle fin, con ello la mirada de la justicia no está puesta en manos de un tercero quien decide por las partes, sino en la capacidad de un facilitador de acercar a las partes para que de forma armoniosa resuelvan su controversia, de esta manera la justicia alternativa juega un papel fundamental en las sociedades pacíficas, inclusive esta se ha integrado a la nueva forma de justicia social.

## **1.2. Descripción o planteamiento de la problemática**

Con la reforma constitucional de 2017, México dio cumplimiento a Tratados Internacionales suscritos en materia de reconocimiento de derechos laborales. Además, se vio obligado a reformar la Ley Federal del Trabajo en el año 2019, ambas reformas teniendo como objeto la firma del T-MEC. El objetivo principal era velar que se cumplieran disposiciones laborales que podrían afectar la libre competencia empresarial.

En México, para resolver los conflictos individuales y colectivos, entre patrones y trabajadores, la competencia la tenían las Juntas de Conciliación y Arbitraje, lo cual estaba previsto desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en su artículo 123, y en la Ley de la materia, la Ley Federal del Trabajo (LFT). Según estudios realizados los procesos para resolver los conflictos eran lentos, lo que ocasionaba retardación de justicia, puesto que estos se alargaban pasando por conciliación y luego por el arbitraje.

Con la presente reforma desaparecen las Juntas de Conciliación y Arbitraje y se crean los Centros Federales y Locales de Conciliación, como instancia administrativa prejudicial, autónomas e independientes, con los que se pretende que los casos sean resueltos de una manera expedita, ágil, sencilla, flexible y gratuita.

Los Centros de Conciliación son descentralizados y cuentan con autonomía, lo anterior se traduce en un área de oportunidad para los conflictuados, puesto que tienen a su disposición un órgano cuyo fin es coadyuvarles a resolver sus diferencias de una manera rápida y flexible, lo que se pretende es que los Tribunales Laborales no se saturen con asuntos por resolver, pero sobre todo dotar de herramientas a las partes para que puedan dirimir sus diferencias sin tener que recurrir a la vía judicial para que no se sometan a procesos prolongados.

Al establecerse la conciliación como fase prejudicial, tomando en consideración que el sistema judicial ha sido visto con desconfianza por los individuos, a partir de la referida reforma se genera una percepción positiva de los intervinientes, puesto que es más fácil, rápido y beneficioso resolver el conflicto a través del método de conciliación conforme el procedimiento descrito en la Ley Federal del Trabajo. Lo anterior conlleva a la confianza en el método de conciliación para resolver los conflictos laborales, ya que, se respeta el principio de voluntariedad de las partes a través de un método autocompositivo, siendo ellas las que resuelven el conflicto tomando en consideración la libertad de decisión.

Por tanto, al ser nuevos órganos los encargados de resolver los conflictos individuales entre patrones y trabajadores, los Centros de Conciliación en la vía administrativa y los Tribunales Laborales en la vía judicial, se consideró importante y oportuno realizar ésta investigación, para demostrar ¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la

efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial? contando con la conciliación como método de solución de conflictos, la libertad de decisión que tienen las partes bajo el principio de voluntariedad, lo que ha generado confianza en el método de conciliación para resolver los conflictos.

### **1.3. Pregunta del problema de investigación**

¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en Nuevo León, México?

### **1.4. Justificación del estudio**

A raíz de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019, han existido diversas opiniones acerca de las consecuencias o efectividad de la misma, como se expresó anteriormente ésta reforma surge de la exigencia de los Estados Unidos y Canadá para reafirmar el TLCAN posteriormente T-MEC, razón por la cual México se vio obligado a cumplir con una serie de reformas en su normativa interna, pero también está basada en demanda de justicia rápida y equitativa por parte de los afectados en los procesos laborales, como la exigencia de la tutela efectiva de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Uno de los cambios en materia laboral fue la sustitución de las Juntas de Conciliación y Arbitraje por los Centros Federales y Locales de Conciliación los que entre otros asuntos tienen la encomienda de acompañar a las partes en la solución de sus conflictos conforme el método de conciliación, con el fin que los casos sean resueltos en esta instancia. Lo anterior conlleva a pensar que, al establecer la conciliación como una fase prejudicial, genera en las partes la oportunidad de poner fin a sus conflictos sin tener que recurrir a la vía judicial y que no tenga que ser un tercero quien resuelva sus diferencias, es decir, un juez laboral. Esto a su vez, permitiría la descongestión del sistema judicial y las partes no tendrían que someterse a un juicio, lo que se traduce en bienestar para ellas. Para nadie es un secreto que en la región latinoamericana la retardación de justicia sigue siendo uno de los mayores fenómenos que afectan a las partes que se ven involucradas en un litigio.

Por ello, los legisladores deben ser cuidadosos en lo que compete a presupuestos procesales y procurar de poner en juego todas las maneras posibles de resolver los conflictos en sede administrativa, evitando una excesiva judicialización. Con la reforma laboral del 2019, se cumple con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que en su artículo 17 parte conducente señala: *“Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”* (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2024a).

Los acuerdos a los que lleguen las partes deben tener como propósito lograr que se dirima la controversia, que los mismos sean cumplidos y a su vez que no haya repetición, por eso es importante respetar el consentimiento de las partes, puesto que el convenio que nace bajo la voluntad de los conflictuados va a generar certeza de que se cumplirá a cabalidad, puesto que las partes de forma libre se comprometen a efectuar lo pactado.

A la conciliación se le considera un método de solución de conflictos que ha ayudado a obtener salidas oportunas ante conflictos laborales. La conciliación laboral prejudicial en México ha procurado ofrecer a las partes un método alterno de solución de conflictos ágil, flexible, sencillo y gratuito, regido por principios que garanticen una solución pronta al conflicto que se suscite entre el patrón y el trabajador, lo cual no debe de exceder de los cuarenta y cinco días naturales.

Al establecer la conciliación como fase prejudicial, bajo el principio de voluntariedad de las partes, siendo este considerado como el principio más importante de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), ya que da pauta para el inicio del procedimiento, puesto que garantiza la libertad de las partes, a su vez lleva al intangible de la autonomía el cual considera que las partes determinan someterse libremente al procedimiento de solución de conflicto pues nadie los puede obligar, por ende el consentimiento de someterse a un procedimiento MASC tendrá que ser expreso, además, facilita el cumplimiento del acuerdo de conciliación en el tiempo y en el espacio (Gorjón, 2017). La conciliación prejudicial obligatoria no exige que las partes acuerden durante el procedimiento, la obligación reside en asistir a la audiencia, las partes son libres para continuar en el procedimiento una vez que se ha iniciado en aras de lograr un acuerdo satisfactorio que le ponga fin al conflicto.

Por lo anterior, nació el interés en realizar la presente investigación, que es el primer estudio científico que da a conocer si a través de la conciliación prejudicial los conflictos individuales son resueltos de manera rápida y flexible y saber el grado de satisfacción de los trabajadores que han recurrido a los Centros de Conciliación buscando solución a sus controversias. Cabe mencionar que este estudio no tiene como objetivo una comparación entre el sistema actual y el anterior, por dos razones; uno porque aún se encuentran funcionando Juntas de Conciliación y Arbitraje para resolver los casos que se presentaron antes de la aplicación de la reforma; y dos, porque el interés radica en conocer las experiencias de los usuarios del nuevo sistema de justicia en sede prejudicial, en particular, abogados, trabajadores y los conciliadores. Sin embargo, a grandes rasgos se presentan datos estadísticos de los informes emitidos por los Centros de Conciliación y las Juntas de Conciliación y Arbitraje, y los cuales han sido publicados por el INEGI, lo anterior se aborda en el capítulo seis, para tener una visión de los resultados que se están obteniendo actualmente.

A su vez, el presente estudio aporta al conocimiento de las ciencias sociales, puesto que destaca el cambio de paradigma de la justicia social, resalta los beneficios de resolver los conflictos de manera pacífica y armoniosa, lo cual contribuye a la construcción de sociedades más justas y pacíficas. Además, se subraya la posición pionera de México en el derecho social, rescatando a este país como un referente en el tema. Se resalta que la justicia alternativa, forma parte del andamiaje jurídico laboral, ya que no es un simple mecanismo alterno, sino parte integrante de los procesos laborales, en vista que la conciliación es pieza fundamental en la solución de los conflictos tanto en sede prejudicial como jurisdiccional.

En esta investigación se reflejan los avances que se están logrando con la reforma laboral del 2019, la cual sirve como base para futuras investigaciones, si bien es cierto, se ha escrito mucho sobre el tema, no existen investigaciones con el rigor científico de la presente, que además de cumplir con los elementos que debe contener un método científico como es; un problema, una hipótesis, la comprobación y la conclusión, también se ha llevado a cabo mediante un estudio mixto, considerado con mayor rigor científico puesto que se aplica el método cualitativo y cuantitativo que se desarrollan en los capítulos 7 y 8 respectivamente, y que dan mucho valor y calidad científica a la investigación.



También, esta investigación contribuye a la difusión de los métodos de solución de conflictos y en especial la conciliación como eje central en la resolución de disputas en el ámbito laboral, con esto se presenta una reflexión que sirve para los operadores del sistema de justicia laboral, así como para educandos quienes son los futuros agentes de cambios sociales, implementando en ellos la importancia de ver la justicia al alcance de todos y que es parte de las obligaciones como profesionales del derecho la utilización de la justicia alternativa para lograr soluciones armoniosas.

En este sentido, se da a conocer la nueva forma de impartición y de acceso a la justicia tanto para empleadores como para trabajadores y los retos que aún quedan por superar, por ello, esta investigación es oportuna, puesto que, mediante ella, se presenta una aproximación de los resultados obtenidos a cuatro años de la implementación de la reforma laboral en México.

### **1.5. Objetivo general**

Demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

#### ***1.5.1. Objetivos específicos***

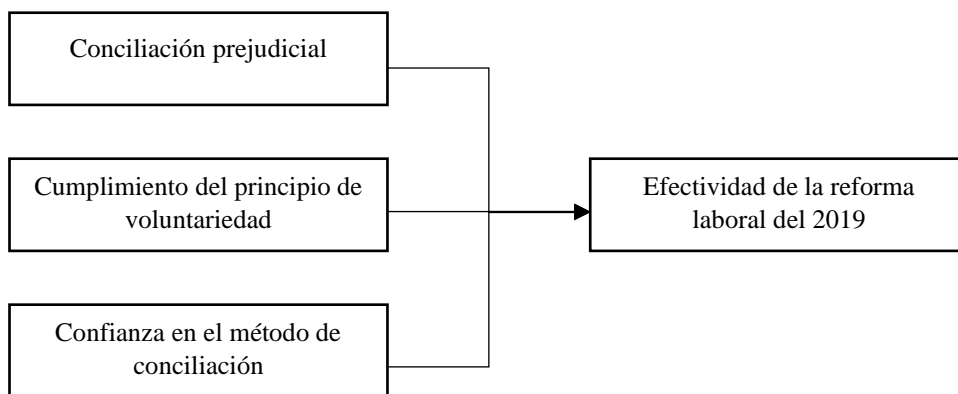
1. Reconocer la importancia de la conciliación como fase prejudicial, para la solución de conflictos.
2. Establecer el alcance del cumplimiento del principio de voluntariedad, en el procedimiento de conciliación.
3. Determinar la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019.

## 1.6. Descripción de la hipótesis

Los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019 en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

## 1.7. Representación gráfica de la hipótesis

Gráfico 1: *Representación de Hipótesis.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

Ecuación 1: *Hipótesis*

$$x_1 + x_2 + x_3 = y$$

Donde:

$x_1$ : conciliación prejudicial.

$x_2$ : cumplimiento del principio de voluntariedad

$x_3$ : confianza en el método de conciliación

$y$ : efectividad de la reforma laboral del 2019

## 1.8. Posicionamiento de las variables independientes y dependiente

Tabla 1: *Posicionamiento de las Variables de Investigación.*

Variable	Definición	Identificación
Conciliación prejudicial	Conciliación prejudicial: Es un método de solución de conflictos, con el fin de que las partes conflictuadas puedan dirimir sus diferencias en la vía prejudicial, para ello acuden ante una persona facilitadora/conciliador, quien tiene la potestad de realizar propuestas y recomendaciones a las partes, de tal manera que les permita lograr un acuerdo mediante su libertad y espontánea voluntad, para poner fin a la controversia, caso contrario este procedimiento sirve como requisito para recurrir a la vía judicial (Gorjón y Steele, 2020).	$x_1$
Cumplimiento del Principio de voluntariedad	Cumplimiento del principio de voluntariedad: Es la elección libre y espontánea de los sujetos conflictuados con el ánimo de concretar un acuerdo que satisfaga sus necesidades, haciendo uso de la buena fe, sin estar sujetos a coerción y sin mediar engaño, comprometiéndose al cumplimiento de las obligaciones pactas (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [PTSS], 2020). Por tanto, no se puede obligar a las partes a someterse a un acuerdo, garantizando de esta forma su libertad de decisión, de tal manera que el acuerdo que se logre cumpla con las legalidades y sea duradero (Vargas, 2022).	$x_2$
Confianza en el método de conciliación	Confianza en el método de conciliación: La confianza en el método de conciliación debe tener como base el cumplimiento de la voluntariedad de las partes, así como el conocimiento y sometimiento del facilitador / conciliador de la técnicas de conciliación y a lo dispuesto en la legislación laboral y con ella lograr la credibilidad ante las partes conflictuadas, lo que en su conjunto garantiza la integridad del procedimiento, de las partes y del acuerdo	$x_3$

que se alcance, que a la postre será válido y duradero (Gorjón, 2017).

Efectividad de la reforma laboral: Esta descansa en la correcta aplicación de las disposiciones establecidas en la Efectividad de la ley y el adecuado uso de las técnicas de conciliación que reforma laboral deben desarrollar los conciliadores, para lograr los resultados esperados de la reforma laboral que es garantizar a las partes una solución rápida y flexible a sus conflictos (Feixas y otros, 2015).

---

Fuente: Elaboración propia (2024).

### **1.9. Conceptualización de las variables**

Conciliación prejudicial: Es un método de solución de conflictos, con el fin de que las partes conflictuadas puedan dirimir sus diferencias en la vía prejudicial, para ello acuden ante una persona facilitadora/conciliador, quien tiene la potestad de realizar propuestas y recomendaciones a las partes, de tal manera que les permita lograr un acuerdo mediante su libertad y espontánea voluntad, para poner fin a la controversia, caso contrario este procedimiento sirve como requisito para recurrir a la vía judicial (Gorjón y Steele, 2020).

Cumplimiento del principio de voluntariedad: Es la elección libre y espontánea de los sujetos conflictuados con el ánimo de concretar un acuerdo que satisfaga sus necesidades, haciendo uso de la buena fe, sin estar sujetos a coerción y sin mediar engaño, comprometiéndose al cumplimiento de las obligaciones pactas (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [PTSS], 2020). Por tanto, no se puede obligar a las partes a someterse a un acuerdo, garantizando de esta forma su libertad de decisión, de tal manera que el acuerdo que se logre cumpla con las legalidades y sea duradero (Vargas, 2022).

Confianza en el método de conciliación: La confianza en el método de conciliación debe tener como base el cumplimiento de la voluntariedad de las partes, así como el conocimiento y sometimiento del facilitador / conciliador de las técnicas de conciliación y a lo dispuesto en la legislación laboral y con ella lograr la credibilidad ante las partes conflictuadas, lo que en su conjunto garantiza la integridad del procedimiento, de las partes y del acuerdo que se alcance, que a la postre será válido y duradero (Gorjón, 2017).

Efectividad de la reforma laboral: Esta descansa en la correcta aplicación de las disposiciones establecidas en la ley y el adecuado uso de las técnicas de conciliación que deben desarrollar los conciliadores, para lograr los resultados esperados de la reforma laboral que es garantizar a las partes una solución rápida y flexible a sus conflictos (Feixas y otros, 2015).

#### **1.10. Descripción del método de estudio**

En la presente investigación se utilizó una metodología de naturaleza mixta, sustentado en los métodos cualitativo y cuantitativo. La metodología cualitativa es un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológicas. Este tipo de investigación es interpretativa, alude a la esencia, características, diferencias, es decir, su objetivo es explorar, entender, interpretar y describir el comportamiento de la realidad que se está estudiando, ayuda a analizar los puntos de vistas, emociones, experiencias y otros aspectos no cuantificables y responde a la pregunta de investigación (Vásquez, 2021).

La metodología cuantitativa está dirigida a la comprobación de la hipótesis, la presencia y dinámica de las variables del estudio dentro del fenómeno en la que está enfocada la investigación, lo cuantitativo permite la confirmación por datos estadísticos de lo que se ha explorado y analizado en la parte cualitativa de estudio, o sea, que ésta permite recolectar datos numéricos o cuantificables, que permite analizar la información e interpretar esos resultados (Vásquez, 2021).

El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, en vista que, se detallan las propiedades y características de las variables de investigación, conforme el fenómeno investigado, referido a los elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral (Hernández, 2014).

Para la recolección de los datos la técnica utilizada en la fase cualitativa fueron las entrevistas semiestructuradas y en la fase cuantitativa se aplicó encuestas; para el procesamiento de los datos se utilizan los tipos de *software* MAXQDA en la metodología cualitativa y el *software* Stistical Package for Social Sciences (SPSS) en la metodología cuantitativa.

### **1.11. Delimitación del estudio**

En su delimitación la presente investigación se desarrolló en Monterrey, Nuevo León-México, lo cual obedece a que se podía acceder de manera factible para la aplicación de los instrumentos, por ser una zona geográficamente considerable para este estudio, además que esta Entidad Federativa es uno de los Estados industriales más importantes del país.

Para llevar a cabo la presente investigación, la población de estudio fueron expertos en derecho del trabajo en la metodología cualitativa y trabajadores y conciliadores en el enfoque cuantitativo.

### **1.12. Teorías fundamentales que sustentan la investigación**

#### *Teoría Primaria*

El conflicto según Karl Marx (2015), en los procesos sociales, el hombre establece relaciones con su medio, tales como las relaciones de producción, constituía la relación antagónica entre la burguesía como clase dominante y el proletariado como la clase oprimida, existiendo intereses contrapuestos entre estos, para llevar a cabo la producción los hombres requieren de ciertos vínculos y relaciones sociales, para Marx los dueños que ostentan la propiedad son los dominantes y los que la trabajan son los que carecen de estas, resultando evidente su relación mutua como partes en un conflicto.

#### *Teoría Secundaria*

El conflicto según Simmel (1986) la forma de socialización se basa en las relaciones y la manera en la que los individuos socializan, y los conflictos sociales son una forma de manifestación social, es decir que el conflicto hace referencia a una forma de disociación, confrontación, de ruptura; empero esta manera de comprender el conflicto representa otro aspecto también presente en él, la dimensión del conflicto como método de socialización que se manifiesta cuando se produce la lucha.

## *Teoría Terciaria*

Para Tijerina (1991), los individuos establecen sus propias percepciones sobre el mundo en el que se desenvuelven, considera que las relaciones de producción no son suficientes para mantener inalterable un orden de desigualdad social, según este autor en cada época se presentan intereses propios de la sociedad globalizada, argumentando que los procesos históricos no son lineales, sino que han estado envueltos en sobresaltos, que generan conflictos sociales.

Marx (2015) consideraba que la clase de lucha era uno de los orígenes de los conflictos, poniendo en una contraposición a la burguesía y la clase trabajadora, los dueños de la producción y quienes producen, para Simmel (1986), la forma de la relación en sociedad contribuye a la gestión de los conflictos, y Tijerina (1991) por su parte con un pensamiento más moderno, indica que los conflictos sociales se desarrollan conforme los momentos históricos acaecidos.

Se coincide con estos autores del siglo pasado en la forma de considerar y abordar los conflictos, sin embargo, en el actual siglo, se presenta otro panorama, hoy se busca poner fin a ese antagonismo entre patrones y trabajadores, sin olvidar que siguen existiendo ricos y pobres, sin embargo, se ha trabajado desde el Estado para que el empleador reconozca los derechos que le asisten a los trabajadores, dejando de ver a estos como simples sujetos a sus disposiciones, se sigue luchando para cambiar esa visión de relación entre ambos sujetos.

Es por ello, que, a través del nuevo paradigma de justicia, se prevé que exista armonía en las relaciones sociales, es por ello que los legisladores le han dado un giro en los últimos años y han implementado dentro de los procesos, que estos sean más flexibles, dejando atrás antiguas formas de resolver los conflictos donde las partes debían someter sus controversias al arbitrio de un juez para que este decidiera por ellas. Con el uso de la justicia alternativa se busca que haya cohesión social, que no se causen ruptura y la restauración de relaciones. Por lo que las teorías antes planteadas sirven de base para la presente investigación. Para Maldonado (2018) nos encontramos en un momento clave y oportuno para adecuar el andamiaje jurídico para alcanzar una justicia laboral plena.

Tabla 2: Matriz de Congruencia de la Investigación

Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables	Método científico	Instrumento de Medición	Indicadores de Medición	Marco teórico	
La forma de solución de los conflictos antes de la reforma laboral del 2019 atentaba contra los derechos humanos de acceso a la justicia pronta y expedita. Se espera que con esta reforma los casos sean resueltos en plazos más cortos.	¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales? La sede prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.	Demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.	1. Reconocer la importancia de la conciliación como fase prejudicial, para la solución de conflictos.	Los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019 en la solución de conflictos individuales son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.	Independientes: $x_1$ : La conciliación prejudicial. $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad. $x_3$ : La confianza en el método de conciliación.  Dependiente: $y$ : Efectividad de la reforma laboral del 2019.	De naturaleza mixta (metodología cualitativa y cuantitativa). Estudio descriptivo.	Técnica cualitativa: Entrevista semiestructurada  Técnica cuantitativa: Encuesta.	Se utilizaron los tipos de <i>software</i> MAXQDA para el método cualitativo y el SPSS para el método cuantitativo.	Teoría Primera: El conflicto social según Karl Marx (2015).  Teoría Secundaria: El conflicto social según George Simmel (1996).  Teoría Terciaria: El conflicto social según Benjamín Tijerina (1991).	
			2. Establecer el alcance del cumplimiento del principio de voluntariedad, en el procedimiento de conciliación.							3. Determinar la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019.

Fuente: Elaboración propia (2024).



## **CAPÍTULO 2: CONFLICTOS LABORALES Y SU FORMA DE SOLUCIÓN. ENFOQUE EN LA JUSTICIA ALTERNATIVA**

### **2.1. Introducción al capítulo 2**

El presente capítulo tiene como objetivo presentar un preámbulo del marco teórico de la investigación, para ello, es importante resaltar la configuración de los conflictos en su forma general y en particular los conflictos laborales que se suscitan durante la relación laboral o al finalizar esta, por tal razón se establece una aproximación al concepto de conflictos en general y en particular a los conflictos laborales, también se abordan las causas y los tipos de conflictos laborales, finalmente, se presentan las formas de resolver estos conflictos laborales, con énfasis en la justicia alternativa.

### **2.2. Una aproximación al concepto de conflicto**

Según Galtung (1998), el conflicto es un fenómeno inherente a la vida y al ser humano, esto no es malo, sin embargo, puede alterar la realidad según la manera en que se aborde. Tiene muchas formas: la ideal es con no violencia, creatividad y empatía; la peor de todas es uso de la violencia.

El conflicto es un fenómeno fundamental para el cambio social, por ello no se le debe considerar como algo negativo, las partes en conflictos tienen sus propios intereses, los objetivos que persiguen son distintos y estos los ponen en contraposición, ocurre que hay conflictos donde las partes tienen una asimetría de poder, es decir que son casi iguales y en otros casos la relación de poder entre uno y otro es desigual (Mouly, 2022).

Los conflictos son eventos que forman parte de las relaciones humanas, en la cual se suscitan ideas incompatibles de creencias, intereses, o emociones, y que a su vez estos se clasifican según sus diferentes tipologías; entre ellos están los conflictos intrapersonales comprendidos como aquellos que se perciben de manera íntimas, es decir, con uno mismo; por otro lado, están los conflictos interpersonales, estos son la exteriorización del contraste de la forma de pensar con otras personas, también están los conflictos intragrupal que son aquellos que se generan dentro de un grupo o comunidad (Steele y otros, 2022).

Por su parte Castro (2018) manifiesta que los conflictos son situaciones y conductas habituales de la convivencia y relaciones vecinales, humanas e interpersonales en donde tanto la percepción, las normas, los valores, necesidades, la tolerancia, deseos, expectativas o intereses, no son aceptadas por la parte conflictiva.

También señala que existen los conflictos de naturaleza personal, hasta de naturaleza internacional, así como conflictos sobre datos de la información, relaciones, valores, recursos, historia, estructurales y psicológicas, internas, externas, y que a su vez el conflicto sirve como medio para el cambio a partir de una situación explícita conflictiva que desencadena reacciones positivas o no. Asimismo, afirma que cuando uno entra en conflicto con alguien de su entorno es porqué en cierta parte se siente amenazado desde sus valores sociales, morales, culturales, entre otros.

Se puede considerar a los conflictos, como aquellos sucesos o acontecimientos que se originan producto de la convivencia humana, puesto que, entre los seres humanos siempre habrá quienes disientan de determinadas ideas, creencias, información u otros motivos, lo que produce fricciones en determinados sectores o grupos de la sociedad, no obstante, el conflicto no debe considerarse como algo negativo, en vista que éste muchas veces viene a provocar cambios sociales, lo importante a tomar en consideración es la correcta gestión de estos para que la solución alcanzada sea en beneficio de los sujetos conflictuados y de la sociedad.

### **2.3. Definición de conflictos laborales**

En cuanto a la definición de conflictos laborales según Cabanellas citado por De Buen (2007) se comprende como conflictos de trabajo el que se origina de la prestación de servicios retribuidos por el patrono al trabajador; es decir, el derivado de la relación laboral. Por su parte, Rebollar (2018) advierte que el conflicto de trabajo emerge justamente de las relaciones laborales, ya sea por las condiciones durante la prestación del servicio, o sea, durante la vigencia de la relación o al término de esta.

El derecho laboral es una de las ramas más dinámicas del derecho, en él se conjugan el capital social y el capital humano, razón por la cual se generan diversos conflictos entre los actores de la relación laboral, denominados trabajadores y patronos o empleadores, aunque

pueden suscitarse entre los mismos trabajadores, o entre los directivos de la compañía, es decir, que el conflicto puede ser horizontal o vertical, e incluso entre las organizaciones sindicales, y entre estas y sus agremiados, en tal sentido, se considera que los conflictos laborales son aquellos que emergen debido a la dinámica de las funciones ejercidas en los centros de trabajo, así como por el incumplimiento de las obligaciones que deben efectuar los sujetos o actores de la relación laboral.

#### **2.4. Causas de los conflictos laborales**

Para Requilme (2019)

Los conflictos de trabajo vienen a ser el presupuesto necesario para la aplicación de los diferentes modos que han adoptado los sistemas jurídicos nacionales para encontrar una adecuada solución de estos y así lograr la convivencia pacífica de los asociados (p.47).

Una de las ideas que se mantiene de los conflictos laborales es que envuelve las posiciones antagónicas entre los sujetos de la relación laboral, es decir, patrones y trabajadores, lo que ocasiona una perturbación a la estabilidad y paz laboral cuyo fin busca resolver un problema concreto que se suscitó producto de la relación en el trabajo (Requilme, 2019).

Las causas de los conflictos laborales son diversas, en tal sentido, Japa (2021) plantea las siguientes:

##### *Cambio organizacional*

El cambio tecnológico, político, social, los cambios organizacionales siempre estarán presentes, el desempeño de la organización depende tanto de su equipamiento tecnológico como de la eficiencia de su fuerza de trabajo y de los estilos de gestión.

Las redes sociales de la organización deben manejarse bidireccionalmente entre los agentes para que la comunicación sea eficaz. La flexibilización en la asignación de las diversas tareas, horarios y ubicación según las necesidades de la organización debe ser considerada de acuerdo con la conectividad de esta, de esa manera se convertirá en la

clave del éxito de la empresa. La cooperación y el trabajo en equipo también deben ser considerados, ya que permite la readaptación a cualquier cambio inminente de la organización (p.19).

#### *Diferentes conjuntos de valores*

Las personas se adhieren a distintos valores, en el centro laboral los valores pueden ser tomados de distintas formas y eso puede generar conflictos. Dentro de una organización los valores deben ser respetados, para poder realizar un mejor trabajo en equipo. Los valores como respeto, confianza, responsabilidad, verdad y sinceridad son esenciales para la convivencia en el centro de trabajo.

Considerada una herramienta valiosa para mejorar el compromiso de los trabajadores con la misión y visión de la empresa, también denominado gestión de valores. Cuando los empleadores valoran y respetan los valores de sus trabajadores se crea un clima laboral favorable, ya que el personal se compromete con la empresa para alcanzar juntos el éxito (p.20).

#### *Amenazas de estatus*

En la jerarquía social de una persona en un grupo, los conflictos pueden surgir con cualquiera que amenace su estatus. A lo largo del tiempo, se han notado estructuras verticales dentro de la organización, lo cual ha generado subordinación de los trabajadores y esto a su vez ha generado descontento en los mismos, lo cual crea falta de compromiso de estos, con su empleador (p.20).

#### *Percepciones contrastantes*

Las personas perciben las cosas de manera distinta según las experiencias que tuvieron. En vista que, la percepción es un proceso en el que el ser humano intenta reducir sorpresas prediciendo acontecimientos futuros para lograr ir más allá, se puede reexaminar la información obtenida en su anterior experiencia y adicionar información de interés. Todo lo mencionado puede repercutir en la conducta del individuo y esto a su vez puede crear conflicto dentro de la organización (p.20).

Por ello, es importante que toda organización tenga en claro el objetivo central de su existencia. De esta manera la empresa estará orientando al talento humano a lograr el objetivo principal de la organización y eso se reflejará en el trabajo en equipo (p.21).

#### *Falta de confianza*

La gente piensa que el miedo es malo, que la vida solo se puede vivir si no existe miedo, dolor, tristeza o frustración, pero no se dan cuenta de que todo lo mencionado es parte de la vida. Se puede hacer del miedo el mejor aliado para enfrentar cosas que en primera instancia se perciben que pueden rebasar a la persona, pero para ello hay que prepararse. Porque cada día se aprenden cosas nuevas y una de las mayores discapacidades en el mundo es la falta de confianza en uno mismo. Pero se puede alegar también que la falta de confianza o desconfianza es uno de los conflictos que afecta a las organizaciones en la actualidad (p.21).

#### *Descortesía*

La descortesía en el trabajo demuestra que en un centro de trabajo no hay consideración por los demás, más que por las cosas de uno mismo, la descortesía dentro del centro del trabajo produce aumento de ira o conflicto (p.22).

#### *Tareas difíciles*

Es cuando al trabajador le asignan tareas difíciles y desagradables que pueden terminar en conflicto. Eso puede causar conflicto intrapersonal, asignar tareas debe ser un tema bien revisado para evitar conflictos. Sin embargo, la gestión de las tareas valiéndose de herramientas eficaces por parte del administrador de talento puede ayudar a mitigar estos conflictos dentro de la organización. Esto consiste en reconocer las tareas y los trabajos pendientes para su correcta ejecución. Ya que permite reducir horas no productivas, acelera la ejecución de los trabajos y mejora la coordinación de los equipos (p.22).

### *Choques de personalidad*

En muchas ocasiones no todos piensan, sienten o actúan del mismo modo, ahí surgen las diferencias de personalidad que ocasionan conflictos. Lo que puede generar este conflicto puede ser la diferencia en el estilo de trabajo.

También cabe mencionar que el cinismo, la arrogancia o la irritabilidad pueden contribuir a una actitud de negatividad. Si la personalidad de una persona es alegre difícilmente puede interactuar con una persona con una actitud negativa.

Hay que tener presente que los choques entre las diferentes personalidades no siempre son los motivos más frecuentes por lo que surgen conflictos en la empresa. Al contrario, muchos problemas en realidad son del tipo organizacional y colectivo, siendo atribuidos erróneamente a las características individuales de ciertas personas porque es una forma inmediata de determinar una explicación sobre la situación. Lo cual, tiene como resultado la disminución de la calidad del trabajo y el disfrute de este, junto con ello se incrementa el estrés laboral (p.23).

Con lo anterior se describe el conjunto de conflictos que se pueden generar en una organización o empresa desde el cambio organizacional, lo cual trastoca los intereses de los trabajadores que laboran para la empresa y que pueden ser provocados por razones tecnológicas, políticas de reorganización, así como por la designación de tareas, los horarios, jornadas y por la ubicación del centro de trabajo.

Los valores deben ser puestos en práctica en todos los momentos de la vida, incluido en el desarrollo profesional, es por tal razón que en las empresas se deben hacer presente esos valores inherentes al ser humano, por ello los trabajadores deben dirigirse con respeto hacia sus compañeros de trabajo, así como a los directivos, o cargos de dirección y de igual manera estos hacia los trabajadores, es decir que, en este sentido, el respeto es bidireccional.

La amenaza de estatus es una forma de crear descontentos entre los trabajadores de una empresa, las empresas necesitan de un determinado número de trabajadores que sean los que dirijan el desarrollo de las labores u objetivos para el cual fue creada la compañía, sin embargo, quienes ocupan cargos de dirección deben tratar al resto de trabajadores con

mucho respeto y hacerlos sentir que ellos son miembros importantes de esta, y que a su vez son un equipo en el cual todos realizan aportes valiosos.

Las percepciones contrastantes son sucesos que las personas consideran que se darán o se ocasionarán de la manera que ellos lo sienten o visualizan, esto viene aparejado con situaciones que con anterioridad hayan experimentado, lo cual trastoca el comportamiento de los trabajadores, lo que puede ocasionar problemas a la empresa, es por ello, la importancia que la empresa tenga claro los objetivos para los cuales fue creada, de tal manera que pueda dirigirse a los trabajadores hacia el cumplimiento de ese objetivo de la compañía.

La falta de confianza es otra de las causas de conflictos en las empresas y es que ésta trae consigo otros sentimientos en el ser humano que les provoca la paralización de seguir avanzando en su desarrollo personal y profesional, esto al trasladarse al ámbito laboral, provoca que los trabajadores o empleadores exterioricen esa falta de confianza de una manera negativa, haciendo sentir mal a los demás, creando un ambiente de hostilidad dentro de la empresa.

La descortesía es demostrar falta de valores de las personas que la padecen, esto provoca incomodidad dentro de una empresa, puesto que la persona que la padece actúa de una forma egoísta sin tener consideración hacia el resto del personal de la empresa, interesándose únicamente en su bienestar y desarrollo.

Las tareas difíciles es otro tema que puede ocasionar conflictos en una empresa, si bien es cierto cada puesto de trabajo trae sus complejidades, no menos cierto es que en algunos casos donde un grupo de trabajadores tienen las mismas funciones, el responsable de talento humano o en su defecto el responsable directo de los trabajadores procurará realizar una adecuada distribución de la carga laboral, evitando saturar a ciertos trabajadores con más trabajo que otros o con tareas más difíciles para unos y menos complejas para otros.

En cuanto a los choques de personalidad como causa de conflictos se puede decir que todas las personas tienen su propia forma de conducirse conforme a su personalidad o manera de pensamiento, razón por la cual en una empresa convergen distintos trabajadores con diferentes pensamientos, es por ello que en las empresas se debe tener en consideración la forma en que pueden englobarse todos los trabajadores indistintamente de su carácter,

puesto que entre ellos debe existir un objetivo en común, así como el realizar el trabajo en equipo en pro del desarrollo de la empresa, lo cual a su vez se convierte en beneficio para ellos. En todos estos tipos de conflictos que pueden producirse, la empresa debe contar con las herramientas jurídicas o políticas internas preventivas para evitarlos y en los casos que estos se produzcan, cuente con mecanismos para poder resolverlos tomando las consideraciones necesarias para la correcta gestión de estos.

Por su parte Camacho (2021) considera que las causas de los conflictos son:

- Ambas partes tienen aspiraciones altas.
- Falta confianza entre las partes.
- No existen lazos entre las partes.
- Existe distancia personal y social.
- Ambas partes se perciben como fuertes.
- Los vincula el antagonismo o beligerancia.
- Los puntos de vista se polarizan.
- Sobreviene el deseo de tomar la ley en las manos.
- Se involucran subgrupos.
- Las partes se mantienen inflexibles.

## **2.5. Tipos de conflictos laborales**

Para la clasificación de los conflictos laborales se emplean diferentes criterios entre los que destacan; la condición de las personas enfrentadas, y que participan en el desarrollo de la empresa, el contenido de la reivindicación de los trabajadores o el objeto relacionado en el conflicto, así como el modo o procedimiento para dirimir el conflicto siempre que esté apegado al ordenamiento jurídico, para no vulnerar los derechos de las partes, y evitar acciones contrarias al orden público (Requilme, 2019, p. 47).

### *Debido a los sujetos involucrados*

Los conflictos debido a los sujetos involucrados son aquellos en los que se colocan frente a frente trabajador y patrón, es decir, los protagonistas de la relación laboral, estos, son los conflictos típicos, puesto que se trata de intereses contrarios en el ámbito de



producción; los surgidos entre trabajadores, son contrarios a la unión fraterna o compañerismo, estos se derivan de las diferencias que surgen entre ellos y, los suscitados entre patronos (Dávalos, 2015).

Lo anterior se refiere a los conflictos que se producen entre trabajadores y patronos o empleadores considerados como las controversias típicas o comunes que se originan, en las relaciones laborales, puesto que en este se enfrentan los componentes del proceso productivo, como son el trabajo y capital económico; conforme a este escenario se comprende que se trata de las diferencias laborales más numerosas e importantes que se dan durante la relación laboral.

Estos conflictos pueden ser de tres tipos: a) Entre trabajadores de una misma empresa; se presentan en torno a cuestiones de preferencia, antigüedad y ascensos y todo aquello que cause una molestia o desavenencia entre estos sujetos. b) Entre sindicatos; son conflictos de naturaleza colectiva, que giran en relación con la titularidad de derechos y acciones sindicales. c) Entre trabajadores y sindicatos; se refiere a controversias entre un sindicato y sus afiliados o no, por motivos originados en la indebida aplicación de las cláusulas de ingreso o separación, o de los estatutos, así como de otros motivos que cause una molestia (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013).

Estos tipos de conflictos se pueden dar entre los mismos trabajadores por sucesos que causen molestias entre estos, asimismo, se suscitan entre sindicatos de una misma empresa lo cual pasan a formar parte de problemas colectivos, un claro ejemplo sería la titularidad de derecho de representación de los trabajadores o administración de los convenios colectivos o contratos ley, además puede ser ocasionado por diferencias entre los trabajadores y los sindicatos, debido al mal manejo de las cláusulas contempladas en sus estatutos, o rendición de cuentas, o entre los sindicatos y sus empleadores por incumplimiento a los contratos colectivos, Reglamentos Internos de Trabajo, Contrato Ley, y otras disposiciones legales.

De lo anterior, cabe mencionar que los conflictos laborales individuales que se susciten entre trabajadores pueden ser resueltos de manera interna en las empresas, es decir, los trabajadores conflictuados, el área de recursos o talento humanos y el sindicato en caso de que exista, le corresponde la tarea de llevar a cabo la forma de resolver el conflicto. Ahora

bien, cuando los conflictos surgen entre un trabajador y el empleador, o entre un grupo de trabajadores un empleador o un grupo de empleadores, estos se resolverán de manera interna o recurrir a las autoridades laborales para que esta coadyuve a resolver sus conflictos.

#### *En función de la naturaleza del conflicto*

La doctrina, la jurisprudencia y la ley consideran que, atendiendo a la naturaleza o contenido de los conflictos, éstos pueden ser de orden jurídico o de orden económico. Los conflictos jurídicos están referidos al que versa sobre la interpretación o cumplimiento de una norma laboral, dicho de otra manera, a disposiciones legales o contractuales, incluida la convención colectiva, en cuanto a los de orden económicos, estos están relacionados a la modificación de las condiciones de trabajo, en otras palabras, los conflictos económicos se refieren al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales (De Buen, 2007).

Los conflictos en razón de su naturaleza pueden darse desde el orden jurídico, que es sobre lo contemplado en las normas correspondientes como los derechos y obligaciones que les corresponde a las partes, o de precepto económico como puede ser el pago de prestaciones o de utilidades que le corresponden al trabajador, y el empleador se niega a pagarlas o bien reconoce una cantidad menor en incumplimiento a lo que en derecho corresponde. Asimismo, estos pueden estar relacionados con las alteraciones o reformas que se generen en la relación laboral y que traiga como consecuencia una afectación económica para los trabajadores, como puede ser la reducción de salarios, la suspensión o anulación de bonos o incentivos, así como otros ligados estas condiciones.

#### *Por el tipo de interés que se afecta*

Esta clasificación corresponde a la jerarquía del interés afectado con el conflicto, sin que este sea necesariamente una afectación numérica; es decir, esta clasificación no responde necesariamente al número de antagonistas y estos a su vez se clasifican en individuales y colectivos. Se comprende por conflictos individuales los que afectan el interés de uno o varios trabajadores. Y son colectivos aquellos que afectan el interés de los sindicatos, o gremial de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013).

En este tipo de conflictos se ven perturbados derechos tanto de trabajadores en su forma individual a así como grupal, estos no solo se dan desde el punto de vista de una afectación económica, por ejemplo puede ser el traslado de un trabajador a otro puesto, sin que se cumpla con las mismas condiciones laborales que tenía, o el traslado de un grupo de trabajadores de una zona a otra, afectando de manera directa el desarrollo normal que este tenía, puesto que tendrá que sacrificar tiempo personal para poder dar cumplimiento a sus funciones, bajo estas modificaciones y en el ámbito colectivo puede haber afectaciones en la disminución o cambio de una o más cláusulas contempladas en el convenio colectivo que altere el normal desempeño de labores.

Los conflictos laborales tienen un sentido mixto, es decir, patrimonial y personal, debido al carácter personal de la prestación del servicio y del factor salarial, por otro lado, esto trascienden de la individualidad de los sujetos, y a la vez pueden tener una repercusión social, puesto que la comunidad vela porque se garantice el cumplimiento de las normas legales que tratan de armonizar los factores de la producción (Camacho, 2021). Concordamos con el autor, puesto que en los conflictos de orden laboral se conjugan los intereses patrimoniales y personales, por un lado, el capital del empleador que tiene como objetivo el incremento de éste y por parte del trabajador que se le garanticen mejores condiciones laborales, incluido la mejora salarial periódica que se sujete a la realidad social y económica.

De Buen (2007) establece la siguiente clasificación de los conflictos laborales:

Conflictos obrero- patronales: estos radican en las diferencias ocasionadas en razón de la relación laboral, la cual puede ser ya constituida y surgir en los casos de modificación, suspensión, rescisión, o terminación del contrato de trabajo, no obstante, estos podrían aparecer desde el surgimiento de la relación laboral, ejemplo de lo anterior es que el trabajador procure ser contratado en razón de los derechos de preferencias señalados en los artículos 154, 155, 156 y 157 de la LFT, asimismo, se puede dar este tipo de conflictos al final de la relación laboral, este autor nos plantea el caso de muerte del trabajador en el que sus beneficiarios reclamen responsabilidades por riesgos profesionales sujeto a obligación del empleador, o en lo relacionado con el pago de la antigüedad.

En razón de lo anterior según el autor, los conflictos pueden subdividirse en: individuales de carácter jurídico: estos se dan cuando se pone en juego el interés de un trabajador, aunque también podría ser de varios, incluso esta situación podría afectar a la totalidad de trabajadores de la empresa, para dar mayor claridad, se puede estar frente a este tipo de conflictos cuando el interés se trata de la interpretación o cumplimiento de una disposición legal, la cual puede estar contenida en la Constitución, la Ley, Reglamento Interior de Trabajo, Convención Colectiva o Contrato Ley. Según De Buen, también se les considera como conflictos general o plural como es el caso de la acumulación de acciones promovido por diversos demandantes en contra de un mismo demandado.

Otra de las subdivisiones son los conflictos individuales de carácter económico: Se debe comprender a este tipo cuando se pone en juego la nueva fijación de condiciones de trabajo y que alteran las condiciones económicas de conformidad al artículo 57 de la LFT.

Otro tipo de conflictos señalados por el citado autor son los Colectivos de carácter jurídico: Cuando surgen estamos ante la presencia necesaria de un interés colectivo, el conflicto y su solución afecta las condiciones de cada uno de los trabajadores de la empresa, o a determinado grupo, estos pueden ser derivados de lo contemplado en la ley, pero también de la convención colectiva, un claro ejemplo de estos sería el despido de una determinada cantidad de trabajadores sin que medie causa justificada.

De Buen manifiesta que estamos frente a un conflicto colectivo cuando el interés únicamente puede ser reclamado por un grupo, y no por los individuos que lo conforman. Plantea este autor que un interés colectivo deriva de un cambio, de las exigencias que realice un sindicato con el fin lograr la suscripción de un convenio colectivo, que este sea cumplido y se realice su revisión.

También enuncia que los conflictos colectivos de carácter económico traen aparejado un tras fondo económico, un ejemplo de estos es cuando se requiere el aumento o disminución de personal, las jornadas y horarios, los salarios, en fin, cuando trae consigo la modificación de las condiciones de trabajo de la empresa o establecimiento; es importante mencionar que estos cambios no deben desmejorar los derechos establecidos en las leyes.

Otro tipo de conflictos son los Inter – obreros: Estos se refieren a disputas entre trabajadores motivadas por cuestiones de preferencia para ocupar un nuevo puesto vacante, traen consigo un interés económico en vista que cualquier trabajador tiene el deseo de una oportunidad de crecimiento que le permita mayores ingresos y mejores condiciones, una de sus características es que repercute en el patrón, en el sindicato o en ambos.

Por otro lado, están los Conflictos inter – sindicales: Estos se reducen a la titularidad de un contrato colectivo o de la administración de un contrato ley, o también que se persiga la cancelación del registro del otro sindicato es decir el demandado, por no cumplir los requisitos de ley, estos conflictos representan los de orden jurídicos colectivos.

Conflictos entre trabajadores y sindicatos: estos pueden darse por motivos o procedimientos de expulsión de los miembros del sindicato o por las correcciones de orden disciplinarias conforme la ley, cabe mencionar que la Ley Federal del Trabajo no permite la cláusula de exclusión de los miembros del sindicato, por lo que un despido bajo esta circunstancia sería violatorio y la parte empleadora incurriría en una violación y por ende enfrentar un procedimiento legal, por tanto ya no queda al arbitrio la potestad de los sindicatos de solicitar al empleador el despido a los trabajadores mediante esa figura jurídica.

Conflictos entre patrones: hablar de conflictos netamente entre patrones no es común encontrarlos en el orden laboral, las controversias que se suscitan entre estos son antecedidas por problemas con los trabajadores, ejemplo la sustitución del empleador, el responsable ante algún accidente laboral o enfermedades profesionales, recurriendo a la responsabilidad solidaria.

Conflictos entre sindicatos y el Estado: estos se pueden dar como consecuencia de las obligaciones establecidas en la ley, como requisitos que deben cumplir los sindicatos, tales como los registros en el CFCRL, las rendiciones de cuentas periódicas, el no permitírsele la perpetuidad a los miembros de la Junta, entre otros.

## **2.6. Medios de solución de los conflictos laborales. Enfoque en la justicia restaurativa**

Los conflictos laborales pueden ser resueltos a través de métodos autocompositivos donde son las partes quienes ponen la solución al conflicto, mediante un acuerdo, en el cual

se comprometen a dar cumplimiento a lo pactado, para lo cual se requiere del apoyo de un tercero neutral. Pero también se pueden resolver mediante los tradicionales procedimientos heterocompositivo donde un tercero denominado juez decide la controversia, a través de una sentencia.

En cuanto a los medios o formas de solución de los conflictos laborales De Buen (2007) señala que estos pueden ser resueltos de forma directa entre las partes indicando que este se concreta con el pago, la transacción o la convención como acuerdo entre las partes, para lo cual se debe estar a lo dispuesto en el artículo 33 de la LFT. La resolución de los conflictos a través de medios alternativos es una decisión libre de las partes, es decir, que la ley no puede obligarles a que lleguen a un convenio, únicamente puede obligarlos a que se intente alcanzar un acuerdo, entre estas formas se encuentra la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Cuando se habla de la solución con intervención de terceros es cuando esta se logra a través de diversas maneras, procurando como esencia la decisión propia de los interesados, para esto se puede contar con el apoyo de conciliadores, mediadores, árbitros o recurrir a una segunda instancia es decir, ante los tribunales laborales para que el asunto sea resuelto por un tercero mediante una sentencia, aunque en el caso del arbitraje el árbitro emite un laudo que hace las veces de una sentencia, en estos casos existe la coacción para el cumplimiento de lo resuelto, este no es el resultado más idóneo, pero es requerido para que no subsista el conflicto y con ello la violencia (De Buen, 2007).

Para efecto de conocer de que se tratan estos medios de solución de los conflictos laborales podemos señalar que:

La conciliación es un procedimiento para poner fin a los conflictos laborales, jurídicos y de interés, individuales y colectivos, con la intervención de un tercero que ni propone ni decide, pero aproxima a las partes para la celebración de un acuerdo previo a la resolución jurisdiccional (De Buen, 2007, pp. 94-95).

Por su parte Cornelio y Rodríguez (2020, p. 248) consideran que:

La conciliación es un mecanismo de solución de controversias que no requiere rigurosamente de la participación jurisdiccional, sino que como principio fundamental

requiere de la voluntad de las partes en un conflicto el cual desean resolverlo de manera consensuada con la participación de un profesional que dirige a las partes en el diálogo y la comunicación efectiva.

No coincidimos con De Buen cuando dice que el conciliador no propone, la conciliación, es un medio de solución de conflictos, por medio del cual las partes recurren a un tercero neutral para que les apoye a encontrar una solución, este facilitador denominado conciliador tiene las facultades de proponerle a las partes la formas de poner fin al conflicto, sin embargo, siendo ellas las dueñas de la controversia, deciden si aceptan o no llegar a un convenio que satisfaga los intereses de ambas.

En cuanto a la mediación, Gorjón (2017) señala que los MASC en particular la mediación, ha sido comprendida como un sistema de resolución de conflictos y a su vez como un sistema generador de conocimientos, sin embargo, considera que no existe una cultura de su implementación en la solución de conflictos particulares, siendo la causa de esto el desconocimiento de su valor. En la mediación, las partes también recurren a un facilitador denominado mediador quien dirige el procedimiento, pero este a diferencia del conciliador no realiza propuesta a las partes.

Aunque para Requilme (2019) el mediador debe presentar un ánimo de acercamiento entre las partes para la solución del conflicto, a diferencia del árbitro que tiene como papel imponer una decisión con la cual se resuelve la disputa y que es de estricto cumplimiento para las partes, ya que en caso de no cumplirse se puede solicitar la ejecución de lo ordenado. Esto no quiere decir que en los otros métodos de solución no procede la ejecución del convenio, para ello hay que estar a lo dispuesto de las leyes o normas correspondientes.

“El arbitraje es una institución de amplio arraigo como medio para alcanzar la solución de los conflictos sociales” (De Buen, 2007, p. 97). En México por más de un siglo el arbitraje fue el medio de solución de conflictos con el que se resolvían las diferencias entre las partes y que tenía un carácter obligatorio de conformidad al artículo 123 fracción XX del apartado A de la CPEUM, salvo en el caso de huelga, el arbitraje estaba a cargo de autoridades administrativas con carácter de jurisdiccionales, como eran las Juntas de Conciliación y Arbitraje. “El arbitraje es la resolución dictada por un tercero que resulta obligatoria en virtud

del previo compromiso, asumido con las formalidades debidas, por las partes interesadas” (De Buen, 2007, p. 97).

En el arbitraje, las partes de previo pactan la búsqueda de un experto que les apoye a encontrar la solución del conflicto, en caso de que las partes no se pongan de acuerdo antes de una decisión del árbitro, este tercero es quien decide resolver el conflicto por medio de un laudo arbitral, que tiene el mismo valor que una sentencia.

Por otro lado, está la intervención jurisdiccional como forma de solucionar los conflictos, lo cual antes de la reforma del 2019 en México estaba a cargo de las Juntas de Conciliación y arbitraje que dependían del Poder Ejecutivo, hoy estos están a cargo de tribunales labores dependientes del Poder Judicial, es decir que hoy los conflictos entre patrones y trabajadores se resuelven en sede judicial a través de jueces embestidos de jurisdicción para resolver los conflictos que ante ellos se presenten, no sin antes pasar por el procedimiento de conciliación previsto en la ley, para los casos que así lo requieran.

En el caso del método heterocompositivo se está frente a un proceso o procedimiento, en el cual las partes recurren ante los tribunales laborales para que sea el juez quien a través de una sentencia decida las resultas del conflicto, ordenando que una de las partes cumpla con la sentencia emitida, es decir, al igual que en el arbitraje la decisión que le pone fin al conflicto depende de un tercero ajeno a la controversia.

Con los métodos alternos de solución de controversias las partes tienen la oportunidad de dirimir sus disputas por medio del diálogo y el consenso, puesto que tienen la oportunidad de expresar sus sentimientos, y poder dirigirse en libertad, tener la oportunidad de analizar los pro y contra de los acuerdos, pero sobre todo la oportunidad de que el daño que se ha causado pueda ser resarcido, pues no basta con ver la conciliación como una simple transacción, donde el trabajador obtiene un pago pecuniario por medio de las peticiones hechas, sino que se puede abordar el conflicto desde sus génesis, conocer las causas ¿cuál es la molestia de la parte afecta? pues muchas veces la contra parte se cierra a no escucharla.

Algo interesante y que vale la pena destacar es que con la conciliación laboral como vía privilegiada conforme la reforma laboral del 2019, el procedimiento llevado a cabo en los Centros de Conciliación, se espera que las partes materiales es decir, los dueños del conflicto



tengan la oportunidad de verse cara a cara y poder expresar sus desavenencias y las formas o alternativas que tienen para ponerles fin, sin embargo, la ley en el artículo 684-E deja a salvo el derecho de la parte empleadora que esta pueda ser representada, dicho de otra manera, que la parte empleadora puede hacerse presente a la audiencia de conciliación a través de la personas que delegue, pues así lo deja sentado el artículo citado en la fracción VII parte in fine “El patrón deberá asistir personalmente o por conducto de representante con las facultades suficientes para obligarse en su nombre”.

Lo anterior permite hacer la reflexión en el sentido de que si en el caso concreto la parte empleadora nombra a un abogado para que lo represente, este únicamente cumple con un mandato que se le está extendiendo, donde cuenta con facultades limitadas, en la práctica un claro ejemplo es que los abogados al momento de los acuerdos no siempre cuentan con la libertad de proponer montos o formas definitivas de pago, lo que les obliga a que en ese momento se comuniquen con sus representados para plantearle las propuestas de la contraparte, para que sea el empleador quien decida si acepta o no la propuesta. Es decir, la ley al que si le obliga que esté presente como parte material es al trabajador, a quien se le permite que se haga acompañar por una persona de confianza, quien no tendrá intervención de ley, y que juega un papel meramente de asesoramiento para la parte trabajadora.

En la vía jurisdiccional podría suceder lo mismo, puesto que la ley en el artículo 773 E establece que las partes pueden hacerse representar por apoderados, y en caso del trabajador debe hacerse acompañar de abogado, licenciado en derecho o pasante. Con relación a lo anterior vale la pena destacar que la ley no cumple estrictamente con el espíritu de los métodos de solución de controversia, cuyo objetivo es que sean los dueños del conflicto quienes comparezcan directamente en aras de buscar una salida amistosa y satisfactoria a la controversia.

Con la reforma laboral del 2019 en el derecho laboral mexicano, los conflictos pueden resolverse a través de los métodos autocompositivos especialmente la conciliación, inclusive de forma extrajudicial, es decir, fuera de los centros de conciliación o de los tribunales laborales, sin embargo, el convenio se debe certificar ante estas autoridades, según corresponda, asimismo, de conformidad al artículo 33 de la LFT, en caso de que haya alguna

renuncia de derecho podrá recurrirse ante el tribunal competente para dejar sin efectos la cláusula viciosa.

Cabe aclarar, que en los casos de huelga además de usar la conciliación las partes pueden resolver el conflicto a través del arbitraje. La conciliación puede llevarse a cabo en la vía administrativa en los Centros de Conciliación Federales y Locales y asimismo, en la vía judicial, si bien es cierto, la ley Federal del Trabajo no establece el procedimiento de Conciliación en la vía jurisdiccional, de conformidad al artículo 774 Bis en cualquier estado del procedimiento, las partes podrán mediante la conciliación, celebrar un convenio que ponga fin al juicio, por otra parte el artículo 873k) indica que en todo momento se fomentará la conciliación como la vía privilegiada para la solución del conflicto, además que destaca el rol proactivo del juez.

Al respecto, la Constitución Política en su artículo 17 establece que las leyes deben prever mecanismos alternativos de solución de controversias, de igual manera el mismo cuerpo de ley en su artículo 123 señala que los patrones y trabajadores deben resolver el conflicto en los tribunales laborales, pero de forma previa deben recurrir a la vía administrativa, esto se refuerza con el artículo 684 de la LFT que regula la tramitación del procedimiento de conciliación. Cabe aclarar que a través de la conciliación se pueden resolver los conflictos tanto individuales como colectivos.

## **2.7. Reflexiones al capítulo 2**

En conclusión, en este capítulo, se abordaron los principales conflictos que se suscitan durante la relación laboral, así como las causas que lo originan y los sujetos involucrados; también se estableció la definición de conflictos. Asimismo, se han planteado las formas en que pueden ser resueltos los conflictos laborales, no obstante, la reforma laboral del 2019 privilegia a la conciliación como método para la solución de estos, bien en sede prejudicial o jurisdiccional, además, permite la posibilidad de llegar a un acuerdo de manera extrajudicial y su certificación posterior ante las autoridades competentes, para lo cual se debe garantizar que no se violenten derechos de los trabajadores, para ello la ley prevé que estos pueden recurrir a los tribunales competentes en caso de que existan nulidades que alegar.

## **CAPÍTULO 3. LA CONCILIACIÓN LABORAL COMO UN DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA JUSTICIA**

### **3.1. Introducción al capítulo 3**

En este capítulo se aborda la importancia de la conciliación como un derecho humano de acceso a la justicia para las partes, se inicia señalando una aproximación a la conceptualización de este medio de solución de controversias, para ello se establecen definiciones que algunos autores han planteado sobre esta.

Asimismo, se establece el contexto de la conciliación prejudicial, conforme la última reforma laboral, indicando la forma de tramitación de esta, tanto desde la parte general, es decir lo contemplado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la ley reglamentaria Ley Federal del Trabajo, así como las disposiciones específicas tales como La Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral y Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Nuevo León. También se mencionan los actores que intervienen en el procedimiento, y los casos en los que no se requiere transitar por la conciliación.

### **3.2. Aproximación al concepto de conciliación laboral**

No existe una sola definición de la conciliación laboral como método de solución de conflictos, sin embargo, en este apartado se establecen las que dan una aproximación de su conceptualización.

Para Torres (2021) la conciliación es una vía que beneficia a las partes intervinientes, la cual, reconstruye el tejido social y promueve una cultura de paz. Por cuanto no debe ser vista únicamente como una herramienta que solo resuelve los conflictos, sino, como aquella que transforma las realidades de una manera pacífica, completa y voluntaria, además que es oportuna para la reparación del daño causado.

Cornelio y Rodríguez (2020, p. 248) definen la conciliación como:

[...] un mecanismo de solución de controversias que no requiere rigurosamente de la participación jurisdiccional, sino que como principio fundamental requiere de la

voluntad de las partes en un conflicto el cual desean resolverlo de manera consensuada con la participación de un profesional que dirige a las partes en el diálogo y la comunicación efectiva.

Al respecto Rivera (2022, p. 26) establece que:

La conciliación es el medio de solución de conflictos más recurrente en diversas ramas de derecho, en materia laboral la conciliación constituye una alternativa idónea para una reforma cultural a corto, mediano y largo plazo; el objetivo principal es sustanciar el procedimiento de conciliación de trabajadores y patrones en asuntos individuales y colectivos, busca eliminar los rasgos autoritarios para realizar correctamente una conciliación, y que, con anterioridad, no se contaba con el personal capacitado para mediar a las partes en un acuerdo satisfactorio.

Por su parte Martínez (2023) considera que la conciliación laboral representa un procedimiento de solución de conflictos por medio de la intervención de un tercero cuya pretensión es dirimir las diferencias entre las partes y obtener un acuerdo satisfactorio entre ellas, ésta persigue llegar a un acuerdo, de otra manera no tendría significado, además, se puede hacer uso de ella hasta antes de que se dicte el laudo o sentencia.

En su diccionario de derecho laboral Sánchez (2013) define a la conciliación como: “Procedimiento entre partes de un conflicto en el que se hacen concesiones mutuas con la intervención de un tercero, que trata de acercarlas a fin de que logren un acuerdo” p.32.

En cuanto a su expresión como institución jurídica, la conciliación busca acercar a las partes en conflicto para aminorar sus discrepancias con la ayuda de un facilitador denominado conciliador; este procedimiento propicia el diálogo y la comunicación entre las partes, para que, a través de él, encuentren una solución final a sus disputas (Rivera, 2022, p. 26).

La conciliación como medio de solución de conflictos laborales tanto individuales y colectivos, desempeña una función importante como una forma de acceso a la justicia, dando a las partes la oportunidad de ser asistido por un tercero neutral que coadyuve en encontrar una salida a la disputa, las partes a través de este método tienen la oportunidad de expresar

sus inconformidades y escuchar la posición de la parte contraria, siendo ellas mismas quienes al final deciden poner fin al conflicto, mediante la firma de un convenio.

### **3.3. Contexto actual de la conciliación laboral en México**

El Derecho Laboral mexicano ha experimentado profundos cambios entre ellos la nueva forma de impartición de justicia, la cual causó la desaparición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje para darle paso a los Centros de Conciliación Federales y Locales, órganos descentralizados y autónomos, así como a los Tribunales Laborales Federales y Locales, dependientes del Poder Judicial para que sea a través de ellos que los patrones y trabajadores puedan dirimir sus controversias.

Entre los ejes del nuevo modelo de justicia laboral se encuentra la justicia expedita e imparcial, contando en la vía administrativa con los Centros de Conciliación donde se ventila la conciliación prejudicial obligatoria, dichos centros cuentan con personalidad y patrimonio propio, autonomía presupuestaria y de gestión, los cuales se integran y funcionan conforme lo señalado a la Ley Federal del Trabajo y leyes locales en cada entidad federativa (Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco, 2022).

Los Centros de Conciliación entre otras facultades tienen la función de dirigir los procedimientos de conciliación para solucionar los conflictos que se presenten entre patrones y trabajadores, dicho procedimiento es un requisito previo que deben agotar las partes para recurrir a la vía jurisdiccional, en caso de no resolver el problema mediante un convenio.

La conciliación prejudicial es obligatoria, pero, esto no quiere decir que las partes estén obligadas a convenir, la obligatoriedad está en la asistencia a la audiencia de conciliación, el acuerdo entre las partes es un derecho que les asiste y debe ser bajo su consentimiento de conformidad al principio de voluntariedad, a través de esta fase prejudicial se busca que las partes tengan la oportunidad de resolver sus diferencias de manera consensuada, rápida y flexible y con ello descongestionar la vía jurisdiccional.

Para hablar de la actual Conciliación prejudicial en México, es necesario conocer el contexto en el que ésta surgió, razón por lo cual es menester indicar que con la reforma Constitucional del 24 de febrero de 2017 se establece en la Constitución Política, en el artículo

123 Apartado A, fracción XX que “todos aquellos conflictos que se susciten entre patrones y trabajadores serán resueltos por los Tribunales Laborales del Poder Judicial de la Federación o de las entidades federativas” y que previo a recurrir a estos las partes deben agotar el procedimiento de Conciliación, ante los Centros de Conciliación Federal o Local, según el caso concreto.

Con la reforma constitucional del 2008 se estableció en la parte conducente del artículo 17 de la Carta Magna que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”, es así como la Conciliación prejudicial obligatoria como mecanismo alternativo para resolver conflictos laborales es regulada en Ley Federal del Trabajo y su reforma del 1 de mayo del 2019.

Antes de entablar una demanda en la vía jurisdiccional es necesario agotar la vía administrativa, es decir, pasar por el procedimiento de conciliación prejudicial obligatoria, de conformidad al artículo 684 A al 684 U de la Ley Federal del Trabajo (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2024b), salvo las excepciones contempladas en el artículo 685 ter de la citada norma.

La ley Federal del Trabajo prevé aquellos casos en los que se tutelan derechos laborales fundamentales y a grupos en situación de vulnerabilidad, por lo que ha establecido una lista de los asuntos que no necesitan agotar la vía prejudicial para que sean admitidos en los Tribunales Laborales. Estos casos son:

- I. Discriminación en el empleo y ocupación por embarazo, así como por razones de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen étnico, condición social o acoso u hostigamiento sexual;
- II. Designación de beneficiarios por muerte;
- III. Prestaciones de seguridad social por riesgos de trabajo, maternidad, enfermedades, invalidez, vida, guarderías y prestaciones en especie y accidentes de trabajo;
- IV. La tutela de derechos fundamentales y libertades públicas, ambos de carácter laboral, entendidos en estos rubros los relacionados con:

- a) La libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo de la negociación colectiva;
- b) Trata laboral, así como trabajo forzoso y obligatorio, y
- c) Trabajo infantil.

Para la actualización de estas excepciones se debe acreditar la existencia de indicios que generen al tribunal la razonable sospecha, apariencia o presunción de que se están vulnerando alguno de estos derechos;

- V. La disputa de la titularidad de contratos colectivos o contratos ley, y
- VI. La impugnación de los estatutos de los sindicatos o su modificación.

Si bien es cierto la Norma Suprema establece la obligatoriedad de recurrir a la instancia prejudicial como requisito previo para entablar la demanda en sede jurisdiccional, la norma secundaria establece las excepciones antes mencionadas, por un lado, se prohíben conductas permisivas referidas a la trata, trabajo forzoso, el trabajo infantil, así como aquellas formas de discriminación en el empleo.

El legislador buscó una forma de resolución pronta, expedita y sin dilaciones, al ser estos derechos fundamentales, cuyo objetivo es proteger a grupos en situaciones de vulnerabilidad, razón por la cual los trabajadores que se vean envueltos en este tipo de conflictos no tendrán que agotar la vía administrativa para que sus casos sean admitidos en la vía jurisdiccional.

### **3.4. Leyes especiales en materia de regulación de los Centros de Conciliación**

Los centros de conciliación federales y locales cuentan con sus propias leyes orgánicas, en este apartado se presentan los artículos de dichas normas que se refieren a la descripción de estos órganos, de sus objetivos, los principios bajo los cuales deben regirse, la tramitación del procedimiento de conciliación, y otras atribuciones.

La Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2020a) establece que:

Artículo 1. El Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y con plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión.

Artículo 5. El Centro tiene por objeto sustanciar el procedimiento de conciliación que deberán agotar los trabajadores y patrones, en asuntos individuales y colectivos del orden federal, conforme lo establecido por los párrafos segundo y tercero de la fracción XX del artículo 123, Apartado A, de la Constitución y artículos 684-A a 684-E de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 6. El Centro se regirá por los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, igualdad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad.

Artículo 7. El Centro contará con los servidores públicos que requiera para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones contenidas en su Estatuto Orgánico. El Centro contará con un servicio profesional que incorpore la perspectiva de género, el enfoque de derechos humanos, así como los mecanismos necesarios de gestión, promoción y compensación orientados a la jerarquización del empleo y la carrera pública, basado en el mérito, el logro de resultados y en los valores de: vocación de servicio, efectividad, transparencia, eficiencia, cuidado de los recursos, orientación a la ciudadanía, calidad del servicio, probidad, rendición de cuentas, flexibilidad, mérito e idoneidad.

#### De las Atribuciones del Centro

Según el artículo 9. Corresponden al Centro las siguientes atribuciones:

- I. Realizar en el ámbito federal la función conciliatoria individual prevista en el párrafo cuarto de la fracción XX del Apartado A del artículo 123 Constitucional;
- II. Realizar en el ámbito federal la función conciliatoria colectiva, misma que se brindará a petición de las partes o de la autoridad judicial;
- III. Establecer el servicio profesional de conformidad con los parámetros estipulados en la Ley Federal del Trabajo y esta Ley;



- IV. Establecer planes de capacitación de conformidad con lo previsto en la Ley Federal del Trabajo y esta Ley;
- VII. Expedir las constancias de no conciliación;
- VIII. Establecer un modelo de gestión conciliatoria y administrativa para su adecuado funcionamiento;
- IX. Establecer el Código de Conducta para las personas servidoras públicas al Centro;
- X. Imponer las multas que correspondan por el incumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley Federal del Trabajo, conforme a la normatividad aplicable.

Para el caso del Centro de Conciliación Local, de Nuevo León, el Honorable Congreso del Estado (2022) expidió su denominada Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Nuevo León, de la cual en este apartado se describirán los artículos conducentes:

Artículo 3. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

II. Conciliación. El proceso en el que uno o más conciliadores asisten a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto laboral.

Artículo 4. El Centro tendrá su domicilio legal en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León y podrá establecer delegaciones en cualquiera de los Municipios del Estado; las cuales tendrán por objeto ofrecer el servicio público de conciliación laboral para la resolución de los conflictos entre trabajadores y patrones en asuntos del orden local antes de presentar demanda ante los Tribunales, procurando el equilibrio entre los factores de la producción y ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita.

Artículo 7. El Centro tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Ofrecer el servicio de conciliación entre los trabajadores y los patrones, antes de acudir a los juzgados laborales del orden local, de acuerdo con los artículos 123, apartado A fracción XX, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 63 fracción LXIII último párrafo y 85 fracción XXII de la Constitución

Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, y 590-E y 590-F de la Ley Federal del Trabajo.

- II. Recibir solicitudes de conciliación de los trabajadores y/o patronos para su trámite.
- III. Celebrar convenios entre las partes del conflicto laboral, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, los cuales deberán hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él.
- IV. Expedir las constancias de no conciliación.
- V. Expedir copias certificadas de los convenios laborales que celebren en el procedimiento de conciliación, así como de los documentos que obren en los expedientes que se encuentren en los archivos del Centro.
- VI. Coordinar y supervisar las delegaciones que forman parte del Centro.
- VII. Adoptar un sistema de Servicio Profesional de Carrera y seleccionar mediante concurso abierto en igualdad de condiciones a su personal, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento de esta Ley.
- VIII. Formar, capacitar y evaluar a los conciliadores para su profesionalización.
- IX. Solicitar la colaboración de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatales y Municipales, así como de particulares, para el debido cumplimiento de sus objetivos.
- X. Establecer los convenios necesarios con instituciones públicas o privadas, así como con organizaciones de la sociedad civil, para lograr los propósitos de la presente Ley.
- XI. Presentar anualmente a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado un informe general de las actividades realizadas, así como su proyecto de presupuesto de egresos, a fin de que se considere en la iniciativa de Ley de Egresos del Estado de Nuevo León.
- XII. Llevar a cabo programas de difusión e información, a través de los medios de comunicación masiva que estime convenientes, para dar a conocer los servicios que presta.
- XIII. Imponer multas de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo.

- XIV. Las demás que le confiera esta Ley y otras disposiciones jurídicas y legales aplicables.

### **3.5. Actores que intervienen en la Conciliación Prejudicial**

En la audiencia de conciliación prejudicial intervienen las partes en conflictos, es decir, patrones y trabajadores, las partes pueden comparecer personalmente, sin embargo, en el caso de los empleadores en la práctica ellos se hacen representar por sus apoderados y los trabajadores acuden a la audiencia acompañados por procuradores laborales de la Procuraduría Laboral o por abogados particulares sin que estos tengan intervención de ley.

En este procedimiento interviene un conciliador quien es un servidor público con capacidades y aptitudes sobre negociación, además de dominar las técnicas de conciliación, el derecho del trabajo, de la seguridad social y los derechos humanos, es una persona neutral, autónoma e independiente, quien tiene como funciones ejercer un rol proactivo durante el procedimiento con el fin de buscar un acercamiento entre las partes.

La conciliación puede evitar la judicialización de un conflicto laboral y agiliza la conclusión del conflicto, tiene prácticamente abiertas las posibilidades que un juicio no tiene, es decir, una conciliación prejudicial puede darse el “ganar, ganar” entre ambas partes, es meramente voluntario y bajo las posibilidades que estas puedan resolver conflictos, tiene la oportunidad de brindar plazos para sus cumplimientos, y muchos beneficios que en la etapa judicial no son voluntarios o tomados a consideración. La conciliación previa obligatoria permite que las partes dialoguen en un primer momento para conocer sus expectativas del conflicto. Esta radica en que las partes no recurren a la vía judicial para resolver sus asuntos.

La Conciliación prejudicial, cuenta con muchas bondades para las partes, en principio, que entre ellas resuelvan a su parecer el conflicto, con los montos o cuestiones que ellos estimen pertinentes y justas; hay que resaltar, las cuestiones de los tiempos, ya que como se manifiesta en la Ley Federal del Trabajo, la Conciliación dentro del Centro, durará 45 días naturales, un tiempo corto a comparación a lo que pudiera durar un procedimiento judicial.

Los costos, también es factor importante, ya que, dentro de la conciliación prejudicial, las mismas partes pueden convenir, sin necesidad de representación alguna; también se debe

reconocer, que parte de los conflictos se solucionan en virtud de la intervención de los abogados, puesto que, como personas de confianza de las partes, ayudan al mayor convencimiento de las propuestas de solución.

Los Centros de Conciliación Laboral, deben contar con un personal altamente preparado el cual no solo auxilie a las partes, sino también los oriente y vele porque los derechos laborales no se vulneren, con una explicación concisa de cada concepto que se pretende, cuándo es efectivo el reclamo o no, y gracias a eso, la conciliación ha tenido muy buena aceptación y resultados.

Uno de los objetos de la reforma a la Ley Federal del Trabajo, fue el darle celeridad al proceso, no solo a los que se fueran a llevar en la vía judicial, sino a todos aquellos que se presenten previa a esta. Por ello, la conciliación ha servido de herramienta para la solución expedita de los casos que llegan al Centro de Conciliación.

### **3.6. Del Procedimiento de Conciliación Prejudicial conforme la Ley Federal del Trabajo**

La ley Federal del Trabajo regula la tramitación del procedimiento de conciliación prejudicial, el cual se realiza en los Centros de Conciliación, en este acápite se establecen los incisos del artículo 684 (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2024b) referente a este procedimiento:

Artículo 684-A.- Las disposiciones de este Título rigen la tramitación de la instancia conciliatoria previa a la de los conflictos ante los Tribunales, salvo que tengan una tramitación especial en esta Ley.

Artículo 684-B.- Antes de acudir a los Tribunales, los trabajadores y patrones deberán asistir al Centro de Conciliación correspondiente para solicitar el inicio del procedimiento de conciliación, con excepción de aquellos supuestos que están eximidos de agotarla, conforme a lo previsto en esta Ley.

Artículo 684-C.- La solicitud de conciliación deberá contener los siguientes datos:

- I. Nombre, CURP, identificación oficial del solicitante y domicilio dentro del lugar de residencia del Centro de Conciliación al que acuda, para recibir

notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial; el Centro facilitará los elementos y el personal capacitado a fin de asignarle un buzón electrónico al solicitante. En caso de que el solicitante no cuente con identificación oficial, podrá ser identificado por otros medios de que disponga el Centro;

- II. Nombre de la persona, sindicato o empresa a quien se citará para la conciliación prejudicial;
- III. Domicilio para notificar a la persona, sindicato o empresa a quien se citará, y
- IV. Objeto de la cita a la contraparte.

Si el solicitante es el trabajador e ignora el nombre de su patrón o empresa de la cual se solicita la conciliación, bastará con señalar el domicilio donde prestó sus servicios.

Los elementos aportados por las partes no podrán constituir prueba o indicio en ningún procedimiento administrativo o judicial. La información aportada por las partes en el procedimiento de conciliación, no podrá comunicarse a persona o autoridad alguna, a excepción de la constancia de no conciliación y, en su caso, el convenio de conciliación que se celebre, en cuyo supuesto el Centro de Conciliación deberá remitir en forma electrónica al Tribunal que corresponda los documentos referidos, mismos que deberán contener los nombres y domicilios aportados por las partes, acompañando las constancias relativas a la notificación de la parte citada que haya realizado la Autoridad Conciliadora y los buzones electrónicos asignados.

El tratamiento de los datos proporcionados por los interesados estará sujeto a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El solicitante será notificado de la fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación o del acuerdo de incompetencia, al momento de presentar su solicitud. Para agilizar el procedimiento de conciliación, el solicitante podrá auxiliar al Centro de Conciliación para llevar a cabo la notificación de la audiencia de conciliación a la persona, sindicato o empresa que se citará.

Artículo 684-D.- El procedimiento de conciliación a que se refiere el presente título no deberá exceder de cuarenta y cinco días naturales. La Autoridad Conciliadora tomará las medidas conducentes para que sus actuaciones se ajusten a dicho plazo.

A efecto de que el personal encargado de realizar las notificaciones actúe con eficiencia, eficacia e imparcialidad en el desempeño de sus funciones, la Autoridad Conciliadora definirá rutas de notificación con base en la ubicación y proximidad geográfica de los domicilios a los que deberán acudir, así como acorde con la urgencia de las notificaciones a efectuar; la asignación de las rutas se hará diariamente y de forma aleatoria.

Artículo 684-E.- El procedimiento de conciliación se tramitará conforme a las reglas siguientes:

- I. Se iniciará con la presentación de la solicitud de conciliación ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o al Centro de Conciliación local que corresponda, firmada por el solicitante, a la que se le agregará copia de la identificación oficial a que hace referencia en la fracción I del artículo 684-C; tratándose de empresas o sindicatos será suscrito por su representante legal;
- II. Los Centros de Conciliación podrán recibir las solicitudes de conciliación por comparecencia personal de los interesados, por escrito debidamente firmado, o en su caso, por vía electrónica mediante el sistema informático que para tal efecto se implemente;
- III. Los Centros de Conciliación auxiliarán a los interesados que así lo soliciten para elaborar su petición. Deberán proporcionar asesoría jurídica de manera gratuita sobre sus derechos y los plazos de prescripción de estos, así como respecto de los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales;
- IV. Al momento en que reciba la solicitud, la autoridad conciliatoria señalará día y hora para la celebración de una Audiencia de Conciliación que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes. El citatorio se notificará personalmente al patrón cuando menos con cinco días de anticipación a la audiencia, apercibiéndole que de no comparecer por sí o por conducto de su representante legal, o bien por medio de apoderado con facultades suficientes,

se le impondrá una multa entre 50 y 100 veces la Unidad de Medida y Actualización, y se le tendrá por inconforme con todo arreglo conciliatorio;

- V. Al recibir la solicitud de conciliación, la autoridad conciliadora le asignará un número de identificación único y un buzón electrónico al interesado, que será creado para comunicaciones en lo que hace al procedimiento de conciliación prejudicial. Finalmente, designará por turno una sala de conciliación.

En caso de no ser competente, la Autoridad Conciliadora deberá remitir la solicitud al Centro de Conciliación competente vía electrónica, dentro de las veinticuatro horas siguientes de recibida la solicitud, lo cual deberá notificar al solicitante para que acuda ante ella a continuar el procedimiento. La Autoridad Conciliadora se pronunciará respecto de la personalidad cuando se trate de solicitudes de personas morales;

- VI. Si la solicitud de conciliación se presenta personalmente por ambas partes, la autoridad conciliadora les notificará de inmediato, fecha y hora de la audiencia de conciliación, misma que deberá celebrarse dentro de plazo máximo de cinco días a partir de la fecha de presentación de la solicitud, sin menoscabo de que ésta pueda celebrarse en ese momento;
- VII. El trabajador solicitante de la instancia conciliatoria deberá acudir personalmente a la audiencia. Podrá asistir acompañado por una persona de su confianza, pero no se reconocerá a ésta como apoderado, por tratarse de un procedimiento de conciliación y no de un juicio; no obstante, el trabajador también podrá ser asistido por un licenciado en derecho, abogado o un Procurador de la Defensa del Trabajo. El patrón deberá asistir personalmente o por conducto de representante con facultades suficientes para obligarse en su nombre;
- VIII. Si las partes acuden a la audiencia, la Autoridad Conciliadora deberá requerirles para que se identifiquen con cualquier documento oficial y, en su caso, verificar que la persona que comparezca en representación de la persona moral acredite su personalidad.

También se le asignará a la parte citada, un buzón electrónico para recibir notificaciones en el procedimiento de conciliación prejudicial; hecho lo anterior formulará una

propuesta de contenido y alcances de un arreglo conciliatorio, planteando opciones de solución justas y equitativas que a su juicio sean adecuadas para dar por terminada la controversia; de estar de acuerdo las partes, celebrarán convenio por escrito, que deberá ratificarse en ese acto, entregándose copia autorizada de éste.

De no llegar a un acuerdo, la Autoridad Conciliadora emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria. No obstante, las partes de común acuerdo podrán solicitar se fije nueva audiencia de conciliación, que deberá celebrarse dentro de los cinco días siguientes;

- IX. Cuando alguna de las partes o ambas no comparezcan a la audiencia de conciliación por causa justificada, no obstante estar debidamente notificados, se señalará nueva fecha y hora para la celebración de la audiencia, misma que deberá realizarse dentro de los cinco días siguientes. La parte que acuda será notificada en ese acto, la contraparte que no acuda lo será por el boletín del Centro y, en su caso, por buzón electrónico;
- X. Si a la audiencia de conciliación sólo comparece el solicitante, la autoridad conciliadora emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria. Si sólo comparece el citado, se archivará el expediente por falta de interés del solicitante. En ambos casos se reanudarán los plazos de prescripción a partir del día siguiente a la fecha de la audiencia, dejando a salvo los derechos del trabajador para solicitar nuevamente la conciliación;
- XI. En el caso de que el notificador no haya logrado notificar a la persona, empresa o sindicato a citar, no obstante haberlo intentado, la Autoridad Conciliadora dará por terminada la instancia y emitirá constancia dejando a salvo los derechos del solicitante de la conciliación para promover juicio ante el Tribunal competente;
- XII. Cuando en la solicitud de conciliación se manifieste la existencia de acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la ley, en los que exista el riesgo inminente de revictimización, la autoridad conciliadora tomará las medidas conducentes para que en ningún momento se reúna o encare a la persona citada a la que se le atribuyen tales actos. En estos casos el



- procedimiento de conciliación se llevará con el representante o apoderado del citado, evitando que la presunta víctima y la persona o personas a quienes se atribuyen los actos de violencia se reúnan o encuentren en un mismo espacio;
- XIII. Una vez que se celebre el convenio ante los Centros de Conciliación, adquirirá la condición de cosa juzgada, teniendo la calidad de un título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación. Cualquiera de las partes podrá promover su cumplimiento mediante el procedimiento de ejecución de sentencia que establece esta Ley, ante el Tribunal competente, y
- XIV. Al celebrar convenio, las Autoridades Conciliadoras entregarán copia certificada del mismo para cada una de las partes, asimismo también se les entregará copia certificada de las actas donde conste el cumplimiento del convenio.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando así lo requiera el solicitante, el Centro de Conciliación podrá fijar la Audiencia de Conciliación dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual le proporcionará el citatorio a la audiencia con el fin de que el solicitante se haga cargo de entregarlo directamente a la persona o personas citadas. En este caso, de presentarse ambas partes a la audiencia de conciliación, se procederá a su celebración. Si el solicitante no se presenta a la audiencia, se archivará el asunto por falta de interés, sin emisión de la constancia de haber agotado la conciliación, salvo que justifique su inasistencia, a juicio del conciliador. Si se presenta solamente el solicitante de la conciliación, se señalará nueva fecha y hora para la audiencia de conciliación dentro de los siguientes quince días, ajustándose a las reglas del procedimiento previstas en las fracciones IV y de la VI a la XIV del presente artículo; en dicha audiencia de conciliación, el Centro de Conciliación procederá a geolocalizar el domicilio de la parte citada con auxilio del solicitante; en caso de no poderlo geolocalizar, el Centro de Conciliación fijará una cita para que, acompañado del interesado, se proceda a realizar la citación correspondiente.

La Autoridad Conciliadora es responsable de que el convenio que se celebre cumpla con los requisitos y prestaciones que esta Ley establece, aplicables al caso concreto. Si las partes dan cumplimiento voluntario al convenio celebrado, certificará dicha circunstancia,

dando fe de que el trabajador recibe completo y personalmente el pago pactado en el convenio.

En caso de que las partes establezcan pagos diferidos, en una o más parcialidades a cubrir en fecha diversa a la celebración del convenio, deberá fijarse una pena convencional para el caso de incumplimiento, ésta consistirá en una cantidad no menor al salario diario del trabajador por cada día que transcurra sin que se dé cumplimiento cabal al convenio.

### **3.7. Importancia de la Conciliación prejudicial**

Existen diferencias entre el procedimiento de conciliación antes y posterior a la reforma laboral del 2019, además del cambio en la autoridad encargada de estar al frente de este, existen otras diferencias, entre estas los plazos, y algunas fases del procedimiento. Antes de la reforma laboral de 2019, la LFT de 2012 estatúa que el procedimiento comenzaba con la presentación de la demanda, para establecer el día y la hora para la realización de la audiencia de conciliación, demanda y excepciones, y ofrecimiento y admisión de pruebas, considerada así la conciliación como una de las fases integrantes de la audiencia inicial del proceso. Aunque la fase de conciliación se consideraba como parte del proceso y promovía la comunicación entre las partes, para lograr un convenio, la ley no obligaba a que recurrieran a ella, de conformidad con el artículo 876, se pasaba a la etapa de demanda y excepciones, cuando no se llegaba a acuerdo, o cuando las partes no asistían a la conciliación, pues se les consideraba como inconformes (Marrufo, 2024).

En relación a la competencia de las partes, la reforma establece que el trabajador debe asistir de manera personal a la audiencia dejando a salvo el derecho de hacerse acompañar de una persona de confianza, no es así en el caso del empleador al que si se le permite que pueda hacerse acompañar por un representante o nombrar a este para que lo represente, en este caso al momento del trámite conciliatorio se desvirtúa de cierta manera aquello que son las partes quienes resuelven el conflicto, puesto que el empleador en algunas ocasiones no comparece de manera física, es decir, que al momento de la audiencia no necesariamente estarían las partes materiales conflictuadas cara a cara (Marrufo, 2024).

La reforma laboral procura que la conciliación tenga un papel preponderante en la solución de los conflictos laborales, siendo el objetivo de esta última la reducción de asuntos

en la vía jurisdiccional y que las controversias sean resueltas en tiempos expeditos (Martínez, 2020).

La conciliación laboral puede ser considerada como una clave de la justicia restaurativa como conducto para establecer la paz, fomentar la armonía en las relaciones de trabajo (Conte, 2022), mediante el diálogo y el consenso alcanzado durante el procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de sentar sus inconformidades, aquellos que consideran que le ha causado un perjuicio y que recurren ante el conciliador para que les ayude a través del diálogo a encontrar esa sinergia con la parte contraria y que esta también tenga el derecho de manifestarse y reconocer el derecho que al otro le asiste.

López (2023) señala que, mediante la conciliación prejudicial obligatoria como un requisito *sine qua non* para recurrir a la instancia judicial, permite que los conflictuados tengan la oportunidad de dirimir su conflicto con el apoyo de un tercero neutral, es decir, con un conciliador, este medio pacífico de solución de conflicto permite que haya una menor carga de casos en sede judicial.

La conciliación prejudicial es importante, puesto que ayuda a resolver los conflictos laborales; a través del procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de resolver sus controversias de manera ágil, gratuita y flexible; y que los acuerdos alcanzados protegen los derechos de los trabajadores.

### **3.8. Reflexiones al capítulo 3**

En conclusión, la conciliación como método de solución de conflicto en México ha pasado a formar parte de la herramienta fundamental para que las partes de manera autocompositiva puedan dirimir sus controversias, con la ayuda de un tercero neutral capacitado técnicamente para desempeñar esta misión.

Los Centros de Conciliación cuentan con sus leyes especiales que regulan tanto la parte administrativa como funcional del quehacer operativo para el que fueron creados, permitiendo a las partes contar con un organismo autónomo, descentralizado y con patrimonio propio debidamente organizado para brindarle una atención de calidad y apoyarles a encontrar una salida satisfactoria a las controversias que presenten.

Existen excepciones contempladas en la Ley Federal del Trabajo que no requieren pasar por la conciliación prejudicial, como son los casos señalados en el artículo 685 ter de la referida norma, por tratarse de asuntos especiales, el resto de los conflictos es necesario transitar por el procedimiento de conciliación, puesto que es un requisito de procedibilidad para que la demanda sea admitida en la vía jurisdiccional, esto en caso de que las partes no puedan dirimir sus controversias en la instancia administrativa.

La importancia de la conciliación radica en que son las mismas partes quienes deciden poner fin al conflicto, con la ayuda de un tercero neutral que además de tener la potestad de presentar propuestas a las partes, debe velar y ser garante que no haya renuncia de derechos al momento de suscribir el convenio. Además, este acuerdo es elevado a la categoría de cosa juzgada, razón por la cual en caso de incumplimiento por alguna de las partes le asiste el derecho de recurrir a la vía judicial y solicitar su cumplimiento mediante el procedimiento de ejecución sentencia.

## **CAPÍTULO 4: LOS PRINCIPIOS PROCESALES, ÉNFASIS EN LA IMPORTANCIA DEL PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES**

### **4.1. Introducción al capítulo 4**

En este capítulo se abordan los principios procesales del derecho del trabajo, los cuales sirven de guía para el desarrollo de los respectivos procedimientos, incluido el de conciliación ante los Centros de Conciliación Federales o Locales; respetar y observar los principios procesales no solo es responsabilidad de las partes, y jueces, también lo es para los conciliadores, puesto que en las audiencias juegan un papel fundamental para la tutela y garantía de estos principios.

Con la reforma del 2019, la Ley Federal del Trabajo ha dejado estatuido la obligatoriedad por parte de servidores y funcionarios públicos de observar los principios que rigen su actuar y el de las partes en los procedimientos. Siendo que la ley solo enuncia dichos principios, para efectos de esta investigación se señalan las definiciones que han dado algunos autores, así como la conceptualización que hace de ellos la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través del Manual de Conciliación Laboral.

Además, se establece la importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad, las garantías de su cumplimiento, los alcances, se destaca que a través de este se logran soluciones voluntarias, fortaleciendo el grado de cumplimiento de los convenios, ya que las partes determinan el respeto de estos, asimismo, se indican las consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento de este principio, y finalmente se hace una reflexión sobre estos principios procesales, poniendo énfasis en el principio de voluntariedad.

### **4.2. Principios procesales del derecho laboral**

La Ley Federal del Trabajo en sus artículos 590 B, 590 F, 604, 684 D, 684 H, 684 R y 685 establece los principios que rigen las actuaciones de los jueces, secretarios, conciliadores, centros de conciliación, tribunales, notificadores y las partes involucradas en el procedimiento de conciliación, proceso judicial e inclusive para el registro de sindicatos.

La Ley establece los siguientes principios: Inmediación, inmediatez, continuidad, celeridad, veracidad, concentración, economía y sencillez procesal, primacía de la realidad. Asimismo, será público, gratuito, predominantemente oral y conciliatorio, de igual manera instituye los principios de imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, legalidad, equidad, buena fe, información, honestidad, confidencialidad y voluntariedad, transparencia, certeza, autonomía, democracia, independencia, igualdad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, eficiencia (Cámara de diputados del Honorable Congreso de la Unión, 2022).

Para comprender mejor cada uno de estos principios, se presenta la siguiente tabla en la que se establecen algunos conceptos que autores han dado a estos, así como lo indicado en el Manual de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Tabla 3: *Conceptualización de los principios procesales según la doctrina y el Manual de la STPS.*

Principios	Conceptualización
Inmediación	<p>Castillo (2011) establece que este principio tiene por finalidad que el juez que conoce de la causa y que va a resolver el conflicto tenga el mayor contacto posible con los elementos subjetivos, es decir, los intervinientes y los objetivos relacionados como son las pruebas, lugares y otros, que conforman el proceso, con el objetivo de lograr una mayor aproximación al mismo.</p> <p>De conformidad a este principio, el juez o conciliador está presente en las diligencias del proceso o procedimiento, las cuales deben realizarse en su presencia; esto le proporciona entrar en contacto directo con las partes y las diligencias procesales, sin permitir que delegue sus atribuciones en un auxiliar jurisdiccional o tercero, ya que esto podría conllevar a sanciones y nulidades (Arévalo, 2018).</p> <p>Constituye la obligación de estar en contacto directo con las partes el procedimiento, e intervenir en todas las etapas del proceso. En el nuevo sistema implica la presencia de un juez en todas las audiencias al igual que los conciliadores durante la audiencia de conciliación (Encina, 2020, p. 7).</p>
Inmediatez	<p>Principio que permite atribuir mayor grado de verosimilitud a las primeras declaraciones de quien sea interrogado en juicio (Encina, 2020, p. 7). Este está relacionado con el principio anterior, puesto que la autoridad que conoce del caso debe estar presente en cada una de las etapas del proceso, es decir, desde que inicia hasta su fin.</p>
Continuidad	<p>Implica que las audiencias se lleven a cabo de forma continua, sucesiva y secuencial, el juez no puede suspenderlas excepto en los casos previstos por la ley (Encina, 2020, p. 7).</p>

Este postulado organizativo del procedimiento indica que los trámites procesales deben realizarse con rapidez. Sin embargo, esta no debe ir en detrimento del comportamiento diligente. El juez o conciliador debe atender este postulado al cumplir con los términos o plazos señalados en las disposiciones procesales correspondientes. La celeridad se ve potencializada por la oralidad (Arce, 2013).

Para Encina, es la obligación de impartir justicia de forma expedita, sin dilaciones indebidas (Encina, 2020, p. 7).

Celeridad El procedimiento de conciliación se ejercerá de tal forma que fomente y permita una pronta solución de los conflictos suscitados entre las partes (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2020).

Las partes deben aportar hechos veraces y abstenerse de aportar hechos falsos o simulados. La veracidad también debe aplicarse a medios probatorios existentes. No pueden fabricarse pruebas o alegar medios de pruebas inexistentes. El principio de veracidad impone un actuar de buena fe de las partes. Ahora bien, como requisito necesario para la imparcialidad y dado que también puede ordenar la práctica de pruebas de oficio, el juez también está ligado al cumplimiento de este deber de buena fe (Arce, 2013).

Veracidad

La conciliación debe dirigirse a encontrar lo requerido por las partes. De esta manera, la autoridad conciliadora no altera el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o convenio que logren las partes en el procedimiento de conciliación.

La persona tercera facilitadora exhortará a las partes para que se dirijan con la verdad; es decir, sobre la veracidad del origen, causas y consecuencias del conflicto. Esta debe explicar a las partes el procedimiento de conciliación (STPS, 2020).

El principio de concentración busca que las actuaciones procesales sean realizadas en el menor número de diligencias, para que el juicio dure menos (...). El objetivo de la concentración es conseguir que el proceso se desarrolle sin alterarse, de ser posible en una sola diligencia, esta no solo debe reunir la mayor cantidad de actos procesales, sino que estos sean también objeto de debate expedito (Arévalo, 2018).

Concentración

Consiste en compactar el proceso en la menor cantidad de audiencias posibles (Encina, 2020, p. 7).

Es preciso mencionar que este atiende a la rapidez con que deben ser resueltos los conflictos para evitar el desgaste físico, económico y emocional para las partes, así como para el Estado a través de quien lo represente.

Economía y sencillez procesal

Al respecto, Arévalo (2018) manifiesta que éste atiende al ahorro de gastos económicos, disminución de tiempo de duración y el esfuerzo empleado para que el proceso se desarrolle con normalidad, asimismo, señala que este debe ser aplicado sin que la autoridad que conoce del proceso exagere en su uso, de tal manera, que no se atente contra la seguridad jurídica y el debido proceso.

Está enfocado a la flexibilidad que debe atenderse para abordar los procesos, en tal sentido, la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, en su artículo 5 fracción III contempla que en el procedimiento se tratará de evitar sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas.

Tanto la autoridad o tercero coadyuvante, en conjunto con las partes o sujetos conflictuados podrán convenir la forma en que se desarrollará el procedimiento respectivo, evitando de ser necesario y legal agotar algunas etapas del procedimiento, es decir, se evita recurrir a tantos formalismos para dirimir la controversia, (Cámara de Diputados del Honorable Congreso del Estado, 2020b).

Consiste en conseguir el mayor resultado con el mínimo de actividad judicial. (Encina, 2020, p. 7)

Constituye la ausencia de formalismos dentro del procedimiento para las partes, de forma que las personas puedan hacer valer sus derechos únicamente precisando sus peticiones, sin requerirles que señalen las disposiciones legales que los fundamenten. (Encina, 2020, p. 7)

Primacía de la realidad

Figueroa citado por (Díaz, 2012) señala que radica en que los hechos predominan sobre las formas, por tanto, no es necesario entrar a analizar y pesar el grado de intencionalidad o de responsabilidad de cada una de las partes. Según este autor lo que se requiere es determinar lo que realmente suceda en la relación laboral, lo que podrá ser probado en la forma y por los medios de que se disponga en cada caso.

Implica privilegiar la realidad y la solución del conflicto sobre los formalismos jurídicos. Lo anterior, no debe afectar el debido proceso y los objetivos del derecho del trabajo. (Encina, 2020, p. 7)

Público

Este consiste que sea posible que las personas puedan presenciar las audiencias o diligencias desarrolladas en el proceso, con las excepciones establecidas en la ley. (Encina, 2020, p. 7)

Gratuito

En los procedimientos laborales los servicios brindados por la autoridad deben ser sin costo alguno (Ruiz, 2010).

Obligación estatal de impartir justicia sin costo para las partes. (Encina, 2020, p. 7)

Oral y conciliatorio

Está orientado a resolver las controversias a través de una conciliación, en cualquier etapa del proceso hasta antes de que la autoridad que conoce del conflicto emite una resolución o sentencia, se busca que las partes en conflictos resuelvan sus diferencias de manera amigable, en este sentido, Martínez (2022) considera que es la solución que dan las partes a cualquier desacuerdo en la relación laboral, o sea, que dos o más personas gestionan por ellas mismas la solución a sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.



En este predomina del uso de la palabra hablada sobre la escrita en el desarrollo de las diligencias judiciales, sin que esto conlleve a la desaparición de las actuaciones escritas. El uso de la palabra por sí solo no convierte a un proceso moderno en un proceso oral, para ello se necesita que sus actores manejen durante las audiencias las técnicas de litigación oral (Arévalo, 2018).

Involucra tanto el predominio del elemento verbal, y el prevaecimiento de los principios siguientes: La inmediación, o relación directa entre el juzgador, las partes y los sujetos de la prueba (Ruiz, 2010).

La Oralidad constituye la posibilidad de que las partes hagan efectivos sus derechos predominantemente en forma verbal y en presencia de un juez. (Encina, 2020, p. 7)

Este comprende la facultad que tiene el juez o conciliador en el ámbito del derecho cuidando de evitar decantarse por una de las partes por motivos ajenos a los jurídicos, con el objetivo de emitir una decisión ajustada a derecho (Durán y Henríquez, 2021).

Imparcialidad En el procedimiento, el Conciliador no debe inclinarse a favor de ninguna de las partes, es decir, no puede tomar ninguna postura. (Vargas, 2022, p. 50)

La autoridad conciliadora, no puede realizar valoraciones o críticas de las posiciones de las partes, en caso de sentirse identificada con los intereses de éstos, no podrá externarlo, puesto que debe mantenerse en una posición de imparcialidad con el fin de llegar a una negociación (STPS, 2020).

Se debe de atender con igualdad y generar confianza entre las partes, actuando con objetividad frente al conflicto, se debe cuidar en todo momento mantener la integridad e imparcialidad. Podemos decir entonces, que este principio determina que la autoridad debe abstenerse de imponer su criterio o forma de pensar, aunque el conciliador si está facultado para hacer propuestas a las partes, no puede inclinarse a favor de ninguna, y está relacionado con la imparcialidad, el cual está enfocado en la objetividad del conciliador (Martínez, 2022).

Neutralidad La autoridad conciliadora, no debe tomar una postura a favor de una de las partes, lo cual debe tener siempre presente, puesto que en todo momento debe buscar el equilibrio entre ellas (STPS, 2020).

El procedimiento permite cierta flexibilidad, siendo las partes quienes permiten esta apertura y por ello se pueden realizar más de una audiencia, en aras de llegar a un convenio. (Vargas, 2022, p. 50).

Flexibilidad La autoridad conciliadora debe adoptar las medidas imprescindibles para asegurar la posibilidad de adaptar el procedimiento a diferentes circunstancias que cada asunto requiera, sin desatender las inquietudes de las partes, ni transgredir el ordenamiento jurídico (STPS, 2020).

	<p>Implica que los actos de los órganos estatales deben estar fundamentados y motivados por una disposición legal vigente de conformidad con la Constitución, es decir, que todo suceso que se lleve a cabo durante un trámite o proceso debe estar regido por una norma jurídica, sin que ello implique que exista flexibilidad en el entendido que esto último sea para que los casos puedan ser resueltos por las partes o bien se realice un proceso lo menos engorroso posible (García, 2015, p. 41).</p>
Legalidad	<p>El Conciliador que dirige el procedimiento está obligado a observar lo indicado por la ley, lo acordado entre las partes debe ser conforme a derecho, ningún acuerdo debe transgredirlos (Vargas, 2022, p. 50).</p> <p>La autoridad conciliadora debe respetar los fines contemplados en la ley; es decir, su actuación debe estar basado en la norma legal, bajo su más estricta responsabilidad (STPS, 2020).</p> <p>La autoridad conciliadora tratará en el desarrollo del procedimiento proporcionar las condiciones de equilibrio para las partes. Para esto debe considerar las condiciones y características de cada caso, de tal forma que, la solución propuesta sea beneficiosa para ambas partes (STPS, 2020).</p>
Equidad	<p>Es la igualdad, tanto en el acceso a la justicia como a tener las mismas oportunidades conforme las disposiciones legales, por ello el tercero neutral debe buscar el equilibrio al momento de tomar decisiones, teniendo en consideración el acuerdo de las partes y que los derechos que se dirimen estén disponibles (Gorjón, 2017).</p> <p>El juez debe ser el garante de evitar actos de mala fe o deslealtad procesal de las partes y a su vez las partes en los procesos no pueden inobservar este principio, puesto que, deben conducirse con honestidad en el desarrollo del proceso, de tal manera, que no se violenten preceptos jurídicos (Gastón y otros, 2022).</p>
Buena fe	<p>La autoridad conciliadora procurará que las partes se conduzcan con la verdad durante el procedimiento, advirtiéndoles que se abstengan de retrasar el procedimiento de conciliación o aplazarlo indebidamente o de mala fe (STPS, 2020).</p> <p>Según Alcalde (2022) los trabajadores deben contar con el acceso a la información personal, así como de los contratos colectivos y todo lo relacionado con sus sindicatos, para esto el sistema laboral cuenta con bases de datos de la información, de tal manera, que los trabajadores puedan acceder de manera libre, sin restricciones y cuando lo requieran. También, la información debe estar al alcance de los sujetos de la relación</p>
Información	<p>laboral cuando se vean involucrados en un proceso.</p> <p>Las partes deben saber los alcances del consentimiento, de ahí su importancia; esta información se las provee el Conciliador de manera neutral o bien los abogados que las acompañan a las audiencias, sean estos particulares o defensores de la Procuraduría del Trabajo. Entre la importancia de este principio destaca la confianza en los intervinientes para que estos puedan encontrar una solución armoniosa (Vargas, 2022, p. 50)</p>

Cuando se realiza la audiencia de conciliación, la autoridad conciliadora está obligada a proteger la información de los datos proporcionados por las partes, asimismo, se obliga a realizar las acciones convenientes para corroborar la personalidad con la que se ostentan y la veracidad de la información vertida, exhortándolos a conducirse con la verdad en todo momento del proceso. Lo anterior debe ser explicado en un lenguaje sencillo, para evitar confusiones en las partes (STPS, 2020).

Bajo el principio de honestidad las partes actúan con objetividad y con buena conciencia (Vargas, 2022, p. 50).

#### Honestidad

Este principio permite que la autoridad conciliadora, a su criterio, pueda concluir la audiencia de conciliación o excusarse de participar en ella, siempre que no se atente contra los intereses de los conciliantes (STPS, 2020).

Lo anterior debe ser considerado como la última opción, ya que en todo momento se deben de utilizar las técnicas necesarias para que puedan recobrar la comunicación perdida y lograr un acuerdo (STPS, 2020).

Es un principio esencial en la solución de conflictos, puesto que, genera confianza, permitiendo que las partes expongan sus intereses e inquietudes en el trámite o proceso, lo que conlleva a establecer acuerdos justos, equitativos y fáciles de cumplir (Morales, 2018, p. 29).

Lo que se trate en la audiencia, se queda en la audiencia; es decir, los intervinientes deben saber que la información que ahí se vierte no saldrá de esa audiencia, más aún, que ninguna autoridad podrá requerir esa información para procedimiento laboral, en otras palabras, no se le podrá solicitar información relacionada con lo tratado en la audiencia. Esta es una muestra de cómo se maneja hoy la conciliación y la información que se obtiene mediante ésta (Vargas, 2022, p. 50).

Garantiza la legal protección de la información, es un nivel de custodia y genera una mayor comunicación y apertura de las partes y es un parámetro de calidad porque otorga seguridad recíproca a las partes en conflicto para poder aperturar y manifestar sus verdaderos intereses (Gorjón, 2017).

#### Confidencialidad

La autoridad conciliadora, las partes y todos los involucrados a participar en el procedimiento de conciliación, deben guardar reserva de la información derivada del proceso en cuestión, en el entendido que no podrá ser revelado este tipo de secreto profesional que constituye un deber para la persona conciliadora y un derecho para las partes.

Los Tribunales Laborales especializados no podrán solicitar este tipo de información como prueba en algún tipo de controversia de su competencia, toda vez que se busca generar un espacio de confianza entre las partes para que así puedan exponer sus necesidades, sin represalia alguna (STPS, 2020).

Voluntariedad	<p>Surte efectos desde que las partes acuden al Centro de Conciliación Laboral, ya que toman la decisión de tratar de encontrar una solución a su controversia. De igual manera, se refleja en la decisión de permanecer en la audiencia conciliatoria en la que cada una señala la versión de los hechos; conforme a este principio pueden negarse a convenir si consideran que no se satisfacen sus intereses. (Vargas, 2022, p. 50)</p> <p>Es una manifestación libre y espontánea de los conciliantes para alcanzar a un acuerdo con su plena satisfacción y sin mediar coerción, engaño o mala fe, aceptando los términos y las condiciones de este. (STPS, 2020)</p> <p>Esto permite diferenciar a los MASC con la jurisdicción, ya que mediante la conciliación las partes construyen por sí mismas su acuerdo en función de sus intereses y necesidades, respetando y aceptando los términos y condiciones, este principio se relaciona con el irrenunciabilidad que en materia laboral se aplica cuando el trabajador por voluntad o desconocimiento renuncia a algún derecho que la ley considera irrenunciable, aún con el consentimiento del trabajador el acuerdo no tendría ningún efecto legal por ser violatorio, ya que en este caso no prima la voluntad del trabajador.</p> <p>Al establecer la conciliación como una instancia prejudicial, no se violenta este principio en vista que, si bien es cierto, las partes tienen que acudir a una audiencia conciliadora como requisito previo a demandar, en ninguna circunstancia se le coacciona a llegar a un acuerdo.</p>
Transparencia	<p>Se refiere a que el proceso es claro para las partes, ellas conocen plenamente todos los hechos y el tratamiento que se les da, por parte de la autoridad o tercero que conoce o administra el caso, en ello converge la honestidad, la integridad, autenticidad, y la buena fe, este a su vez proporciona accesibilidad para las partes involucradas en el conflicto, (Gorjón, 2017, p. 138).</p>
Certeza	<p>Este está relacionado con la seguridad jurídica de los actos desarrollados en un procedimiento, derivado de las disposiciones legales, lo que permite claridad, sencillez, orden y garantía. (Ávila, 2020).</p> <p>Consiste en la facultad que tiene el conciliador para establecer sus propias reglas, pudiendo interferir en las decisiones de las partes siempre que sea para evitar nulidades en el procedimiento (Ávila, 2020).</p>
Autonomía	<p>Para Gorjón (2017) la autonomía consiste en la capacidad que tienen las partes para lograr un convenio de forma voluntaria y libre de ejecución, que por medio de ello se asegura el cumplimiento de este, a través de este se otorga libertad, porque son las partes las que deciden poner fin al conflicto y este a su vez genera certeza jurídica.</p>
Democracia	<p>La ley prevé principio para el ámbito sindical el cual consiste en la decisión que toman los trabajadores para elegir a sus representantes, así como el derecho de elegir y ser electo, respetando las reglas establecidas en la ley (Ávila, 2020).</p>

Independencia	<p>Las partes no están subordinadas a ningún órgano jurisdiccional al momento de decidir, sin embargo, se limitan a lo disponible y a lo que no sea contrario al orden público. Al no existir imposiciones, se da una mayor aceptación de la solución y se asegura su cumplimiento, ya que están libres de presiones más que las que ellos asumieron Gorjón (2017).</p>
Igualdad	<p>No es suficiente que el juez escuche a las partes y con ello cumpla con el principio de contradicción, sino que, en determinadas circunstancias, para que esta audiencia de posturas sea efectiva, es necesario dotar de «mayores armas» a la parte más débil. La idea es dotar a las partes de igualdad de oportunidades en el proceso una vez que se haya asegurado la participación en el proceso (Arce, 2013).</p>
Confiabilidad	<p>Considerado como uno de los factores de éxitos en la solución de un conflicto a través de los medios de resolución de controversias, es un valor de credibilidad que se pone y que sugiere el tercero neutral o facilitador o autoridad que coadyuba en la pacificación de la discordia (Gorjón, 2017).</p>
Eficacia	<p>Está relacionado con el cumplimiento al debido proceso, este no solo depende del funcionario o servidor público, sino de los órganos encargados de impartición de justicia, teniendo presente la pacificación y el cumplimiento irrestricto de los derechos humanos, por ello se han establecido plazos razonables para la actuación y solución pronto de los conflictos (Guzmán, 2020; Sánchez-Castañeda, 2020; González, 2020; Caramillo, 2020).</p>
Objetividad	<p>Las partes toman en consideración los hechos del conflicto y no otras circunstancias; da certeza a las partes; da fundamentos sólidos a la solución; genera nuevas concepciones sobre el conflicto y la realidad de las partes; evita la subjetividad; prevalece la realidad constante; las partes pueden valorar el conflicto en su justa dimensión; destaca los intereses de las partes Gorjón (2017).</p>
Profesionalismo	<p>Este busca que los conciliadores, jueces, y todo el personal a cargo de los órganos de impartición de justicia en las diferentes instancias laborales, se conduzcan con responsabilidad, cumpliendo a cabalidad sus funciones, actuar con respeto a los derechos humanos, sin afectar los derechos a terceros, o a las partes conflictuadas (Sánchez-Castañeda, 2020; Márquez, 2020).</p>

Eficiencia

Las autoridades laborales en el desempeño de sus funciones deben actuar con diligencia, esto permite el cumplimiento de prontitud en la solución de las controversias, deben procurar el uso de mecanismos y herramientas que le ayuden a eficientizar sus labores como el uso de la digitalización en los procesos, audiencias, notificaciones, esto forma parte de la economía que se busca en los procedimientos, este principio también facilita que los ciudadanos puedan tener derecho al acceso a la justicia con prontitud, basados en reglas y procedimientos con plazos más breves, lo cual permite tener soluciones más coherentes, esto también se ve reflejado en los costos y el tiempo en el que se resuelven los conflictos, el término de calidad de los resultados y la satisfacción de las partes (Guzmán, 2020; Sánchez-Castañeda, 2020; González, 2020; Caramillo, 2020).

---

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla anterior se establecen los conceptos de los principios contemplados en la parte adjetiva de la Ley Federal del Trabajo, estos principios no solo deben aplicarse en los procesos judiciales, sino, que deben ser considerados por todos los operadores del sistema laboral.

Es importante tomar en consideración los principios antes mencionados, en vista que estos sirven como regla o elementos que rigen el procedimiento de conciliación para una correcta actuación de las partes durante este, así como la debida conducción del tercero neutral o facilitador denominado conciliador que debe ser el garante de que estos principios se cumplan a cabalidad; para evitar nulidades en el procedimiento y que también se pueda solucionar el conflicto de forma rápida y expedita y si es posible y cuyo objetivo tiene la conciliación de que las partes puedan arreglar sus diferencias mediante un convenio como resultado de las diligencias desarrolladas y conforme al consentimiento de los conflictuados.

#### **4.3. Importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad**

El cumplimiento del principio de voluntariedad es importante porque se puede arreglar el conflicto de la mejor manera y a voluntad propia. Es vital, pues la voluntad de las partes es pieza clave en la terminación de un conflicto laboral y al estar elevado a la categoría de cosa juzgada el convenio lleva aparejada la ejecución de este. También es importante, ya que sin ella no se puede dar por sentado que se llevará a cabo el acuerdo pactado, de la misma

manera la coacción es contemplada como un vicio dentro de un acto jurídico. Quedando a disposición de los sujetos la libertad de acordar.

La voluntariedad contempla que las partes afectadas por un conflicto jurídico sean los protagonistas en la búsqueda de soluciones y concilien libremente; las partes no están obligadas a llegar a un acuerdo si una de ellas no quiere (Cuenca-Armijos y Piedra-Aguirre, 2023, p. 115).

Hoy es obligatorio agotar la conciliación en sede administrativa como lo son los centros estatales de conciliación y el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral, en caso de incumplimiento por parte del patrón es aplicable una multa, en caso de inasistencia del actor/trabajador el expediente se archiva.

Al ser voluntario el convenio pactado, implicaría que las partes se someten de buena fe al cumplimiento de lo acordado, en caso de incumplimiento ocasionaría una mayor polarización entre las partes. Pues son ellas las que toman la decisión de firmar un convenio, por tanto, este tiene certeza de ser cumplido.

Como en todo MASC, la voluntad de las partes debe ser manifiesta, ya que no se puede obligar a una persona a realizar una actividad en contra de su voluntad; si bien, la ley a la conciliación la plasma como obligatoria, se debe diferenciar esa obligatoriedad, de la voluntariedad, la obligatoriedad es asistir, caso contrario la parte empleadora puede ser sujeta de una multa por inasistencia, al estar presentes, es decisión de las partes conciliar o no, lo recomendable es intentarlo, respetando los demás principios que contempla la Ley.

Las partes sin obligarse a llegar a un acuerdo deberán comparecer para resolver el conflicto. El cumplimiento de este principio permite un sano desarrollo en el procedimiento de conciliación, ya que las partes son las que determinan si concilian, o no, para evitar un juicio.

En caso de que se incumpla el principio de voluntariedad, podría tener como consecuencias jurídicas que se pueda invocar la nulidad del proceso, por existir un vicio; se atentaría contra la seguridad jurídica, al haber ausencia de voluntad; el convenio que se firme puede ser sujeto a una demanda de nulidad más adelante. Sin embargo, las consecuencias

pueden variar y es subjetivo, ya que por un lado si una o ambas partes deciden no llegar a un acuerdo, se rompe la voluntariedad y no hay arreglo; por otro lado, de llegar a un acuerdo y no cumplirlo, se inicia un proceso judicial sobre el monto de lo acordado.

El conciliador debe ser el garante de cumplir con el principio de voluntariedad, en él recae la salvaguarda de dicho principio, sin embargo, este puede buscar persuadir a las partes para obtener esa voluntariedad de querer llegar a un acuerdo. Este tiene facultades y características especiales que le faculta y le dota la propia LFT.

El conciliador siempre es pieza clave para que se cumplan todos los principios señalados en la Ley Federal del Trabajo; así como, para velar porque no se violente ningún derecho humano y/o del trabajo. Por tanto, ha de informar a las partes del alcance de la conciliación y la toma de decisiones, que deberá de ser personal sin que influya la decisión de terceros. Si bien es cierto que son las partes las que determinan si llegan a un acuerdo o no, el conciliador puede proporcionar soluciones al conflicto y señalar los beneficios de llegar a un arreglo conciliatorio.

El cumplimiento del principio de voluntariedad permite que las partes puedan solucionar sus conflictos individuales laborales, sin recurrir a la vía judicial, puesto que las partes van con el ánimo y la voluntad de llegar a un arreglo sin necesidad de ir más lejos. Este es un medio eficaz de solucionar el conflicto y le corresponde al conciliador vigilar que no haya renuncia de derechos.

Este posibilita la resolución de conflictos sin intervención de las autoridades, el convenio será nulo solo en las partes que contengan renuncia de derechos. Al aceptar de buena fe solucionar el conflicto, por vía de conciliación acarrea mayores ventajas, entre otras la rápida solución; se le pondría fin al conflicto laboral y se evitan ir a un proceso largo y desgastante.

El primer acuerdo al que deben llegar las partes es el querer celebrar la audiencia de conciliación, ya que, de lo contrario, al no querer celebrar dicha audiencia, difícilmente se podría llegar a un acuerdo de la controversia. La comunicación es parte clave de esto y hace que se puedan tocar los temas que estén demandando delante de un conciliador, y sin la



presión de que un juez los esté observando; se puede llegar a un arreglo más equilibrado entre ambas partes, sin necesidad de llegar a una sentencia.

#### **4.4. Reflexiones al capítulo 4**

Finalmente, es importante resaltar que el principio de voluntariedad juega un papel trascendental en el nuevo procedimiento de conciliación en la vía prejudicial, puesto que este permite que no haya coacción por parte del empleador ni por el conciliador para que el trabajador o las partes acepten llegar a un convenio. Además, mediante este principio se les permite a las partes que puedan tener un diálogo, sincero y honesto, y expresar sus diferencias en total libertad, esto sirve para que estas puedan aliviarse de la carga de sentimientos guardados en contra de la otra.

En este capítulo se ha dejado sentado que la obligatoriedad consiste en la asistencia a la audiencia de conciliación, no al hecho de llegar a un acuerdo, esto permite que las partes puedan encontrarse en esa audiencia y que intenten llegar a un acuerdo, siendo tarea del conciliador buscar su acercamiento, pudiendo señalar propuestas para que puedan resolver sus diferencias.

## **CAPÍTULO 5: LA CONFIANZA EN EL MÉTODO DE CONCILIACIÓN, HERRAMIENTA CLAVE DE LA JUSTICIA LABORAL**

### **5.1. Introducción al capítulo 5**

En este capítulo se presenta la importancia que representa la conciliación como método de solución de conflictos laborales en México, tomando en consideración a los nuevos órganos encargados de la solución de conflictos en sede prejudicial como son los Centros de Conciliación de jurisdicción federales y locales, así como la forma de evitar que los conflictos trasciendan a la vía judicial, es decir, se presentan los retos con los que cuentan estos organismos alternos, quienes tienen la tarea de ayudar a las partes a resolver los conflictos.

A través de este capítulo se hace una conceptualización de la conciliación laboral y en particular su rol en la búsqueda de soluciones pacíficas y armoniosas entre patrones y trabajadores, también se reflexiona sobre la importancia que el personal a cargo de los Centros de Conciliación cuenten con conocimientos del derecho del trabajo, la seguridad social, derechos humanos y técnicas de negociación para que de manera efectiva puedan acompañar a las partes en este procedimiento para que lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas.

Además, se destaca el papel protagónico que la legislación le da a este método de solución de conflictos en aras de que las partes de forma ágil, rápida, sencilla y gratuita tengan la oportunidad de solucionar sus diferencias, sin tener que recurrir a la vía judicial donde un juez sea quien decida los resultados de la controversia, con esto se crea la cultura del diálogo y comunicación entre los actores del derecho del trabajo, rompiendo con esa idea de que empleadores y trabajadores deben verse como rivales.

Mediante el uso del método de conciliación se educa a la sociedad para que sepan y estén conscientes que los problemas que se generen no necesariamente deben resolverse de manera litigiosa, creando conciencia de que la mejor forma de resolver los problemas es conciliando, lo que contribuye a lograr acuerdos amistosos y que las relaciones laborales no terminen de forma abrupta y donde las partes carguen con sentimientos negativos, pues se busca ante todo la armonía y la paz social.

## **5.2. Importancia de la confianza en los Centros de Conciliación**

La conciliación como método de solución de conflicto a raíz de la reforma del 2019 ha generado confianza entre las partes, puesto que se les permite que sean ellas las que deciden poner fin al conflicto, por esa razón muchos casos se están resolviendo en los Centros de Conciliación. Es importante mencionar que, al existir confianza en este nuevo sistema de justicia, es un logro positivo para el derecho laboral mexicano. Con esto se espera que los conflictos laborales no tarden tanto tiempo en solucionarse, que sea una resolución expedita.

Se ha hecho mucha difusión de que no es necesario que las partes se hagan representar por abogados para llegar a un acuerdo o tener acceso a un convenio, por lo cual esto hace tener más confianza al acudir al Centro, además de que su personal es nuevo y capacitado. Otra de las causas de la confianza es por ser un nuevo organismo público encargado principalmente en la solución de conflictos en el que da pie a que las partes lleguen a un acuerdo sin la necesidad de someterse a un procedimiento judicial. La conciliación cuenta con muchas bondades y beneficios, tales como tiempos, costos, soluciones y al permitirles a los trabajadores acudir con persona de su confianza a conciliar, los trabajadores han adoptado dicho mecanismo de una manera positiva, y siempre abierta a algún tipo de arreglo satisfactorio.

Existe confianza en este método porque las partes involucradas en la problemática pueden establecer conversaciones, dar sus puntos de vista, sus peticiones y esclarecer los hechos que los mismos dicen que pasaron, esto con la ayuda de un conciliador que funge como una persona neutra, por lo que podrían llegar a una conclusión del problema, tomando en cuenta lo anterior, buscando siempre un equilibrio. Son las partes quienes deciden si llegan a un arreglo, además que los conciliadores se deben ajustar a las manifestaciones de estas y realizar un cálculo de las cantidades que pueden ser motivo de arreglo para los conflictuados. Por ello, se debe tener funcionarios conciliadores con alto nivel de preparación y habilidades desarrolladas para la conciliación.

El buen desempeño de los conciliadores del Centro de Conciliación como servidores públicos preparados no solo en lo que respecta a los MASC, sino también en el Derecho del Trabajo, Seguridad Social y Derechos Humanos, permite que las partes, celebren

satisfactoriamente convenios ante dicho Organismo, con la confianza que ningún derecho se vulnera, ya que, dentro del derecho laboral, el trabajador cuenta con derechos irrenunciables, los cuales se deben respetar y otorgar, mismo que no son tema de negociación.

Es necesario mencionar, que muchas veces se presentan problemáticas entre las partes que se pueden resolver sin necesidad de llegar un juicio, porqué además de buscar una resolución favorable, lo que se busca es terminar con el problema en el menor tiempo posible. Es así como, al presentarse la conciliación como una alternativa para llegar a los fines antes mencionados, las partes pueden acceder a ella como una forma de resolver el conflicto.

### **5.3. La confianza en el método de Conciliación prejudicial**

Para Martínez y González (2023) La conciliación representa un procedimiento de solución de conflictos laborales en la que un facilitador neutral interviene, con el fin de resolver las disputas de las partes para que puedan alcanzar un convenio satisfactorio para ambas, es decir, que el objetivo de la conciliación es que se logre un acuerdo.

El presente modelo de la justicia laboral con la conciliación previa y obligatoria como prerequisite de procedibilidad para entablar una demanda en la vía jurisdiccional, busca promover el acceso a una justicia ágil y con reducción en costos económicos, sociales y emocionales para las partes conflictuadas, atendiendo los principios de justicia pronta y expedita (Martínez y González, 2023).

A través de la conciliación el acuerdo entre las partes se suscribe en un convenio donde las partes ratifican su consentimiento en la solución del conflicto, este debe ser mediante un documento escrito donde se establezcan de manera clara las obligaciones que deben cumplir las partes con el fin de resarcir el daño causado y el reconocimiento del derecho que les asiste, la Constitución Política establece *“la ley establecerá las reglas para que los convenios laborales adquieran condición de cosa juzgada, así como para su ejecución”* (Martínez y González, 2023).

En estos tiempos es importante fomentar la práctica de la paz por ello se necesita educar a los sectores sociales como empleadores y trabajadores a resolver los conflictos de manera pacífica, esto trae consigo la cohesión del tejido social, evolución social y adaptaciones de comportamiento de los distintos grupos sociales (Vásquez-Gutiérrez, 2020), es momento

que estos dos elementos tan importantes de la sociedad y que históricamente se han visto con antagonismo procuren mantener relaciones armoniosas, como sostiene (Martínez y González, 2023) como parte de la cultura de la paz se ha de cumplir con los principios de inmediatez, celeridad y economía procesal, para que se resuelvan los conflictos mediante la conciliación para evitar que estas disputas sean resueltas en la vía jurisdiccional.

La conciliación ha creado confianza por ser un órgano nuevo, por lo que supone que los conciliadores cuentan con competencias, habilidades y aptitudes para la gestión de los conflictos que ante ellos se presenten, puesto que en su quehacer deben cumplir un rol proactivo, por ello es importante que al momento de la selección de este personal se tenga en consideración lo planteado en la ley, lo anterior permitirá que se garantice que la reforma laboral cumpla con las perspectivas esperadas por trabajadores y patrones (Flores, 2021).

Es importante no perder el objetivo de la reforma laboral, por eso es necesario la correcta aplicación de la conciliación como mecanismo de solución de conflictos de forma previa y directa donde ese tercero neutral en cumplimiento con su profesionalismo coadyuve a la solución de los conflictos, lo anterior contribuye a mejorar la impartición de justicia laboral y evitar malas prácticas como sucedió con las juntas de conciliación (Muñoz-López, 2023).

#### **5.4. El uso de la conciliación para evitar que los conflictos trasciendan a la vía judicial**

Domínguez (2022) señala que el poco apoyo que recibía por parte del Estado fue uno de los factores para que existiese retardación de justicia por parte de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, además de esto ha existido en México la mala práctica de los abogados en realizar actividades contrarias al principio de buena fe y lealtad procesal, recurriendo a tácticas dilatorias para alargar los procedimientos lo que provocaba la saturación de expedientes a las mencionadas Juntas. Por tal razón es uno de los retos de la reforma evitar la judicialización de los conflictos, por eso es fundamental el papel proactivo de los conciliadores para lograr ese acercamiento entre patrones y trabajadores.

Algunos autores como (De Oca, 2024) considera que la conciliación al igual que otros medios de solución de conflictos son un complemento para la justicia ordinaria, la conciliación debe ser considerada como una llave de acceso a la justicia para los conflictuados, a través de la cual, le ponen fin a su adversidad sin recurrir ante un órgano judicial, esta permite resolver

el conflicto de manera efectiva y creativa y es una manera de administrar justicia en el que las partes recurren ante un órgano o ente autorizado para que les apoye a encontrar una solución satisfactoria para ambos.

Se debe tener presente el compromiso de los Estados a través de los operadores de justicia tanto en sede jurisdiccional como no jurisdiccional para asumir la responsabilidad de la aplicación de las normas con perspectivas de derechos humanos, para ello es necesario la reflexión sobre el papel de la impartición de justicia en un Estado Democrático y Constitucional de Derecho (Color, 2013) con la reforma del 2019 se maneja un enfoque de aplicación de la norma con énfasis en los derechos humanos de los trabajadores, teniendo en las manos un sistema legal que les permite resolver sus conflictos con el empleador en plazo razonables.

La conciliación prejudicial es una figura que permite flexibilidad en los procesos laborales individuales, por medio de esta se puedan llevar a cabo acontecimientos que no están regulados en la ley, la conciliación es un proceso por medio del cual se llega a un acuerdo, compromiso o reconciliación de las diferencias, gracias a la participación activa de un tercero que ayuda a las partes a encontrar una salida. Pues es a través de la conciliación que se busca la solución al conflicto y esta se promueve en el transcurso del proceso jurídico, razón por la cual también los abogados deben ser partícipes en la búsqueda del acuerdo cuando les dan acompañamiento a sus clientes o los representan (Yarrington, 2022).

Los medios de solución de conflictos existen en México desde hace muchos años, sin embargo, no se ha logrado una divulgación que cubra a todos los sectores de la población lo que en gran medida ha ocasionado que se obstaculice el acceso a la justicia y que no se logre la participación de la población en la construcción de una cultura de paz, por lo que aún queda mucho trabajo para educar a las partes para que sean ellas mismas que solucionen el conflicto a través del diálogo, empatía y voluntariedad (Enríquez-Chávez y Santana-Campas, 2021).

En México existe una mala práctica arraigada desde hace muchos años como es la corrupción creada entre la misma población, siendo este uno de los grandes problemas en cuestión de justicia, los abogados litigantes han sido partícipes de estos actos en los que se prestan a pagar dinero a cambio que los casos puedan avanzar lo cual se había normalizado en materia laboral. Es por ello por lo que mediante los procedimientos de conciliación se busca

que los asuntos sean resueltos en el menor tiempo posible exhortando a las partes que son ellos los dueños del conflicto, razón por la cual es a ellos que les corresponde buscar una solución que sea satisfactoria para todos, evitando largos litigios en donde una de las partes sale perdidosa y persisten los resentimientos entre ambas (Enríquez-Chávez y Santana-Campas, 2021).

Por su parte Rodríguez (2023) resalta la participación de los sindicatos en el contexto regional como pilar fundamental para la resolución de conflictos laborales, destaca que muchos países de la región Latinoamérica, incluido México, a través de las reformas procesales buscan facilitar el acceso a los procesos legales y lograr un nivel alto de procesos judiciales rápidos y exigibles, guiado por los principios procesales, en México la reforma pretende establecer un sistema de justicia laboral más efectivo y coordinado, facilitando el proceso de conciliación. La resolución de los conflictos es parte esencial en un mercado laboral, por ello es importante contar con sistemas para la resolución de manera eficiente, eficaz y equitativa considerando los derechos de cada una de las partes involucradas.

Es importante remarcar el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en el nuevo sistema de justicia laboral en México, particularmente en el proceso de conciliación prejudicial a través de las cuales las partes podrán solicitar la audiencia conciliatoria en línea, de igual manera la asesoría gratuita puede realizarse por esta vía así como el desarrollo del procedimiento de forma remota, es decir, que hoy las partes pueden llevarla a cabo mediante dos modalidades, presencial o de manera remota, lo anterior permite facilitar la comunicación con la parte que solicite el procedimiento y agilizarlo de manera ordenada, confiable, rápida y flexible, permitiendo cumplir con el plazo señalado por la ley, la cual la conciliación no debe demorar más de 45 días naturales y de esta manera evitar dilaciones procesales (Gómez-de-la-Fuente y otros, 2023).

Gómez-de-la-Fuente y otros (2023) sugieren que:

El uso de las TIC en la nueva reforma de Justicia Laboral en México ha sido determinante en las actividades de difusión, gestión, administración, comunicación, redes sociales y sistematización y otros aspectos, contribuyendo a la eficacia y eficiencia del procedimiento administrativo y los plazos de ejecución (p.71).

La era de la modernización ha permitido que las TIC formen parte de la vida cotidiana de los ciudadanos y en esta se encuentran los sujetos de la relación laboral, la vida social y en particular el desarrollo del acceso a la justicia debe estar acorde a los cambios, es por eso que en la implementación de la reforma se ha incorporado el uso de estas en diferentes etapas de los procesos o procedimientos.

Como afirma Ortiz, entre los fines del derecho destaca la solución pacífica de los conflictos, para ello se demanda una respuesta rápida y eficaz para mantener el orden social establecido, destacando que el rol de la Procuraduría de Defensa aportar considerablemente en la solución de conflictos entre patrones y trabajadores, lo cual contribuye a la creación de la nueva sociedad en construcción (Ortiz, 2001).

Los medios alternativos de solución de conflictos como parte del nuevo sistema de impartición de justicia son una clave para el acceso a esta, estos ofrecen un tratamiento con perspectiva humanista, así como mantener la paz en las relaciones sociales, estos se han vuelto en una transformación positiva en el derecho laboral mexicano, convirtiéndose en una opción rápida, sencilla, simple y económica de resolver los conflictos (Haddad, 2022) en materia laboral esto es beneficioso para el trabajador, puesto que para este un procedimiento largo le trae consecuencias negativas aun cuando el caso salga a su favor, ya que tendría que invertir en el procedimiento, además que podría perder la oportunidad de conseguir un nuevo empleo mientras se enfrenta a un litigio.

El conciliador debe dar a conocer a las partes las bondades del acceso a la justicia mediante un procedimiento prejudicial, que le garantiza ser más ágil, económico y satisfactorio, opuesto a los procesos desarrollados en los tribunales judiciales, que provocan malestar entre las partes y que no ayudan para que estas puedan cerrar un ciclo de manera armoniosa (Haddad, 2022).

La conciliación es uno de los medios de solución de conflictos más ágiles en la solución de conflictos cotidianos, este permite que a través de la voluntariedad de las partes se puedan resolver sus conflictos sin que esto depare alguna vulneración de derechos, lo que la convierte en un método confiable, ajustado a derecho, teniendo presente la voluntariedad de los conflictuados, siendo ideal para que estos puedan gestionar su conflicto encontrando una



salida que beneficie sus intereses, facilita el diálogo y la solución al conflicto de forma eficaz y rápida, alcanzando una solución pacífica y satisfactoria, en la que busca una comunicación transparente y lo más armoniosa posible (Cuenca-Armijos y Piedra-Aguirre, 2023).

Con la reforma del 2019 la conciliación se ha convertido en la principal herramienta de solución de los conflictos laborales de orden individual y colectivos, siendo esta parte del sistema de impartición de justicia rápida y expedita que responde a un engranaje de principios tutelares del derecho del trabajo y del debido proceso, el cual está orientado a la resolución satisfactoria de los problemas entre los patrones y los trabajadores (López-Chávez y Velázquez-Orihuela, 2021).

El derecho del trabajo y del empleo en México, ha tenido cambios sustanciales en la última década, y en particular la reforma del 2017 constitucional en la que se ordena la desaparición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje y la sustitución por Centros de Conciliación autónomos, independientes y descentralizados y Tribunales supeditados al Poder Judicial. En noviembre del 2018 se firmó el tratado de libre comercio México, Estados Unidos y Canadá (TMEC) el cual en su capítulo laboral estatuye el cumplimiento y obligaciones establecidas en la Declaración de Derecho del Trabajo y la Declaración de Justicia Social para una globalización justa (Sánchez y Martínez, 2023).

No se debe perder de vista los principios protectores del derecho del trabajo donde el Estado debe ser el garante para su efectividad, puesto que es evidente que la sociedad demanda una justicia social y el respeto a sus derechos humanos, por ello, la justicia debe ser imparcial, tutelar, compensatoria, social, retributiva y restaurativa; para la reforma laboral del 2019, si bien es cierto no se hizo estudios relacionados en el impacto social de la desaparición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, sin embargo, se estuvo a lo señalado y recomendado por el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), que aconsejaba el uso de los mecanismos de resolución de conflictos, que produjo la regulación de la conciliación prejudicial a cargo de los Centros de Conciliación (Barrera y otros, 2022).

Durante el estudio del Centro de Investigación y Docencia Económica también se presentó entre los principales problemas que habría de mejorarse:

El cuestionamiento de las Juntas de Conciliación y Arbitraje; el uso inadecuado de la conciliación; la falsedad con la que se conducían las partes; el vicio en el patrocinio legal; el abuso de la prueba pericial y la corrupción de los peritos; retrasos, ineficiencia y corrupción en las notificaciones; inexistencias de criterios resolutorios; normas adjetivas obsoletas; violatorias de derechos e ineficaces y el abuso del juicio de amparo (Campuzano, 2021, p. 2).

Estos antecedentes sirven de ejemplo para los Centros de Conciliación así como para los Tribunales Laborales, ya que tienen el conocimiento de las cosas negativas que provocó que la vieja forma de impartición de justicia en este país no podía seguir siendo aplicada por las diferentes razones vertidas en el párrafo antes citado, pero además, no solo es un compromiso de las entidades estatales sino de todos los factores y sujetos involucrados en la transformación de un conflicto a un resultado satisfactorio y armonioso entre las partes, por lo que es necesario el cambio de pensamiento egoísta y deshonesto, y realizar las cosas, con profesionalismo, ética, transparencia y apegado a las leyes.

La instancia prejudicial obligatoria arrogada en la reforma permite la solución del conflicto por medio del consenso entre las partes involucradas, a su vez proporciona que los Tribunales Laborales se encarguen de los asuntos exceptuados de agotar la instancia prejudicial y aquellos que mostraron complicaciones para llegar a un arreglo en los Centros de Conciliación, esto permite garantizar la eficiencia en la impartición de justicia (Campuzano, 2021).

La conciliación es el medio ideal para la eficaz solución de los conflictos laborales, porque a través de ella se presenta una auténtica opción de solución de los conflictos en corto plazo, donde se cuenta con conciliadores especialistas en derecho del trabajo, la seguridad social, derechos humanos y en materia de negociación, lo que permite que únicamente los casos complejos de resolver pasen a la vía jurisdiccional (Campuzano, 2021).

Coincidimos con Campuzano cuando afirma que:

Los funcionarios de los centros de conciliación, al pertenecer éstos a un organismo público descentralizado con autonomía operativa y de gestión, cuenten con la independencia, profesionalismo e imparcialidad necesarios, para garantizar que su

actuación brinde mayor confianza y certeza a las partes en conflicto, en aras de lograr que se alcance un convenio satisfactorio y evitar que el caso llegue a la instancia judicial. (Campuzano, 2021, p. 11)

También coincidimos en que:

[...]el funcionario conciliador tendrá un papel fundamental en este nuevo proceso al llevar la responsabilidad de garantizar que no se vulneren los derechos del trabajador y evitar que este quede en estado de indefensión frente al patrón o sus representantes. (Campuzano, 2021, p. 11)

Es importante considerar que más que reformas a las leyes es necesario orientar los esfuerzos a cambios en los procesos, en las personas y en las prácticas detrás del sistema de justicia, la desconfianza de los ciudadanos en las instituciones de justicia podrían ser reveladoras de las fracturas y problemas sociales que nos enfrentamos, el informe de justicia cotidiana del CIDE en 2015 indicó que en México el 44% de la población confiaba en los tribunales y el sistema de justicia, es decir, menos de la mitad de los mexicanos; cuando existe trato igualitario, que no hay privilegios, sino igualdad de oportunidades, y se cumple con el Estado de Derecho, esto eleva el nivel de confianza de los ciudadanos hacia los sistemas de justicia, en caso contrario esta disminuye (Patiño, 2020).

Los actos de corrupción en las instituciones de justicia aumentan la desconfianza de los ciudadanos hacia éstas, así mismo la independencia judicial es otro factor que incide en la confianza en la justicia (Patiño, 2020), como es el caso de los Centros de Conciliación que han brindado mayor confianza entre la población que requiere de sus servicios por ser órganos descentralizados e independientes, esto a su vez genera un clima de inversión sano y estable y también permite percibir un mayor estado de bienestar laboral.

Dávalos (2019) en su análisis a las reformas constitucional de 2017 y laboral del 2019 señalaba que los legisladores de las reformas, además de sabiduría requieren del profundo sentido de justicia social, puesto que los trabajadores y la población en general carecía de acceso a la justicia, pero de una justicia que traiga consigo paz y bienestar para estos y sus familias.

La previsión de un mecanismo de conciliación al que se tiene que acudir antes de plantear un asunto ante los tribunales laborales es muy loable. Si las autoridades competentes hacen bien su trabajo, tanto los trabajadores como los patrones tendrán muchas ventajas, pues podrán resolver con celeridad y bajo costo muchas disputas en materia laboral. (Carbonell, 2023, p. 9)

Carbonell también destaca que la conciliación, así como los demás medios de solución de controversias, tienen varias ventajas tales como:

- A. Llevan menos tiempo que un procedimiento judicial.
- B. Son más baratos, puesto que las partes ahorran los gastos que siempre conlleva ir a un juicio.
- C. Permiten un mayor número de soluciones, en función de los planteamientos que se sirva ir construyendo el conciliador.
- D. Atienden los intereses de todas las partes, no solamente los intereses de la parte ganadora.
- E. Permiten que exista un contexto de comunicación entre las partes.
- F. Son más fáciles de ejecutar. (Carbonell, 2023, p.9)

Anaya apuesta por la digitalización de los procedimientos, específicamente un procedimiento electrónico alterno, esto lo argumenta en el hecho que no solo basta con la reforma para agilizar los procedimientos, recordando el fracaso de las Juntas de Conciliación y Arbitraje debido al cúmulo de asuntos (Anaya, 2021) es decir, que propone que con esta alternativa de realizar los procedimientos o parte de las etapas de estos a través de medios electrónicos, vendría a dar celeridad y disminución de la carga de trabajo para las nuevas autoridades laborales.

Arriaga (2023) señala que, a tres años de la implementación de la reforma laboral, los Tribunales Laborales y Centros de Conciliación no cuentan con programas de capacitaciones de manera continua ni sistematizada, con algunas y pocas excepciones como los Centros de Conciliación de Puebla y Quinta Roo, lo anterior es de gran importancia para que se pueda prestar los servicios de manera eficaz y eficiente. En el caso de Nuevo León, los operadores de

justicia recibieron capacitaciones a través de programas diseñados por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Pero el estudio y preparación no solo es de los impartidores de justicia también se requiere que los abogados, litigantes, postulantes, pasantes y sindicalistas, se apropien de los alcances de la reforma laboral, que manejen los tipos de procedimientos y cada una de sus etapas en aras de no dejar en estado de indefensión a sus representados por falta de pericia, preparación o capacidades técnicas.

Algo importante que destaca Arriaga es la prevención del conflicto desde su génesis, los centros de trabajo deben contar con técnicas y herramientas para la solución de los conflictos desde la empresa, para ello es necesario que en los reglamentos interiores de trabajo, en los convenios colectivos o los contrato ley se establezcan mecanismos internos para poder conciliar entre los sujetos conflictuados, incluidos los patrones y trabajadores, es decir, buscar una salida al problema desde el centro de trabajo (Arriaga, 2023).

Este autor también manifiesta que existen patrones y trabajadores que desconocen el nuevo sistema de justicia laboral y la forma en que se desarrolla la conciliación, lo anterior se constató cuando se realizaron las encuestas a los trabajadores, quienes expresaban que desconocían de que se trataba la audiencia; que les quedaba claro hasta que el conciliador se lo explica. Arriaga también señala que las empresas deberían implementar en el área de Recursos Humanos un conciliador certificado para que les apoye en la solución de conflictos; así como la implementación de capacitaciones para que las partes tenga el conocimiento de la conciliación como ese medio por el cual pueden solucionar las diferencias y todas las ventajas que esta ofrece (Arriaga, 2023).

Los conciliadores a través de la aplicación de las técnicas de negociación y los principios rectores buscan que las partes lleguen a un convenio que sea elevado a la categoría de cosa juzgada; que los conflictos sean arreglados de manera armoniosa en sede prejudicial para evitar llegar a la instancia contenciosa antes los tribunales laborales (Martínez, 2023). En este sentido con la reforma se dejó establecido la transparencia en la selección de los conciliadores tomando en cuenta los principios de conciliación, legalidad, imparcialidad, calidad, objetividad, certeza, equidad, competencia por mérito y publicidad (Hernández, 2020).

La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación sentó el siguiente criterio referido a la aplicación de la conciliación prejudicial obligatoria:

La conciliación como instancia prejudicial obligatoria, elevada a rango constitucional en el artículo 123, apartado A, fracción XX, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, constituye uno de los ejes centrales que motivó la reforma en materia de justicia laboral, pues resulta un componente esencial del derecho de acceso a la justicia, acorde a la realidad nacional e internacional en esa materia, con el propósito de eliminar todo elemento que la convierta en lenta, costosa, de difícil acceso y cuestionable (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2022).

La conciliación contribuye a la paz que es uno de los objetivos de todo estado de derecho, que vela para que exista esa convivencia pacífica entre los ciudadanos, en ella se aplica el diálogo, siendo el facilitador quien promueva y exhorte a las partes para que busquen un acuerdo concertado y satisfactorio para sus intereses comunes, en México esta era considerada como una etapa preprocesal, sin embargo, con la reforma laboral se estableció como una etapa prejudicial (Salazar, 2024).

Uno de los objetivos de la reforma es que a través de la conciliación las partes pongan fin al conflicto sin sujetarse a un juicio, por lo que el fin es resolver la mayor cantidad de asuntos en sede administrativa, esto además de cumplir con compromisos internacionales y progresistas, el convenio al que lleguen las partes es tan eficaz que no se requiere una sentencia para la solución de la controversia, ya que lo acordado entre las partes es vinculante con una decisión plasmada en una sentencia (Ruiz, 2024).

La vía conciliatoria es un espacio que permite el diálogo y comunicación para que las partes puedan llegar a un acuerdo amistoso, con ello se eliminan malas prácticas y la disminución de casos en la vía judicial, haciendo posible el acceso a la justicia gratuita, breve y expedita (García, 2024).

La práctica del anterior sistema, además de obsoleto distorsionaba el sentido de justicia social y si bien es cierto este contemplaba la conciliación para la solución de conflictos, no menos cierto es que en la práctica por lo menos en las últimas décadas a esta no se le daba un lugar privilegiado, con la reforma del 2019 se le retorna a la conciliación esa importancia

que representa en el acceso a la justicia en materia laboral, siendo esta una herramienta fundamental para que las partes resuelvan sus conflictos por sí mismas, permitiéndole esa confianza para que sean ellas quienes tomen la decisión, contando con el apoyo y respaldo del facilitador conecedor del derecho. A través de esta se fomenta la cultura de la paz (Garza, 2024).

Como se ha dicho, uno de los objetivos de la reforma es que la conciliación se convierta en un medio eficaz para desapresurar la instancia jurisdiccional y por ende al sistema de justicia laboral (Rivero, 2024). Por ello se creó “un modelo sencillo, con personal capacitado que facilite el encontrar la solución pronta y expedita, y que a su vez pueda satisfacer los intereses de las partes”. (Hernández, 2024, p. 71)

La conciliación constituye un medio mediante el cual las partes involucradas en un conflicto tienen la oportunidad de resolver sus diferencias por sí mismas, con la asistencia de una persona profesional capacitada en el tema. En otras palabras, la conciliación puede definirse como un método de autocomposición en el cual las partes en disputa resuelven su conflicto con la ayuda de un tercero que facilita el diálogo entre ellas y colabora en la elaboración de alternativas de solución, aportando una propuesta de solución, la cual no es obligatoria para las partes (Rivero, 2024, p. 55).

Los derechos sociales son aquellos derechos que facilitan a la ciudadanía o personas de un país a desarrollarse en autonomía, igualdad y libertad, así como aquellos derechos que les permiten tener condiciones económicas y de acceso a bienes necesarios para una vida digna. Asimismo, tienen como principal distinción la capacidad de tutelar la imaginación de las normas. (Gutiérrez, 2024, p. 24)

## **5.5. Reflexiones al capítulo 5**

A modo de conclusión, en el presente capítulo se mostró la importancia que tiene la conciliación para la solución de los conflictos laborales, se establecen conceptos que dan algunos autores sobre esta, ya que no existe una definición única, sin embargo, se coincide que mediante este método las partes acompañadas por un tercero neutral facilitador conocido como conciliador, tienen la oportunidad de dialogar de manera clara, directa, sin coacción para buscar una salida armoniosa y satisfactoria a la controversia.

Se deja sentado que con la reforma laboral del 2019 se cambió la forma de aplicación de este método que ya formaba parte del sistema de justicia laboral mexicano, sin embargo, este se desarrollaba en el proceso, hoy la conciliación se debe de agotar antes de ir a un litigio, con las excepciones ya explicadas en capítulos anteriores, por lo que las partes deben asistir al Centro de Conciliación de forma obligatoria, sin que se sientan presionados para firmar un acuerdo, ya que la obligatoriedad consiste en la asistencia a la audiencia no a suscribir un convenio.

Sin embargo, el objetivo que se sigue es que las partes estén consientes que esta es una oportunidad para terminar con la disputa. También, se establece la necesidad de divulgación del conocimiento, los programas de capacitaciones a las personas a cargo de la impartición de justicia, así la promulgación de las bondades y beneficios que otorga este método de solución de conflictos.



## **CAPÍTULO 6: EFECTIVIDAD DE LA REFORMA LABORAL DEL 2019 Y SU IMPACTO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SEDE PREJUDICIAL**

### **6.1. Introducción al capítulo 6**

En el presente capítulo se presenta un panorama de la reforma laboral del 2019, para poner en contexto la forma en que ésta se fue aplicando, ya que, la misma no entró en vigor en una misma fecha, por lo que se decidió implementarla en tres etapas con una diferencia de un año, es decir, se publicó en el año 2019, se aplicó la primera etapa en el 2020, la segunda etapa en el 2021 y la tercera y última etapa en el 2022 estando en esta el Estado de Nuevo León, donde se llevó a cabo esta investigación. Además, se señalan las principales causas que dieron origen a esta reforma.

Posteriormente, se hace un análisis de los resultados presentados por el INEGI, desde el año 2018 al año 2023, para hacer una breve comparación de los resultados estadísticos alcanzados con el sistema anterior *versus* nuevo sistema, haciendo la aclaración que en los resultados obtenidos todavía hay asuntos que se han resuelto en aquellas Juntas donde aún existen casos pendientes.

Finalmente, se abordan los principales desafíos que aún les toca enfrentar a los operados de justicia, así como a los usuario para sacar adelante esta reforma y que se logren los objetivos que se habían establecidos, dejando claro que esta es una tarea de todos, la aplicación de una justicia social efectiva y real no depende únicamente de las instituciones y de su personal a cargo, también deben participar en ella los abogados, académicos, sector empresarial, asociaciones sindicales, así como organismos de la sociedad civil.

### **6.2. Panorama de la implementación de la reforma laboral del 2019**

Las reformas laborales del 2017 y 2019 en México tomaron importantes antecedentes del país para la adopción de un nuevo sistema de justicia laboral, imparcial e independiente del Poder Ejecutivo. Por lo que se deshizo del antiguo modelo eliminándose las Juntas de Conciliación y Arbitraje, las cuales eran un órgano tripartito que dependían del Poder Ejecutivo, ahora la justicia laboral es observada desde el Poder Judicial, fortaleciendo el Estado de Derecho en el mundo del trabajo en este país (Bensusán, 2020).

Entre los motivos de la reforma destacan, la dilación en los procesos, falta de apego a la realidad, el abuso de la oralidad, excediéndose del tiempo el desahogo de las audiencias y en las intervenciones de los abogados, abusos de patrocinios, retrasos en las notificaciones, abuso en el uso del recurso de amparo y exhortos, y desinterés de las partes ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje (Alvarado, 2024). De igual manera, las Juntas operaban con influencia de carácter político y económico para que se pudieran resolver los conflictos en jurisdicción federal y local, además, estas quedaron obsoletas, por lo que imperaba la necesidad de actualizar la forma de hacer justicia (Ruiz, 2020).

Este tripartito dejó en el país un rezago de casos por resolver, que aún a la fecha 2 años posteriores a la aplicación de la reforma en todo el país, subsisten las Juntas de Conciliación y Arbitraje que están resolviendo los casos pendientes, lo que deja en evidencia la necesaria transformación de la que desde hace muchos años se venía luchando desde diferentes sectores de la sociedad mexicana, inclusive desde el exterior mediante estudios de académicos que recomendaban la necesaria atención en la lentitud y retardación de justicia que existía.

Para otros esto obedece a los volúmenes de trabajo. Hay quienes consideran que tiene que ver que las Juntas de Conciliación pertenecían al Poder Ejecutivo, siendo que por su naturaleza el poder que está facultado y que le compete la sanción y aplicación de leyes debe ser el Poder Judicial y no el Ejecutivo, además de ello intervienen diferentes cuestiones externas a México, como lo son el Tratado de Libre Comercio, la migración, así como también la cantidad de asuntos laborales que se quedaban estancados por años y no se resolvían de la manera más óptima posible, quedando en el olvido, dejando desprotegidos a los más vulnerables que son los trabajadores.

Entre esos asuntos externos se encuentra el T-MEC, por las relaciones diplomáticas que exigían su reforma, este tratado obligó a realizar medidas gubernamentales para fomentar e incentivar la solución de los conflictos laborales de forma autocompositiva usando los Medios Alternativos de Solución de Controversias (MASC) tales como mediación, conciliación y arbitraje de conformidad a lo previsto el artículo 23.5, párrafo 2, inciso (f) del Tratado. Por ello, se crearon los Centros de Conciliación como organismos públicos descentralizados, que, a diferencia de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, una de sus

funciones es realizar el procedimiento de conciliación como etapa prejudicial obligatoria contando con profesionales capacitados (Flores, 2021).

Los derechos laborales son abordados en el T-MEC como derechos fundamentales de los trabajadores y parte integrante de la justicia social que le asiste a este sector de la sociedad (Hernández, 2020). Con la nueva justicia laboral se busca obtener la satisfacción del derecho humano de la anhelada tutela judicial efectiva permitiendo un acceso sencillo ante autoridades administrativas que coadyuven a encontrar a una salida armoniosa al conflicto (Ávila, 2024).

La Reforma, fue sumamente necesaria, hablando a nivel nacional, la carga de trabajo sobrepasaba dichas situaciones, ahora bien, las Juntas no contaban con una Institución que los revisara constantemente, por lo cual, al no tener el personal necesario, había expedientes que se quedaban rezagados, las audiencias tenían fechas de meses de diferencia, e inclusive a raíz de la pandemia, empeoró el tema, no porque la Junta haya cerrado, porque se continuó trabajando toda la pandemia obedeciendo las indicaciones sanitarias.

Con la reforma se dio respuestas a viejos reclamos de litigantes y académicos y otros gremios de la sociedad que abogaban por los cambios en el sistema de justicia, recomendando y exigiendo que la impartición de justicia debía estar en manos de jueces capacitados y que accedieran al cargo a través de concurso y oposición, lo anterior hacía ver a México como un país que no se había modernizado manteniendo en su sistema laboral de justicia la solución de controversias mediante el tripartitos donde el Poder Ejecutivo al final de cuentas era el que tomaba la decisión del caso mediante un laudo (Campuzano, 2021).

Es importante mencionar que la reforma a la Ley Federal del Trabajo se fue aplicando de manera paulatina, dándose en tres etapas, en la primera de fecha 18 de noviembre de 2020, se implementó en siete entidades federativas: Campeche, Chiapas, Durango, México, San Luis Potosí, Tabasco y Zacatecas. En una segunda etapa en noviembre de 2021, se sumaron los Estados de: Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Tlaxcala, Veracruz de Ignacio de la Llave, Quintana Roo y Baja California. Y en la tercera y última etapa, en octubre de 2022, el resto de los Estados: Baja California Sur,

Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Guerrero, Jalisco, Michoacán de Ocampo, Nayarit, Nuevo León, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas y Yucatán.

En consideración a la transición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, por Centros de Conciliación, era necesario porqué urgía se le diera celeridad al procedimiento laboral. Para otros expertos no fue tanto el cambio de institución; más allá de cambiar de institución o la creación de nuevas autoridades lo más importante es el sistema, la temporalidad y la sanción que existe, puesto que los términos o plazos han cambiado, y que en la práctica en las Juntas de Conciliación y Arbitraje la mayoría de las ocasiones ni siquiera se presentaban a la conciliación las partes. Además de qué no existía alguna multa o sanción al hacer ausencia en este filtro, a diferencia de los Centros de Conciliación donde ya será un filtro meramente obligatorio al cual deben acudir las partes, ya que en la práctica solían esperarse a la audiencia de Demanda y Excepciones.

Era necesaria en el sentido de que debían separarse las funciones conciliatorias con las del juicio como tal, asimismo en brindarle más atención a la conciliación para el efecto de que se pudiera llegar a un acuerdo y no saturar el sistema de justicia, en este mismo sentido, darle celeridad a los juicios que estén en trámite. Con ella se busca trazar la vía conciliatoria como primicia y evitar lo más posible que se lleve a juicio el conflicto.

Otra cuestión que merece la pena indicar es que con la contingencia sanitaria de 2020, provocó despidos, los ceses, cierres de empresas y negocios, hicieron que la carga de trabajo aumentara, y sobrepasara de nueva cuenta a los servidores públicos; otros de los aspectos importantes de la reforma, es el cambio del procedimiento, más compacto y apegado a un principio de la realidad, la presencia del Juez en todo acto relativo al principio de la inmediación, hacen que el juicio sea más proactivo y en consecuencia corto de desahogar, y rápido en resolver; no obstante, la conciliación prejudicial, vino a quitarle carga de trabajo a los impartidores de justicia, y darle a las partes una solución a su controversia de manera expedita.

Es necesario cuantificar, medir y evaluar la conciliación prejudicial para tener certeza de su efectividad como método de solución de controversia y evitar que los casos se judicialicen, pero previo, hay que recordar algunas de las causas por las que fue necesario

esta, entre ellas porqué urgía se les diera celeridad a los procedimientos laborales, había muchos vicios y corrupción.

Hay que aclarar que los centros se encargarán solamente de la fase conciliatoria, que era uno de los puntos que se ventilaban en la primera audiencia dentro de las Juntas, sin embargo, la impartición de justicia le corresponde a los Juzgados Laborales; esa conciliación prejudicial es parte clave del nuevo sistema laboral, y con ello, se le mostró al país, que lejos de participar en lo que se conoce como justicia ordinaria, se pueden solucionar los problemas platicando, negociando, conciliando, y celebrando un convenio que hace las veces de una sentencia.

Ahora, se da prioridad a la conciliación como un requisito obligatorio para iniciar un procedimiento, a excepción de los casos que no lo requieran. No se debe dejar de lado las capacitaciones constantes, la contratación de profesionistas conciliadores conocedores del derecho social en general y en particular del derecho laboral. Se debe de procurar y exhortar a las partes a solicitar una conciliación, ya que en las Juntas de Conciliación muchas veces alguna de las partes no comparecía a la misma, por lo que la conciliación no se llevaba y no era efectiva como una alternativa para la solución del problema.

### **6.3. Resultados de la conciliación prejudicial a nivel nacional, a cuatro años de la aplicación de la reforma laboral**

En este apartado se presentan datos estadísticos de los conflictos presentados y de los resueltos en el periodo 2018 al 2023, así como los tipos de disputas que mayormente se resuelven y los Estados donde existe mayor resolución de conflictos en sede administrativa, a nivel nacional, el objetivo de esto es presentar un panorama del comportamiento en la solución de los casos por medio de la conciliación laboral, se debe recordar que en el 2018 y 2019 aún no estaban operando los Centros de Conciliación, es decir, que las cifras presentadas en esos años son resultados de los casos resueltos en las Juntas de Conciliación y Arbitraje; en los datos de los años 2020, 2021, 2022, 2023 es cuando ya estaban en función los Centros de Conciliación, conforme se fue implementando la reforma, aclarando que todavía para el 2023, hay casos que fueron resueltos en las Juntas y que están incluidos en las cifras que a continuación se presentan.

Tabla 4: *Conflictos presentados versus casos resueltos por convenio, 2018-2023.*

<b>Tipo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Conflictos presentados	227,900	238,532	189,543	182 909	138,420	79,069
Convenios	575,786	596,576	361 592	369 151	356 442	402 194

Fuente: Elaboración propia con fuentes del INEGI (2018), INEGI (2019), INEGI (2020), INEGI (2021), INEGI (2022), INEGI (2023).

En el año 2018 se registraron un total de 227900 conflictos de trabajo a nivel nacional de los cuales 226886 fueron individuales y 1014 colectivos y se resolvieron un total de 575786 asuntos a través de un convenio. Las entidades federativas donde más convenios se alcanzaron fueron: Sonora, Jalisco, Coahuila de Zaragoza, Ciudad de México, Guanajuato y Yucatán. Los tipos de convenios, retiro voluntario 47.3%, terminación del contrato 46.4% y otros 6.3%. El 50.3% de los conflictos se resolvió por convenio (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2018).

En el año 2019 se registraron un total de 238532 conflictos de trabajo a nivel nacional de los cuales 237067 fueron individuales y colectivos 1465. Y se resolvieron 596576 asuntos por medio de convenios. Las entidades federativas que sobresalen con más convenios son: Sonora, Coahuila de Zaragoza, Yucatán, Tabasco, Quintana Roo, Campeche, Chihuahua y Durango. Los tipos de convenio fueron, terminación de contrato 46.4%, retiro voluntario 47.2% y otros 6.4%. El 50.3% de los conflictos se resolvió por convenio (INEGI, 2019).

En el año 2020 hubo 189543 conflictos a nivel nacional de los cuales 189190 eran individuales y 353 colectivos, además, los convenios de trabajo prejudiciales registraron una disminución de 39.4% respecto a 2019, al pasar de 596 576 casos a 361 592, esta disminución coincide con nueve meses del periodo de la contingencia sanitaria derivada de la pandemia por la COVID-19, en el cual, durante tres meses, la mayoría de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje permanecieron cerradas y en la reapertura operaron con restricciones de atención (programaban un número de citas por día acorde con las disposiciones de la autoridad sanitaria) (INEGI, 2020).

Las entidades federativas donde se suscribieron más convenios sobresalen Sonora, Coahuila de Zaragoza, Quintana Roo, Yucatán, Jalisco, Durango y Tamaulipas. Los tipos de arreglo más frecuentes en los convenios de trabajo prejudiciales fueron, la terminación del contrato 48.5%, el retiro voluntario 40.2% y otros 11.3%. El 42.8% de los conflictos de trabajo se solucionó principalmente por convenio (INEGI, 2020).

En el 2021 se registraron 182 909 conflictos de trabajo (individuales y colectivos). Y se resolvieron 369 151 conflictos por convenios de trabajo prejudiciales. Los convenios suscritos por entidad federativa sobresalieron Coahuila de Zaragoza, Sonora, Yucatán, Quintana Roo, Durango, Jalisco y Puebla. Los tipos de arreglo más frecuentes en los convenios de trabajo prejudiciales fueron la terminación del contrato 43.9 %, el retiro voluntario 35.2 % y otros con 20.9%. El 44.8 % de los conflictos de trabajo se solucionó por convenio (INEGI, 2021).

En el año 2022, a nivel nacional, se registraron 138 420 conflictos de trabajo (individuales y colectivos) y 356 442 convenios de trabajo prejudiciales, por entidad federativa, sobresalieron: Coahuila de Zaragoza; Sonora; Yucatán, Campeche, Jalisco, Durango, San Luis Potosí, Tamaulipas y Sinaloa. En este sentido, los tipos de arreglos más frecuentes en los convenios de trabajo prejudiciales fueron, el retiro voluntario 34.5 %, la terminación del contrato 33.8 % y otros 31.7%. El porcentaje de conflictos de trabajo que se solucionó por convenio fue de 40.4 por ciento (INEGI, 2022).

Durante 2023, a nivel nacional, se registraron 79 069 conflictos de trabajo (individuales y colectivos) y 402 194 convenios de trabajo prejudiciales. Por entidad federativa, sobresalieron: Querétaro, Sonora, Coahuila de Zaragoza, Nuevo León, Chihuahua, y Guanajuato. A su vez, los arreglos más frecuentes en los convenios de trabajo prejudiciales fueron el retiro voluntario 41.3 %, la indemnización 35.0 % y otros 23.7%. El porcentaje de conflictos de trabajo que se solucionaron por convenio fue de 33.6 % (INEGI, 2023).

Los datos presentados son importantes, puesto que en el año 2023 se encontraban funcionando los Centros de Conciliación en las 31 en entidades federativas más la Ciudad de México, teniendo mayores resultados de estos órganos, no obstante, los datos señalados contienen información de acuerdos alcanzados a través de las Juntas de Conciliación y

Arbitraje, se debe recordar que los casos que ingresaron a estas juntas antes de la aplicación de la reforma debían finalizar en las juntas.

Por lo anterior, los datos obtenidos no son el ciento por ciento de los Centros de Conciliación, es por esa razón que en esta investigación no se realiza una comparación entre los casos resueltos con lo contemplado en la ley antes del 2019 cuando se disponía que los conflictos entre patrones y trabajadores se resolvieran ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje, esta comparación se considera se puede realizar cuando estas Juntas hayan desaparecido en todo el país y a partir de ese periodo hacer el análisis de los casos resueltos en éstas en comparación con los asuntos resueltos en los actuales Centros de Conciliación.

Es importante no pasar por desapercibido que se viene de un modelo de justicia en el que se fracasó por distintas razones de las que se ha venido hablando en este estudio, durante el proceso de reforma de ley, el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), en los Diálogos por la Justicia Cotidiana, enfocados a encontrar las deficiencias de las Juntas Federales y Locales de Conciliación y Arbitraje, presentó elementos tales como:

La falta de asignación de recursos económicos, falta de capacitación del personal, falta de equipamiento tecnológico, la simulación al ofrecer el trabajo para justificar la no existencia del despido injustificado, la demora para realizar las notificaciones, la distancia prolongada para la celebración de las audiencias y cuatro o cinco años para emitir el laudo resolutorio (Vargas (2022)).

Con los datos estadísticos presentados se refleja la importancia de la conciliación laboral en el nuevo modelo de justicia mexicano, el cual está consiguiendo notabilidad tras su implementación en todo el país, lo cual ha sido resaltado por operadores jurídicos, académicos, sindicalistas y los diversos sectores de la sociedad. Considerándose según autoridades laborales, un método autocompositivo altamente eficaz (Vargas, 2022).

Sin embargo, en lo que a cifras se refiere, el objetivo planteado con la reforma es que se resuelva en promedio el 70% de los casos en la vía administrativa, es decir, por medio de la conciliación prejudicial, al observar los resultados publicados por INEGI, a nivel nacional se puede observar que en el 2018 y 2019 se resolvió 50.3% de los casos por medio de la



conciliación, como se indicó en líneas arriba, todavía no entraba en vigor la reforma laboral del 2019.

En el año 2020 se suscribieron 42.8% de casos por la conciliación prejudicial, disminuyendo 7.5% respecto a los dos años anteriores, el último trimestre de este año, empezaron a funcionar los primeros Centros de Conciliación, en las entidades federativas de la primera etapa.

En el año 2021, se resolvió el 44.8% de casos por medio de la conciliación prejudicial, aumentando un 2% respecto al año anterior, asimismo, en este año se empezó aplicar la conciliación en la segunda etapa.

Para el año 2022, los convenios representaron un 40.4% disminuyendo un 4.4% respecto al año anterior, en el último trimestre de este año, entró en vigor la reforma en las últimas entidades federativas, cumpliéndose la implementación de la tercera etapa.

Finalmente, en el año 2023 con la reforma aplicada en todo el territorio mexicano, los casos resueltos en conciliación prejudicial representaron un 33.6%, es decir, hubo una disminución del 6.8% respecto del 2020 año en el que empezó a funcionar la reforma en la primera etapa; a su vez, el porcentaje alcanzado en el 2023 no representa ni el 50% de lo que se esperaba ya que, como se indicó en párrafos anteriores se espera que al menos el 70% de los asuntos se resuelven en sede administrativa.

Si bien es cierto estas cifras no representan los casos que únicamente se han resuelto en los Centros de Conciliación, puesto que como ya se ha explicado, todavía están operando las Juntas de Conciliación y Arbitraje, no menos cierto, es que ya muchas de las Juntas se han ido cerrando, por lo que esto empieza a dar luces que a nivel cuantificable está lejos de alcanzarse las cifras esperadas a nivel nacional. Por lo que vale la pena revisar en posteriores estudios, en que está fallando el nuevo sistema para que no se llegue hasta el momento ni al 50% de las soluciones por medio de la conciliación.

Sin embargo, dicho lo anterior, vale aclarar y recordar que la presente investigación se delimita a la solución de conflictos individuales alcanzados en Nuevo León, en este sentido, se pudo constatar que a nivel numérico, para el 2023 este Estado fue de las Entidades Federativas

donde más casos se resolvieron por medio de la conciliación prejudicial, coincidiendo con los resultados obtenidos del instrumento cuantitativo de la presente investigación donde tanto los trabajadores como conciliadores señalaron que la conciliación ha servido para la solución de los conflictos laboral y que en este sentido los resultados alcanzados conforme la reforma son satisfactorios.

Para Montalvo (2020) la reforma laboral de 2019 a nivel internacional puede ser vista como una reforma de avanzada y revolucionaria para México, argumentado que con esta se garantiza la equidad de género, la democracia laboral y la consolidación diversos derechos de los trabajadores. Además, nos dice el autor que esta se dio por temas impulsados por el T-MEC y que se complementó por la agenda política de ese momento por parte del gobierno. Si bien es cierto, lo que Montalvo señala en cuanto a las presiones y políticas para llevar a cabo esta reforma, no menos cierto es que si era necesaria desde hace mucho tiempo, era momento de hacer cambios significativos en la forma de impartición de justicia en el derecho laboral mexicano.

La reforma laboral establece un papel protagónico a la conciliación como clave en la solución de los conflictos laborales, siendo el fin de ésta la disminución de casos en la vía jurisdiccional y que las controversias sean resueltas en tiempos expeditos (Martínez, 2020a) se destaca a la conciliación laboral como una llave de la justicia restaurativa como conducto para establecer la paz y fomentar la armonía en las relaciones de trabajo (Conte, 2022), mediante el diálogo y el consenso alcanzado durante el procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de sentar sus inconformidades, ante aquellos que consideran que le ha causado un perjuicio y que recurren ante el conciliador para que les ayude a través de la negociación a encontrar esa sinergia con la parte contraria y que esta también tenga el derecho de manifestarse.

López (2023) manifiesta que siendo la conciliación un requisito indispensable para interponer la demanda en la vía judicial, les da la oportunidad a las partes de dialogar, consensuar y poder llegar a un convenio que le ponga fin al conflicto, además que en esta están acompañados por un experto que les coadyuva en la resolución pacífica de su controversia. Por su parte Tórrez (2023) señala que los métodos de solución de conflicto impactan en la manera de estructuración de los sistemas de justicia, resaltando a la

conciliación como un método exitoso por los resultados que se han logrado en los últimos tiempos a través de esta.

En las últimas décadas varias naciones han implementado en sus sistemas legales los métodos de solución de conflictos no tradicionales, convirtiendo a estos en herramientas de acceso a la justicia cambiando de esta manera el contexto litigioso acostumbrado donde un juez de manera heterocompositiva es el que define los resultados del caso (Fuentes y Romero 2023).

En el México en las últimas décadas, los trabajadores han encontrado muchas dificultades en sus condiciones laborales, y son varios los factores entre ellos la implementación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) en 1994, el cual ocasionó una recisión de los derechos de los trabajadores, tales como la mano de obra mexicana se tornó barata, también produjo la desregulación laboral, con el fin de flexibilizar la libre inversión se perjudicó a este sector tan importante de la sociedad (Encina, 2020).

Para Encina (2020) el éxito del nuevo modelo de justicia laboral en México depende en gran medida que los trabajadores tengan acceso gratuito a una defensoría legal honesta, con vocación de servicio público y conocedora de la legislación laboral y sus alcances. Por esta razón las procuradurías de la Defensa del Trabajo Federal y Local, así como el Instituto Federal de Defensoría Pública del Poder Judicial se han visto obligados a capacitar a sus defensores para que conozcan y dominen el nuevo sistema de justicia laboral en aras de garantizar a los trabajadores el acceso a procesos justos.

Algo a tomar en cuenta es que la reforma debe concebirse como un cambio cultural, para ello se necesita actuar con buena fe y honestidad, dejando atrás esos viejos vicios de simulaciones y pretextos, y en ellos están involucrados los abogados, quienes tienen la responsabilidad además de actuar conforme a derecho, el transmitir a los trabajadores y empleadores que hoy existe un sistema de justicia que tiene como objetivo cambiar las relaciones laborales, procurando que estas sean más armoniosas y pacíficas (Encina, 2020).

En México se implementó una justicia laboral rápida y flexible basada en el artículo 17 constitucional, dejando en mano de los Centros de Conciliación la función conciliatoria para que las partes no tengan que migrar a los tribunales laborales para arreglar sus diferencias,

por ello se cuenta con facilitadores que coadyuvan para alcanzar esos objetivos, con una correcta aplicación de la conciliación la justicia laboral mexicana dejará a tras las malas prácticas que se desarrollaban en las Juntas de Conciliación y Arbitraje (Muñoz-López, 2023).

Este nuevo sistema de justicia presenta beneficios con la conciliación prejudicial, ya que la mayoría de los conflictos laborales se están solucionando en menos de los 45 días señalados en Ley Federal del Trabajo con algunos retos y desventajas, esto produce que la carga de asuntos en la vía judicial sea menor en comparación con lo atendido por las Juntas de Conciliación y Arbitraje. Cabe recalcar que la ley ha dejado a salvo el uso de la conciliación dentro del procedimiento judicial, siendo así que el artículo 774 Bis de la Ley establece que puede utilizarse esta en cualquier etapa del juicio laboral antes del cierre de instrucción, también el artículo 873k señala que *en todo momento se fomentará la conciliación como la vía privilegiada para la solución del conflicto* (Morales y otros, 2023).

Cuando se habla de acceso a la justicia laboral, hay que meditar acerca del entorno social en que nos desarrollamos, para saber si se cuenta con los medios para alcanzarla, los impedimentos que hay que afrontarse todos los días, las nuevas corrientes de pensamiento que sitúan o descentralizan los circuitos jurisdiccionales para hacerlos accesible a los grupos en situación de vulnerabilidad, así como generar información y la difusión de temas para el debido conocimiento de los derechos (García, 2022).

Las personas viven en desasosiego cuando no son atendidas sus demandas, y es que dejan de confiar en las instituciones y se crea un ambiente de inestabilidad, pues estos grupos desconocen las maneras para hacer valer sus derechos, lo que genera retraso, pues no hay agentes de cambios y la impartición de justicia es vista como el quien represente mayor economía para dirigir el juicio a su favor, por tanto la Justicia Social cómo fue denominada la reforma laboral se basa en alcanzar la igualdad de oportunidades (García, 2022, p. 5).

Otra de las críticas en México es la falta de divulgación de la conciliación laboral, ya que parte de la población desconoce de esta, ignorando sus beneficios, así como los efectos de los convenios y la importancia del conciliador para el acercamiento de las partes para llegar a los acuerdos satisfactorios y la solución pronta de los conflictos (García, 2022). Por esa razón

se requiere mayor divulgación de la conciliación en los centros de trabajo para que tenga mayor alcance y sea del conocimiento de todos los trabajadores de este país. Es menester que las áreas de atención a los usuarios, es decir, oficialía de parte en los Centros de Conciliación o donde se les brinda orientación, se dé una asesoría clara acerca del procedimiento de conciliación prejudicial del cual harán uso las partes, (Pérez, 2022).

Durante la aplicación de las encuestas como técnica de recolección de datos, para esta investigación se constató que algunos trabajadores desconocían en qué consistía este procedimiento y se enteraban de su funcionamiento una vez que el conciliador se lo explicaba en la audiencia correspondiente. Esta asesoría debe ser asegurada desde que la solicitud haya sido presentada en modalidad presencial o remota.

#### **6.4. Desafíos de la reforma laboral**

La reforma laboral plantea una forma diferente de resolver los conflictos que surgen entre patrones y trabajadores, iniciando por el procedimiento de conciliación prejudicial, llevado a cabo en los Centros de Conciliación, para que sea a través de estos organismos donde se ventilen las diferencias que existan entre los protagonistas de la relación laboral, previo a recurrir a la vía judicial de ser necesario, lo anterior, sin perjuicio de recurrir directamente a los tribunales laborales conforme las excepciones contempladas en el artículo 685 Ter de la Ley Federal del Trabajo.

Se debe plantear la flexibilidad en el procedimiento para que sea más fácil llegar a un acuerdo por la no intervención de abogados laboristas que muchas veces buscaban su propio beneficio para que no hubiera conciliación e irse a juicio, puesto que se espera que este sea un sistema más ágil y rápido para la solución de conflictos a gran escala.

Se tiene que trabajar de manera efectiva con todos los operadores del sistema para el cambio, para que los casos sean resueltos con prontitud. Que la mayoría de los conflictos obreros-patronales y/o sindicales, se solucionen en la audiencia de conciliación ante los Centros, o en su caso, de igual manera, mediante una conciliación antes los Juzgados Laborales; y que dé como resultado, que la conciliación o cualquier mecanismo alternativo, sea considerado como la nueva justicia ordinaria, y los procedimientos judiciales, queden como alternativa a la resolución del conflicto.

Se espera que los asuntos sean resueltos con más celeridad, en primer término, para que las partes puedan llegar a un acuerdo que los beneficie por igual, para no saturar el sistema de justicia. De tal manera, que menos casos lleguen a sentencia y que ese tiempo se enfoque a los casos que necesiten mayor revisión.

Se debe tener como objetivo que no se rebase la carga de trabajo como en las Juntas de Conciliación, que se cumplan los términos establecidos. Independientemente de la conciliación, la vía judicial tendrá que apostar por dar agilidad a la solución de conflictos, el hecho de que sólo se dialogue entre las partes, apoyará mucho el acuerdo de un convenio y este filtro será más efectivo. Sin embargo, se requiere de constante y adecuada capacitación en materia laboral, y en la conciliación, contar con un presupuesto necesario.

Con una conciliación eficaz, en caso de irse a la vía judicial se cumpla con los términos o plazos establecidos, que exista transparencia por parte de conciliadores y jueces. Con apoyo de las partes y sus representantes, la conciliación puede ser una de las ventajas de dicha reforma. Requiriendo que se cumpla con la asistencia a las audiencias de conciliación, esto hará que haya una solución más pronta en los casos. Otra manera eficaz de resolver los conflictos individuales es a través de la conciliación entre las partes, no solo como requisito para iniciar un procedimiento, sino que también se podrían entablar pláticas conciliatorias durante el procedimiento, por lo que se podría llegar a un acuerdo en cualquier momento.

El éxito en la implementación de la Reforma Laboral no depende exclusivamente del presupuesto, en el proceso de instalación de los juzgados laborales es importante tener presente que las instituciones públicas operan con recursos limitados y que contar con muchos juzgados no necesariamente se traducirá en procesos judiciales laborales ágiles y expeditos. (Morales, 2021, p.189)

Otra de las visiones que debe cumplir el Estado, a través de quien lo represente, es la tutela judicial efectiva, en tal sentido, Reynoso (2020, p. 24) señala:

Para su plena vigencia y aplicación supone una serie de factores de diversa índole; en materia laboral por ejemplo demanda la existencia de instituciones sólidas, procedimientos convenientes, presupuestos adecuados, recursos humanos, pero también mecanismos concretos y cotidianos que la hagan viable y tangible.

Tanto los conciliadores como los jueces deben contar con competencias y habilidades para la gestión de los conflictos, cumpliendo con los requisitos formales y experiencia en el ámbito laboral, para garantizar que la reforma laboral cumpla con las expectativas que se tienen (Flores, 2021).

Otro de los retos es el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Tic), que si bien es cierto vienen a darle flexibilidad, y rapidez a los procedimientos, hay que tener en cuenta que si fallan puede caer las expectativas que se tiene del uso de estas como herramientas para facilitar los procesos, tales como el enrutamiento de notificaciones, en el que puede apreciarse en tiempo real si se está realizando o se constituyó el notificador para cumplir con las notificaciones, el envío de las demandas, contestaciones y otros escritos, por vía electrónica, el cálculo de las prestaciones laborales, la creación de buzón de usuarios para notificaciones, y que exista una red para que la información esté segura y sea inamovible (Molina, 2022).

Lo anterior, permite recordar los intentos que realizan los Estados por diseñar modelos de sistemas con instituciones que permitan a los ciudadanos acceder a las mismas, con el fin de resolver sus peticiones, y al mismo tiempo, cumplir con el respeto a sus derechos. Sin embargo, para cumplir con este objetivo no basta con la creación de instituciones bien diseñadas, estructuradas y proyectadas; razón por la cual se debe procurar contar con procedimientos y formas convenientes y adecuadas para que estas instituciones funcionen, de tal manera que, el sueño de justicia laboral sea una realidad y que las partes puedan acudir a ellas para resolver sus diferencias y que la manera y el cómo se atenderán será, cumpliendo con los principios procesales universales (Reynoso, 2020).

Por otro lado, está la transparencia y esto no solo desde el punto de vista de los administradores de justicia como jueces o de los conciliadores, sino también, por las partes materiales en los conflictos laborales, bien sea de manera individual o colectiva, es decir, debe existir transparencia por parte de las personas involucradas en el trámite o proceso indistintamente de su participación, y entre esto destacan los abogados litigantes quienes han sido considerados por muchos, como los que provocan que se alarguen los procesos, es decir, quienes bloquean de cierta manera que las partes diriman sus controversias de manera expedita.

Para Martínez (2023) se requiere mayor presupuesto para los Centros de Conciliación, capacitaciones permanentes para los conciliadores y además para el personal involucrado en el que hacer de estos órganos, lo anterior para que se pueda continuar resolviendo los casos con los objetivos esperados que es resolver los conflictos en un 70 % en sede administrativa, si no, se podría poner en riesgo que el procedimiento prejudicial conciliatorio no sea viable en un futuro.

Como señala Domínguez (2022), dentro de los grandes retos de la reforma laboral uno de ellos es evitar la judicialización de los conflictos laborales, para eso se crearon los centros de conciliación para que sea a través de ellos que se realice la conciliación, como un apoyo para que no haya saturación de asuntos en los tribunales laborales.

Morales y otros (2023) consideran como otra debilidad la falta de información y poca transparencia en las evaluaciones y avances de las instituciones, por ello, afirman que el éxito de la reforma laboral dependerá en gran medida del conocimiento que se tengan de esta. No solo los abogados laboristas, sino también los patrones, organizaciones civiles, sindicatos, sector trabajador y demás agentes en el desarrollo de las relaciones de trabajo del país, agregando que otro de los retos es la lectura, interpretación y comprensión de los alcances de esta, para que las partes defiendan sus derechos para evitar extorsiones, atrasos, engaños y decepciones.

Asimismo, los patrones y trabajadores, deben depositar su confianza en las nuevas instituciones, conociendo todo aquello que beneficie a ambos, con el objetivo de mejorar la productividad, impulsar el desarrollo económico, lograr la justicia social y alcanzar más y mejores beneficios para los más desprotegidos (Morales y otros, 2023), siendo otro reto, la accesibilidad y conocimiento de la conciliación, la cual debe formar parte de la nueva ideología que permita desarrollar confianza en las instituciones (García, 2022).

Hay que destacar es el uso de los avances tecnológicos establecidos en la reforma, quedando el desafío de gestionar la innovación, garantizando que sus beneficios alcancen la mayor cantidad posible de destinatarios, ahora se pueden realizar las solicitudes de conciliación, las audiencias, el desahogo de pruebas entre otros actos procesales, mediante medios tecnológicos dejando de manifiesto la evolución de los seres humanos a través de la



ciencia y la tecnología, por tanto se debe hacer un buen uso de ellos para tener una justicia más pronta (Téllez y Reyes, 2020).

## **6.5. Reflexiones al capítulo 6**

Los operadores del derecho del trabajo tienen grandes desafíos en la correcta aplicabilidad de la reforma laboral del 2019, en vista, que esta se produjo en un contexto nacional e internacional y está puesta en un escenario social, conlleva a dos sectores de la sociedad bastante sensibles como es el capital humano y el capital económico, pero, se debe recordar que el más débil de la relación laboral es el trabajador frente al empleador, sin perder de vista el principio de la primacía de la realidad.

Los operadores del derecho laboral deben procurar que los conflictos que se susciten se resuelvan de tal manera que las partes queden satisfechas con los acuerdos alcanzados, para esto han de tener presente la importancia de su papel en la solución de las controversias, puesto que son partícipes en la transformación de los conflictos. Todo lo anterior tomando en consideración lo establecido en la CPEUM, la LFT y los principios universales en los que giran las actuaciones de los operadores laborales y los sujetos de la relación laboral.

En datos estadísticos, a nivel nacional no se ha llegado a la meta que se tenía pronosticada que era la solución de los conflictos en los Centros de Conciliación, en un porcentaje mayor al 70 %, como se ha evidenciado con los datos publicados por el INEGI, en ninguno de los 4 últimos años se ha llegado siquiera al 50% de los casos resueltos en la vía administrativa. Lo anterior es importante para que estos órganos a nivel nacional reflexionen y analicen en que están fallando, o mejor dicho que áreas de mejoras se necesitan para aumentar el número de casos resueltos en estos.

En el caso de Nuevo León, que es donde se asienta este estudio se constató que en el año 2023 mismo en el que se aplicaron los instrumentos de recolección de información, este Estado se ubicó entre los primeros a nivel nacional donde se han resuelto más casos en la vía prejudicial, coincidiendo con los resultados cualitativos y cuantitativos de esta investigación, que se demostró que la conciliación es un método importante para la solución de los conflictos sin recurrir a la vía jurisdiccional, que los casos se están resolviendo en esta instancia y que las soluciones han sido satisfactorias y en el plazo establecido en la LFT.

## **CAPÍTULO 7: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUALITATIVO**

### **7.1. Introducción**

En el presente capítulo se desarrollan, las características y diseño del enfoque cualitativo con el cual, se aborda la problemática de la investigación y su comprobación mediante la técnica de entrevista semiestructurada, para ello se define el universo, población, muestra y el muestreo utilizado, conforme las características de los sujetos de estudio, tomando en consideración la problemática planteada.

Una vez definida la población de estudio se procedió a diseñar el instrumento de investigación para la recolección de los datos, el cual fue previamente validado por expertos y mediante la aplicación de un estudio piloto. Finalmente, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento cualitativo los cuales fueron procesados por el *software* especializado en análisis cualitativo de datos MAXQDA.

### **7.2. Diseño del método cualitativo**

Para la comprobación de la problemática de investigación, se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, esta se caracteriza por ser flexible, permite un diálogo abierto entre el investigador y el interlocutor, a su vez esto, motiva al interlocutor, eleva su nivel de interés y colaboración, reduce los formalismos, las exageraciones y distorsiones, estimula su memoria y la aceptación de sus vivencias, el fin de esta es obtener descripciones del mundo vivido de las personas entrevistadas, con la finalidad de lograr interpretaciones fidedignas del significado de los fenómenos descritos (Martínez, 2006).

Se eligió la técnica mencionada porque a través de ésta se tuvo el contacto directo con la muestra de la investigación, lo que permitió desarrollar el guion de preguntas que se preparó previo al encuentro con los expertos sobre el fenómeno investigado, esto a su vez conllevó a obtener la información que se considera oportuna conforme la hipótesis, la problemática y pregunta de investigación, también se consideró que era necesario que las respuestas de los entrevistados no tuvieran sesgadas, de tal manera que las preguntas realizadas no eran inductivas, esto permitió tener respuestas objetivas y concretas.

El estudio utilizado es el método descriptivo, puesto que este permite seleccionar las características o propiedades fundamentales del objeto estudiado y su descripción detallada dentro del marco conceptual de referencia, ya que, este identifica características, formas de conductas y actitudes del universo investigado (Maldonado, 2018).

A través de este método de investigación se explican las características principales del objeto de estudio, a su vez esto lleva a desarrollar de forma descriptiva a los sujetos que fueron elegidos para obtener los resultados, los que permitió determinar los hallazgos de la investigación y a partir de estos establecer las recomendaciones que se consideraron pertinentes para la mejora del fenómeno investigado, así como resaltar los aportes que este ha brindado, por ello es importante establecer un universo que aporte esa información necesaria para el trabajo investigativo.

Como se señaló en el primer capítulo de la presente investigación, la naturaleza de este estudio es mixto, puesto que se emplea un enfoque cualitativo para fundamentar la problemática y un enfoque cuantitativo para comprobar la validez de la hipótesis. Para Ruiz (2003), la metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa, puesto que, el acierto del investigador no estriba en la metodología que utiliza sino en la correcta aplicación en los casos específicos para los que están más adaptada, por tanto, este autor recomienda la combinación de ambas metodologías en los casos y aspectos metodológicos pertinentes.

La investigación cualitativa puede definirse como una metodología que produce datos descriptivos que requieren de un análisis e interpretación, desarrollando aquello que en las percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales parece pertinente y significativo, por ello, los esfuerzos investigativos están dirigidos a descubrir la realidad, (Sandoval, 2002).

La aplicación del enfoque cualitativo permitió tener la opinión de los sujetos que participaron en las entrevistas, desde el punto de vista jurídico y legal hasta el práctico, puesto que ellos son expertos sobre el tema de investigación, son conocedores del derecho del trabajo y se desenvuelven en el día a día en esta materia, razón por la cual, de las opiniones brindadas, se realizó el análisis e interpretación de los datos descriptivos que estos aportaron.

Cabe destacar que este estudio se da de manera secuencial, primeramente, se realizó la investigación con un enfoque cualitativo para validar y comprobar la problemática de la

investigación, y luego se llevó a cabo el enfoque cuantitativo para comprobar la hipótesis planteada.

### **7.3. Población de estudio**

Se considera población al conjunto de individuos, que aporten información sobre el fenómeno que se estudia, es una colección completa de elementos que poseen características comunes, es el elemento más grande del cual se puede tomar una muestra representativa para el estudio de investigación. Por otro lado, puede decirse que se refiere a todos esos elementos que en forma individual podría ser tomado en cuenta en la investigación, (Quezada, 2010, p. 95).

En este estudio la población que se tomó como unidad de análisis son abogados expertos en derecho laboral, de Monterrey, quienes en su ejercicio litigan y han representado a las partes en los procedimientos laborales. El motivo por el que se eligió es porque los participantes están relacionados con los procesos laborales, lo cual se considera pertinente en vista que esta investigación se basa en sustentar los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019, en la solución de conflictos individuales y ellos son conocedores del tema.

Para Eyssautier (2006), el universo o población es un grupo de personas o cosas similares en uno o varios aspectos, que forman parte del objetivo de estudio, es decir, que la definición del universo es determinada exclusivamente por los fines de la investigación del estudio en particular y en ello se debe tomar en consideración elementos como, una explicación muy detallada del lugar, tiempo, composición, apariencia, por eso es imprescindible conocer a la población de estudio de tal manera que los resultados que aporten sirvan para robustecer el estudio realizado.

### **7.4. La muestra**

La muestra consiste en la selección de una porción de la población, dicho de otra manera, es un subconjunto que se selecciona de la población, se considera como un grupo reducido de elementos de la población, a los que se les evalúa características generales, particulares, con el objetivo de inferir tales características (Quezada, 2010, p. 95).

Por su parte, Namakforoosh (2017) señala que el muestreo por conveniencia se basa en recopilar datos de los sujetos de estudio más conveniente, es decir, la recopilación de datos de los elementos muestrales de la población que más convenga. Para ello se cuenta con previo conocimiento de los elementos de la población.

En cuanto al criterio de selección se debe tomar en consideración el propósito que representa, es decir, debe existir una relación con el criterio, estos criterios deben ser claros y racionales al momento de tomar esta decisión, se buscan personas que sean con características heterogéneas (Burgos, 2011).

Para Eyssautier (2006), elegir el tipo de muestreo a utilizar una vez definido el universo, deberá determinar el tipo de muestreo de probabilidad o probabilístico y el muestreo de no probabilidad o no probabilístico. Además, señala que el muestro probabilístico: es aquel en que cada elemento del universo tiene una oportunidad o probabilidad conocida de ser elegido para la muestra, en cambio el muestreo sin probabilidad es aquel que no brinda a todo componente del universo una oportunidad conocida de ser incluido en la muestra. Es por esta razón que todo investigador decide que componentes se deberán entrevistar u observar.

Por lo anterior, el tipo de muestra que se utilizó es no probabilístico por conveniencia, se llevó a cabo mediante pasos ordenados, puesto que, primeramente, se definió el perfil de los participantes y posteriormente el impacto que su experiencia y conocimiento sobre el tema tendría en la investigación (Quezada, 2010, p. 95). Por ello, se tomó como muestra a 11 abogados expertos en derecho laboral, quienes accedieron de manera voluntaria.

## 7.5. Operacionalización de las variables

Tabla 5: Operacionalización de las variables

Variables	Pregunta Directriz	Categorización	Pregunta Pauta	Palabras asociadas
Conciliación prejudicial	¿Cuál es la importancia de establecer la conciliación de manera prejudicial?	Relación con los MASC	En el ejercicio de su profesión, ¿Cuál es su relación con los Métodos Alternos de Solución de Conflictos?	Estrecha, cercana cotidiana, ninguna
		Relación con la conciliación Laboral?	Actualmente, ¿Cuál es su relación con la Conciliación Laboral?	Constante, cercana, habitual, ninguna
		Tiempo haciendo uso de la conciliación	¿Cuánto tiempo lleva haciendo uso de la Conciliación Laboral?	De 1 a 10 años, de 11 a 20 años, 21 a 30 años, más de 30 años.
		Importancia de la conciliación como fase prejudicial	Según su experiencia, ¿Cuál es la importancia de la conciliación como fase prejudicial?	Minimiza costo, solución rápida de conflicto, ninguna
Cumplimiento del principio de voluntariedad	¿Cuál es la importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad?	Incidencia de la conciliación en la efectividad de la reforma	A su criterio, ¿La conciliación como fase prejudicial, es un factor que incide en la efectividad de la reforma de la Ley Federal del Trabajo del 2019, en la solución de conflictos individuales laborales?	Por supuesto que sí, tal vez, claro que no
		Conciliación ayuda a la agilización de la solución de los conflictos	Desde su experiencia, ¿La conciliación prejudicial ha ayudado a agilizar la solución de conflictos?	Claro que no, totalmente, de ninguna manera
		Importancia del respeto del principio de voluntariedad	Desde su experiencia, ¿Cuál es la importancia del respeto del principio de voluntariedad?	Certeza, legalidad, solución voluntaria, libertad de decisión, autonomía

Consecuencias de violentar el principio de voluntariedad	Desde su expertise, ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas en caso de quebrantar el principio de voluntariedad?	Incumplimiento del acuerdo, atenta contra la seguridad jurídica, nulidad de lo acordado, nulidad del proceso
Garante del cumplimiento del principio de voluntariedad	En su experiencia, ¿Considera usted que el conciliador debe ser el garante de cumplir con el principio de voluntariedad, en la fase de conciliación prejudicial?	Considero que no, quizás, así es, totalmente
Principio de voluntariedad permite solución de conflictos	En su opinión, ¿El cumplimiento del principio de voluntariedad permite que las partes puedan solucionar sus conflictos individuales laborales, sin recurrir a la vía judicial? ¿Por qué?	Así es, de acuerdo, en desacuerdo
Casos resueltos por voluntad de las partes	Según su experiencia, ¿Considera que los casos resueltos en conciliación prejudicial son por voluntad de las partes?	Por supuesto que sí, claro que no, así es, no es así, totalmente
¿Cuáles son las causas de Confianza en el método de conciliación que exista confianza en el método de conciliación a raíz de la implementación de la reforma laboral?	Confianza en la conciliación Según su experiencia, ¿Existe confianza en la Conciliación?	Ninguna, absolutamente, totalmente
Confianza en el nuevo sistema de justicia laboral	Según su expertise, ¿Existe confianza en el nuevo sistema de justicia laboral?	No sabría que decir, por supuesto que sí, no existe
Causas por la que existe confianza en la conciliación	Conforme a su expertise, ¿cuáles son las causas por la que existe confianza en el método de conciliación?	No existe confianza, autonomía, transparencia, órgano independiente, novedoso, conocimiento

	Al existir confianza las partes resuelven el conflicto	A su juicio, ¿Al existir confianza en el método de conciliación, las partes podrán resolver sus conflictos individuales laborales, en los Centros de Conciliación?	Por supuesto que sí, claro que no, así es, no es así, totalmente
	¿Por qué fue necesaria la reforma laboral?	Desde su punto de vista, ¿Por qué fue necesaria la Reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019?	Asuntos internacionales, carga laboral, corrupción, retardación de justicia
	Cambio de las Juntas	Con base en su experiencia, ¿Considera que fue necesario el cambio de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, por Centros de Conciliación Federales y Locales? ¿Por qué?	Considero que sí, considero que no
Efectividad de la reforma laboral	¿Cuáles son los impactos que ha tenido la reforma laboral del 2019?	¿Qué faltó incluir en la Reforma Laboral del 2019, en relación con la conciliación como método de solución de conflictos?	Contemplar otros asuntos en sede prejudicial, intervención de abogados, nada
	¿Qué se espera de la reforma del 2019?	¿Qué espera con la Reforma a la Ley Federal del Trabajo, respecto a la conciliación como método de solución de conflictos?	Efectividad, nada, cumplimiento de los acuerdos, resolución en conciliación, celeridad en los procesos
	¿De qué manera se podrán resolver los conflictos de forma eficaz?	Desde su punto de vista, ¿De qué manera, los conflictos laborales individuales se podrán resolver de manera eficaz, con la reforma laboral del 2019?	De ninguna manera, por la conciliación, personal capacitado, voluntad de las partes, cumplir los plazos
	Impacto de la reforma	Desde su punto de vista, ¿Cuál ha sido el impacto de la reforma laboral del 2019, en Sede prejudicial?	Transparencia, solución expedita, ninguna

Fuente: Elaboración propia (2024).



La operacionalización de las variables se realiza con el fin de elaborar el instrumento de recolección de datos, esto permite establecer la concordancia de lo señalado en la argumentación teórica tanto en los antecedentes como en la justificación, por medio de este ejercicio se decodifica y deconstruye un constructo de contenido, pasando de la fundamentación teórica general a lo singular, y el resultado de esto se aplica a la muestra de la población de estudio para obtener los resultados (Vásquez, 2021). En la tabla anterior, se presenta la operacionalización de las variables que sirvieron de guía para la comprobación de la problemática de la investigación, para ello, fue necesario contar con la conceptualización de las variables.

## **7.6. Diseño del instrumento**

Sáenz y Rodríguez señalan que hay que definir claramente el tipo de investigación cualitativa a utilizar, a su vez justificar la pertinencia y relevancia del método, y la técnica utilizada para el estudio. Asimismo, mencionan que es necesario definir con claridad a los participantes del estudio, y el rol del investigador. Al tener claro lo anterior, se procede a la elaboración del instrumento cualitativo especificando la relevancia y su validación tanto externa como interna, lo que permite la validez de los hallazgos para proceder a aplicar el instrumento de medición que soportarán los objetivos de la investigación (Sáenz y Rodríguez, 2014).

La entrevista semiestructurada es flexible, dinámica, es por ello que en el guion de las entrevistas se incluye el tipo de colaboración deseada, los temas y subtemas deben responder a los objetivos de la investigación, y se toma en consideración la flexibilidad del orden de las preguntas. Las preguntas deben ser congruentes con el diseño, el investigador no debe perder de vista el alcance de la investigación, por lo que a través de las preguntas que realiza se dirige hacia ese propósito que se ha planteado (Burgos, 2011).

Para Arias (2004) la entrevista consiste en la obtención de información oral de parte de una persona (el entrevistado) recabada por el entrevistador directamente, en una situación cara a cara, es decir que la entrevista permite tener frente a frente al interlocutor y receptor en ese diálogo o proceso de comunicación que permite esa retroalimentación entre ambos.

Tomando en consideración que la entrevista se caracteriza por esa flexibilidad y dinamismo, al momento de elaborar el instrumento se consideró que el contenido del guion debía ser claro y preciso, conteniendo las preguntas pertinentes y enfocadas al objetivo general y los específicos, así como la medición de las variables de investigación.

#### **7.6.1. Validez del instrumento**

Antes de la aplicación, el instrumento final, pasó por dos procesos de validación, por un lado, fue validado por dos expertos en MASC, investigadores y metodólogos de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Nacional Autónoma de Nuevo León, por otro lado, se aplicó una prueba piloto a una muestra de la población, cabe aclarar que esta fue descartada para la aplicación final.

#### **7.7. Estudio piloto**

Se realizó la prueba piloto del instrumento para la validación de este, para la cual se aplicó 7 entrevistas por correo a abogados expertos en derecho laboral, es oportuno manifestar que los sujetos de esta muestra son litigantes, todos conocen sobre el método de conciliación y están familiarizados con los cambios en el sistema laboral mexicano.

Cabe mencionar que se decidió realizar las entrevistas por correo electrónico debido a que los participantes que accedieron de manera voluntaria señalaron que por motivos de carga laboral no podían atender de forma física para realizarles la entrevista.

Según Namakforoosh (2017) en este tipo de entrevista se envía la lista de preguntas al sujeto participante, este después de contestar, la devuelve por la misma vía, asimismo, señala que entre las ventajas de este tipo de entrevistas se encuentra que las respuestas son pensadas y consultadas, en vista que, permite contestar aquellas preguntas que requieren consultar documentos o personas.

El objetivo de la aplicación del estudio piloto es la validación del instrumento final, lo que se buscaba era que los sujetos participantes en el pilotaje comprendieran las preguntas,

manifestaran si existían ambigüedades, o si las preguntas eran repetitivas. Por ello, se considera que la aplicación de las entrevistas a través de correo electrónico permitía alcanzar este fin.

En el instrumento utilizado para el pilotaje estaba estructurado de la manera siguiente: Primeramente, se hace un preámbulo y presentación del tema de investigación, se aclara que las preguntas y las respuestas se tratarán de manera anónima. Después se solicitan los datos generales de los participantes, luego, se realizan preguntas de introducción, posteriormente se aplican las preguntas relacionadas tanto con los objetivos específicos como con las variables y por último preguntas que conllevan a tener más información sobre la investigación en desarrollo.

### **7.8. Resultados del pilotaje**

La primera entrevista se realizó el día 15 de septiembre de 2022, la que se llevó a cabo sin inconvenientes, el sujeto entrevistado contestó las preguntas de manera clara y fluida.

La segunda entrevista se realizó el día 17 de septiembre de 2022, se constató que el sujeto entrevistado respondió las preguntas con claridad y aplomo.

El día 21 de septiembre de 2022 se realizaron las entrevistas 3, 4 y 5, se confirmó que la selección de la unidad de análisis fue acertada, en vista que, los participantes conocen y dominan el tema de investigación.

La sexta entrevista se realizó el 22 de septiembre de 2022, se corroboró que las preguntas fueron comprendidas por el entrevistado.

La séptima entrevista se realizó el día 23 de septiembre de 2022, la cual se realizó sin dilaciones, ni dificultades.

Por tanto, se confirmó que la selección de la unidad de análisis fue acertada, puesto que, los sujetos conocían y dominaban el tema abordado en la entrevista, las preguntas realizadas fueron comprendidas por los entrevistados, estas no fueron repetitivas. Por tanto, se validó el instrumento.

Sin embargo, con los resultados obtenidos, se verificó que era necesario cambiar la redacción de algunas preguntas para que estuviera, más de acorde con las variables independientes.

Con los resultados alcanzados se procedió a elaborar el instrumento definitivo en el que se realizaron algunos ligeros cambios de redacción en las preguntas número 8, 10, 12, 13, 14, 15, en el caso de la pregunta 6 se dividió en dos, además, se consideró necesario ampliar el guion de preguntas, por ello se agregaron 5 preguntas pasando de 16 a 21 para el instrumento final.

### **7.9. El instrumento final**

Con la validación del instrumento piloto, se procedió a elaborar el instrumento definitivo, dicho instrumento está conformado por 21 preguntas, dividido de la siguiente manera; 6 para la variable independiente  $x_1$ , con la que se pretendía medir la importancia de la conciliación prejudicial para la solución de controversias entre patrones y trabajadores; 5 para la variable independiente  $x_2$ , con el objetivo de determinar el alcance del cumplimiento del principio de voluntariedad; 6 para la variable independiente  $x_3$  con el fin de determinar si existe confianza en el método de conciliación para la solución de los conflictos; y finalmente 4 para la variable dependiente relacionada con la efectividad de la reforma laboral para solución de conflictos en sede prejudicial.

### **7.10. Aplicación del instrumento final**

Para la obtención de los resultados del enfoque cualitativo, finalmente se aplicó el instrumento a 11 expertos/as (7 hombres y 4 mujeres), con un rango de edad entre 25 y 55 años, quienes tienen experiencia en litigio en materia laboral, representando tanto a empleadores como a trabajadores, además, 3 de ellos son académicos y 1 es juez laboral, quienes accedieron a ser entrevistados de manera voluntaria, estas entrevistas fueron grabadas con sus consentimientos, y posteriormente se procesaron en el *software* especializado en análisis cualitativo de datos MAXQDA.

La primera entrevista se realizó el día 20 de enero del 2023, la que se llevó a cabo sin inconvenientes, el sujeto entrevistado contestó las preguntas de manera clara y fluida, el tiempo de la entrevista fue de 45 minutos.

La segunda entrevista se realizó el día 23 de enero de 2023, el sujeto entrevistado respondió las preguntas con claridad y aplomo, el tiempo de la entrevista fue de 52 minutos.

El día 25 de enero de 2023 se realizaron las entrevistas 3 y 4 teniendo una duración de 46 y 54 minutos respectivamente, los sujetos entrevistados fueron claros y precisos en sus respuestas.

La quinta entrevista se llevó a cabo el día 30 de enero de 2023, la cual tuvo una duración de 48 minutos, el sujeto entrevistado fue conteste en las respuestas a las preguntas que se hicieron.

La sexta entrevista se realizó el día 1 de febrero de 2023, duró 54 minutos y el entrevistado contestó las preguntas sin inconvenientes.

La séptima entrevista se realizó el día 3 de febrero de 2023, duró 1 hora con 8 minutos, la cual se realizó sin dilaciones, ni dificultades.

La entrevista ocho se practicó el día 16 de febrero de 2023, la cual duró 1 hora con 12 minutos, el sujeto entrevistado se extendió en sus respuestas, lo que permitió tener mayor insumo en los resultados.

La entrevista nueve se realizó el día 17 de febrero de 2023, la que duró 56 minutos, el sujeto entrevistado fue claro en sus respuestas.

La entrevista diez se practicó el día 22 de febrero de 2023, la que demoró 59 minutos, el sujeto entrevistado también fue claro en sus respuestas.

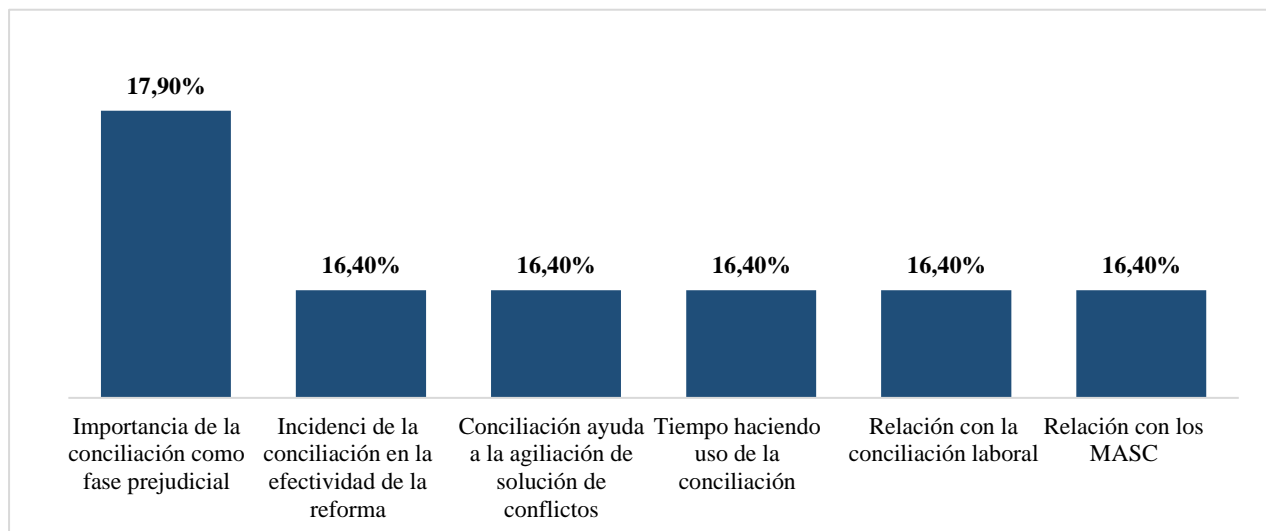
La entrevista once, se llevó a cabo el día 23 de febrero de 2023, duró 53 minutos, en la cual el sujeto entrevistado brindó la información requerida.

## 7.11. Análisis de los resultados del estudio cualitativo

El análisis de los resultados cualitativos se determinó por medio de las respuestas obtenidas de las entrevistas semiestructuradas realizadas. La información obtenida se procesó en el sistema MAXQDA, el cual es utilizado en diferentes estudios de las ciencias sociales, este realiza el análisis de los datos obtenidos y posteriormente son arrojados los resultados procesados a través de gráficos, los que a continuación serán presentados y explicados, el orden en el que se presentan es conforme a cada variable de estudio.

### 7.11.1. Variable Independiente X1: Conciliación prejudicial.

Gráfico 2: Variable independiente x1 - Conciliación prejudicial.

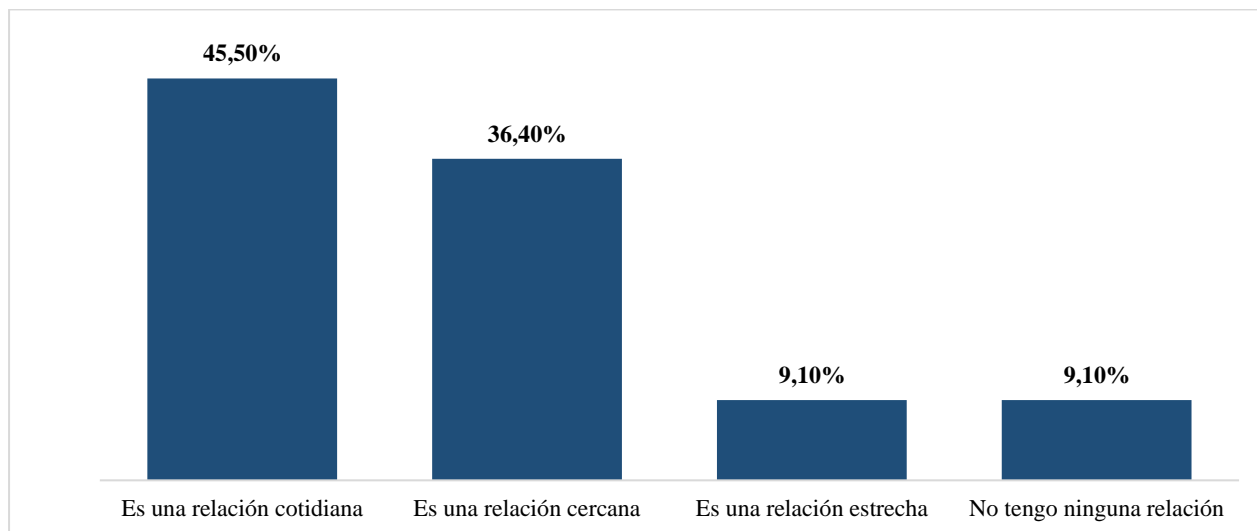


Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 2, se aprecian las categorías con las que se midió la variable independiente X1, Conciliación prejudicial, las cuales son: importancia de la conciliación como fase prejudicial, incidencia de la conciliación en la efectividad de la reforma, conciliación ayuda a la agilización de la solución de conflictos, tiempo haciendo uso de la conciliación prejudicial, relación con la conciliación laboral y relación con los MASC, asimismo, se observa el número de segmentos que es la frecuencia con que fueron contestadas las categorías correspondientes. Y finalmente, el

porcentaje de representación, como se puede ver tienen porcentajes similares de 17.90% a 16.40%, esto obedece a que regularmente los sujetos de la muestra responden una vez a cada categoría.

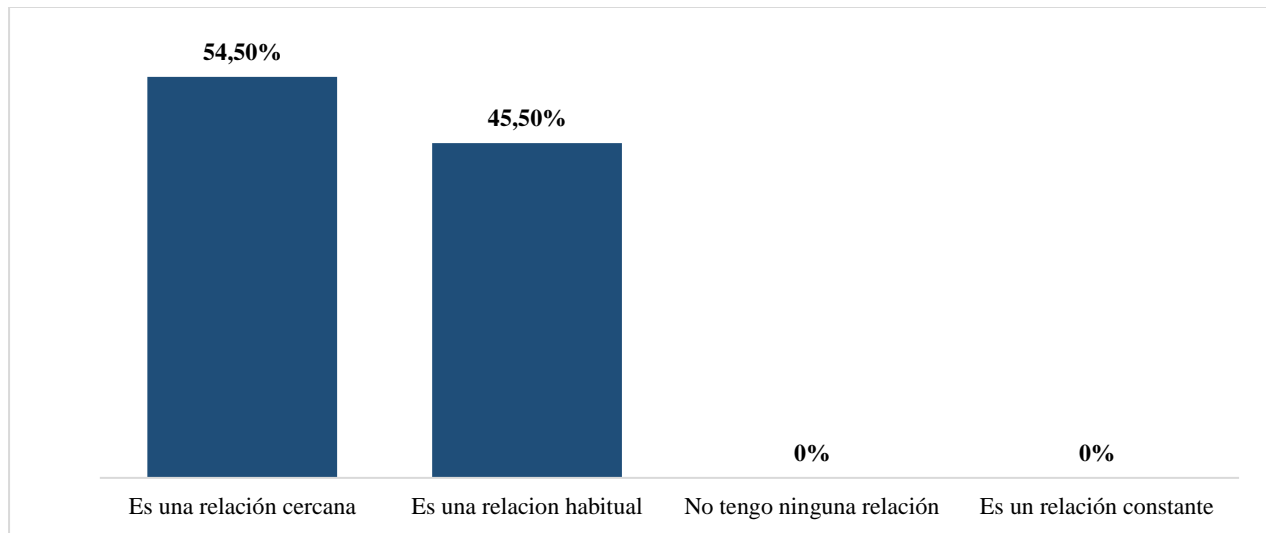
Gráfico 3: *Relación con los MASC.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 3, se presenta el grado de relación que tienen los expertos con los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, se obtuvo como resultado que 45.5% tiene una relación cotidiana, y el 36.4% es cercana. Como se puede apreciar, la relación que tiene la población de estudio respecto a los MASC es cercana y de convivencia cotidiana, es decir, que están en constante correspondencia con estos. Lo cual es importante para este estudio en vista que confirma que la muestra aplicada conoce de estos.

Gráfico 4: *Relación con la conciliación laboral.*

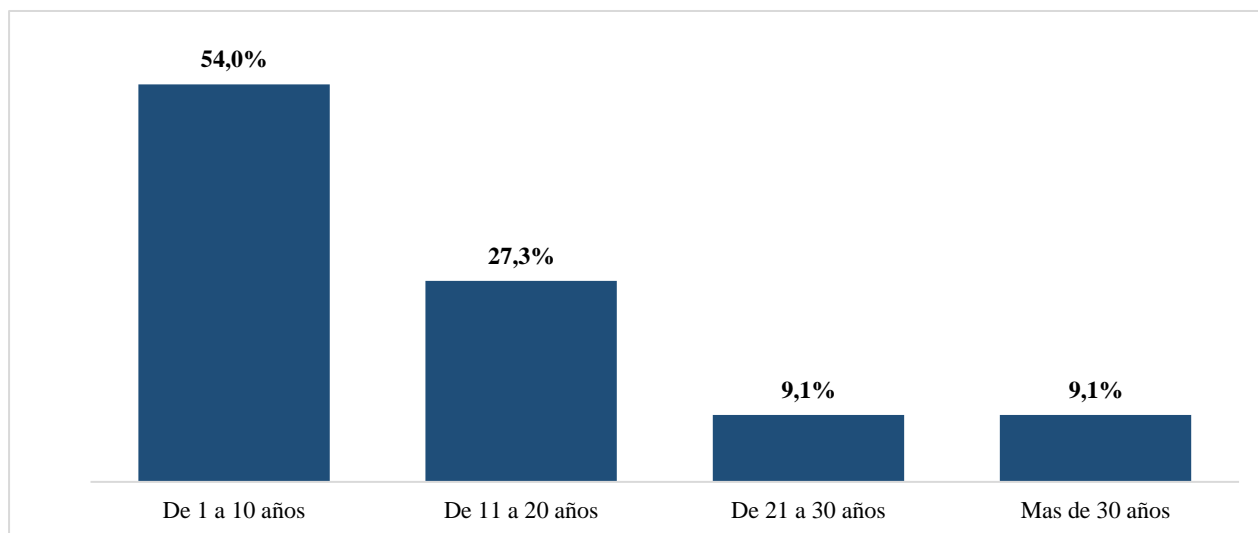


Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 4, se denota la relación de los expertos de estudio con la conciliación laboral, lo anterior es importante conocerlo debido al tema que se está investigando, por tanto, interesa tener certeza que los sujetos entrevistados conocen la conciliación laboral y que en su quehacer profesional se relacionan con la misma, teniendo como resultado que su relación es un 54.5% cercana, y un 45.5% habitual, en resumen se obtuvo que la relación de la población con la conciliación laboral es cercano y habitual, es decir, que hay una relación muy estrecha, confirmando que la muestra elegida es idónea, puesto que conocen del tema.



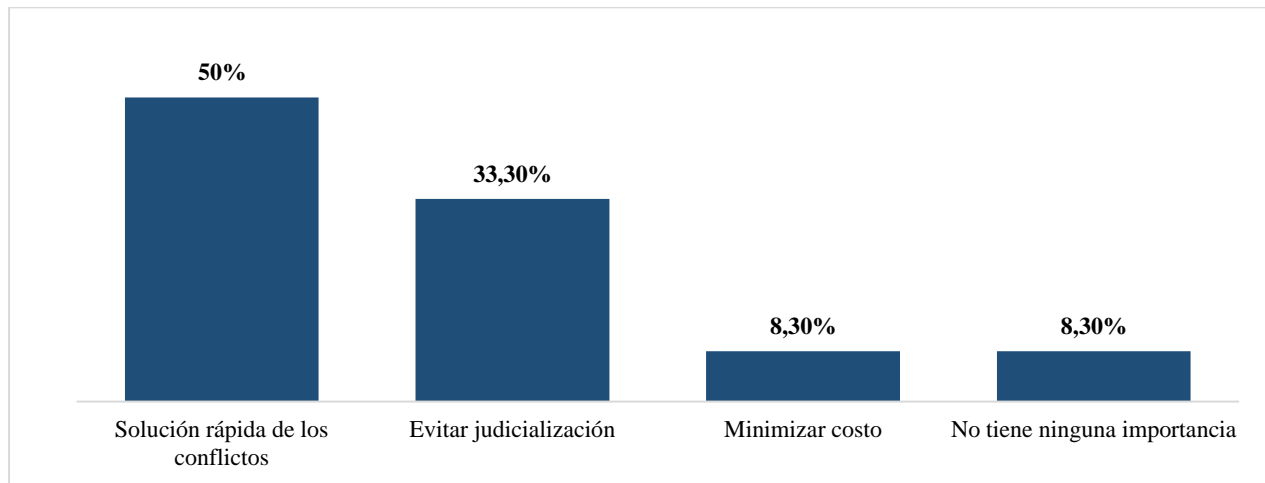
Gráfico 5: *Tiempo haciendo uso de la conciliación.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

El gráfico 5, muestra el tiempo promedio en años que los expertos de la población llevan haciendo uso de la Conciliación Laboral, obteniendo como resultado que un 54% tiene entre 1 a 10 años, un 27.3% entre 11 y 20 años, lo que indica que los entrevistados en su mayoría tienen entre 1 a 20 años de experiencia haciendo uso de la conciliación laboral, lo cual es relevante en cuanto al grado de *expertise* que tienen sobre este método alternativo de solución de conflictos en materia laboral.

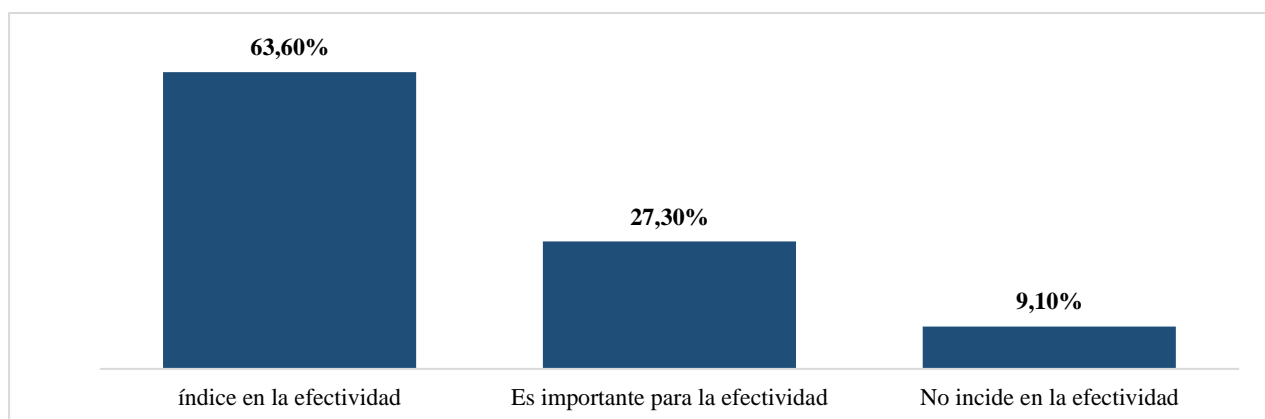
Gráfico 6: *Importancia de la conciliación como fase prejudicial.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 6, se refleja que el 50% de los expertos señalaron que entre la importancia de la conciliación prejudicial está la solución rápida de los conflictos y el 33.3%, considera que evita la judicialización de los conflictos. Es decir, que su importancia radica en la solución rápida de los conflictos y que evita la judicialización de estos, lo cual se traduce en que los tribunales laborales no tendrían saturación de casos por resolver.

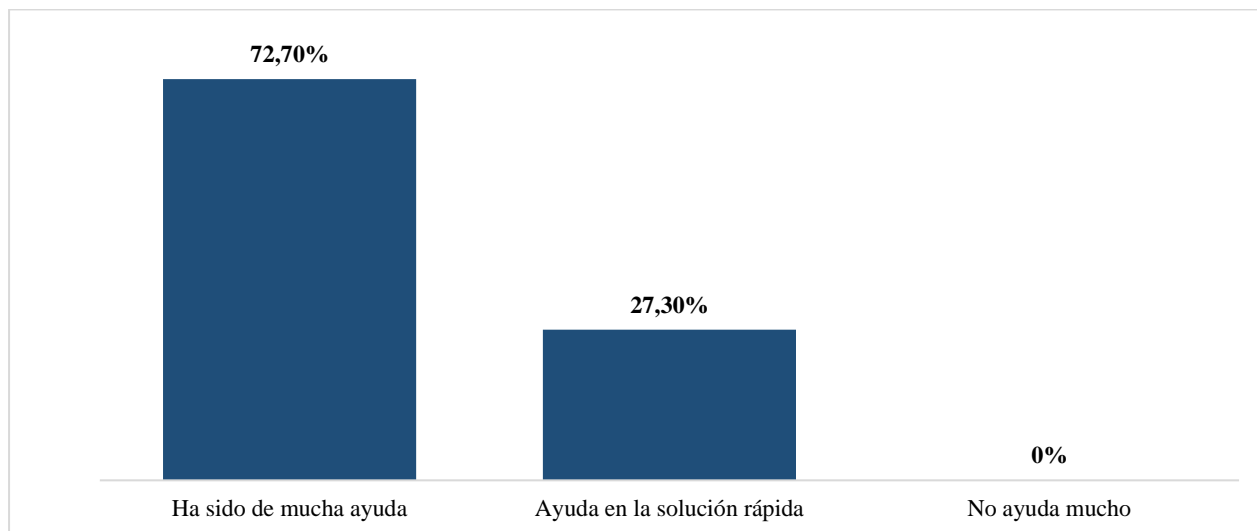
Gráfico 7: *Incidencia de la conciliación en la efectividad de la reforma.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 7, se muestra que de los expertos el 63.6% considera que la conciliación si incide en la efectividad de la reforma y el 27.3% menciona que esta si es importante en la efectividad para la solución de los conflictos.

Gráfico 8: *La conciliación agiliza la solución de conflictos.*



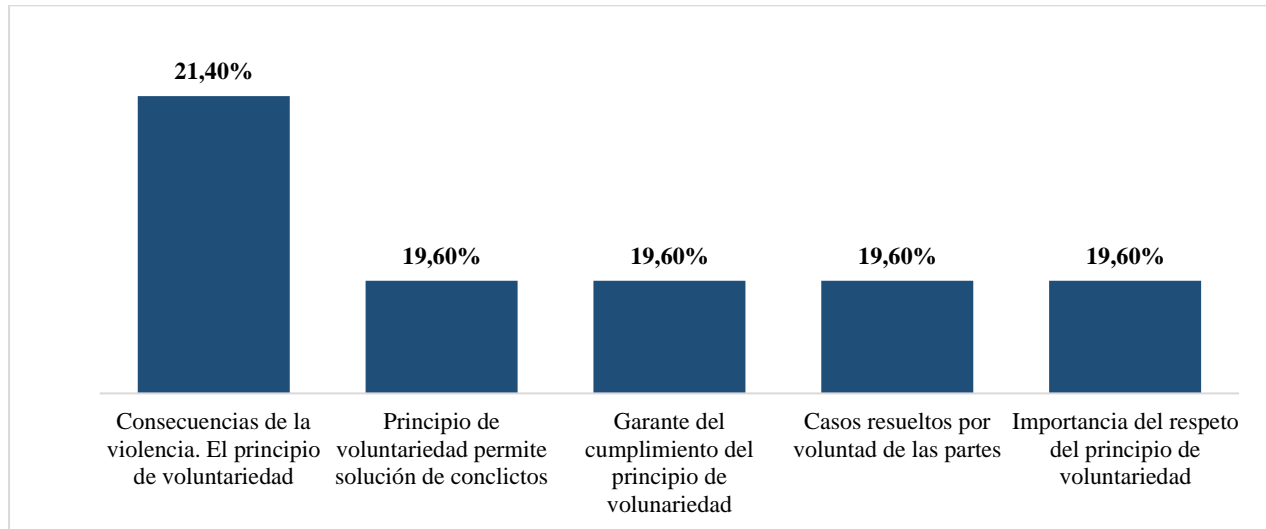
Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 8, se puede observar que el 72.7% de los expertos considera que la conciliación ha sido de mucha ayuda y el 27.3 expresa que ayuda en la solución rápida, lo anterior es importante, ya que esto es uno de los resultados que se espera de la reforma laboral.

En resumen de los resultados encontrados en la variable independiente X1, Conciliación prejudicial, se encontró que los expertos tienen una relación cotidiana con los métodos alternos de solución de controversias, en cuanto a su relación con la conciliación es cercana, tienen en promedio entre 1 a 20 años haciendo uso de este método de solución de conflictos, asimismo, la conciliación como fase prejudicial permite la solución rápida de los conflictos, incide en la efectividad de la reforma laboral y ha ayudado mucho en la solución de los conflictos laborales.

### 7.11.2. Variable Independiente $X_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad.

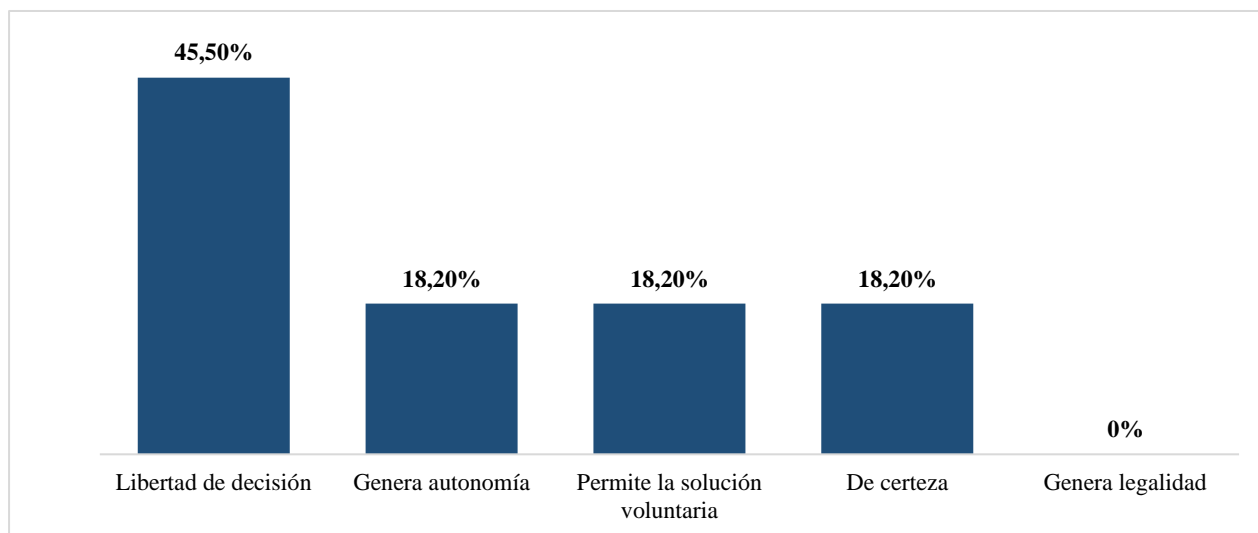
Gráfico 9: Variable Independiente  $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad.



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 9, se aprecian las categorías con las que se midió la variable independiente  $x_2$ , Cumplimiento del Principio de voluntariedad, las cuales son: Consecuencias de violentar el principio de voluntariedad, principio de voluntariedad permite solución de conflictos, garante del cumplimiento del principio de voluntariedad, casos resueltos por voluntad de las partes, importancia del respeto del principio de voluntariedad. Y finalmente, el porcentaje de representación, como se puede ver tienen porcentajes en promedio entre 21.40% a 19.60%, esto obedece a que regularmente los sujetos de la muestra responden una vez a cada categoría.

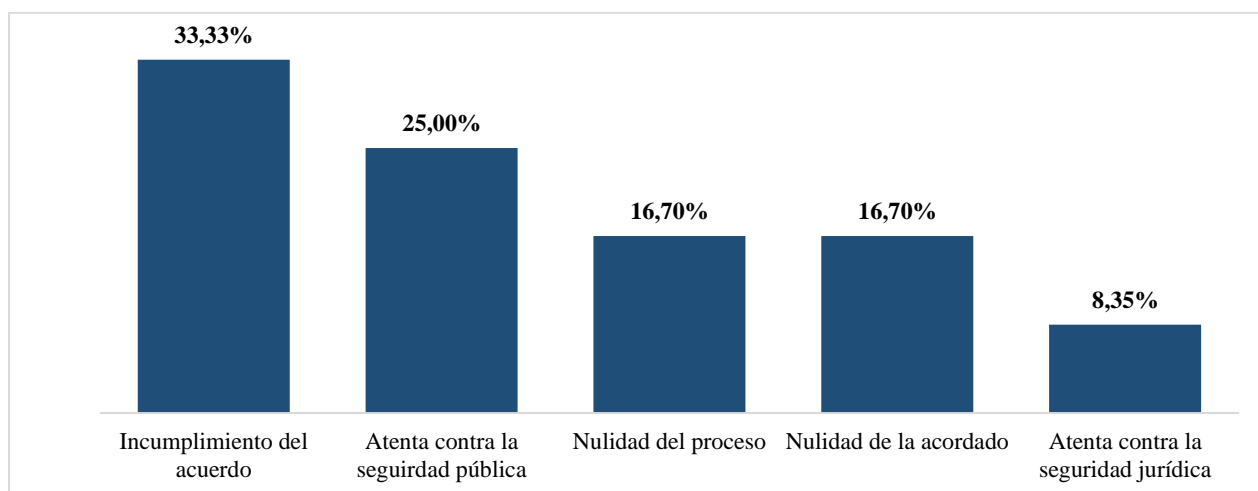
Gráfico 10: *Importancia del respeto del principio de voluntariedad.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 10, se muestra que de los expertos el 45.5% consideran que la importancia del principio de voluntariedad radica en la libertad de decisión y 18.2% señalan que obedece a que genera confianza, el mismo porcentaje indica que permite la solución y voluntaria y que da certeza, respectivamente.

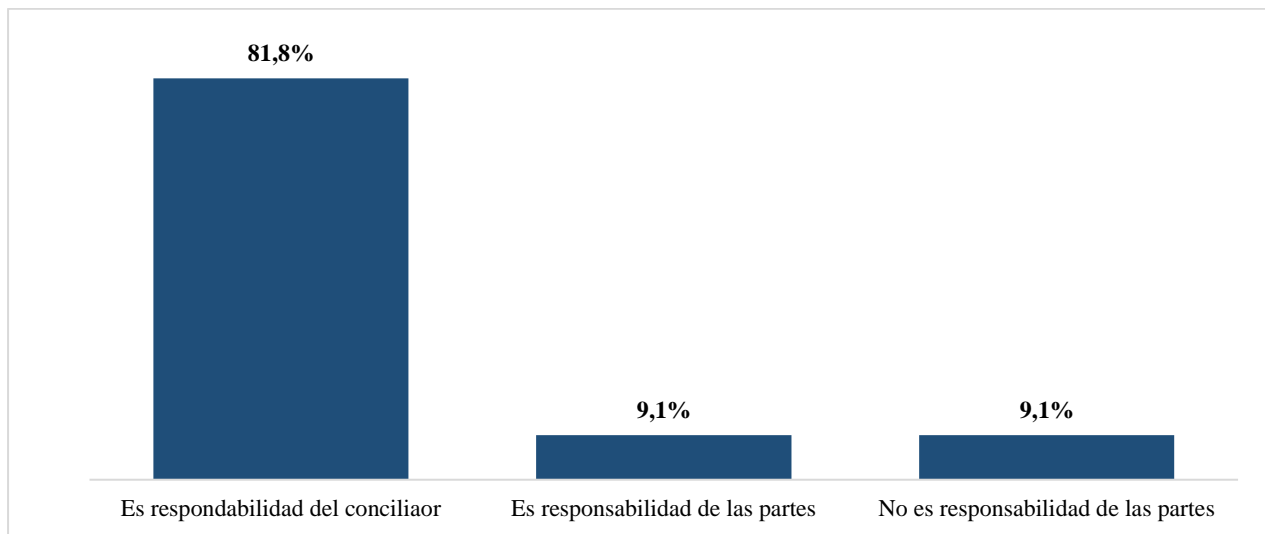
Gráfico 11: *Consecuencias de violentar el principio de voluntariedad.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 11, (Existe una repetición en la palabra asociada “Atenta contra la seguridad jurídica”, por esa razón se afirma en el análisis del gráfico, que esta suma un 33.35%, en la barra 2 de izquierda a derecha, la palabra “pública” es incorrecta” siendo lo adecuado “jurídica” es decir, la barra 2 y 5 son una misma) por tanto, según el gráfico el 33.33% de los expertos expresan que las consecuencias de violentar el principio de voluntariedad es el incumplimiento del acuerdo, y el 33.35% señala que atentaría contra la seguridad jurídica, por lo que es de suma importancia que este principio sea cumplido.

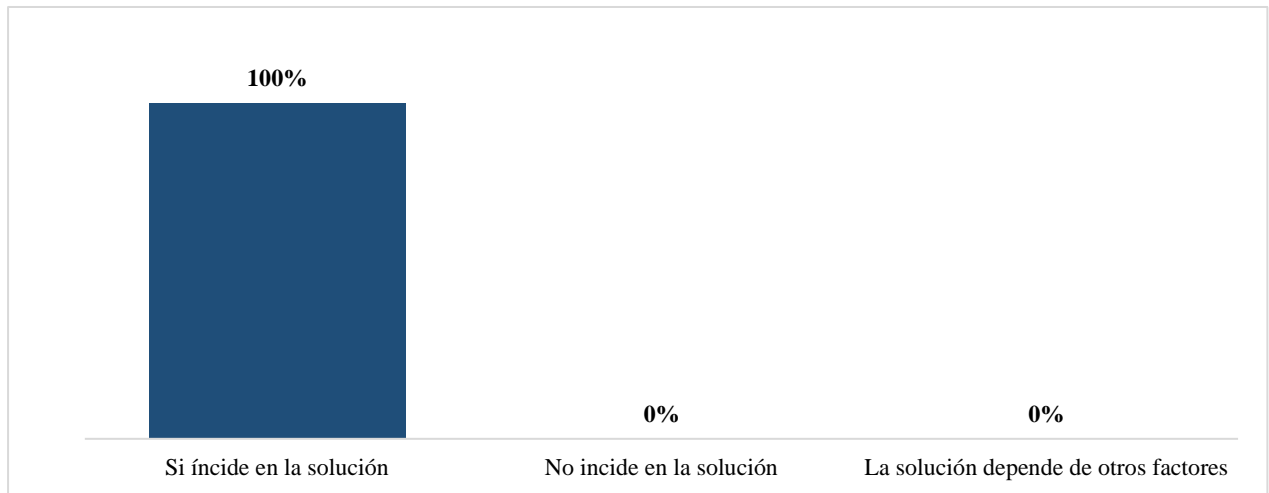
Gráfico 12: *Garante del cumplimiento del principio de voluntariedad.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 12, se observa que, de los expertos, el 81.8 expresó que garantizar el cumplimiento del principio de voluntariedad es responsabilidad del conciliador, este facilitador entre otras funciones debe velar porqué el procedimiento se realice bajo todas las garantías legales, cumpliendo además con el resto de los principios establecidos en la ley.

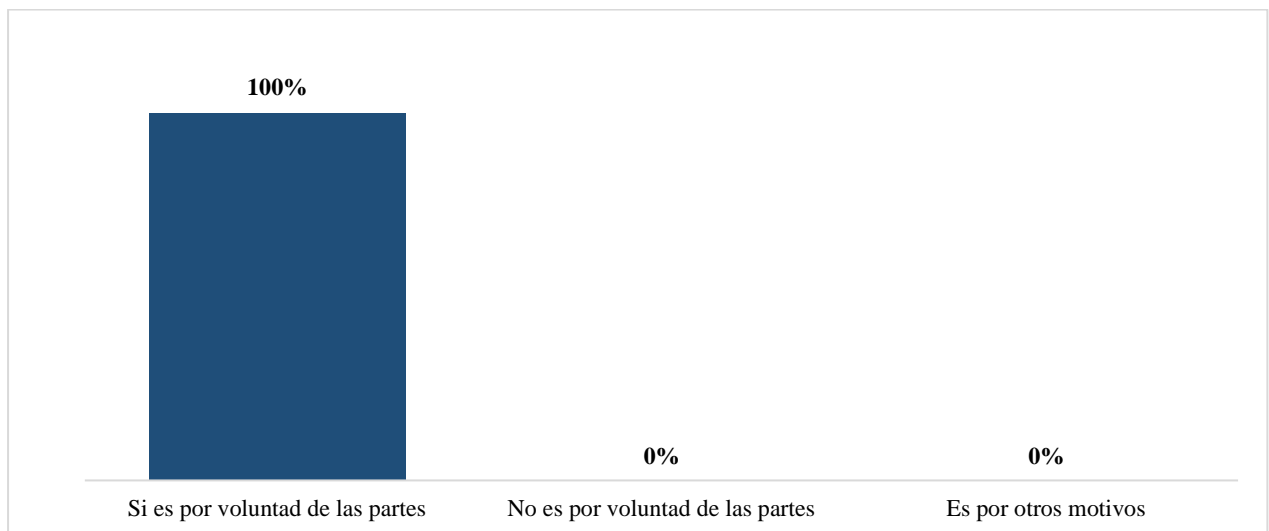
Gráfico 13: *Principio de voluntariedad permite solución de conflictos.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 13, se observa que el 100% de los expertos respondieron que cumplir con el principio de voluntariedad incide en la solución de conflictos, es decir, esto permite que las partes resuelvan el conflicto en sede prejudicial, bajo su consentimiento.

Gráfico 14: *Casos resueltos por voluntad de las partes.*



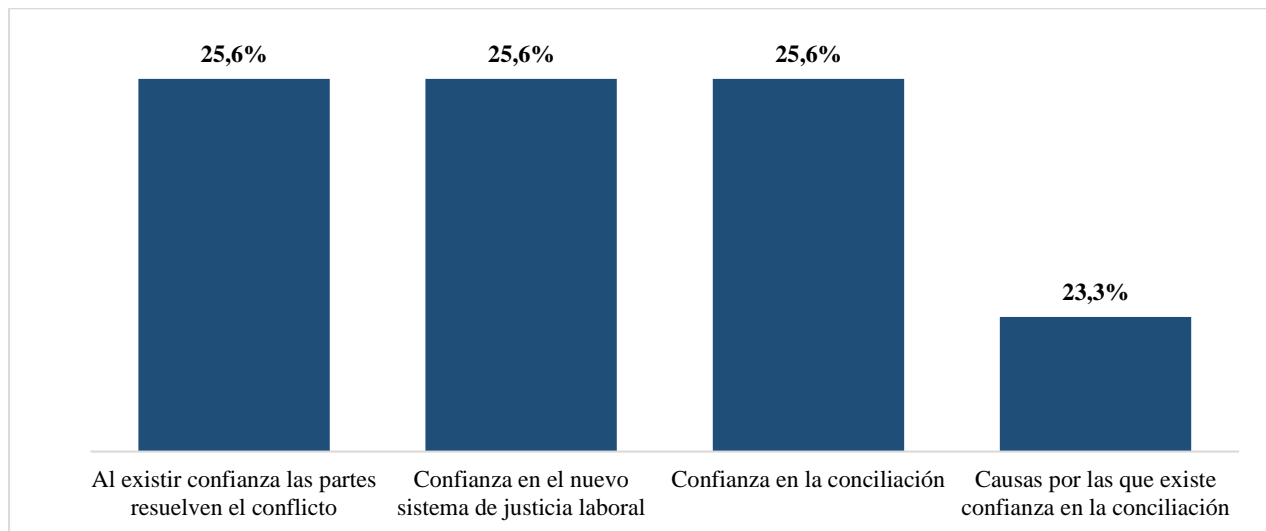
Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

El gráfico 14, se muestra que el 100% de los expertos han referido que los casos resueltos en la vía administrativa son por voluntad de las partes, reforzando la importancia que tiene este principio en la solución de las controversias.

En resumen, con la variable independiente X2, cumplimiento del principio de voluntariedad, se obtuvo que cumplir con este principio permite la libertad de decisión de las partes, que, en caso de violentarlo, genera incumpliendo de los acuerdos y atenta contra la seguridad jurídica, que es responsabilidad del conciliador garantizar su cumplimiento, este principio índice en la solución de los conflictos y que los casos resueltos en la instancia prejudicial son por voluntad de las partes.

### **7.11.3. Variable Independiente X<sub>3</sub>: Confianza en el método de conciliación**

Gráfico 15: Variable Independiente X<sub>3</sub>: Confianza en el método de conciliación.



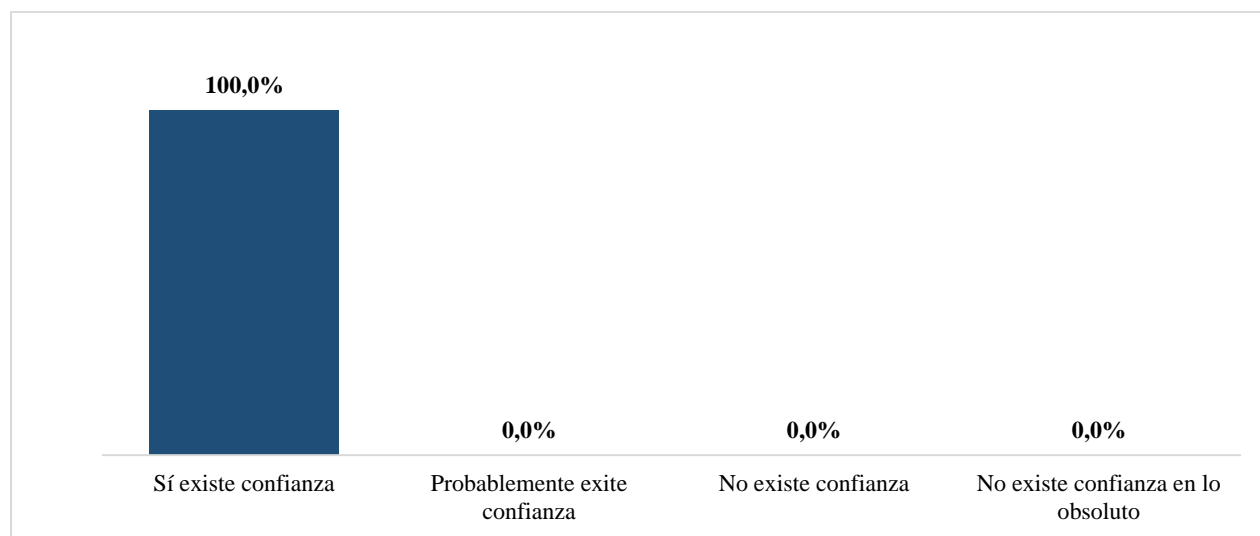
Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 15, se puede observar que para la medición de la variable independiente X<sub>3</sub>, Confianza en el método de conciliación, las categorías que la conforman con: Al existir confianza las partes resuelven el conflicto, confianza en el sistema de justicia laboral, confianza en la conciliación y causas por las que existe confianza en la conciliación. El margen de respuestas a



cada categoría es entre 25.6% y 23.3%, lo que indica que las veces que los expertos respondieron a las categorías es homogéneo.

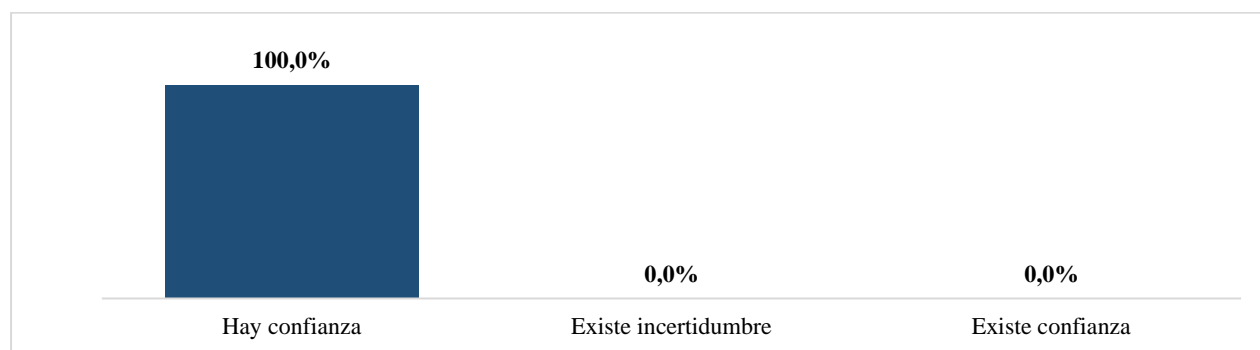
Gráfico 16: *Confianza en la conciliación.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico No. 16, se observa que de los expertos el 100 % respondió que existe confianza en la conciliación, esto es importante porque al existir confianza en este método más casos serán resueltos en sede prejudicial, lo que permite que no haya saturación en los Tribunales Laborales.

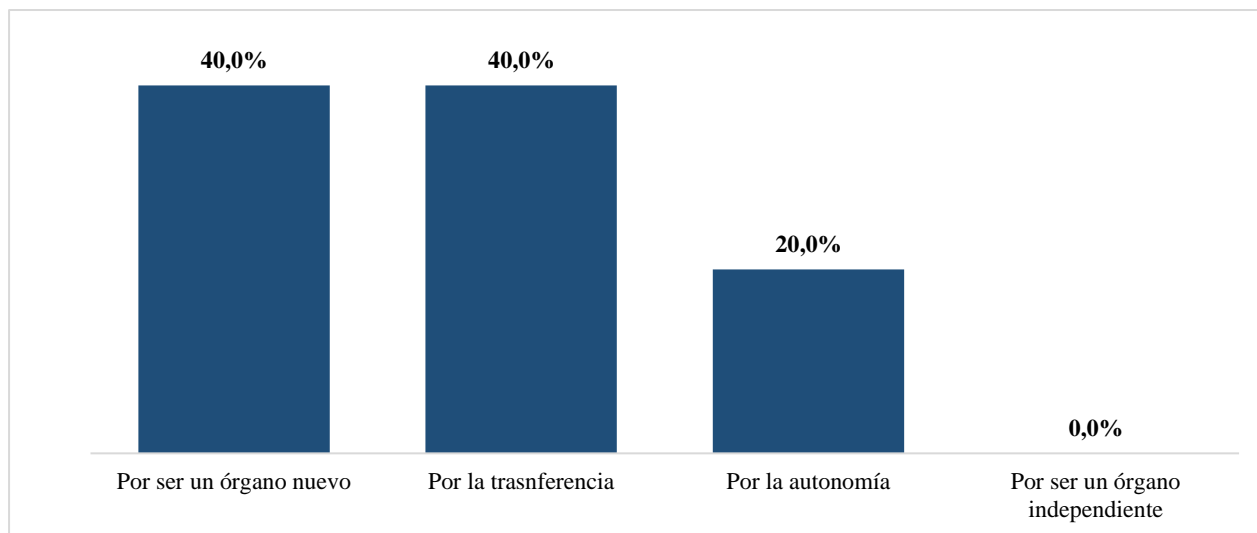
Gráfico 17: *Confianza en el nuevo sistema de justicia laboral.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 17, se observa que el 100% de los expertos respondieron que existe confianza en el nuevo sistema de justicia laboral, esto es primordial para que los sujetos conflictuados consideren que sus casos serán resueltos de manera ágil, transparente, y en estricto apego a la ley.

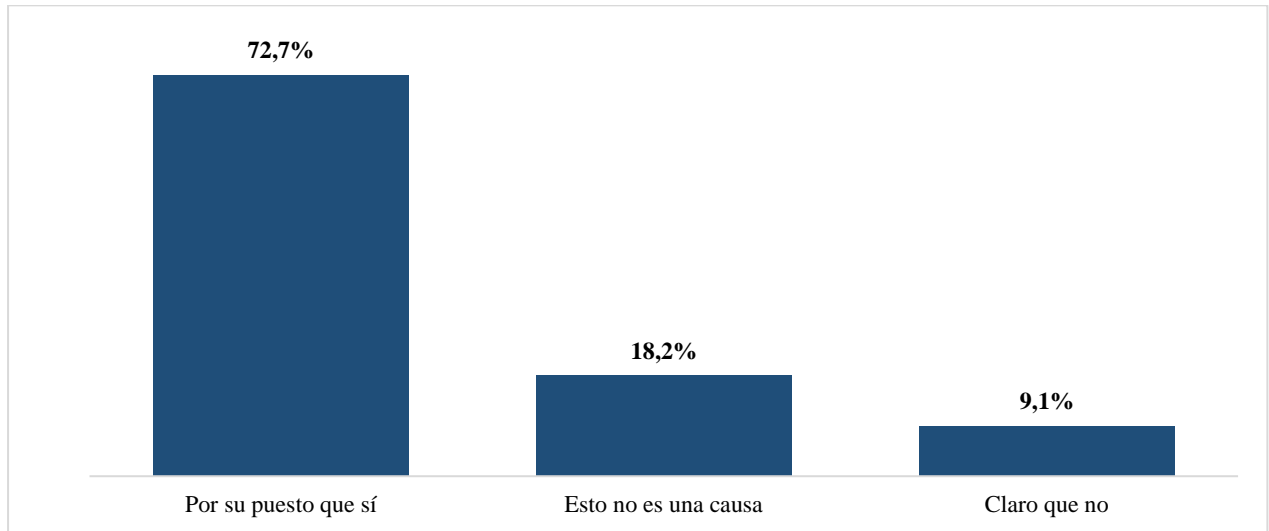
Gráfico 18: *Causas por las que existe confianza en la conciliación.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 18, se muestra que de los expertos el 40% respondieron que una de las causas por la que existe confianza en la conciliación es por los nuevos órganos encargados de resolver los conflictos laborales, otro 40% señala que es por la transparencia que existe en las nuevas instituciones, lo anterior es sustancial, puesto que, esto da una buena imagen a los Centros de Conciliación.

Gráfico 19: Al existir confianza las partes resuelven el conflicto.



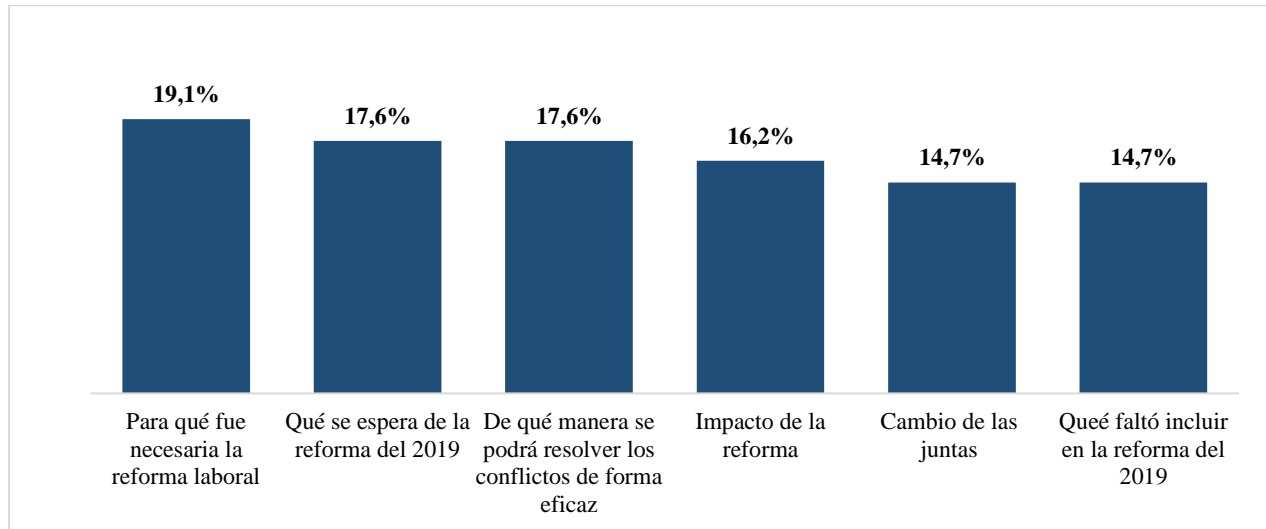
Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 19, se observa que de los expertos el 72.7% dice que al existir confianza las partes por sí mismas resuelven el conflicto, como se ha dicho en líneas anteriores, uno de los objetivos de la reforma es precisamente que sean las partes quienes resuelvan el conflicto por su cuenta, siendo asistidas por el conciliador.

En resumen, de los resultados de la variable independiente 3, confianza en el método de conciliación, se encontró que, si existe confianza en la conciliación, así como en el nuevo sistema de justicia laboral, que dentro de las causas por la que existe confianza en el método de conciliación son por ser un órgano nuevo y por la transparencia, y finalmente que al existir confianza las partes resuelven el conflicto de forma autocompositiva.

#### 7.11.4. Variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral

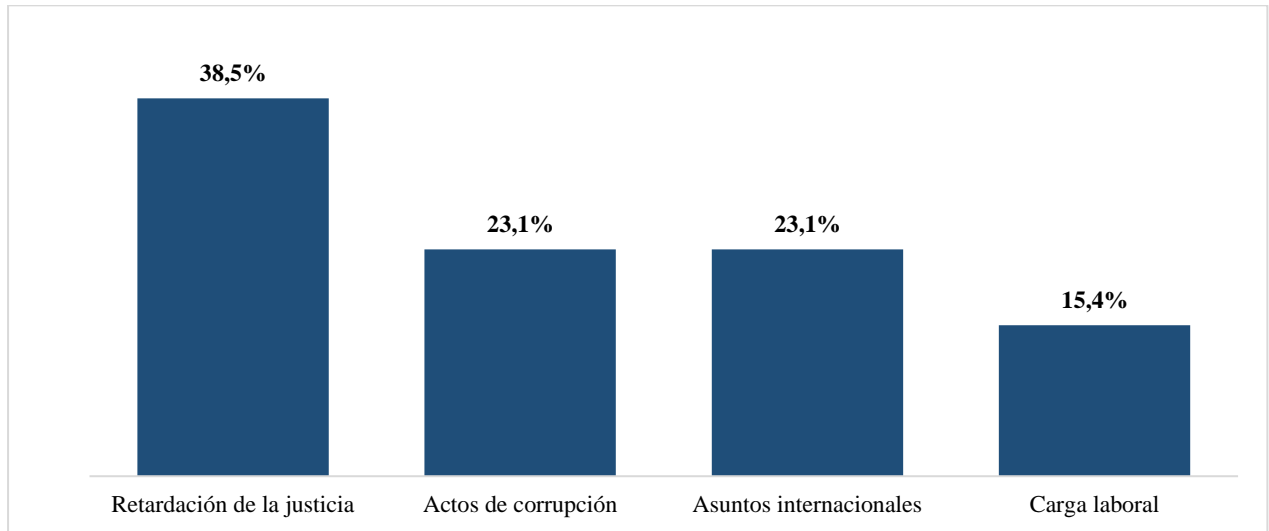
Gráfico 20: Variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral.



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 20, se muestran las categorías de medición de la variable dependiente, efectividad de la reforma laboral, las cuales son: Por qué fue necesaria la reforma laboral, qué se espera de la reforma del 2019, de qué manera se podrán resolver los conflictos de forma eficaz, impacto de la reforma, cambio de las Juntas y qué faltó incluir en la reforma del 2019, el porcentaje de respuestas de los entrevistados oscila entre 19.1% y 14.7% por categoría.

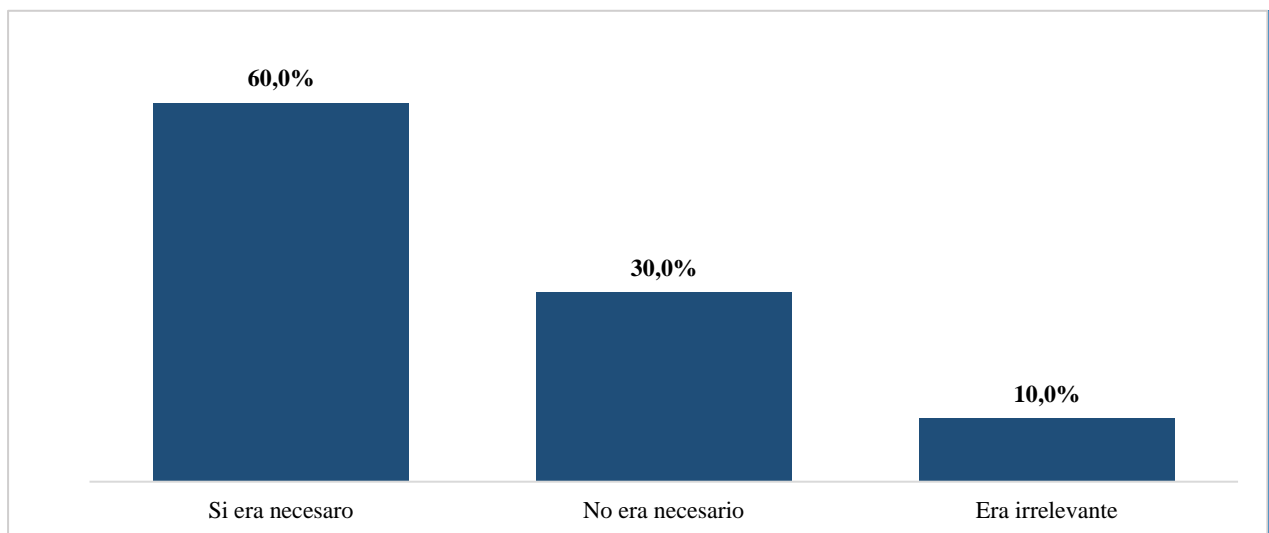
Gráfico 21: *Por qué fue necesaria la reforma laboral.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 21, se observa que de los expertos el 38.5% respondieron que la reforma fue necesaria por la retardación de justicia, el 23.1% opinó que se debió a actos de corrupción, y 23.1 consideró que fue por asuntos internacionales (compréndanse estos como los asuntos externos que dieron origen a la reforma y que fueron explicados en capítulos anteriores).

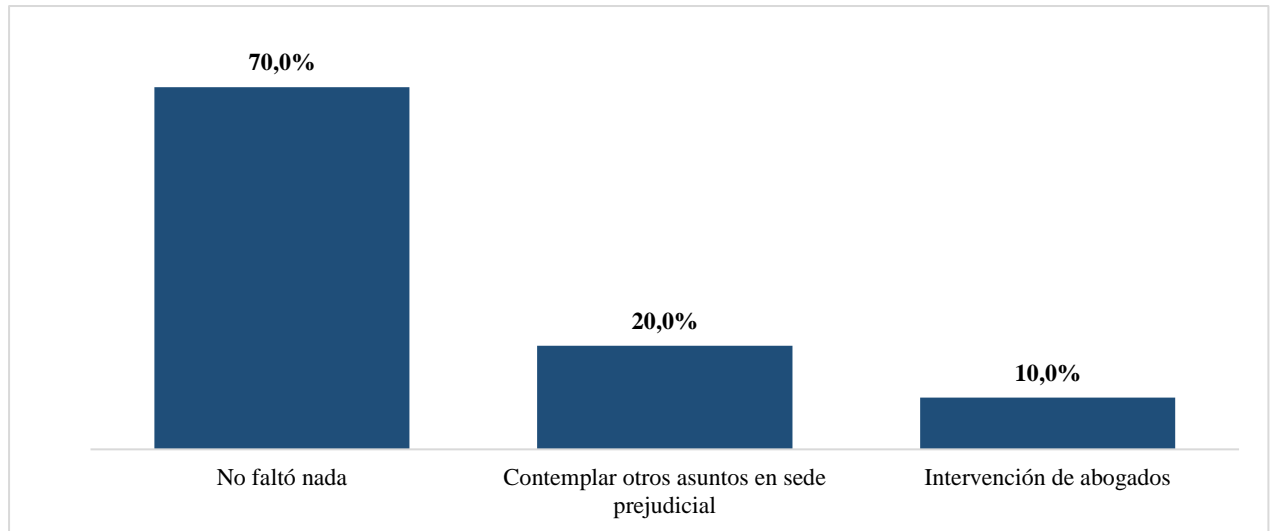
Gráfico 22: *Cambio de las Juntas.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 22, se observa que, de los expertos, el 60% señaló que el cambio de la reforma laboral era necesario y un 30% opinó que no era necesario, en relación con este punto, en el capítulo anterior se nota que varios autores coinciden que era necesario el cambio de las Juntas y dar paso a los nuevos órganos de justicia laboral.

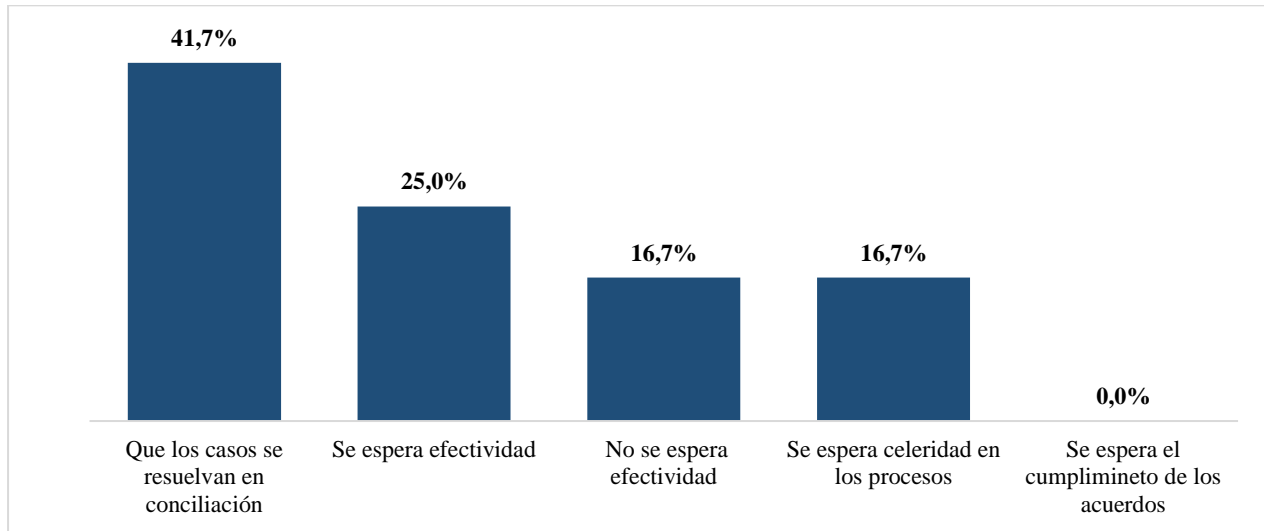
Gráfico 23: *Que faltó incluir en la reforma del 2019.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En gráfico 23, se observa que, de los expertos, el 70% señaló que no faltó nada por incluir en la reforma laboral del 2019, lo que indica que esta ha sido basta.

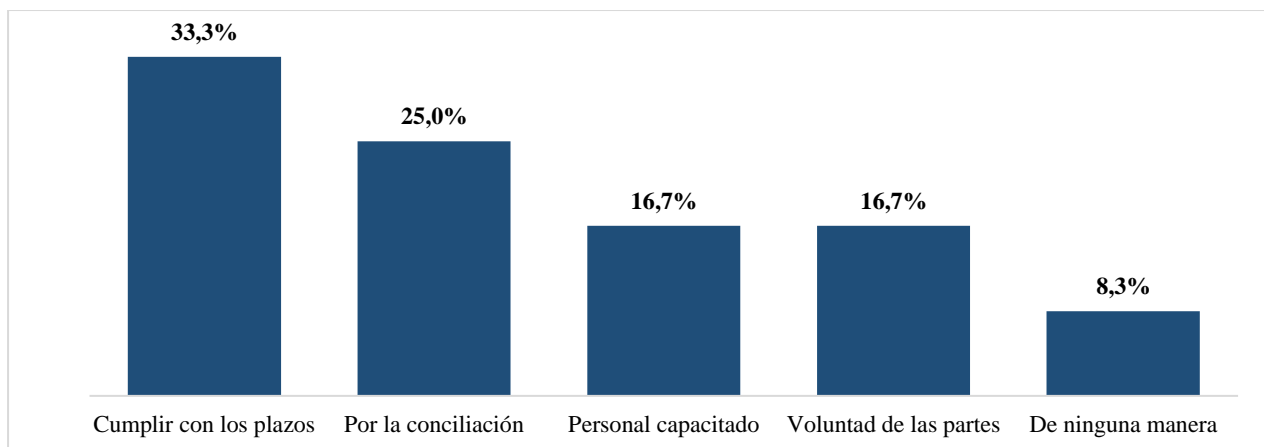
Gráfico 24: *Qué se espera de la reforma del 2019.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 24, se observa que el 41.7% de los expertos mencionaron que se espera que los casos sean resueltos por medio de la conciliación, el 25% indicó que se espera que esta sea efectiva. En razón de lo anterior y como se ha venido diciendo en el desarrollo de esta investigación, se espera que la reforma sea efectiva y dentro de esto se contempla que la mayor cantidad de casos sean resueltos en la conciliación prejudicial de una manera expedita.

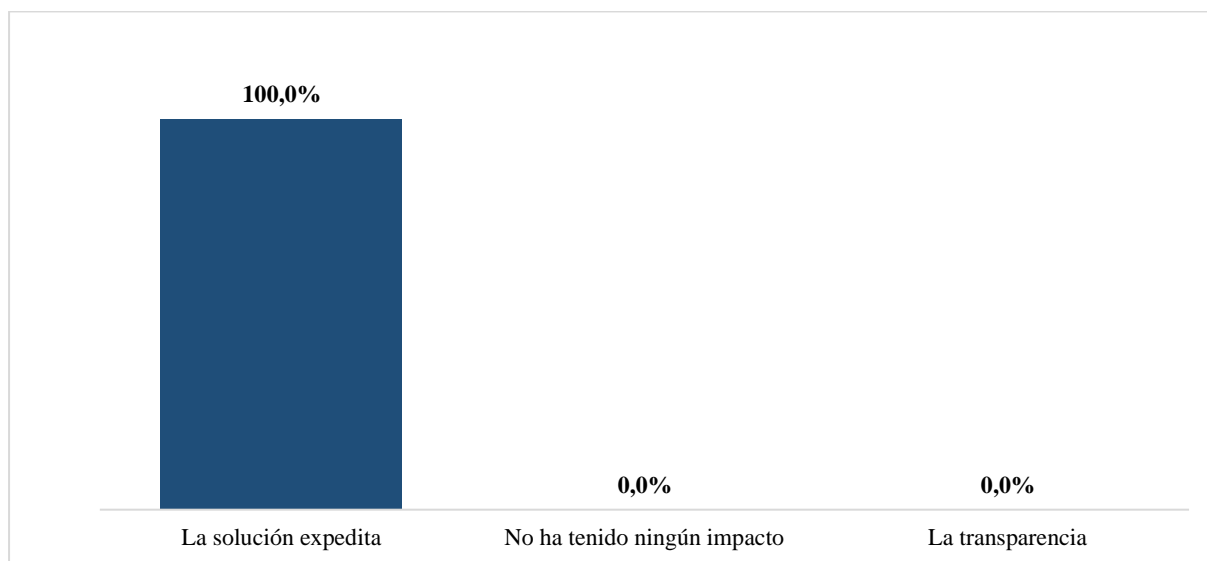
Gráfico 25: *De qué manera se podrán resolver los conflictos de forma eficaz.*



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 25, se observa que el 33.3 de los expertos considera que una de las maneras de resolver con eficacia los conflictos es cumplir con los plazos, y 25% señala que por medio de la conciliación.

Gráfico 26: *Impacto de la reforma laboral.*



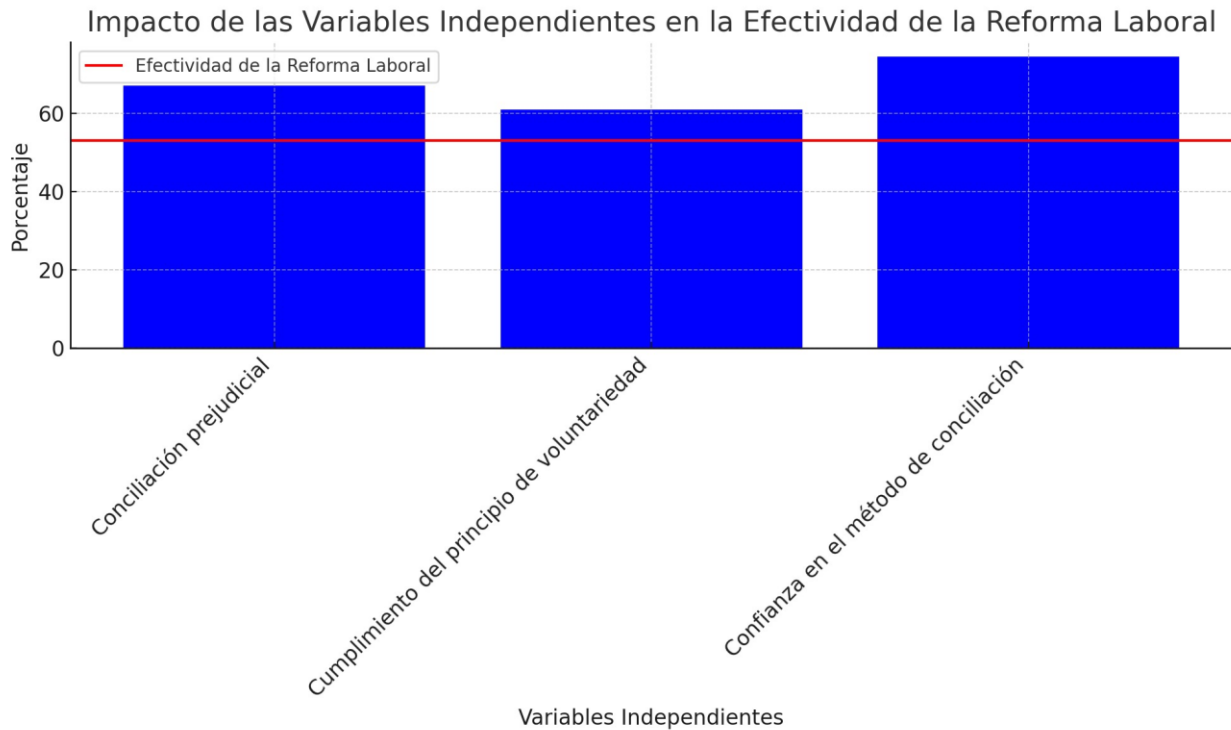
Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico 26, se observa que el 100% de los expertos señaló que el impacto de la reforma ha sido la solución rápida de los conflictos, esto es importante porque es otra de las expectativas que se tiene de la reforma.

En resumen, de los resultados de la variable dependiente, efectividad de la reforma laboral, se encontró que la mayor razón por la que se realizó la reforma era la retardación de justicia, que sí era necesario del cambio de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, que no faltaron cosas por incluir, se espera que los casos sean resueltos por la conciliación y que exista efectividad, que los casos podrían ser resueltos de manera eficaz, cumpliendo con los plazos y resolviendo los conflictos en conciliación y que el impacto de la reforma es la solución expedita de los conflictos.



Gráfico 27: Impacto de las variables independientes en la dependiente (efectividad de la reforma laboral).



Fuente: Elaboración propia con apoyo del programa MAXQDA.

En el gráfico número 27, se observa que la variable independiente que más impactó en la variable dependiente es la confianza en el método de conciliación, seguido de la conciliación prejudicial y por último el cumplimiento del principio de voluntariedad. Sin embargo, el grado de relación entre las variables independientes con la dependiente es muy alto.

## **CAPÍTULO 8: DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUANTITATIVO**

### **8.1. Introducción**

En el presente capítulo se aborda lo relacionado a la comprobación del estudio cuantitativo de la investigación, para lo cual se establece el diseño del método cuantitativo, con el objetivo de comprobar la hipótesis de la investigación, para ello se define el universo, población, muestra y el muestreo utilizado, conforme las características de los sujetos de estudio, tomando en consideración la problemática planteada.

También, se describe la técnica utilizada, la encuesta, previamente diseñado el instrumento cuestionario, para medir las variables de la investigación. Luego, se validaron mediante la revisión de expertos y la aplicación de las pruebas piloto para obtener la fiabilidad mediante el *software* utilizado para el análisis de datos, especialmente en áreas como la investigación social, *Statiscal Package for the Social Sciences SPSS*, en este método se aplicó el instrumento a dos muestras, trabajadores y conciliadores, posterior a la aplicación de las encuestas definitivas se presentan las tablas de frecuencias de respuestas por variables, y el análisis estadístico de ambos instrumentos. Y finalmente se presenta el análisis de la prueba de correlación paramétrica con Pearson para el instrumento aplicado a trabajadores y el análisis de la prueba de Correlación no paramétrica con Rho de Spearman para el instrumento aplicado a los conciliadores.

### **8.2. Diseño del método Cuantitativo**

Para el estudio del método cuantitativo se desarrollan, las características y diseño de este enfoque lo cual, en una investigación mixta, está dirigido a la comprobación de la hipótesis, la presencia y dinámica de las variables del estudio conforme el fenómeno en que se enfoca la investigación (Vásquez, 2021, p. 73).

Es importante mencionar que para este estudio se tomó en cuenta dos tipos de población por un lado los trabajadores y por otro, a los conciliadores del Centro de Conciliación Laboral. Se consideró a estos dos universos de estudio, puesto que, interesaba conocer la opinión de los

trabajadores acerca de sus experiencias en el desarrollo del procedimiento de conciliación, desde que presentan la solicitud hasta la conclusión de la etapa prejudicial, bien sea que se resuelva el conflicto mediante un convenio, o agotando la vía prejudicial para recurrir a los Tribunales Laborales.

También, se quería saber la opinión de los conciliadores, referente al procedimiento de conciliación, de tal manera, que se tuvo dos percepciones sobre la aplicación de la conciliación prejudicial, con ello, se podrá hacer un análisis comparado de los dos sujetos de estudios para ver si ambos coinciden en los resultados obtenidos o en qué puntos difieren.

Una vez definidas las poblaciones de estudio se procedió a diseñar los instrumentos de investigación para la recolección de los datos, los cuales fueron previamente validados por expertos, asimismo, se procesaron los instrumentos a través del software SPSS para obtener la fiabilidad de estos, tomando como datos los resultados obtenidos de la aplicación del estudio piloto a las dos muestras de estudios.

### **8.3. Población de estudio**

En esta investigación se tomó como universo de estudio a dos poblaciones con características diferentes, es por ello por lo que, el primer universo de estudio son los trabajadores que se presentan al procedimiento de conciliación en el Centro de Conciliación Laboral de Monterrey, Nuevo León, y el segundo universo son los conciliadores laborales del Centro de Conciliación Laboral de Monterrey, Nuevo León.

Se tomó como población del primer universo a los trabajadores que han recurrido al Centro de Conciliación Laboral, para dirimir las controversias que tenían con sus patrones, en el mes de mayo de 2023, por ser partes del fenómeno de los conflictos laborales individuales e hilo conductor de esta investigación.

La población del segundo universo son los conciliadores laborales del Centro de Conciliación Laboral por ser quienes dirigen las audiencias en el procedimiento de conciliación y

son parte fundamental de la reforma laboral del 2019, además, de ser los facilitadores de garantizar el cumplimiento de lo prescrito en la referida reforma.

Es importante destacar que, en la presente investigación se resalta la importancia de la conciliación prejudicial para resolver las controversias suscitadas entre patrones y trabajadores, asimismo, se determina el grado de confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación a partir de esta reforma, además, interesaba conocer si a través del procedimiento se cumple con el principio de voluntariedad, aunado a ello, se quería saber la opinión de los trabajadores y de los conciliadores sobre el procedimiento de conciliación desde sus experiencias.

En tal sentido, se considera importante advertir la opinión de los conciliadores sobre el tema de estudio, puesto que, ellos conocen y manejan este procedimiento al ser ese tercero neutral que coadyuva a patrones y trabajadores a encontrar una solución pacífica a la controversia.

Para elegir la población de estudio se debe tener presente que esta representa el conjunto de los componentes del objeto de estudio y que a su vez muestren características generales, (Maldonado, 2018a, p. 98).

En esta investigación las poblaciones de estudio tienen un denominador común y es que ambas están inmersas en un procedimiento para la solución de un conflicto, con la diferencia que una de ellas que son los trabajadores son parte protagonista de esa controversia y en el caso de los conciliadores, son facilitadores que dirigen a los dueños del conflicto a buscar posibles soluciones, no obstante, las dos poblaciones conocían el procedimiento de conciliación y emitieron sus consideraciones y opiniones desde sus respectivas posiciones.

Lo anterior hace que se tenga una visión más amplia de la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución conflictos laborales individuales en sede prejudicial, en vista que, se tienen dos percepciones sobre un mismo fenómeno de estudio y esto a su vez permitió robustecer el trabajo de investigación.

#### **8.4. Muestra y tipo de muestreo**

Para Maldonado, (2018) la muestra: “Es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuará la observación y medición de las variables objeto de estudio” (p.98).

Rojas (2020), señala que “es fundamental la selección indicada de la muestra para obtener los datos requeridos en la investigación”. Por tal razón, para la selección de las muestras se hizo un análisis previo de las características de los sujetos que la conforman, de tal manera, que estos aportaran los datos que se necesitaban para la investigación.

Para el estudio cuantitativo de esta investigación se utilizan dos tipos de muestras una compuesta por los trabajadores la cual denominamos (MT) y la segunda dirigida a los conciliadores laborales la que llamamos (MC). Por un lado, la muestra MT son los trabajadores involucrados en conflictos laborales en sede prejudicial y que se han presentado a las audiencias de conciliación en el Centro de Conciliación Laboral de Monterrey en el mes de mayo de 2023. Por otro lado, la muestra MC son los conciliadores laborales del Centro de Conciliación Laboral de Monterrey, Nuevo León.

El muestreo que se utilizó en la muestra MT es no probabilístico por conveniencia, puesto que se aplicó la encuesta a trabajadores que se habían visto envueltos en controversias y que acudieron al procedimiento de conciliación para la solución de ésta y que a su vez eran trabajadores de asuntos donde ambas partes comparecieron a la audiencia.

De igual manera, el muestro utilizado en la muestra MC es no probabilístico en vista que, se aplicó la encuesta a los conciliadores del Centro de Conciliación Laboral de Monterrey a los que se tuvo acceso.

Por su parte Namakforoosh (2017) señala que el muestreo por conveniencia se basa en recopilar datos de los sujetos de estudio más conveniente, es decir, la recopilación de datos de los elementos muestrales de la población que más convenga. Para ello, se contó con previo conocimiento de los elementos de la población.

## 8.5. Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables se realiza con el objetivo de elaborar el instrumento de recolección de datos, esto a su vez ayuda para revisar la concordancia de lo señalado en la argumentación teórica tanto en los antecedentes como en la justificación, a través de ésta se decodifica y deconstruye un constructo de contenido, es decir, que la fundamentación teórica general pasa a un plano específico, y posteriormente es aplicado en la población de estudio para obtener los resultados del enfoque cuantitativo (Vásquez, 2021).

Como se dijo anteriormente, en el enfoque cuantitativo se tomaron dos tipos de muestra (MT y MC), razón por la cual, a través de la siguiente tabla se presenta la operacionalización de las variables que sirvió para la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para la comprobación de la hipótesis planteada, para ello, se tomó como base la conceptualización de las variables, así como los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento del enfoque cualitativo, para tener un hilo conductor en la presente investigación.

### 8.5.1. Operacionalización de las variables MT.

Tabla 6: Operacionalización de las variables del instrumento 1: Encuesta.

Variables	Tipo variable	de	Definición conceptual	Referencia Operacional Preguntas/ítems	Codificación	Puntaje				
						5	4	3	2	1
V1. Conciliación prejudicial (CFP).	Independiente		(Gorjón y Steele, 2020)	La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.	CFP1					
				Se le explicó la importancia de arreglar el conflicto mediante la conciliación prejudicial.	CFP2					
				En el procedimiento usted tuvo la oportunidad de dialogar y expresar los motivos por el cual fue al trámite de conciliación.	CFP3					
				Se le exigió que se hiciera acompañar de un abogado para que lo/la representara.	CFP4					
				Se le explicó que el procedimiento de conciliación prejudicial es gratuito.	CFP5					
				Su conflicto fue resuelto de manera rápida.	CFP6					
				Previo a formalizar la solicitud recibió orientaciones sobre el procedimiento de conciliación por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.	CFP7					
				Durante el procedimiento de conciliación recibió orientaciones por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.	CFP8					

			Considera que el acuerdo que firmó protege sus derechos como trabajador.	CFP9						
V2. Cumplimiento del principio de voluntariedad (CPV).	Independiente	(PTSS, 2020), (Vargas, 2022).	Durante el procedimiento se le permitió expresarse en libertad.	CPV1						
			El acuerdo que firmó fue por voluntad propia.	CPV2						
			Se sintió presionado durante el procedimiento de conciliación.	CPV3						
			Al firmar el acuerdo se evita un nuevo conflicto.	CPV4						
			Con la firma del convenio se puso fin al conflicto.	CPV5						
			Quedó conforme con el acuerdo que firmó.	CPV6						
			El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.	CPV7						
V3. Confianza en el método de conciliación (CMC).	Independiente	(Gorjón, 2017)	El procedimiento de conciliación fue confiable.	CMC1						
			La confianza en el procedimiento de conciliación incidió en el arreglo del conflicto.	CMC2						
			En el procedimiento se le permitió el momento para que usted se expresara con libertad.	CMC3						
			En el procedimiento el conciliador les apoyó a encontrar posibles opciones a la solución del conflicto.	CMC4						
			Durante el procedimiento se le dijo que a través del acuerdo se le pone fin al conflicto.	CMC5						
			Durante el procedimiento de conciliación se le respetó que propusiera las soluciones para resolver el conflicto.	CMC6						
			En el procedimiento de conciliación hubo un trato igual para usted y su patrono o el representante de este.	CMC7						
			El lenguaje que se utilizó en el procedimiento de conciliación fue sencillo.	CMC8						
			Al final del procedimiento se les recordó los puntos en los que se alcanzaron acuerdos.	CMC9						
			Al final del procedimiento se les recordó los puntos que quedaron pendientes de resolver.	CMC10						
			Al final del procedimiento se resumieron los compromisos para ratificar lo acordado.	CMC11						
			Considera que se da un tiempo suficiente para analizar las propuestas para resolver el conflicto.	CMC12						
			Se le dijo la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica.	CMC13						
			Durante el procedimiento se le recordó que resolver el conflicto a través del acuerdo, es económico.	CMC14						
V4. Efectividad de la reforma laboral (ERL).	Dependiente	(Feixas, Lagos, Fernández, y Sabaté, 2015).	El procedimiento de conciliación brinda la rapidez para resolver los conflictos.	ERL1						
			Por medio del procedimiento de conciliación la forma de resolver los conflictos es sencilla.	ERL2						
			El procedimiento de conciliación presenta facilidades para resolver los conflictos.	ERL3						
			Su trámite se resolvió dentro de los 45 días naturales.	ERL4						
			El procedimiento de conciliación le produjo resultados satisfactorios.	ERL5						
			Recomendaría que los conflictos laborales se resuelvan por medio de la conciliación prejudicial.	ERL6						

Fuente: Elaboración propia (2024).

### 8.5.2. Operacionalización de las variables MC

Tabla 7: Operacionalización de las variables del instrumento 2.

Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Referencia Operacional Reactivos/Ítems	Codificación	Puntaje				
					5	4	3	2	1
V1. Conciliación prejudicial (COPR).	Independiente	(Gorjón y Steele, 2020)	Considera que la conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.	COPR1					
			En el procedimiento de conciliación se les explica a las partes la importancia de resolver el conflicto mediante la conciliación.	COPR2					
			En el procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de dialogar y exponer sus diferencias.	COPR3					
			Los acuerdos alcanzados es decisión de las partes.	COPR4					
			Se les explica a las partes que el procedimiento de conciliación es gratuito.	COPR5					
			Según su experiencia, mediante la conciliación los conflictos se resuelven de manera ágil.	COPR6					
			Previo a formalizar la solicitud se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación.	COPR7					
			Durante el proceso de conciliación se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación.	COPR8					
			Al momento de suscribir los acuerdos se garantiza el derecho de las partes.	COPR9					
V2. Cumplimiento del principio de voluntariedad (CUPR).	Independiente	(PTSS, 2020), (Vargas, 2022).	Durante el procedimiento de conciliación se les permite a las partes que se expresen en libertad.	CUPR1					
			Considera que los acuerdos que suscriben las partes serán cumplidos.	CURP2					
			Considera que al suscribir el acuerdo se evita que se produzca el conflicto nuevamente.	CURP3					
			Considera que los acuerdos son un medio valioso para resolver los conflictos.	CURP4					
			Considera que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.	CUPR5					
			Considera que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera transparente.	CURP6					
			Considera que el procedimiento de conciliación genera confianza entre las partes.	CURP7					
			Considera que al existir confianza en el procedimiento de conciliación índice en el arreglo del conflicto.	CURP8					
V3. Confianza en el método	Independiente	(Gorjón, 2017)	Durante el procedimiento, se les coadyuva a las partes a reconocer sus derechos.	COMECO1					



de conciliación (COMECO).

			En el procedimiento se les apoya a las partes a encontrar solución al conflicto.	COMECO2					
			En el procedimiento se les recuerda a las partes que resolver la controversia a través de un acuerdo, le pone fin al conflicto.	COMECO3					
			En el procedimiento, se respeta que las partes propongan las soluciones para resolver el conflicto.	COMECO4					
			El lenguaje que se utiliza durante el procedimiento de conciliación es sencillo.	COMECO5					
			Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos en los que se alcanzan acuerdos.	COMECO6					
			Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos que quedan pendientes por resolver.	COMECO7					
			Al final del procedimiento se les resume a las partes los compromisos para que ratifiquen lo acordado.	COMECO8					
			Considera que en el procedimiento se les otorga a las partes un tiempo suficiente para que analicen las propuestas para solucionar el conflicto.	COMECO9					
			Resolver los conflictos a través del procedimiento de conciliación es económico para las partes.	COMECO10					
			Durante el procedimiento se les explica a las partes los efectos jurídicos de los acuerdos.	COMECO11					
			El procedimiento de conciliación brinda rapidez en la solución de los conflictos.	EFRELA1					
			El procedimiento de conciliación es sencillo para la solución de los conflictos.	EFRELA2					
			El procedimiento de conciliación brinda flexibilidad en la solución de los conflictos.	EFRELA3					
			El procedimiento de conciliación presenta dificultades para los trabajadores.	EFRELA4					
			Conforme su experiencia, los casos se están resolviendo dentro de los 45 días naturales.	EFRELA5					
			Según su experiencia, el procedimiento de conciliación produce resultados satisfactorios.	EFRELA6					
			El procedimiento de conciliación brinda los elementos necesarios para solucionar los conflictos.	EFRELA7					
			El procedimiento de conciliación está alcanzando los objetivos planteados en la reforma laboral del 2019.	EFRELA8					
			El procedimiento de conciliación prejudicial se ajusta a las realidades laborales del Estado de Nuevo León.	EFRELA9					
			Considera usted que es recomendable resolver los conflictos laborales por medio de la conciliación prejudicial.	EFRELA10					
V4. Efectividad de la reforma laboral (EFRELA).	Dependiente	(Feixas, Lagos, Fernández, y Sabaté, 2015).							

Fuente: Elaboración propia (2024).

## 8.6. Diseño del instrumento

El proceso de elaboración del instrumento cuantitativo es relevante en una investigación, en vista que, se busca la relación entre las variables del estudio, y la manera en que se va a estudiar la población (Sáenz y Rodríguez, 2014), en la presente investigación los instrumentos diseñados permitieron obtener los datos que se analizaron estadísticamente a través del sistema SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

Como se ha venido diciendo, para el método cuantitativo se elaboraron dos instrumentos, debido a que se estudian a dos tipos de muestras la MT y la MC, sin embargo, con ambos instrumentos se midieron las mismas variables, es decir, que al momento de elaboración de los cuestionarios de las encuestas se tomó en consideración la misma información, no obstante, el lenguaje que se utilizó es diferente, lo cual obedece a las características de las muestras de estudio.

Los instrumentos utilizados en el enfoque cuantitativo es la técnica de la encuesta a trabajadores que pasaron por el procedimiento de conciliación en sede prejudicial, y que comparecieron a audiencia junto con el patrón en el Centro de Conciliación Laboral de Monterrey, de igual manera, se aplicó la técnica de encuesta a Conciliadores del Centro de Conciliación antes mencionado, esto permitió tener dos percepciones sobre el fenómeno investigado, todo ello con el interés de demostrar los elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos laborales en sede prejudicial y de esta manera comprobar la hipótesis planteada.

Los instrumentos se construyeron a partir de la operacionalización de las variables en las que se consideraron las definiciones conceptuales de las variables independientes y dependiente, posteriormente, se realizó la deconstrucción de las variables para la obtención de las dimensiones y de los indicadores y a partir de esto, se crearon los ítems o reactivos que son parte integrante de los cuestionarios que se aplicaron a las muestras de estudio. Cabe mencionar que, en la redacción de los reactivos, se tomó en cuenta las características de las poblaciones.

Se hizo uso de la escala de Likert por considerarle adecuada para la obtención de las respuestas de los trabajadores y conciliadores laborales para medir que tan de acuerdo o en desacuerdo estaban con los ítems planteados. A su vez, a las respuestas se le asignó un valor numérico del 0 al 5, es decir, que los sujetos encuestados tenían 5 opciones para su respuesta.

Para Hinojosa y Rodríguez (2014) la escala de Likert:

Consiste en un conjunto de reactivos presentados en forma de afirmaciones. A las respuestas se les asigna un valor numérico del 0 al 5 en una escala de 5 posibilidades. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Esta escala mide el nivel de aceptación de una afirmación contestando si se está de acuerdo o no con ella. (p.187-188)

Una vez definido lo anterior, se procedió a elaborar los cuestionarios, el que se aplicó a la muestra MT conteniendo 36 ítems, se procuró una redacción sencilla, clara, concreta y comprensible para que los sujetos de la muestra (trabajadores) pudieran contestarla sin dificultad, por ello, previo a la elaboración de este se consideró el contexto y en torno de la población.

Dicho lo anterior, se procede a explicar la forma en que está estructurado el instrumento número 1 que se aplicó a la muestra MT, el cual se podrá consultar en los anexos de esta investigación, en la variable independiente, conciliación prejudicial ( $x_1$ ), se encuentran 9 reactivos/ ítems cuyo objetivo es reconocer la importancia de la conciliación prejudicial en sede administrativa para resolver las controversias de manera ágil, expedita y flexible. En cuanto a la variable independiente  $x_2$ , cumplimiento del principio de voluntariedad, se elaboró 7 ítems/reactivos con el fin de establecer el cumplimiento del principio de voluntariedad.

En la variable independiente  $x_3$ , confianza en el método de conciliación, se elaboraron 14 ítems/reactivos para determinar la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación, a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019. Finalmente, la variable

dependiente Y, referida a la efectividad de la reforma laboral del 2019, se elaboraron 6 ítems/reactivos con el objetivo de demostrar el grado de satisfacción que tienen los trabajadores con la reforma laboral, el cumplimiento del plazo para resolver los conflictos y la efectividad de esta en la solución de controversias en sede prejudicial.

De igual manera, se procedió a elaborar el cuestionario que se aplicó a la muestra MC conteniendo 38 ítems, en este caso la redacción y lenguaje utilizado es técnico, puesto que, la población de estudio (conciliadores) comprenden el lenguaje jurídico, así como lo contemplado en la reforma laboral del 2019, referido a la conciliación prejudicial, antes de la elaboración de este se consideró el contexto y entorno de la población.

En cuanto al instrumento número 2, aplicado a la muestra MC, el cual se podrá consultar en los anexos de esta investigación, la variable independiente X1, conciliación prejudicial, contiene 9 reactivos/ ítems cuyo objetivo es reconocer la importancia de la conciliación prejudicial en sede administrativa para resolver las controversias de manera ágil, expedita y flexible.

En cuanto a la variable independiente X2, cumplimiento del principio de voluntariedad (X2), contiene 8 ítems/reactivos con el fin de establecer la importancia del cumplimiento del principio de voluntariedad.

En la variable independiente X3, confianza en el método de conciliación, se elaboraron 11 ítems/ reactivos con los que se determina la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación, a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019.

Finalmente, la variable dependiente Y, referida a la efectividad de la reforma laboral del 2019, se elaboraron 10 ítems/reactivos con el objetivo de demostrar el grado de satisfacción que tienen los trabajadores con la reforma laboral y la efectividad de esta en la solución de controversias en sede prejudicial.

### **8.6.1. Validez del instrumento**

Uno de los puntos a considerar con el instrumento es que este debe ser correcto, que establezca lo que interesa medir con factibilidad y eficiencia, constando dentro de sus características la validez referido al grado en que el instrumento está midiendo lo que en realidad se desea medir, autores como Namakforoosh (2017) considera que existen dos formas básicas de validez, la externa de los hallazgos referida a la generalización de los conceptos y a su vez la interna dirigida a medir lo que se ha propuesto en la investigación.

Por tanto, para la validez de los instrumentos 1 y 2, se recurrió a una experta en metodología de investigación y posteriormente a expertos en métodos alternos de solución de conflictos, además los validadores conocen de metodología de investigación, todos ellos profesores investigadores científicos, quienes conocen a profundidad los alcances de la reforma laboral del 2019, y en particular el desarrollo del procedimiento de conciliación en sede prejudicial, así como las características de las poblaciones de estudio, a las cuales se les aplicó los instrumentos, de tal manera que, con base en sus conocimientos y experiencias, sus aportes enriquecieron y fortalecieron el contenido de los instrumentos para la consolidación de los mismos.

Entre los expertos que validaron el instrumento número 1 se encuentran:

1. Profesora investigadora, quien recomendó que se debía mejorar la estructura del instrumento en cuanto a su forma; en lo que respecta al contenido, manifestó que, había un sesgo en las preguntas, que muchas de ellas eran inductivas, por lo que se debía reorganizar los reactivos de forma lógica, secuencial, coherente, que debía contener elementos claros, que tomando en consideración a la población el lenguaje utilizado debía ser más directo, dirigido desde la experiencia personal de los sujetos. Asimismo, recomendó establecer las consideraciones éticas y el consentimiento informado.
2. Profesor investigador, capacitador sobre la reforma laboral del 2019 al personal de los Centros de Conciliación y del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, quien en sus

recomendaciones y observaciones señaló que, existían preguntas repetitivas, inductivas, que se debía revisar algunos verbos en los ítems para que fueran de mejor comprensión, así como el uso de un lenguaje sencillo, claro y ser concreto.

3. Profesor investigador, quien realizó recomendaciones generales y específicas al instrumento, entre las que destacan; redactar los reactivos de manera más sencilla y simple, tomando en cuenta las características de la población, indicó que algunos reactivos deberían dividirse en dos o tres, y que todos los reactivos deben ser redactados de manera positiva. También manifestó que los reactivos estaban dirigidos al quehacer de los conciliadores, cuando el estudio busca medir la efectividad del procedimiento de conciliación prejudicial, no al conciliador, por tal razón, recomendó cambiar el enfoque de estos.
4. Profesor investigador, señaló que los reactivos parecían preguntas en las que el encuestado contestaría con respuestas desarrolladas, por lo que se debía eliminar de los reactivos las frases “considera que” y “según su experiencia”, de tal manera que, los ítems quedaran en afirmativo y los sujetos participantes eligieran la opción que consideraran se ajustara a sus conocimientos. Además, indicó que, algunos reactivos debían eliminarse por ser repetitivos, y otros que se debían modificar en su estructura.

En el caso del instrumento número 2 se recurrió a la validación de dos de los mismos expertos, lo anterior obedece a que este contiene similitud con el instrumento número uno, por lo que se había tomado en consideración las observaciones de los expertos que validaron el primero de los instrumentos.

Entre los expertos que validaron el instrumento número 2 se encuentran:

1. Profesor investigador, señaló que los reactivos parecían preguntas en las que el encuestado contestaría con respuestas desarrolladas, por lo que se debían eliminar las frases “considera que” y “según su experiencia”, de tal manera que, los ítems quedaran en afirmativo y los sujetos participantes eligieran la opción que consideraran conveniente. Asimismo, indicó que había que replantear la redacción de algunos reactivos.

2. Profesor investigador, indicó que en algunos ítems se debían separar las ideas, que otros eran tendenciosos, y algunos demasiado subjetivos, y finalmente, que se agregara otro reactivo referido a los conflictos laborales colectivos.

Cabe mencionar que, la validación con cada uno de los expertos fue de manera presencial, por lo que se tuvo la oportunidad de aclarar y revisar cada uno de los reactivos, además de la forma y contenido de todo el instrumento.

### **8.6.2. Fiabilidad de los instrumentos**

El instrumento para tener una base consistente necesita ser confiable, en este sentido Namakforoosh (2017), señala que:

Una medición es confiable de acuerdo con el grado en que puede ofrecer resultados consistentes. En otras palabras, confiabilidad es el grado en el cual una medición contiene errores variables. Estas son diferencias entre observaciones o entre mediciones durante cualquier momento de medición, y que varían de vez en cuando para una unidad dada del análisis al ser medidas más de una vez por el mismo instrumento (p. 229).

Luego de contar con la validación de los instrumentos por parte de los expertos consultados, se procedió al análisis de la fiabilidad de estos, para lo cual se usó el Sistema de software estadístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite obtener la correlación entre los ítems y tener como resultados si mejoraría o empeoraría la fiabilidad del instrumento si se excluye uno de los ítems analizados, es decir, que mediante este coeficiente, se tiene la ventaja de descartar o mejorar los reactivos que se alejan o bien se acercan al objetivo que se planteó al momento de la elaboración de los instrumentos.

## **8.7. Estudio piloto**

Como se señaló al inicio de este capítulo, se elaboraron dos instrumentos por lo que en el presente acápite se describe el estudio del pilotaje de cada uno de ellos, razón por la cual cuando

se hace referencia al estudio piloto 1 corresponde al aplicado a la muestra MT y cuando se menciona el estudio piloto 2 se refiere al aplicado a la muestra MC.

Para reafirmar la validez y obtener la fiabilidad de los instrumentos, fue necesario realizar un estudio piloto que permitiera detectar las posibles deficiencias de estos, a su vez, se buscaba constatar la claridad y comprensión que tenían las poblaciones objeto de estudio de los reactivos que componen los cuestionarios, y las variables que se pretendían medir (Fouillioux, 2019).

### ***8.7.1. Muestreo del pilotaje***

Para el estudio piloto 1 la muestra fue 36 trabajadores que se presentaron a la audiencia de conciliación, en el Centro de Conciliación Laboral, ubicado en Ciudad Laboral, Avenida Churubusco, Monterrey, Nuevo León. El muestreo utilizado es de tipo no probabilístico, esta se aplicó de manera intencional, en vista que, representa una parte del universo estudiado, por aplicarse la encuesta únicamente a los trabajadores que en la audiencia comparecieron ambas partes, lo anterior permite que los sujetos de estudio tengan conocimientos y la experiencia sobre el procedimiento de conciliación, puesto que, este fue desarrollado con la intervención de las dos partes, indistintamente se llegaron a un acuerdo o no.

La muestra del estudio piloto 2, consideró a 5 conciliadores del Centro de Conciliación Laboral de Monterrey. El muestreo utilizado es de tipo no probabilístico, en vista que, se encuestaron a aquellos conciliadores a los que se tuvo acceso, esta muestra cumple con las características de la población de estudio.

### ***8.7.2. Análisis descriptivo***

En el caso del instrumento 1 una vez diseñado, se procedió a seleccionar una muestra de trabajadores que acudieron a la audiencia de conciliación en el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Nuevo León, con sede en Ciudad Laboral, Monterrey, con el objetivo de validar el instrumento en lo que concierne a la comprensión de las preguntas, la escala de respuestas y el lenguaje utilizado.



Cabe mencionar que, previo a la aplicación del instrumento, se consideraron las observaciones y recomendaciones que dieron los cuatro validadores, es decir, que los 36 reactivos contenidos en el cuestionario se fueron reordenando y redactándolo de la forma más sencilla para una fácil comprensión de los trabajadores.

Se realizó la prueba piloto a 36 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario, este tiene una escala valorativa de Likert positiva, con cinco posibles alternativas de respuestas: 5 “Totalmente de acuerdo”, 4 “De acuerdo”, 3 “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 1 “totalmente en desacuerdo”. Las afirmaciones contenidas en los reactivos son de orden de escala, debido a que interesaba conocer la opinión de los trabajadores respecto al procedimiento de conciliación desde sus propias experiencias.

Para aplicar el pilotaje previa autorización de las autoridades correspondientes del Centro de Conciliación Laboral se procedió a abordar a cada uno de los trabajadores que salían de las audiencias o en su defecto a los abogados que los acompañaban de tal manera que se sintieran en confianza para su participación.

Cabe mencionar que a la hora de contestar las encuestas los trabajadores respondían desde sus experiencias, sin embargo, algunos optaron porque los acompañaran sus abogados, lo cual se consideró que no causaba ningún problema con la recolección de datos, ya que, las respuestas eran de los trabajadores y que a su vez garantizaba mayor tranquilidad en su participación.

En el Centro de Conciliación se garantizó una sala para llevar a cabo el llenado de las encuestas con los trabajadores, y generar un ambiente óptimo para la aplicación del instrumento, se les explicaba en que consiste la encuesta, los fines de esta, que los datos proporcionados son confidenciales, que su participación era voluntaria, y que no se hacían preguntas personales excepto su profesión u ocupación y edad, que el resto de las preguntas es sobre el procedimiento de conciliación, desde sus experiencias, así como las instrucciones respecto a las opciones para contestar, sin perjuicio de que ellos tenían a la vista esta información en la primera hoja del instrumento.

Además, se les explicaba que de no comprender el contenido de alguna de las preguntas se le apoyaría para su aclaración. De igual manera, se estuvo presente y se tomó el tiempo con cada uno de los encuestados con el objetivo de estar con ellos por si surgía alguna duda o inquietud.

Para la recolección de los datos nos presentamos al Centro de Conciliación el lunes 24 de abril, martes 25 de abril y miércoles 26 de abril del 2023, en horario de 8:30 am a 1:00 pm, tomando en consideración que las audiencias se programan de 8:00 am a 4:00 pm y que éstas se realizan cada hora.

Se puede señalar que, con el pilotaje aplicado se obtuvo como resultado que, los trabajadores comprendían los reactivos presentados, demoraban un aproximado de 7 minutos para el llenado de la encuesta, rara vez consultaban el contenido de alguna pregunta, constatando que los sujetos considerados como unidad de análisis conocen de lo que se les está preguntando.

En general, el comportamiento de los encuestados era respetuoso, algunos se negaron a contestar la encuesta indicando que no podían por factor tiempo, además, se tomó en consideración para el llenado de la encuesta los casos en los que habían estado presentes ambas partes en la audiencia, es decir, patrón o su representante y el trabajador solo o con su acompañante (abogado), puesto que interesaba conocer cómo se desarrolla el procedimiento de conciliación con la participación de los protagonistas de la controversia.

Asimismo, se evidenció que en algunos casos era la primera audiencia a la que se presentaban algunos trabajadores, y que se había reprogramado nueva audiencia para analizar las propuestas que presentaron en la audiencia o por otros motivos como falta de notificación al patrón, esta información se consideró para la aplicación del instrumento definitivo, en cuanto a que casos como estos no aportarían mucha información, porque solo se hacía presente la parte trabajadora.

En el caso del instrumento dos se aplicó la encuesta a cinco conciliadores para determinar que comprendieran el instrumento, de lo cual se evidenció que los sujetos de estudio

comprendieron el contenido de los reactivos del instrumento, lo anterior sirvió para poder elaborar el instrumento a través de Google Forms, a su vez, se evidenció que los conciliadores demoraban un aproximado de 12 minutos en contestar la encuesta.

### **8.7.3. Análisis estadístico del pilotaje**

Con la aplicación de las encuestas a las muestras del pilotaje se usó el sistema *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versión 21, para determinar la fiabilidad de ambos instrumentos.

#### *8.7.3.1. Alfa de Cronbach y análisis factorial del cuestionario*

En el caso del instrumento 1, aplicado a los trabajadores, luego de procesar los datos obtenidos de las 36 encuestas realizadas, los resultados alcanzados son los siguientes:

##### 8.7.3.1.1. Estadísticos de fiabilidad del instrumento 1

Tabla 8: *Estadísticos de fiabilidad. Alfa de Cronbach, instrumento 1.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	36

Fuente: Elaboración propia con base al programa SPSS v.21.

En la tabla 8, se evidencia que el Alfa de Cronbach obtenido es de .892, lo cual representa un alto grado de fiabilidad.

En cuanto al análisis factorial del cuestionario, de los 36 elementos que conforman el cuestionario de las encuestas aplicadas se obtuvo un Alfa de Cronbach mayor a .8 en el total de elementos que componen el cuestionario, lo que representa un alto grado de fiabilidad de las variables de estudio tanto independientes como dependiente.

Por lo relacionado anteriormente, se consideró que no era necesario realizar ajustes al cuestionario para las encuestas definitivas, puesto que los sujetos de la muestra comprendían los

reactivos, el tiempo estimado en contestarlo era corto, el estadístico de fiabilidad en su conjunto y en cada uno de los elementos que conforman las variables obtuvieron un alto grado de fiabilidad, razón por la cual, se procedió a aplicar el instrumento cuantitativo de forma definitiva con el objetivo de obtener los resultados estadísticos de éste.

Tabla 9: *Resumen de procesamiento de casos.*

Casos	N	%
Válidos	206	100
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	206	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 9, se evidencia que el procesamiento de los datos presentados, está basado en el 100% de las encuestas realizadas, sin que se haya eliminado o excluido ningún dato, ni ninguna de las preguntas, lo cual indica que el análisis de estos datos se llevó a cabo con el instrumento final, sin cambio alguno.

De igual manera, se hace mención del grado de fiabilidad del instrumento número 2 aplicado en el pilotaje, luego de los resultados obtenidos del sistema de software estadístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versión 21.

#### 8.7.3.1.2. Estadísticos de fiabilidad del instrumento 2.

Tabla 10: *Alfa de Cronbach, instrumento 2.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.929	0.944	38

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 10, se evidencia que el Alfa de Cronbach obtenido es de .929, lo cual representa un alto grado de fiabilidad. En cuanto al análisis factorial del cuestionario, de los 38 elementos que conforman el cuestionario de las encuestas aplicadas se obtuvo un Alfa de Cronbach mayor a .9 en cada elemento que componen el cuestionario, lo que representa un alto grado de fiabilidad de las variables de estudio tanto independientes como dependiente.

Tabla 11: *Resumen de procesamiento de casos.*

Casos	N	%
Válidos	16	100
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	16	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 11, se evidencia que el procesamiento de los datos presentados está basado en el 100% de las encuestas realizadas, sin que se haya eliminado o excluido ningún dato, ni ninguna de las preguntas, lo cual indica que el análisis de estos datos se llevó a cabo con el instrumento final, sin ningún cambio.

Por lo anterior, se consideró que no era necesario realizar ajustes al cuestionario para las encuestas, puesto que los sujetos de la muestra comprendían los reactivos, el tiempo estimado en contestarlo era corto, y el estadístico de fiabilidad en su conjunto y en cada uno de los elementos que conforman las variables obtuvieron un alto grado de fiabilidad, razón por la cual, se procedió a aplicar el instrumento cuantitativo de forma definitiva con el objetivo de obtener los resultados estadísticos.

### **8.8. Aplicación definitiva de los instrumentos cuantitativos**

Luego de determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos cuantitativos, se procedió a la aplicación de los mismos, en el caso de la muestra MT, se aplicó el instrumento del 2 de mayo

al 26 de mayo del 2023, en un horario de lunes a viernes de 9:00 AM a 2:00 PM, en el Centro de Conciliación Laboral, ubicado en Ciudad Laboral, en Avenida Churubusco, Monterrey, Nuevo León, el cual se llevó a cabo con 206 trabajadores que tuvieron audiencias con sus patrones, es decir, de aquellos casos en los que ambas partes comparecieron.

En el caso de la muestra MC, se aplicó el instrumento a 16 conciliadores del Centro de Conciliación Laboral de Monterrey, Nuevo León, ubicado en Ciudad Laboral, en Avenida Churubusco, el cual se llevó a cabo a través de la plataforma *Google Forms*.

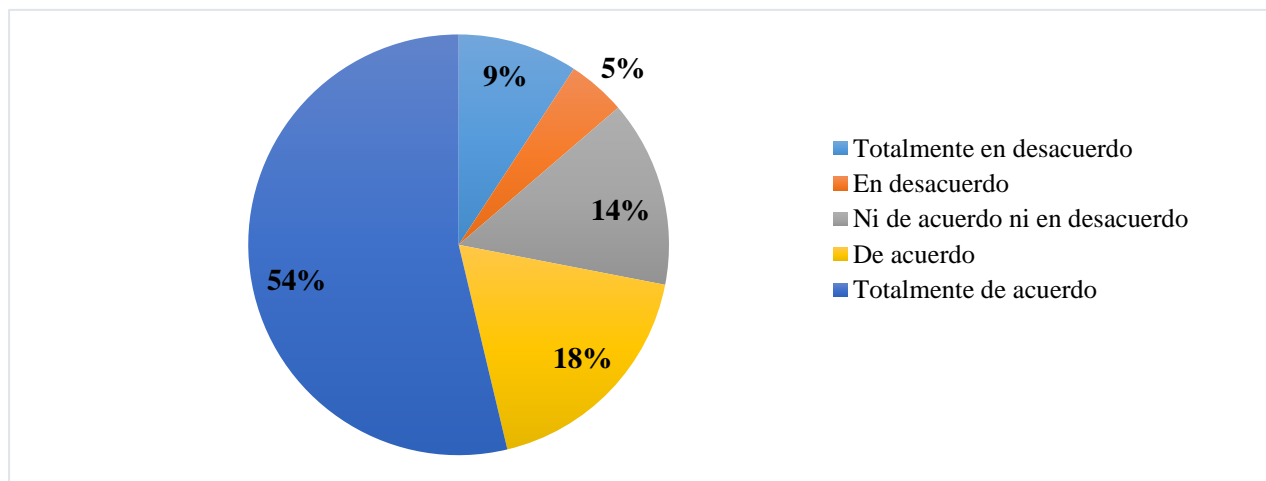
## 8.9. Análisis estadístico de los resultados del instrumento

En este apartado se realiza el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, para ello se presentan los resultados por cada una de las variables, se hace una comparación de los resultados de los instrumentos para determinar si las respuestas coinciden, de igual manera, se presentan las tablas de frecuencias por variables en ambos instrumentos.

### 8.9.1. Análisis estadístico de los resultados del instrumento 1

#### 8.9.1.1. Análisis estadístico Variable Independiente X1, Conciliación prejudicial

Gráfico 28: Variable independiente X1 - Conciliación prejudicial.



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 28, se puede observar que de la variable independiente (X1) Conciliación prejudicial, se obtuvo un 72 % de respuestas afirmativas referido a que los trabajadores consideran importante la conciliación prejudicial, puesto que esta, ayuda a resolver los conflictos laborales, asimismo que a través del procedimiento de conciliación tienen la oportunidad de resolver sus controversias de manera ágil, gratuita y que los acuerdos alcanzados protegen sus derechos.

#### 8.9.1.1.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable Independiente (X1) – Conciliación prejudicial.

Tabla 12: *CFP1 La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
En desacuerdo	2	1	1	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	9.2	9.2	10.7
De acuerdo	52	25.2	25.2	35.9
Totalmente de acuerdo	132	64.1	64.1	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 12, se muestra que el 89.3% de las respuestas de los trabajadores son positivas, al considerar que la conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales, confirmándose de esta forma la importancia de este método en la solución de los conflictos laborales en sede administrativa.

Tabla 13: *CFP2 Se le explicó la importancia de arreglar el conflicto mediante la conciliación prejudicial.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	3.9	3.9	3.9
En desacuerdo	5	2.4	2.4	6.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	5.3	5.3	11.7

De acuerdo	55	26.7	26.7	38.3
Totalmente de acuerdo	127	61.7	61.7	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla13, se muestra que cuando se les preguntó a los trabajadores si se les explicó la importancia de arreglar el conflicto mediante la conciliación prejudicial se obtuvo un 88.4% de respuestas positivas, lo que indica que los conciliadores al momento de la audiencia le recomiendan a los conflictuados la importancia de resolver el conflicto a través de la conciliación.

Tabla 14: *CFP3 En el procedimiento usted tuvo la oportunidad de dialogar y expresar los motivos por el cual fue al trámite de conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	3	1.5	1.5	2.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	7.3	7.3	9.7
De acuerdo	32	15.5	15.5	25.2
Totalmente de acuerdo	154	74.8	74.8	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 14, se muestra que los trabajadores respondieron en un 90.3 % positivo que durante el procedimiento de conciliación se le da la oportunidad de dialogar y expresar los motivos por el cual asistieron a la audiencia, esto es necesario, toda vez que los trabajadores en su mayoría desconocen de que se trata la audiencia de conciliación.

Tabla 15: *CFP4 Se le exigió que se hiciera acompañar de un abogado para que lo/la representara.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	94	45.6	45.6	45.6
En desacuerdo	9	4.4	4.4	50
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	10.2	10.2	60.2



De acuerdo	19	9.2	9.2	69.4
Totalmente de acuerdo	63	30.6	30.6	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 15, se muestra que se obtuvo 50% de respuestas negativas de los trabajadores cuando se les preguntó si se le exigió que se hiciera acompañar de un abogado para que lo/la representara, frente a un 39.8% de respuestas positiva, esto indica que existe un problema por parte de las personas que atienden a los trabajadores cuando asisten a presentar su solicitud, ya que no puede exigírsele a los trabajadores que se hagan acompañar por un abogado, puesto que la ley permite que ellos actúen personalmente, haciéndose acompañar con una persona de su confianza si lo desean.

Tabla 16: *CFP5 Se le explicó que el procedimiento de conciliación prejudicial es gratuito.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	10.7	10.7	10.7
En desacuerdo	8	3.9	3.9	14.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	5.8	5.8	20.4
De acuerdo	28	13.6	13.6	34
Totalmente de acuerdo	136	66	66	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 16, se muestra que se obtuvo 79.6% de respuestas positivas de los trabajadores cuando se les preguntó si se les explicaba que el procedimiento de conciliación prejudicial es gratuito, como se pudo leer el capítulo 3 sobre los principios procesales, la gratuidad es uno de los principios rectores de la conciliación, por lo que a los trabajadores desde el Centro de Conciliación se le brinda un servicio sin costo alguno.

Tabla 17: *CFP6 Su conflicto fue resuelto de manera rápida.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	7.8	7.8	7.8
En desacuerdo	21	10.2	10.2	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	77	37.4	37.4	55.3
De acuerdo	29	14.1	14.1	69.4
Totalmente de acuerdo	63	30.6	30.6	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 17, se muestra que el 44.7% de las respuestas de los trabajadores son positivas en el sentido que sus casos fueron resueltos de manera rápida, y el 37.4% de las respuestas fue ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por lo que se puede interpretar que ese 37.4 % podrían ser trabajadores que consideraban o esperaban que su caso se resolviera más rápido, cabe mencionar que esto no quiere decir que se incumpla con el plazo establecido por la ley que como se dejó indicado en el capítulo 3, no puede exceder de 45 días naturales, también, las respuestas neutras pueden obedecer a que en esos casos los trabajadores no resolvieron el conflictos en la conciliación prejudicial.

Tabla 18: *CFP7 Previo a formalizar la solicitud recibió orientaciones sobre el procedimiento de conciliación por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	12	5.8	5.8	11.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	10.7	10.7	22.3
De acuerdo	43	20.9	20.9	43.2
Totalmente de acuerdo	117	56.8	56.8	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 18, se muestra que se obtuvo el 77.7 % de respuestas positivas de los trabajadores al señalar que previo a formalizar la solicitud recibieron orientaciones sobre el procedimiento de conciliación por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación. Es decir, que, si les da a conocer a los trabajadores en que consiste el procedimiento, aunque esto no se cumple en el 100% que sería lo idóneo.

Tabla 19: *CFP8 Durante el procedimiento de conciliación recibió orientaciones por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	6.3	6.3	6.3
En desacuerdo	9	4.4	4.4	10.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	9.2	9.2	19.9
De acuerdo	39	18.9	18.9	38.8
Totalmente de acuerdo	126	61.2	61.2	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 19, se muestra que se obtuvo 80.1% de respuestas positivas de los trabajadores, respecto a si durante el procedimiento de conciliación recibían orientaciones por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación, esto es importante porque el conciliador debe orientar y dirigir a las partes, es decir, encausar la audiencia, sobre todo asegurarse de explicarles de manera clara y concreta a los trabajadores en que consiste la audiencia y los alcances de esta.

Tabla 20: *CFP9 Considera que el acuerdo que firmó protege sus derechos como trabajador.*

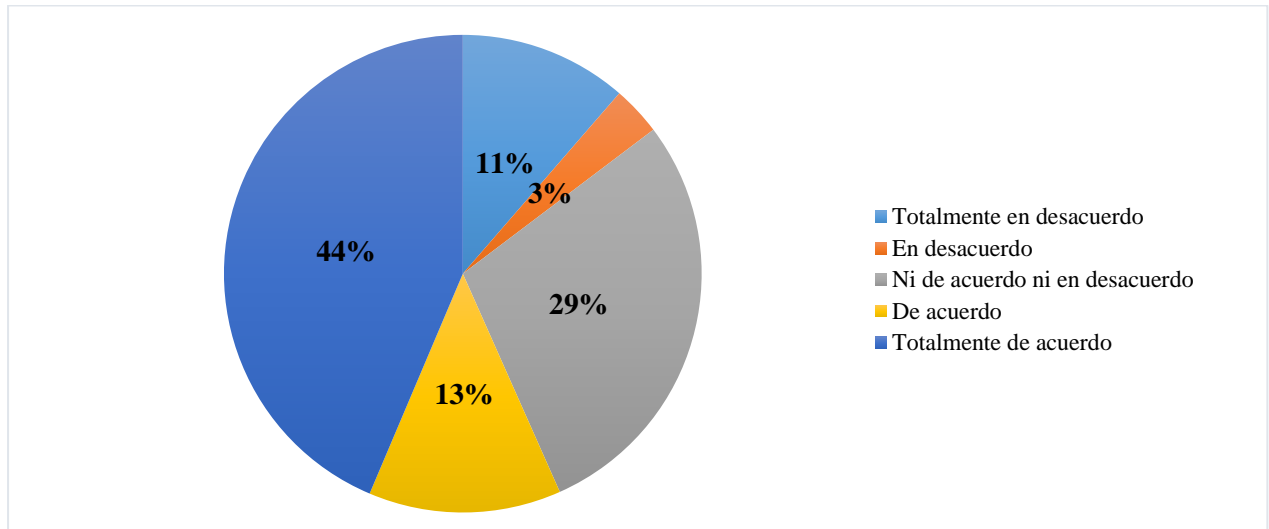
Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
En desacuerdo	14	6.8	6.8	8.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	70	34	34	42.2
De acuerdo	41	19.9	19.9	62.1
Totalmente de acuerdo	78	37.9	37.9	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 20, se muestra que los trabajadores en un 57.8 % respondieron positivamente, al considerar que el acuerdo que firmaron protege sus derechos. El conciliador debe generar esa confianza y, además, dar certeza de que el acuerdo que se firma contiene las garantías de irrenunciabilidad de derechos por parte de los trabajadores.

8.9.1.2. *Análisis estadístico Variable independiente X2, Cumplimiento del principio de voluntariedad*

Gráfico 29: *Variable independiente X<sub>2</sub> - Cumplimiento del principio de voluntariedad.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 29, se observa que de la variable independiente (X<sub>2</sub>) Cumplimiento del principio de voluntariedad, se obtuvo un 57 % de respuestas afirmativas referido a que los encuestados opinaron que se les permitía expresarse en libertad, que los acuerdos que firmaron fueron por voluntad propia y que quedaron conforme con el acuerdo.

8.9.1.2.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable Independiente (X2) – Cumplimiento del principio de voluntariedad.

Tabla 21: *CPV1 Durante el procedimiento se le permitió expresarse en libertad.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	3	1.5	1.5	2.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	8.3	8.3	10.7
De acuerdo	37	18	18	28.6
Totalmente de acuerdo	147	71.4	71.4	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 21, se presenta que los trabajadores respondieron 89.4% de forma positiva que durante el procedimiento se les permite expresarse en libertad, lo que denota que el conciliador durante la audiencia cumple con escuchar a los trabajadores y a patrones. Esto es necesario para tener un panorama de lo sucedido, además permite que las partes puedan desahogarse, y se sientan escuchados.

Tabla 22: *CPV2 El acuerdo que firmó fue por voluntad propia.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	69	33.5	33.5	35
De acuerdo	23	11.2	11.2	46.1
Totalmente de acuerdo	111	53.9	53.9	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 22, se muestra que los trabajadores respondieron en un 65.1% de manera positiva que el acuerdo que firmaron fue por voluntad propia, el 33.5% respondió de manera neutral, cabe mencionar que en este caso hubo trabajadores que no resolvieron su conflicto a

través de un convenio, razón por la cual respondían de manera neutral, no obstante, de los hallazgos encontrados se puede evidenciar que más de la mitad de los encuestados respondieron que firmaron el convenio por voluntad propia.

Tabla 23: *CPV3 Se sintió presionado durante el procedimiento de conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	126	61.2	61.2	61.2
En desacuerdo	10	4.9	4.9	66
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	15	15	81.1
De acuerdo	15	7.3	7.3	88.3
Totalmente de acuerdo	24	11.7	11.7	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 23, se puede observar que cuando se les preguntó a los trabajadores si se sintieron presionados durante el procedimiento de conciliación, un 66.1 % respondieron de forma negativa, es decir, que los acuerdos suscritos eran por voluntad propia, sin que se hayan sentido coaccionados.

Tabla 24: *CPV4 Al firmar el acuerdo se evita un nuevo conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	6.8	6.8	6.8
En desacuerdo	15	7.3	7.3	14.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	88	42.7	42.7	56.8
De acuerdo	22	10.7	10.7	67.5
Totalmente de acuerdo	67	32.5	32.5	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 24, se muestra que los trabajadores el 43.2%, respondieron de forma positiva que al firmar un convenio se evita un nuevo conflicto y el 42.7% de respuestas fue neutral lo que

refleja que, al firmar un acuerdo, no necesariamente es una garantía de que no vuelva a surgir otro conflicto. Esto puede obedecer a la dinámica de la relación laboral, la cual no es estática.

Tabla 25: *CPV5 Con la firma del convenio se puso fin al conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	8	3.9	3.9	9.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	88	42.7	42.7	52.4
De acuerdo	30	14.6	14.6	67
Totalmente de acuerdo	68	33	33	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 25, se observa que al preguntar a los trabajadores si se pone fin al conflicto con la firma del convenio, el 47.6 % contestó de manera positiva, frente al 42.7 % que expresaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Lo anterior, obedece a que la firma del convenio no surte los efectos legales desde su firma, puesto que en este pueden pactarse plazos para el cumplimiento de lo acordado y además podría ocurrir que una de las partes no le dé cumplimiento, lo cual provoca que el conflicto se traslade a la vía jurisdiccional para la ejecución del convenio.

Tabla 26: *CPV6 Quedó conforme con el convenio que firmó.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	4.9	4.9	4.9
En desacuerdo	6	2.9	2.9	7.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	98	47.6	47.6	55.3
De acuerdo	29	14.1	14.1	69.4
Totalmente de acuerdo	63	30.6	30.6	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 26, se muestra que, al preguntar a los trabajadores, si quedaron conforme con el acuerdo que firmaron, contestaron de manera positiva el 44.7%, frente a un 47.6 que señaló ni de acuerdo, ni en desacuerdo; esto indica que no siempre quedan satisfechas las pretensiones de la parte trabajadora ante la firma de un convenio, por lo que vale la pena, estudiar que fenómeno ocurre con estos casos en que no se tiene la certeza de la satisfacción de los trabajadores. Es importante recordar que algunos trabajadores acceden a firmar los convenios, en aras de no seguir con los procedimientos en la vía jurisdiccional, en vista que para ellos representan pérdida de tiempo y la oportunidad de encontrar un nuevo trabajo.

Tabla 27: *CPV7 El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	10.7	10.7	12.1
De acuerdo	32	15.5	15.5	27.7
Totalmente de acuerdo	149	72.3	72.3	100
Total	206	100	100	

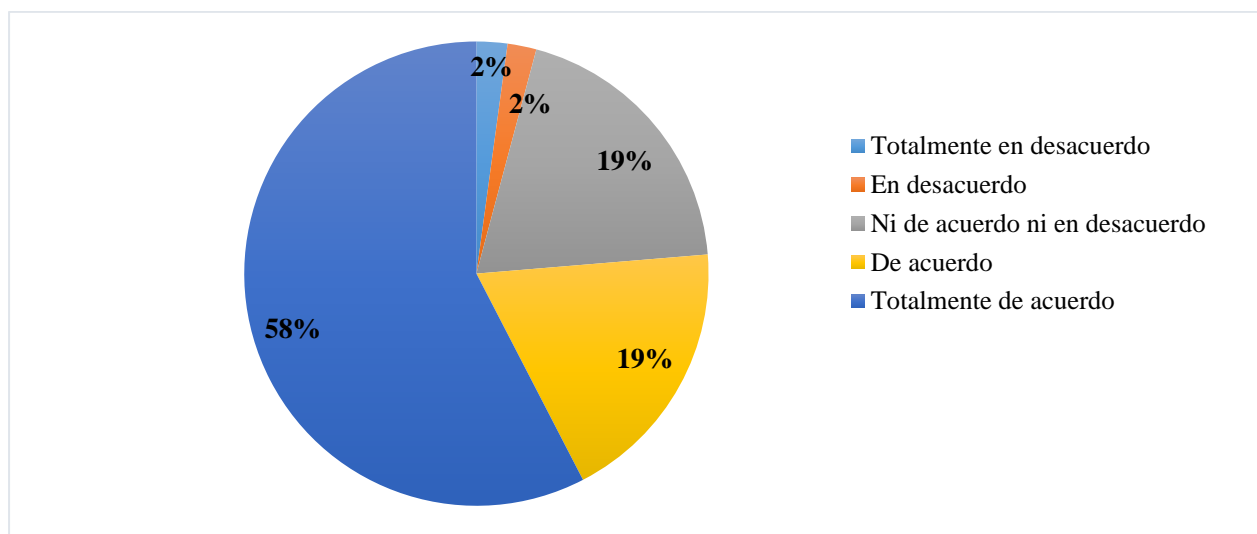
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 27, se observa que los trabajadores respondieron en un 87.8% de manera positiva, relativo a que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica, esto es importante, ya que la justicia alternativa no debe representar fricciones, sino que busca la armonización entre los conflictuados.



8.9.1.3. *Análisis estadístico Variable independiente X3, Confianza en el método de conciliación.*

Gráfico 30: *Variable independiente X3 - Confianza en el método de conciliación.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 30, se observa que de la variable independiente (X3) confianza en el método de conciliación, se obtuvo un 77 % de respuestas afirmativas referidas a que los trabajadores opinaron que el procedimiento de conciliación es confiable, que los conciliadores le apoyaron en encontrar las posibles soluciones al conflicto, que resolver el conflicto a través del acuerdo es menos costoso, y que es importante resolver el conflicto de manera pacífica.

Tabla 28: *CMC1 El procedimiento de conciliación fue confiable.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	2	1	1	1.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	10.2	10.2	12.1
De acuerdo	39	18.9	18.9	31.1
Totalmente de acuerdo	142	68.9	68.9	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 28, se muestra que de los trabajadores encuestados el 87.8% respondieron de forma positiva que el procedimiento de conciliación fue confiable, esto es fundamental, puesto que estos trabajadores podrán dar buenas referencias de este método y otros trabajadores se sentirán confiados al hacer uso de la conciliación.

Tabla 29: *CMC2 La confianza en el procedimiento de conciliación incidió en el arreglo del conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2.4	2.4	2.4
En desacuerdo	5	2.4	2.4	4.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	83	40.3	40.3	45.1
De acuerdo	43	20.9	20.9	66
Totalmente de acuerdo	70	34	34	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 29, se observa que los trabajadores dieron 54.9% de respuestas positivas relacionado a que la confianza en el procedimiento de conciliación incidió en el arreglo del conflicto y el 40.3% respondió de manera neutral, lo cual indica que no necesariamente se necesitó la confianza en el procedimiento para llegar a un arreglo.

Tabla 30: *CMC3 En el procedimiento se le permitió el momento para que usted se expresara con libertad.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	7.3	7.3	7.8
De acuerdo	41	19.9	19.9	27.7
Totalmente de acuerdo	149	72.3	72.3	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 30, se observa que los trabajadores respondieron en un 92.2% de forma positiva, referente a que durante el procedimiento se les permitió que se expresaran con libertad. Lo anterior indica que los conciliadores como tercero neutral respetan y dan un espacio para que los trabajadores puedan expresarse sin que le sea coartado este derecho.

Tabla 31: *CMC4 En el procedimiento el conciliador les apoyó a encontrar posibles opciones a la solución del conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	2	1	1	1.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	12.6	12.6	14.6
De acuerdo	41	19.9	19.9	34.5
Totalmente de acuerdo	135	65.5	65.5	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 31, se observa que los trabajadores respondieron en un 85.4% positivo, referido a que el conciliador les apoyo en encontrar posibles opciones para la solución del conflicto, lo cual es esencial, ya que el conciliador debe jugar un papel proactivo, coadyuvando a las partes a buscar una salida a su conflicto.

Tabla 32: *CMC5 Durante el procedimiento se le dijo que a través del acuerdo se le pone fin al conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	3.9	3.9	3.9
En desacuerdo	5	2.4	2.4	6.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	14.6	14.6	20.9
De acuerdo	37	18	18	38.8
Totalmente de acuerdo	126	61.2	61.2	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 32, se muestra que los trabajadores respondieron en un 79.2% de forma positiva que se les indicó que con el acuerdo se le ponía fin al conflicto, cabe mencionar que el objetivo del acuerdo es precisamente terminar con la controversia, y se espera que las partes cumplan con lo acordado, puesto que son ellas mismas que convenian.

Tabla 33: *CMC6 Durante el procedimiento de conciliación se le respetó que propusiera las soluciones para resolver el conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.4	3.4	3.4
En desacuerdo	8	3.9	3.9	7.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	18.4	18.4	25.7
De acuerdo	45	21.8	21.8	47.6
Totalmente de acuerdo	108	52.4	52.4	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 33, se observa que los trabajadores respondieron con un 74.2% positivo, respecto a que en el procedimiento de conciliación se le respeta que propongan las soluciones para resolver el conflicto. Lo anterior es necesario, en vista que son las partes las que deciden llegar a un convenio, y el conciliador a pesar de ser un coadyuvante activo, debe saber escuchar las propuestas que las partes presenten, cuidando de que estas no transgredan sus derechos.

Tabla 34: *CMC7 En el procedimiento de conciliación hubo un trato igual para usted y su patrono o el representante de este.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	1	0.5	0.5	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	9.7	9.7	11.2
De acuerdo	38	18.4	18.4	29.6
Totalmente de acuerdo	145	70.4	70.4	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 34, se muestra que de los trabajadores un 88.8 % respondieron de manera positiva que en el procedimiento de conciliación hubo un trato igual para ellos y su patrón o el representante de este. Es decir, que existe imparcialidad por parte de los conciliadores al momento de la audiencia, lo cual crea confianza en las partes durante el procedimiento.

Tabla 35: *CMC8 El lenguaje que se utilizó en el procedimiento de conciliación fue sencillo.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	1	0.5	0.5	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	5.3	5.3	6.8
De acuerdo	34	16.5	16.5	23.3
Totalmente de acuerdo	158	76.7	76.7	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 35, se muestra que los trabajadores con un 93.2 % de respuestas positivas señalaron que el lenguaje que se utilizó en el procedimiento de conciliación fue sencillo. Lo cual es imprescindible, puesto que la ley determina que las partes deben actuar en su propio nombre y representación y siendo que los trabajadores no manejan un lenguaje técnico el conciliador debe cuidar de que el lenguaje que utilice sea comprendido por ellos.

Tabla 36: *CMC9 Al final del procedimiento se les recordó los puntos en los que se alcanzaron acuerdos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
En desacuerdo	6	2.9	2.9	4.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	71	34.5	34.5	38.8
De acuerdo	32	15.5	15.5	54.4
Totalmente de acuerdo	94	45.6	45.6	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 36, se aprecia que, de los trabajadores encuestados, se obtuvo un 61.1% de respuestas positivas, en cuanto a que al final del procedimiento se les recordaba los puntos en los que se alcanzaron acuerdos. Esto es importante para tener claro el contenido del convenio para su suscripción y evitar posteriores reclamos.

Tabla 37: *CMC10 Al final del procedimiento se les recordó los puntos que quedaron pendientes de resolver.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	4.9	4.9	4.9
En desacuerdo	6	2.9	2.9	7.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	90	43.7	43.7	51.5
De acuerdo	32	15.5	15.5	67
Totalmente de acuerdo	68	33	33	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 37 se muestra que los trabajadores respondieron con un 48.5 % positivo en cuanto a que al final del procedimiento se les recordó los puntos que quedaron pendientes de resolver. El 43.7 % de respuesta fue neutro, cabe aclarar que este reactivo está dirigido hacia aquellos convenios donde el acuerdo alcanzado es parcial.

Tabla 38: *CMC11 Al final del procedimiento se resumieron los compromisos para ratificar lo acordado.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1
En desacuerdo	4	1.9	1.9	2.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	69	33.5	33.5	36.4
De acuerdo	34	16.5	16.5	52.9
Totalmente de acuerdo	97	47.1	47.1	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 38, se aprecia que de los trabajadores encuestados el 63.6 % de sus respuestas son positivas, referido a que al final del procedimiento se resumieron los compromisos para ratificar lo acordado, el 33.5 % respondió de forma neutral, lo que indica que no siempre se hace el resumen sobre los acuerdos alcanzados, esto es necesario hacerlo para que los trabajadores tengan claro lo acordado.

Tabla 39: *CMC12 Considera que se da un tiempo suficiente para analizar las propuestas para resolver el conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1.9	1.9	1.9
En desacuerdo	4	1.9	1.9	3.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	20.9	20.9	24.8
De acuerdo	41	19.9	19.9	44.7
Totalmente de acuerdo	114	55.3	55.3	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 39, se aprecia que de los trabajadores encuestados el 75.2 % respondió de forma positiva en cuanto a que se da un tiempo suficiente para analizar las propuestas para resolver el conflicto, esto es en relación de los casos en lo que las partes requieren un tiempo para analizar las propuestas en aras de llegar a un acuerdo.

Tabla 40: *CMC13 Se le dijo la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1.5	1.5	1.5
En desacuerdo	4	1.9	1.9	3.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	9.2	9.2	12.6
De acuerdo	37	18	18	30.6
Totalmente de acuerdo	143	69.4	69.4	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 40, se observa que de los trabajadores encuestados el 87.4 % respondió de manera positiva relativo a que en el procedimiento se le dijo la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica. Lo cual representa un alto porcentaje.

Tabla 41: *CMC14 Durante el procedimiento se le recordó que resolver el conflicto a través del acuerdo, es económico.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	5.8	5.8	5.8
En desacuerdo	9	4.4	4.4	10.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	13.1	13.1	23.3
De acuerdo	46	22.3	22.3	45.6
Totalmente de acuerdo	112	54.4	54.4	100
Total	206	100	100	

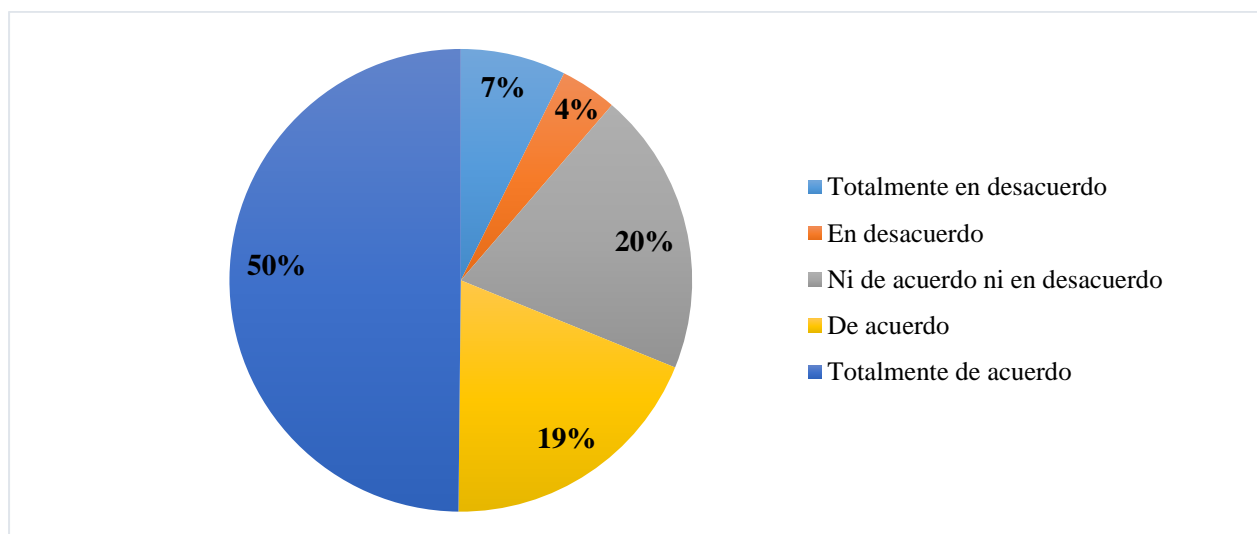
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 41, se aprecia que de los trabajadores encuestados un 76.7 % de respuestas fueron positivas, indicando que durante el procedimiento se les recordó que resolver el conflicto a través del acuerdo, es menos costoso. Lo que permite que los trabajadores analicen que llegar a un convenio no genera costos o que es más económico que recurrir a la vía jurisdiccional.



8.9.1.4. *Análisis estadístico variable dependiente Y, Efectividad de la reforma laboral*

Gráfico 31: *Variable dependiente Y - Efectividad de la reforma laboral.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 31, se observa que de la variable dependiente (Y) Efectividad de la reforma laboral, se obtuvo un 69 % de respuestas afirmativas referidas a la rapidez para resolver el conflicto sin exceder los 45 días naturales y sencillez y satisfacción en los resultados alcanzados.

8.9.1.4.1. *Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable dependiente (Y) – Efectividad de la reforma laboral*

Tabla 42: *ERL1 El procedimiento de conciliación brinda la rapidez para resolver los conflictos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	7.3	7.3	7.3
En desacuerdo	13	6.3	6.3	13.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	35	17	17	30.6
De acuerdo	50	24.3	24.3	54.9
Totalmente de acuerdo	93	45.1	45.1	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 42, se observa que los trabajadores encuestados respondieron en un 69.4% positivo, en considerar que el procedimiento de conciliación brinda rapidez para resolver los conflictos, lo cual indica que los casos se están resolviendo de forma rápida, cumpliendo con uno de los principales objetivos de la reforma.

Tabla 43: *ERL2 Por medio del procedimiento de conciliación la forma de resolver los conflictos es sencilla.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4.4	4.4	4.4
En desacuerdo	7	3.4	3.4	7.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	11.2	11.2	18.9
De acuerdo	48	23.3	23.3	42.2
Totalmente de acuerdo	119	57.8	57.8	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 43, se aprecia que de los trabajadores encuestados se obtuvo un 81.1% de respuestas positivas en relación con que por medio del procedimiento de conciliación la forma de resolver los conflictos es sencilla. Lo que indica que el procedimiento se desarrolla sin dificultades para los trabajadores.

Tabla 44: *ERL3 El procedimiento de conciliación presenta facilidades para resolver los conflictos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.9	2.9	2.9
En desacuerdo	6	2.9	2.9	5.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	11.7	11.7	17.5
De acuerdo	47	22.8	22.8	40.3
Totalmente de acuerdo	123	59.7	59.7	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 44, se observa que de los trabajadores encuestados un 82.5% respondieron de manera positiva en referencia que el procedimiento de conciliación presenta facilidades para resolver los conflictos. Es decir, que consideran que el procedimiento es sencillo.

Tabla 45: *ERL4 Su trámite se resolvió dentro de los 45 días naturales.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	33	16	16	16
En desacuerdo	13	6.3	6.3	22.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	32	32	54.4
De acuerdo	22	10.7	10.7	65
Totalmente de acuerdo	72	35	35	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 45, se aprecia que, en relación con el plazo para resolver el conflicto, los trabajadores respondieron en un 45.7% de forma positivo, un 32% de manera neutral. Cabe mencionar que los sujetos encuestados no todos llegaron a un convenio, por lo que es una de las razones en que no hayan contestado de manera positiva. Sin embargo, cabe estudiar ese porcentaje de 22.3% que contestaron de manera negativa para verificar si su solicitud demoró más de los 45 días estipulados por la ley y las razones para esa demora.

Tabla 46: *ERL5 El procedimiento de conciliación le produjo resultados satisfactorios.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	10.2	10.2	10.2
En desacuerdo	8	3.9	3.9	14.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	79	38.3	38.3	52.4
De acuerdo	33	16	16	68.4
Totalmente de acuerdo	65	31.6	31.6	100
Total	206	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 46, se muestra que los trabajadores encuestados respondieron en un 47.6% positivo, un 38.3% neutral en relación si el procedimiento de conciliación les produjo resultados satisfactorios. Cabe recordar, que no todos los encuestados suscribieron un acuerdo, por lo que agotaron la vía prejudicial para presentar su demanda correspondiente, razón por la cual algunos de ellos respondían de manera neutral.

Tabla 47: *ERL6 Recomendaría que los conflictos laborales se resuelvan por medio de la conciliación prejudicial.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.4	3.4	3.4
En desacuerdo	2	1	1	4.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	8.7	8.7	13.1
De acuerdo	35	17	17	30.1
Totalmente de acuerdo	144	69.9	69.9	100
Total	206	100	100	

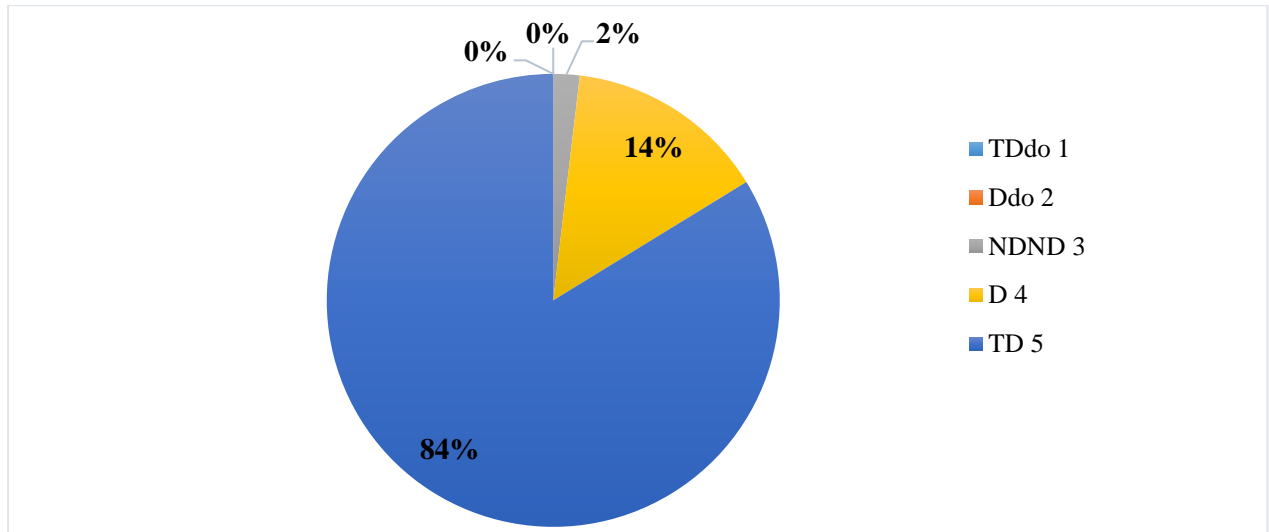
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 47, se observa que de los trabajadores encuestados el 86.9% respondió de manera positiva, en relación con que si recomendarán resolver el conflicto a través de la conciliación prejudicial. Se puede apreciar que, si bien es cierto, de los encuestados no todos resolvieron el conflicto por medio de un acuerdo, un alto porcentaje respondió que recomendaría el procedimiento de conciliación para ponerle fin a las controversias laborales, esto es fundamental, en razón que se está reeducando a los individuos para que cambien la forma de solucionar las disputas, dejando atrás esos sistemas litigiosos y se le dé protagonismo a la justicia alternativa, para ir tejiendo sociedades más justas y pacíficas.

## 8.9.2. Análisis estadístico de los resultados del instrumento 2

### 8.9.2.1. Análisis estadístico variable independiente X1, Conciliación prejudicial

Gráfico 32: Variable independiente X1, conciliación prejudicial.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 32, se puede observar que de la variable independiente (X1) Conciliación prejudicial, se obtuvo un 98 % de respuestas afirmativas referidas a que los conciliadores consideran importante la conciliación prejudicial, puesto que esta, ayuda a resolver los conflictos laborales, asimismo, que a través del procedimiento de conciliación tienen la oportunidad de resolver sus controversias de manera ágil, gratuita y que los acuerdos alcanzados protegen los derechos de los trabajadores.

8.9.2.1.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable Independiente (X1) – Conciliación prejudicial

Tabla 48: *COPR1 La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.8	93.8	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 48, se observa que los conciliadores encuestados respondieron en un 100% positivo en relación con que la conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.

Tabla 49: *COPR2 En el procedimiento de conciliación se les explica a las partes la importancia de resolver el conflicto mediante este método.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 49, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 100 % respondió de manera positiva, en cuanto a que en el procedimiento de conciliación se les explica a las partes la importancia de resolver el conflicto mediante este método, esto es importante, ya que se educa a las partes a buscar salidas pacíficas mediante el diálogo.

Tabla 50: *COPR3 En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de dialogar.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.2	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.8	93.8	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 50, se puede apreciar que el 100 % de las respuestas de los conciliadores encuestados refieren que en el procedimiento las partes tienen la oportunidad de dialogar. Lo anterior es importante en vista que esto permite que de manera cordial puedan señalar sus afectaciones y peticiones, lo que puede permitirles acercarse y que de común acuerdo puedan llegar a un convenio, y esclarecer sus molestias.

Tabla 51: *COPR4 En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de exponer sus diferencias.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	18.8	18.8	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.3	81.3	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 51, se observa que el 100 % de los conciliadores respondieron de forma positiva en que en el procedimiento las partes tienen la oportunidad de exponer sus diferencias. Lo anterior permite que las partes planteen sus posiciones y señalen lo que buscan para resolver el conflicto.

Tabla 52: *COPR5 Los acuerdos alcanzados son decisión de las partes.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	25	25	25
Totalmente de acuerdo	12	75	75	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 52, se refleja que el 100 % de los conciliadores contestaron de manera positiva que los acuerdos alcanzados son decisión de las partes. Lo anterior refleja ese respeto a la voluntariedad de llegar a un acuerdo que les asiste a las partes conflictuadas, esto se traduce en

que son ellos mismos los que ponen fin al conflicto y el conciliador velar por que el convenio no transgreda los derechos de los trabajadores.

Tabla 53: *COPR6 Se les explica a las partes que el procedimiento de conciliación es gratuito.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.8	93.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 53, se aprecia que los conciliadores encuestados el 100 % de respuestas fueron positivas en relación con que se les explica a las partes que el procedimiento de conciliación es gratuito. Lo anterior es importante tenerlo en cuenta porque los trabajadores muchas veces desconocen que no necesitan pagarle a un abogado para que los acompañe a la audiencia de conciliación.

Tabla 54: *COPR7 Mediante la conciliación los conflictos se resuelven de manera ágil.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	3	18.8	18.7	25
Totalmente de acuerdo	12	75	75	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 54, se observa que de los conciliadores encuestados el 93.7 % de las respuestas son positivas, por lo que se tiene en consideración que mediante la conciliación prejudicial los conflictos se resuelven de manera ágil, siendo parte fundamental pues es uno de los fines de la reforma y de este método de solución de disputas.



Tabla 55: *COPR8 Previo a formalizar la solicitud se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	12.5	12.4	12.5
De acuerdo	7	43.8	43.8	56.3
Totalmente de acuerdo	7	43.8	43.8	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 55, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 87.6 % de sus respuestas son positivas en relación a que previo a formalizar la solicitud se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación, frente a un 12.4% de respuestas neutras, los que lleva a plantearse que no siempre se le orienta a las partes en que consiste el procedimiento, lo que ocasionaría que en determinados casos los trabajadores se presenten a la audiencia conciliatoria sin tener conocimiento de que se trata, lo ideal es que todos los trabajadores conozcan a que van el día de la audiencia, esto ayuda a que ellos puedan llevar idea de lo que pretenden conciliar con el empleador.

Tabla 56: *COPR9 Durante el procedimiento se orienta a las partes sobre la conciliación.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	12.5	12.5	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.5	87.5	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 56, se aprecia que el 100% de los conciliadores encuestados respondieron de forma positiva con relación a que durante el procedimiento se orienta a las partes sobre la

conciliación. La relevancia de lo anterior es que las partes deben conocer de los beneficios y alcances de este procedimiento como método de solución pacífica de conflictos.

Tabla 57: *COPR10 Al suscribir los acuerdos se garantizan los derechos de las partes.*

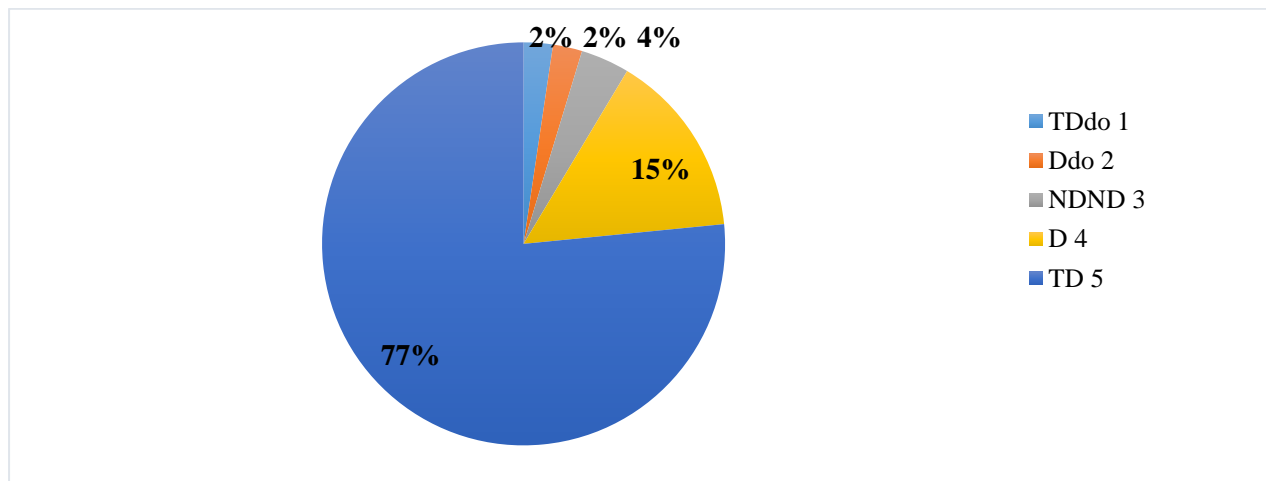
Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.7	93.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 57, se aprecia que el 100 % de los conciliadores encuestados respondieron de forma positiva con relación a que al suscribir los acuerdos se garantizan los derechos de las partes. Lo anterior es importante porque ningún acuerdo puede contravenir los derechos irrenunciables contenidos en las normas y disposiciones legales para los trabajadores, se debe velar por qué lo acordado sea legal.

8.9.2.2. *Análisis estadístico variable independiente X2, Cumplimiento del principio de voluntariedad*

Gráfico 33: *Variable independiente X2, Cumplimiento del principio de voluntariedad.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 33, se observa que de la variable independiente (X2) Cumplimiento del principio de voluntariedad, se obtuvo un 92 % de respuestas afirmativas referidas a que a las partes se les permitía expresarse en libertad, que los acuerdos que firman son por su propia voluntad y que el cumplimiento de este principio incide en la solución de los conflictos.

#### 8.9.2.2.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable Independiente (X2) – Cumplimiento del principio de voluntariedad.

Tabla 58: *CUPR1 Durante el procedimiento se les permite a las partes que se expresen en libertad.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	1	6.3	6.3	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.4	87.4	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 58, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 93.7 % respondieron de forma positiva en cuanto a que durante el procedimiento se les permite a las partes que se expresen en libertad. Un 6.3 % de respuestas son negativas, si bien es cierto, el porcentaje es muy bajo, es necesario identificar que tan cómodo se sienten los trabajadores durante la audiencia, no obstante, existen casos en lo que los trabajadores alegan cosas que no abonan a la solución del conflicto y el conciliador como moderador del procedimiento, puede llamarlo a que se encause en la solución o que no se desvíe del objetivo de la audiencia, lo que puede ser comprendido por ellos como algo negativo.

Tabla 59: *CUPR2 Con la conciliación se busca que los acuerdos que suscriben las partes sean cumplidos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.7	93.7	100

Total	16	100	100
-------	----	-----	-----

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 59, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 93.7 % respondieron de manera positiva, que con la conciliación se busca que los acuerdos que suscriben las partes sean cumplidos. Lo anterior cobra importancia en el hecho que las partes cuando acuerden un convenio prime su voluntad, lo que se puede traducir en la responsabilidad de honrar lo acordado.

Tabla 60: *CUPR3 Al suscribir el acuerdo las partes, podría evitar que se repita el conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	12.5	12.5	12.5
De acuerdo	3	18.8	18.8	31.3
Totalmente de acuerdo	11	68.7	68.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 60, se observa que de los conciliadores encuestados el 87.5% de las respuestas son positivas en cuanto a que al suscribir el acuerdo las partes, podría evitar que se repita el conflicto. Esto está referido a que con los acuerdos se pretende que no se repita ese conflicto, puesto que el objetivo es dar fin a la controversia que existe entre las partes.

Tabla 61: *CUPR4 La solución del conflicto se culmina con el acuerdo.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
En desacuerdo	1	6.3	6.3	12.5
De acuerdo	4	25	25	37.5
Totalmente de acuerdo	10	62.4	62.4	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 61, se observa que de los conciliadores encuestados el 87.4% respondieron de manera positiva en consideración que la solución del conflicto se culmina con el acuerdo. Un 12.6 % de respuestas fueron negativas, se debe recordar que pueden existir casos en que una de las partes no cumpla con lo acordado obligando a la parte contraria recurrir a la vía jurisdiccional para que se ejecute lo acordado, por lo que el conflicto continuaría, lo cual no es el objetivo de la conciliación.

Tabla 62: *CUPR5 El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	5	31.3	31.3	31.3
Totalmente de acuerdo	11	68.7	68.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 62, se aprecia que el 100 % de los conciliadores encuestados respondieron de manera positiva en relación con que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica. Lo anterior es algo que debe tener presente en todo momento el conciliador como moderador de la audiencia, ha de velar que esta se desarrolle en un ambiente de tranquilidad, exhortando a las partes al orden y la reflexión, puesto que el objetivo de la conciliación es lograr un encuentro armonioso.

Tabla 63: *CUPR6 El procedimiento se desarrolla de manera transparente.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	12.5	12.5	12.5
De acuerdo	2	12.5	12.5	25
Totalmente de acuerdo	12	75	75	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 63, se aprecia que de los conciliadores encuestados se obtuvo el 87.5% de respuestas positivas referido a que el procedimiento se desarrolla de manera transparente. Lo anterior refleja confianza para las partes en recurrir a este procedimiento.

Tabla 64: *CUPR7 El procedimiento de conciliación genera confianza entre las partes.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	12.5	12.5	12.5
De acuerdo	3	18.8	18.8	31.3
Totalmente de acuerdo	11	68.7	68.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 64, se puede observar que de los conciliadores encuestados el 87.5% de respuestas son positivas lo que refleja que el procedimiento de conciliación genera confianza entre las partes. Lo cual es parte fundamental con la aplicación de la reforma laboral, puesto que con el sistema anterior esto se había perdido.

Tabla 65: *CUPR8 La confianza en la Conciliación sirve para el arreglo del conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	1	6.3	6.3	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.4	87.4	100
Total	16	100	100	

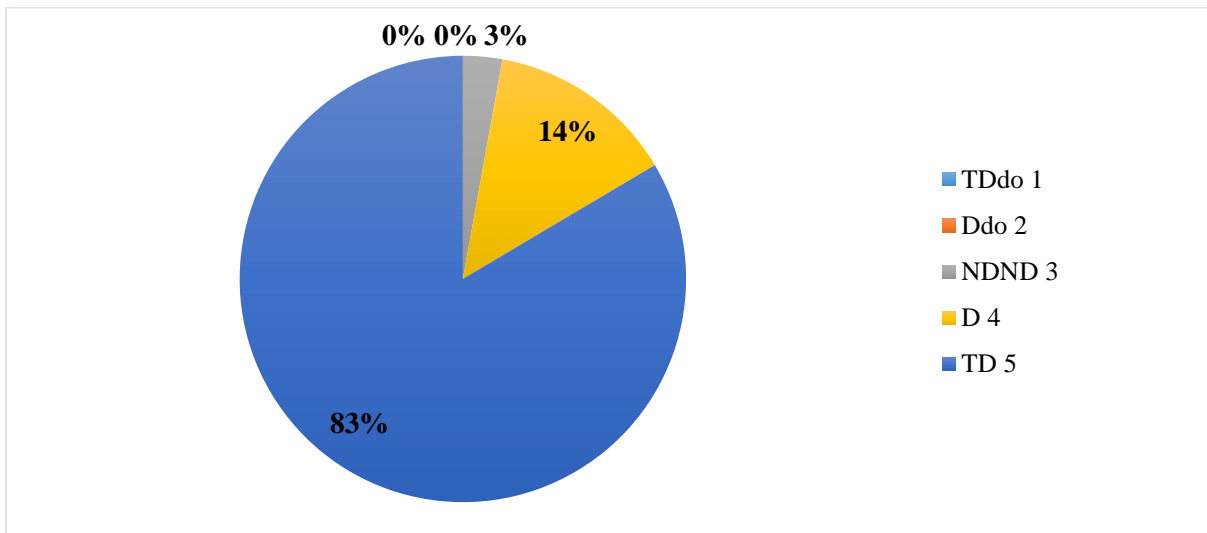
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 65, se aprecia que de los sujetos participantes el 93.7% de respuestas es positiva en relación con que la confianza en la Conciliación sirve para el arreglo del conflicto. Lo

que refleja que al existir confianza en el procedimiento los resultados son positivos para lograr que los conflictos se arreglen en la vía prejudicial.

8.9.2.3. *Análisis estadístico variable independiente X3, Confianza en el método de conciliación*

Gráfico 34: *Variable independiente X3, Confianza en el método de conciliación.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 34, se observa que de la variable independiente (X3) confianza en el método de conciliación, se obtuvo un 97 % de respuestas afirmativas referidas a que los encuestados opinaron que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica, transparente, y que genera confianza entre las partes.

8.9.2.3.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable Independiente (X3) – Confianza en el método de conciliación

Tabla 66: *COMECO1 Durante el procedimiento, se coadyuva a las partes a reconocer sus derechos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	12.5	12.5	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.5	87.5	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 66, se observa que el 100 % de los conciliadores respondieron de manera positiva en relación con que, durante el procedimiento, se coadyuva a las partes a reconocer sus derechos. Esto es necesario tomarlo en consideración porque a veces los trabajadores o empleadores llegan con una posición a la audiencia exigiendo o solicitando algo que en derecho no les corresponde, por tal razón el conciliador debe explicarles que derechos les asisten, sin que esto sienta una posición que tienda a confundirse como una parcialidad del conciliador.

Tabla 67: *COMECO2 En el procedimiento se les apoya a las partes a encontrar solución al conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.7	93.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 67, se aprecia que el 100% de los conciliadores respondieron de forma positiva con relación a que en el procedimiento se les apoya a las partes a encontrar solución al conflicto. Lo anterior está relacionado a la parte proactiva del conciliador como tercero neutral que puede intervenir y brindar propuestas con el objetivo que las partes puedan llegar a un arreglo.



Tabla 68: *COMECO3 En el procedimiento se les recuerda a las partes que resolver la controversia a través de un acuerdo, le pone fin al conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	2	12.5	12.5	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.2	81.2	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 68, se muestra que el 93.7 % de los conciliadores respondieron de manera positiva en cuanto a que en el procedimiento se les recuerda a las partes que resolver la controversia a través de un acuerdo, le pone fin al conflicto. Cabe mencionar que el conciliador debe cuidar de indicarle a las partes las consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento de la convenido.

Tabla 69: *COMECO4 En el procedimiento, se respeta que las partes propongan las soluciones para resolver el conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Totalmente de acuerdo	15	93.7	93.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 69, se observa que el 100 % de los conciliadores encuestados contestaron de manera positiva con relación a que, en el procedimiento, se respeta que las partes propongan las soluciones para resolver el conflicto. Bajo el principio de voluntariedad las partes son los dueños del conflicto y se les debe permitir que hagan sus propuestas y el conciliador, velar que, en caso del acuerdo, este no sea contrario a derecho.

Tabla 70: *COMECO5 El lenguaje que se utiliza durante el procedimiento de conciliación es sencillo.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	1	6.3	6.3	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.4	87.4	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 70, se muestra que el 93.7 % de los conciliadores encuestados respondieron de forma positiva en que el lenguaje que se utiliza durante el procedimiento de conciliación es sencillo. Esto es algo que no puede pasarse por desapercibido, recordando que los trabajadores no conocen el lenguaje técnico sobre el procedimiento, por tal razón el conciliador debe aplicar un lenguaje que pueda ser comprendido de forma fácil.

Tabla 71: *COMECO6 Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos en los que se alcanzan acuerdos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 71, se aprecia que el 100 % de los conciliadores respondieron de forma afirmativa que al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos en los que se alcanzan acuerdos.

Tabla 72: *COMECO7 Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos que quedan pendientes por resolver.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	4	25	25	31.3
Totalmente de acuerdo	11	68.7	68.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 72, se observa que el 100 % de los conciliadores respondió de forma positiva en cuanto que al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos que quedan pendientes por resolver.

Tabla 73: *COMECO8 Al final del procedimiento se les resume a las partes los compromisos para que ratifiquen lo acordado.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	18.8	18.8	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.2	81.2	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 73, se observa que el 100% de los conciliadores respondió de forma afirmativa con relación a que al final del procedimiento se les resume a las partes los compromisos para que ratifiquen lo acordado. Esto evita que posterior a la firma del convenio alguna de las partes alegue que no están conforme con el mismo, o que señalen que desconocían alguno de los puntos del acuerdo.

Tabla 74: *COMECO9 En el procedimiento se les otorga a las partes un tiempo suficiente para que analicen las propuestas para solucionar el conflicto.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	6	37.5	37.5	43.8
Totalmente de acuerdo	9	56.3	56.3	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 74, se observa que de los conciliadores encuestados el 93.7% respondieron de forma positiva con relación a que en el procedimiento se les otorga a las partes un tiempo suficiente para que analicen las propuestas para solucionar el conflicto. Esto obedece a que durante la audiencia de conciliación (única) las partes pueden solicitar al conciliador se programe una segunda audiencia, con el objetivo de analizar las propuestas que se han planteado, y cuyo fin sea llegar a un acuerdo y ponerle fin a la controversia.

Tabla 75: *COMECO10 Resolver los conflictos a través del procedimiento de conciliación es económico para las partes.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	2	12.5	12.5	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.2	81.2	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 75, se observa que de los conciliadores encuestados el 93.7% respondieron de manera positiva en cuanto a que resolver los conflictos a través del procedimiento de conciliación es económico para las partes. Una de las razones de la conciliación es que los trabajadores no incurran en gastos durante se realiza el procedimiento, además, que sea resuelto el caso en esta

vía, si bien es cierto, el procedimiento como tal no tiene ningún costo, la realidad es que los trabajadores se hacen acompañar por abogados a los que les pagan por su acompañamiento.

Tabla 76: *COMECO11 Durante el procedimiento se les explica a las partes los efectos jurídicos de los acuerdos.*

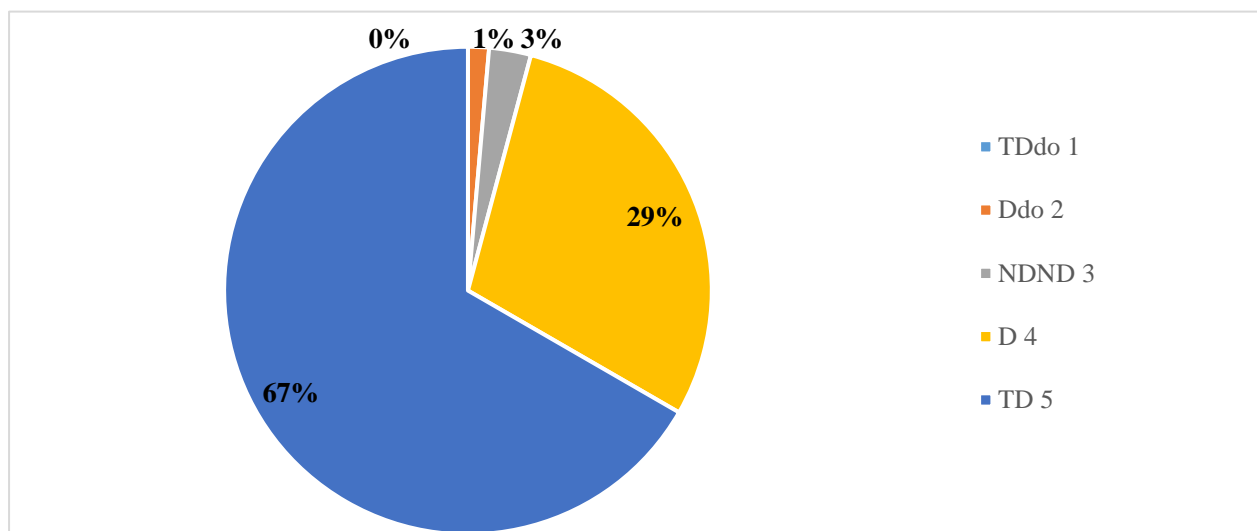
Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	12.5	12.5	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.5	87.5	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 76, se visualiza que de los conciliadores encuestados el 100% respondió de forma positiva con relación con que durante el procedimiento se les explica a las partes los efectos jurídicos de los acuerdos. Esto es importante, porque las partes deben estar conscientes de que, en caso de incumplimiento de los acuerdos, a la contra parte le asiste el derecho de recurrir a la vía jurisdiccional para solicitar la ejecución del acuerdo, mediante el procedimiento de ejecución de sentencia, exhortándoles que esto sería una pérdida de tiempo y dinero por no querer cumplir con lo pactado.

8.9.2.4. Análisis estadístico variable dependiente, efectividad de la reforma laboral

Gráfico 35: Variable dependiente Y, Efectividad de la reforma laboral.



Fuente: Elaboración propia (2024).

En el gráfico 35, se observa que de la variable dependiente (Y) Efectividad de la reforma laboral, se obtuvo un 96 % de respuestas afirmativas referidas a la rapidez para resolver el conflicto sin exceder los 45 días naturales y sencillez y satisfacción en los resultados alcanzados, cumpliéndose con los objetivos de la reforma laboral del 2019.

8.9.2.4.1. Análisis de resultados de las frecuencias de respuestas, Variable dependiente (Y) – Efectividad de la reforma laboral

Tabla 77: EFRELA1 El procedimiento de conciliación es sencillo para la solución de los conflictos.

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	12.5	12.5	12.5
Totalmente de acuerdo	14	87.5	87.5	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 77, se observa que el 100 % de los conciliadores respondieron de forma positiva en relación con que el procedimiento de conciliación es sencillo para la solución de los conflictos. Esto es una de las ambiciones de la reforma, que a través de este procedimiento las partes de forma sencilla y expedita puedan resolver sus diferencias.

Tabla 78: *EFRELA2 El procedimiento de conciliación brinda flexibilidad para la solución de los conflictos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	18.8	18.8	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.2	81.2	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 78, se aprecia que el 100 % de los conciliadores encuestados respondieron de manera positiva en que el procedimiento de conciliación brinda flexibilidad para la solución de los conflictos, uno de los principios de la reforma laboral es la flexibilidad, una de los ejemplos es que el procedimiento de conciliación debe desahogarse en una audiencia única, pero el legislador dejó a salvo la oportunidad de que pueda celebrarse más de una audiencia cuando las partes así lo acuerden en aras de llegar a un convenio. Además, la flexibilidad está relacionada con la forma sencilla de poder acceder al procedimiento sin tanto formulismo, ni dilaciones.

Tabla 79: *EFRELA3 Las solicitudes se están resolviendo dentro de los 45 días naturales.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	8	50	50	56.3
Totalmente de acuerdo	7	43.8	43.7	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 79, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 93.7% de sus respuestas son afirmativas con relación a que las solicitudes se están resolviendo dentro de los 45 días naturales. Lo cual es un porcentaje significativo, pues con la reforma se pretende que a través de la conciliación prejudicial los casos sean resuelto con prontitud.

Tabla 80: *EFRELA4 El procedimiento de conciliación produce resultados satisfactorios.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	3	18.7	18.7	25
Totalmente de acuerdo	12	75	75	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 80, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 93.7% respondieron de forma positiva en que el procedimiento de conciliación produce resultados satisfactorios. Lo anterior, permite que la reforma se aprecie como positiva para que las partes puedan resolver sus conflictos en sede prejudicial.

Tabla 81: *EFRELA5 El procedimiento de conciliación brinda los elementos necesarios para solucionar los conflictos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	25	25	25
Totalmente de acuerdo	12	75	75	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 81, se aprecia que de los conciliadores encuestados el 100 % respondieron de forma positiva en relación con que el procedimiento de conciliación brinda los elementos necesarios para solucionar los conflictos. Lo anterior, es uno de los objetivos de la reforma en aras de que los conflictos se resuelvan por esta vía para que los tribunales laborales no se vean



saturados de causas, pero, también que las partes en la conciliación encuentren un procedimiento que de manera flexible, sencilla y ágil les permita poner fin a su conflicto a través de un convenio.

Tabla 82: *EFRELA6 El procedimiento de conciliación está alcanzando los objetivos planteados en la reforma laboral del 2019.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	43.8	43.7	43.8
Totalmente de acuerdo	9	56.3	56.3	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 82, se observa que el 100 % de los conciliadores respondieron de forma positiva que el procedimiento de conciliación está alcanzando los objetivos planteados en la reforma laboral del 2019. Entre estos se puede señalar la solución de los casos dentro del plazo establecido, la satisfacción de las partes, solución sencilla, rápida y expedita de los conflictos.

Tabla 83: *EFRELA7 El procedimiento de conciliación prejudicial se ajusta a las realidades laborales del Estado de Nuevo León.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	5	31.3	31.3	37.5
Totalmente de acuerdo	10	62.4	62.4	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 83, se muestra que de los conciliadores encuestados el 93.7% respondieron de forma positiva en que el procedimiento de conciliación prejudicial se ajusta a las realidades laborales del Estado de Nuevo León. Lo anterior permite que las partes, sobre todo los trabajadores puedan acceder a la justicia laboral a través de la conciliación para la solución de los conflictos.

Tabla 84: *EFRELA8 La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales individuales.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
De acuerdo	2	12.5	12.5	18.8
Totalmente de acuerdo	13	81.2	81.2	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 84, se muestra que de los conciliadores encuestados el 93.7 % respondieron de forma positiva en relación con que la conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales individuales. Lo anterior es importante, porqué este método debe ser considerado como una verdadera forma de acceso a la justicia, puesto que a través de él se garantizan los derechos irrenunciables de los trabajadores, además, mediante este se acompaña y facilita la comunicación entre las partes, siendo el conciliador quien facilita el diálogo entre las partes. Por eso la conciliación goza de todas las seriedades legales para la solución de controversias.

Tabla 85: *EFRELA9 La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales colectivos.*

Nivel de acuerdo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.3	6.3	6.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6.3	6.3	12.5
De acuerdo	8	50	50	62.5
Totalmente de acuerdo	6	37.4	37.5	100
Total	16	100	100	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 85, se muestra que de los conciliadores encuestados el 87.4% respondieron de forma positiva en que la conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos

laborales colectivos. Si bien es cierto, el presente estudio se enfoca en la solución de los conflictos individuales, es menester indicar que la conciliación también sirve como una vía adecuada para la solución de los conflictos de orden colectivos.

### 8.9.3. Análisis comparativo de los resultados de los instrumentos 1 y 2

Tabla 86: Análisis comparativo de los resultados de los instrumentos 1 y 2.

Instrumento 1			Instrumento 2		
Variables	Respuestas	Porcentaje %	Variables	Respuestas	Porcentaje %
Variable $x_1$	Positivo	72%	Variable $x_1$	Positivo	98%
	Neutro	14%		Neutro	2%
	Negativo	14%		negativo	0%
Variable $x_2$	Positivo	57%	Variable $x_2$	Positivo	92%
	Neutro	29%		Neutro	4%
	Negativo	14%		Negativo	4%
Variable $x_3$	Positivo	77%	Variable $x_3$	Positivo	97%
	Neutro	19%		Neutro	3%
	Negativo	4%		Negativo	0%
Variable Y	Positivo	69%	Variable Y	positivo	96%
	Neutro	20%		Neutro	3%
	Negativo	11%		negativo	1%

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 86, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los dos instrumentos cuantitativos de manera porcentual, se puede observar que en el caso de la variable X1 los trabajadores y conciliadores respondieron con un porcentaje mayor al 70 % de manera positiva frente a un porcentaje menor del 20 % en negativo. Eso indica que las dos muestras aplicadas consideran que la conciliación prejudicial es importante para la solución de los conflictos laborales.

En el caso de la variable X2, se muestra que un porcentaje de 57 por ciento de los trabajadores respondió de manera positiva frente a un 92 por ciento de los conciliadores, siendo

representativo por ambas muestras que al cumplir con el principio de voluntariedad las partes tienen la oportunidad de resolver el conflicto en la conciliación prejudicial. En la variable X3, las respuestas positivas de los trabajadores y conciliadores superan un 70 %, por lo que puede decirse que las dos muestras coinciden que existe confianza en el método de conciliación para la solución de los conflictos. Finalmente, la variable dependiente Y, representa un porcentaje del 69 % positivo frente a un porcentaje menor del 20% negativo, es decir que tanto trabajadores como conciliadores consideran que la reforma laboral está siendo efectiva para la solución de los conflictos en la instancia prejudicial.

## **8.10. Análisis de regresión lineal y correlación de los Instrumentos 1 y 2**

### ***8.10.1. Estadística inferencial del Instrumento 1 (Muestra – trabajadores)***

#### *8.10.1.1. Prueba de Correlación paramétrica con Pearson*

Tabla 87: *Estadísticos descriptivos, medias por variables.*

Variable	Media	Desviación típica	N
Y	4.07	0.818	206
X1	4.13	0.69	206
X2	4	0.625	206
X3	4.32	0.642	206

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 87, se muestra que la variable dependiente Efectividad de la reforma laboral alcanzó una media de 4.07; la variable independiente Conciliación prejudicial cuenta con una media de 4.13; la variable independiente Cumplimiento del principio de voluntariedad su media es de 4.00 y la variable independiente Confianza en el método de conciliación tiene una media de 4.32.

### 8.10.1.2. Correlación entre la variable dependiente y las variables independientes

Tabla 88: Correlación de Pearson.

		Y	X1	X2	X3
Correlación de Pearson	Y	1	0.365	0.478	0.609
	X1	0.365	1	0.453	0.413
	X2	0.478	0.453	1	0.487
	X3	0.609	0.413	0.487	1
Sig. (unilateral)	Y	.	0	0	0
	X1	0	.	0	0
	X2	0	0	.	0
	X3	0	0	0	.
N	Y	206	206	206	206
	X1	206	206	206	206
	X2	206	206	206	206
	X3	206	206	206	206

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

El coeficiente de correlación, creado por Karl Pearson, representa la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables, en escala de intervalo o de razón. La cual se distingue con la letra (r) y puede adoptar cualquier valor desde -1.00 hasta +1.00 (Otero, 2023) es decir el coeficiente fluctúa entre  $-1 \leq \rho \leq 1$  (Restrepo y González, 2007). En esta tabla 88 se presentan las correlaciones entre las variables independientes y la variable dependiente. Usando para ello, la siguiente escala:

Tabla 89: Escala de intervalos de correlación.

Coeficiente	Grado de correlación
+0.50 a +1	Fuerte (perfecta)
+0.30 a +0.50	Moderada
+0.01 a +0.30	Débil
	0 Nula
-0.01 a -0.30	Débil

-0.30 a -0.50	Moderada
-0.50 a -1	Fuerte (perfecta)

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández y otros (2018).

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice que nos ayuda a medir el grado de covariación entre dos variables distintas relacionadas linealmente. Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta (Restrepo y González, 2007, p. 185), la escala anterior representa el valor aceptado entre la correlación de Pearson, interpretado de la manera siguiente: Lo que se encuentre en 0, se considera una correlación nula; es débil la correlación que se encuentre entre +0.01 y +0.30, así como -0.01 y -0.30; cuando se encuentra entre +0.30 y +0.50, así como -0.30 y -0.50 es moderada, y se considera una correlación fuerte si se encuentra entre +0.50 y +1; así como entre -0.50 y -1. “Es una correlación fuerte y se considera perfecta, tomándose como una correlación perfecta, la que se encuentre como -1.00 y +1.00”. (Otero, 2023, p. 147)

Por tanto, conforme a la tabla 88, la correlación entre la variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral y las variables independientes es la siguiente: Con la variable independiente  $x_1$ : Conciliación prejudicial, el grado de correlación es moderada, siendo de 0.365; con la variable independiente  $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad el grado de correlación es moderada, siendo de 0.478 y con la variable independiente  $x_3$ : Confianza en el método de conciliación el grado de correlación es fuerte, siendo 0.609.

Tabla 90: Resumen del modelo de regresión.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	.647 <sup>a</sup>	.418	.410	.628	.418	48.395	3	202	.000	1.735

a. Variables predictoras: (Constante), X3, X1, X2

b. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

De conformidad al análisis de regresión aplicado al modelo robusto, en el que se establece el estudio de todas las escalas independientes en relación con la dependiente (Otero, 2023), se obtuvo que el coeficiente de correlación ( $r$ ) es alto, relativo a 0.647, lo que equivale a una relación alta, con base a la teoría de Pearson. Asimismo, el valor del coeficiente de determinación ( $r$  cuadrado) indica una medida relativa de la capacidad de predicción de una ecuación de regresión, para el presente caso es de .418, lo que indica que los datos no están tan cercanos a 1, siendo moderada, en cuanto al análisis de Durbin Watson, este se encuentra dentro del límite permitido, el que corresponde entre 1 y 3: siendo que se encuentra en 1.735, se confirma que existe una diferencia entre los residuos: o sea que no existe una correlación entre ellos.

### 8.10.1.3. Anova

Tabla 91: Resultados de la prueba de Anova del instrumento 1.

ANOVA <sup>b</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	57.310	3	19.103	48.395	.000 <sup>a</sup>
	Residual	79.738	202	.395		
	Total	137.049	205			

a. Variables predictoras: (Constante), X3, X1, X2

b. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 91, se presenta que el ANOVA para el modelo robusto no está por encima del nivel permitido, que corresponde a 0.05, en la tabla se observa que el nivel de significancia es de .000, lo cual indica que la hipótesis nula representa la diferencia entre las medias aritméticas entre la variable dependiente y las independientes; contrario a ello, la hipótesis alternativa representa, que no existe una diferencia entre las medias aritméticas de las variables, por lo cual, en el análisis descrito, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, ya que el nivel de significancia, se encuentra por debajo del establecido para el ANOVA.

8.10.1.4. Impacto de las variables.

Tabla 92: Impacto de las variables independientes con la dependiente – Coeficientes.

Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
1 (Constante)	-.017	.355		-.047	.963	-.716	.683					
X1	.085	.074	.071	1.151	.251	-.060	.230	.365	.081	.062	.746	1.340
X2	.279	.085	.214	3.297	.001	.112	.447	.478	.226	.177	.687	1.456
X3	.606	.081	.476	7.509	.000	.447	.766	.609	.467	.403	.717	1.395

a. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

A través del análisis del Factor de Inflación de la Varianza, se cuantifica la intensidad de la multicolinealidad entre las variables independientes; por ello, tomando en cuenta el nivel de aceptación del FIV, en donde:  $FIV = > 10$  (Existen problemas de colinealidad entre las variables independientes) (Otero, 2023).

En razón de esto, la existencia de información redundante para explicar la variable dependiente, en este caso, se logra percibir que, las estadísticas de colinealidad de las variables independientes, los valores de tolerancia son superiores a 0.1 y el FIV es menor a 10, lo que indica un nivel aceptable de dependencia entre variables. Por tanto, no es necesario eliminar ninguna variable, ya que no presentan problemas significativos de redundancia de información entre variables independientes.

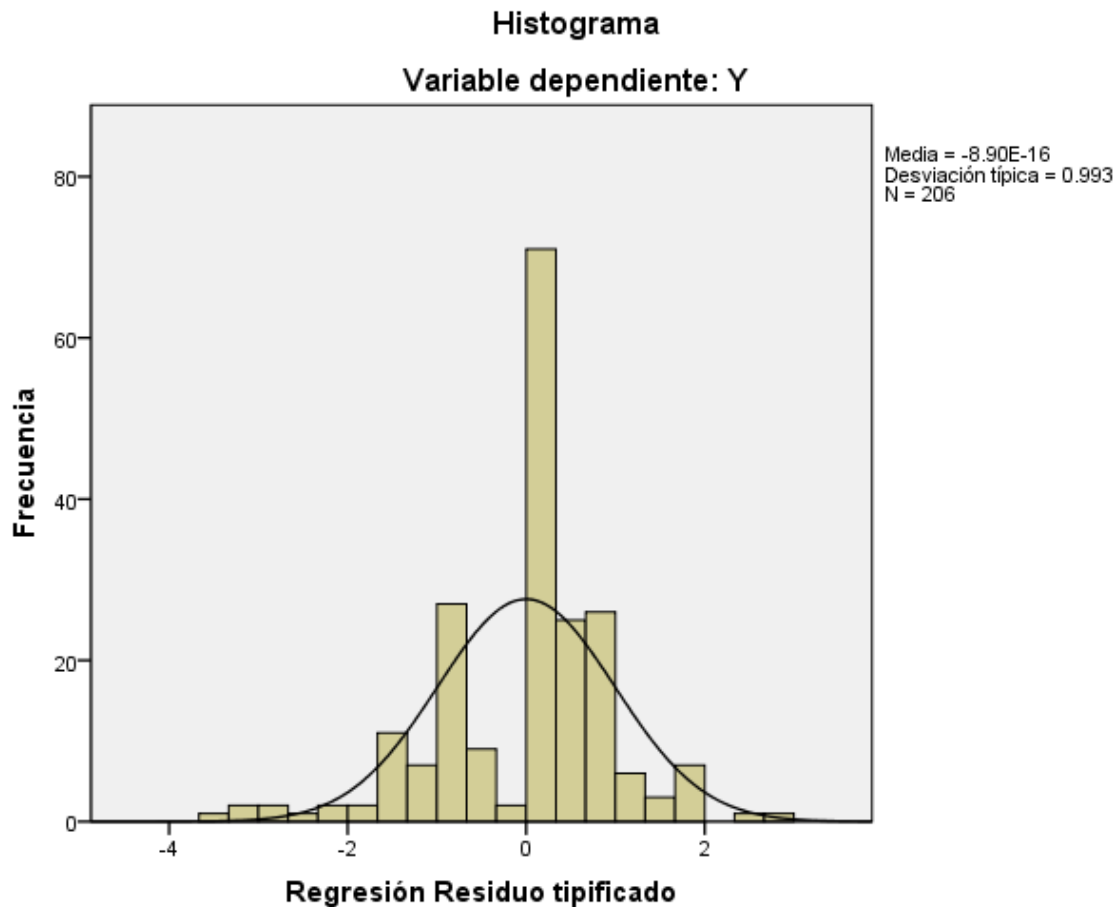
El análisis de coeficientes tiene una constante de -.017 y siendo que el nivel de significancia aceptable para las variables independientes debe estar por debajo de 0.05, se tiene lo siguiente:

$$x_1:0.251; x_2:0.001; x_3: 0.000$$



Teniendo como aceptada parcialmente la variable independiente X1, conciliación prejudicial; y como aceptadas las variables independientes X2 cumplimiento del principio de voluntariedad; y la independiente X3 confianza en el método de conciliación; con relación a la variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral.

Gráfico 36: *Histograma.*



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

El gráfico 96, representa la validación del instrumento relacionando las variables independientes con la dependiente, obteniendo como resultado un comportamiento normal de los datos, por lo que se le considera como una distribución simétrica de frecuencias.

## **8.10.2. Estadística inferencial del Instrumento 2 (Muestra - conciliadores)**

### *8.10.2.1. Prueba de Correlación no paramétrica con Rho de Spearman*

$n < 50$  Shapiro – Wilk

$n > 50$  Kolmogorov - Smirnov

Para determinar el tipo de prueba de normalidad se partió tomando en consideración la cantidad de sujetos de la muestra, para el caso del instrumento 2 que se aplicó la encuesta a 16 conciliadores, el criterio de selección establece que si la muestra es menor a 50 se realizará la prueba de normalidad de Shapiro -Wilk, y en el caso de que la muestra sea mayor a 50 se tomaría como prueba de normalidad conforme Kolmogorov-Smirnov y siendo que en este caso la muestra es menor de 50 se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

### *8.10.2.2. Hipótesis de Prueba de Normalidad*

$h_0$ : Los datos tienen una distribución normal

$h_1$ : Los datos no tienen una distribución normal

La hipótesis de prueba de normalidad plantea que sí los datos tienen una distribución normal se elegirá la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alternativa. Por el contrario, si la prueba de normalidad no tiene una distribución normal, en este caso se elegirá la hipótesis alternativa y se rechazará la hipótesis nula.

### *8.10.2.3. Nivel de significancia*

El nivel de significancia, indica que para que exista confianza en el resultado estadístico se debe abarcar un valor verdadero de 95 de los 100 elementos procesados. Para esta investigación, se establecieron los siguientes parámetros estadísticos: un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Estos valores aseguran la robustez de los resultados, garantizando un alto grado de certeza en las conclusiones y un margen de error mínimo en las inferencias realizadas.

...suele establecerse que si este valor de probabilidad es menor del 5% (0,05) es lo suficientemente improbable que se deba al azar como para rechazar con una seguridad razonable la  $h_0$  y afirmar que la diferencia es real. Si es mayor del 5%, no tendremos la confianza necesaria como para poder negar que la diferencia observada sea obra del azar. (Molina, 2017, p. 378)

#### 8.10.2.4. Criterio de decisión

Si  $p < 0.05$  entonces rechazo la  $h_0$  y acepto la  $h_1$

Si  $p > 0.05$  entonces acepto la  $h_0$  y rechazo la  $h_1$

Para el criterio de decisión se considera la probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta, entonces si  $p$  es menor de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. En el caso que  $p$  sea mayor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

#### 8.10.2.5. Prueba estadística por emplear

Tabla 93: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad <sup>b</sup>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X2	.448	16	.000	.587	16	.000
X3	.536	16	.000	.273	16	.000
Y	.462	16	.000	.546	16	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

b. X1 es una constante y se ha desestimado.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

La prueba de normalidad utilizada es conforme Shapiro Wilk por ser una muestra de 16 sujetos que es menor a 50.

8.10.2.6. *Decisión y conclusión*

Como  $p = 0 < 0.05$  entonces rechazo la  $h_0$  y acepto la  $h_1$  es decir, los datos no tienen una distribución normal. Por tanto, se realizará un análisis de correlación No paramétrica mediante el método de Rho de Spearman.

**8.10.3. Correlación entre la variable dependiente y las variables independientes.**

Tabla 94: *Correlación de Rho de Spearman.*

**Correlaciones<sup>a</sup>**

			X1	X2	X3	Y
Rho de Spearman	X1	Coeficiente de correlación	.	.	.	.
		Sig. (bilateral)	.	.	.	.
	X2	Coeficiente de correlación	.	1.000	.407	.372
		Sig. (bilateral)	.	.	.118	.156
	X3	Coeficiente de correlación	.	.407	1.000	.447
		Sig. (bilateral)	.	.118	.	.082
	Y	Coeficiente de correlación	.	.372	.447	1.000
		Sig. (bilateral)	.	.156	.082	.

a. N según lista = 16

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

La correlación de Rho Spearman “es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (Mondragón, 2014, p. 100). Según esta autora en análisis es muy útil cuando el número de sujetos que se desea asociar es menor de 30, por lo que en el presente análisis es adecuado en vista que la muestra es de 16 conciliadores.

Tabla 95: *Escala de intervalos de correlación.*

Rango	Grado de correlación
+0.90 a +1	positiva (perfecta)
+0.51 a + 0.89	Positiva fuerte
+0.31 a +0.50	Positiva moderada
+0.01 a +0.30	Positiva débil
	0 Nula
-0.01 a -0.30	Negativa débil
-0.31 a -0.50	Negativa moderada
-0.51 a -0.89	Negativa fuerte
-0.90 a – 1	Negativa perfecta

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

La variable dependiente Y, efectividad de la reforma laboral en relación con la variable independiente  $x_1$ , Conciliación prejudicial, el sistema SPSS registró una serie de datos sin caracteres, lo que indica que es distorsionante dentro del análisis, lo que imposibilita realizar cualquier interpretación, sobre sus efectos con las demás variables independientes y la dependiente.

La variable dependiente Y, en relación con la variable independiente  $x_2$ , cumplimiento del principio de voluntariedad y con la variable independiente  $x_3$ , Confianza en el método de conciliación muestra un coeficiente de correlación moderado y positivo, siendo de 0.372 y 0.447 respectivamente.

Tabla 96: *Resumen del modelo de regresión*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	.545 <sup>a</sup>	.297	.189	.403	.297	2.750	2	13	.101	1.300

a. Variables predictoras: (Constante), X3, X2

b. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

De conformidad al análisis de regresión aplicado al modelo robusto, en el que se establece el estudio de todas las escalas independientes en relación con la dependiente, se obtuvo que el coeficiente de correlación ( $r$ ) es moderado, relativo a 0.545, lo que equivale a una relación moderada, con base a la teoría de Rho de Spearman. Por un lado, el valor del coeficiente de determinación ( $r$  cuadrado) indica una medida relativa de la capacidad de predicción de una ecuación de regresión, para el presente caso es de .297, lo que indica que los datos no están tan cercanos a 1, siendo moderada. Por otro lado, en el análisis de Durbin de Watson, este se encuentra dentro del límite permitido, el que corresponde entre 1 y 3: siendo que se encuentra en 1.300, se confirma que existe una diferencia entre los residuos: es decir, que no existe una correlación entre ellos.

#### **8.10.4. Anova.**

Tabla 97: *Resultados de la prueba de Anova del instrumento 2.*

ANOVA <sup>b</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.892	2	.446	2.750	.101 <sup>a</sup>
	Residual	2.108	13	.162		
	Total	3.000	15			

a. Variables predictoras: (Constante), X3, X2

b. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 97 se presenta que el ANOVA para el modelo robusto está por encima del nivel permitido, que corresponde a 0.05. También se observa que el nivel de significancia es de 0.101, lo cual indica que la hipótesis alternativa representa la diferencia entre las medias aritméticas entre la variable dependiente y las independientes; contrario a ello, la hipótesis alternativa nula, indica que no existe una diferencia entre las medias aritméticas de las variables, por lo cual, en el análisis descrito, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, ya que el nivel de significancia, se encuentra por encima del establecido para el ANOVA.

Tabla 98: *Impacto de las variables independientes con la dependiente – Coeficientes.*

Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
	1 (Constante)	.541	2.065				.262	.798	-3.921	5.002		
X2	.243	.181	.327	1.342	.203	-.148	.635	.433	.349	.312	.907	1.102
X3	.622	.437	.347	1.424	.178	-.322	1.565	.447	.367	.331	.907	1.102

a. Variable dependiente: Y

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

A través del análisis del Factor de Inflación de la Varianza, se cuantifica la intensidad de la multicolinealidad entre las variables independientes; por ello, tomando en cuenta el nivel de aceptación del FIV, en donde:  $FIV = > 10$  (Existen problemas de colinealidad entre las variables independientes) (Otero, 2023).

En razón de esto, la existencia de información redundante para explicar la variable dependiente, en este caso, se logra percibir que, las estadísticas de colinealidad de las variables independientes, los valores de tolerancia son superiores a 0.1 y el FIV es menor a 10, lo que indica un nivel aceptable de dependencia entre variables. Por tanto, no es necesario eliminar ninguna variable, ya que no presentan problemas significativos de redundancia de información entre variables independientes.

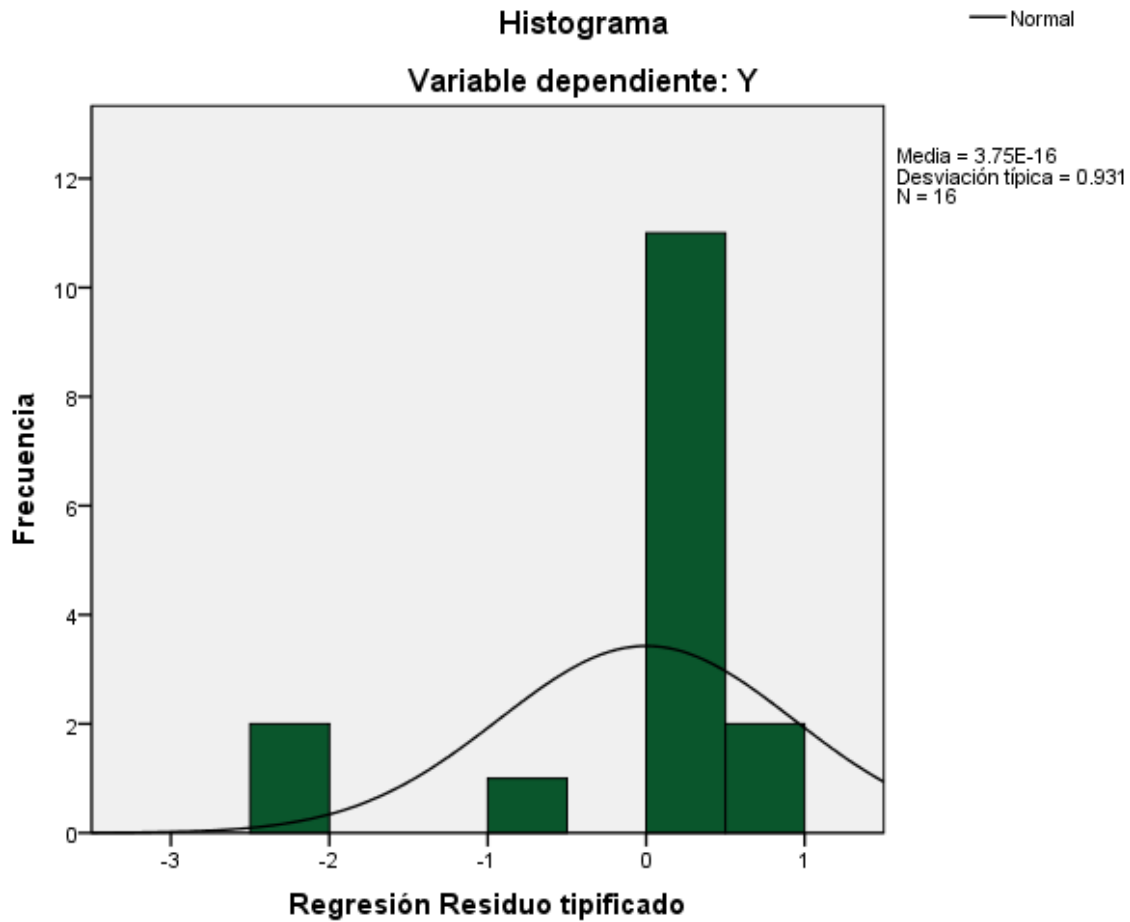
El análisis de coeficientes tiene una constante de -0.541 y siendo que el nivel de significancia aceptable para las variables independientes debe estar por debajo de 0.05, se tiene lo siguiente:

$$x_2:0.203; x_3: 0.178$$

Teniendo como aceptada parcialmente las variables independientes  $x_2$  cumplimiento del principio de voluntariedad; y la independiente  $x_3$  confianza en el método de conciliación, respectivamente; en relación con la variable dependiente Y: Efectividad de la reforma laboral. En el caso de la variable independiente  $x_1$ , Conciliación prejudicial, el sistema SPSS registró una serie

de datos sin caracteres, lo que indica que es distorsionante dentro del análisis, lo que imposibilita realizar cualquier interpretación.

Gráfico 37: *Histograma*.



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

El gráfico representa la validación del instrumento relacionando las variables independientes con la dependiente, obteniendo como resultado un comportamiento normal de los datos.



Tabla 99: *Comprobación de hipótesis.*

	Variables	Significancia	Resultado
X1	Conciliación prejudicial	0.251	Aceptada parcialmente
X2	Cumplimiento del principio de voluntariedad	0.001	Aceptada
X3	Confianza en método de conciliación	0.000	Aceptada

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

La comprobación de la hipótesis de investigación se ha tomado conforme los resultados del análisis de regresión lineal y correlación del instrumento 1, aplicado a los trabajadores, es decir, la prueba de correlación paramétrica con Karl Pearson, teniendo aceptada parcialmente la variable independiente  $x_1$ : Conciliación prejudicial; aceptada la variable independiente  $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad; y aceptada la variable independiente  $x_3$ : Confianza en el método de conciliación.

## **CAPÍTULO 9: TRIANGULACIÓN DEL MÉTODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO Y HALLAZGOS**

### **9.1. Introducción**

En el presente capítulo se identifican los elementos del método cuantitativo y cualitativo, en el cual se encuentra la triangulación de los datos de ambos estudios, para ello se presenta la metodología comparativa utilizada, se hace una interpretación comparativa del método cualitativo y cuantitativo, luego se establece la triangulación de los hallazgos de resultados por variables.

La triangulación de los resultados es fundamental en una investigación, en esta se realiza una combinación de diversos métodos y enfoques que se utilizaron en la recolección y análisis de los datos, en la presente investigación al ser un estudio mixto se integran los métodos cualitativo y cuantitativo, lo que permite tener una visión multidimensional de la realidad que se estudió, esto permite hacer un análisis profundo y enriquecedor de los resultados obtenidos, además que estos resultados se contraponen con los resultados encontrados mediante la revisión bibliográfica, este sustento teórico le da mayor robustez a la investigación.

En este apartado se presenta una comparación de los métodos utilizados y se establece una correlación entre las dimensiones medidas y cada pregunta o reactivo, estableciendo un marco referencial común para su evaluación, también se presenta un modelo de relaciones teóricas que fundamenta la hipótesis de la investigación y que forma parte del marco teórico desarrollado desde el capítulo 2 hasta el capítulo 6 de esta investigación.

En los hallazgos, se reflejan los descubrimientos clave que respaldan la hipótesis planteada al inicio de la investigación. Los resultados se presentan de forma objetiva y precisa, conforme a datos concretos, evidencia y análisis estadístico y de la literatura, mostrando una base sólida para la interpretación y conclusión del estudio.

## 9.2. Comparativa de Metodologías

A continuación, en la Tabla 100, se presenta una comparación entre la recolección de datos a través del método mixto. Se puede observar que en algunos puntos de la investigación coinciden para ambos estudios los elementos como: pregunta, objetivos, hipótesis, no así en los sujetos y muestra que se utilizaron, puesto que, son diferentes para tener un mayor alcance de las opiniones brindadas, sin embargo, las características de los sujetos son coincidentes, puesto que todos conocen o han sido partícipe del procedimiento de conciliación. En lo que respecta al instrumento en el método cualitativo se aplicó la entrevista semiestructurada y en el método cuantitativo la encuesta de tipo Likert.

Tabla 100: *Comparación del método cualitativo y cuantitativo.*

Método cualitativo	Método cuantitativo
<i>Pregunta de investigación</i>	
¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en Nuevo León, México?	¿Cuáles son los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en Nuevo León, México?
<i>Objetivo de la investigación</i>	
Demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.	Demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.
<i>Hipótesis de investigación</i>	
Los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019 en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son:	Los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019 en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son:
$x_1$ Conciliación prejudicial	$x_1$ Conciliación prejudicial
$x_2$ Cumplimiento del principio de voluntariedad	$x_2$ Cumplimiento del principio de voluntariedad
$x_3$ Confianza en el método de conciliación	$x_3$ Confianza en el método de conciliación
Y. Efectividad de la reforma laboral del 2019	Y. Efectividad de la reforma laboral del 2019

	<i>Método</i>
Cualitativo	Cuantitativo
	<i>Instrumento aplicado</i>
Entrevista semiestructurada	Encuesta con escala tipo Likert
	<i>Sujetos de estudio</i>
Expertos en derecho laboral	Trabajadores y Conciliadores
	<i>Muestra</i>
	206 trabajadores que han asistido a audiencia de conciliación.
11 expertos en derecho laboral	16 conciliadores del Centro de Conciliación de Monterrey.

---

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 100, se muestra la comparación de los métodos cualitativo y cuantitativo en el que se refleja la pregunta, el objetivo y la hipótesis de investigación, tanto la pregunta, el objetivo y la hipótesis son aplicados para ambos métodos, en cuanto al instrumento utilizado en el enfoque cualitativo, es la entrevista semi estructurada y en el cuantitativo es la escala de Likert.

Para el estudio cualitativo los sujetos de estudio fueron expertos en derecho laboral y en el cuantitativo trabajadores y conciliadores, en el caso de la muestra, en el método cualitativo se aplicó entrevistas semiestructuradas a 11 expertos en derecho laboral; y en el método cuantitativo se realizaron 206 encuestas a trabajadores que asistieron a audiencia de conciliación; y 16 encuestas a conciliadores del Centro de Conciliación de Monterrey, ambas encuestas de tipo Likert.

### **9.3. Comparativo de Interpretación Cualitativa y Cuantitativa**

En la tabla 101, se presenta una comparación de las dimensiones cualitativas y cuantitativas. Si bien son diferentes, se refieren a aspectos similares. Es por eso, que se integran en una sola tabla, para poder identificar puntos en común en los resultados.

Tabla 101: *Comparación y unificación de las dimensiones de los instrumentos cualitativo y cuantitativo respecto a las variables.*

Variables independientes	Dimensiones cualitativas	Dimensiones cuantitativas	Dimensión común
Conciliación prejudicial ( $x_1$ )	Importancia de la conciliación prejudicial	Coadyuva a resolver conflictos	Soluciones pacíficas
Cumplimiento del principio de voluntariedad ( $x_2$ )	Alcances del principio	Soluciones voluntarias	Acuerdos voluntarios
Confianza en el método de conciliación ( $x_3$ )	Causa de la confianza	Confiabilidad	Transparencia del procedimiento
Variable dependiente Efectividad de la reforma laboral (Y)	Impacto de la reforma laboral	Rapidez Satisfacción	Reducción de tiempo Resultados satisfactorios

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 101 se hace una comparación y unificación de las dimensiones de los instrumentos cualitativo y cuantitativo respecto a las variables de la investigación.

En la variable Conciliación prejudicial ( $x_1$ ), se presenta la dimensión común soluciones pacíficas, se toma en cuenta la dimensión cualitativa importancia de la conciliación prejudicial y la dimensión cuantitativa coadyuva a resolver conflictos. Lo anterior, en virtud de que en los resultados de las entrevistas se observa que las respuestas de los expertos se enfocan en que la conciliación prejudicial es importante para la solución de conflictos en sede administrativa, siendo menester compararla con la respuesta que dan los trabajadores que transitaron por un procedimiento de conciliación y de los conciliadores encargados de dirigir estos procedimientos, quienes en sus respuestas han manifestado que la conciliación coadyuva a resolver los conflictos entre las partes. Lo que se traduce en que la conciliación prejudicial incide en soluciones pacíficas de los conflictos laborales.

La variable Cumplimiento del principio de voluntariedad ( $x_2$ ), presenta la dimensión común acuerdos voluntarios, se considera la dimensión cualitativa alcances del principio, y la dimensión cuantitativa soluciones voluntarias. En los resultados de las entrevistas, los expertos

señalaron la trascendencia jurídica de este principio para evitar nulidades de los acuerdos, teniendo relación con los resultados de las encuestas donde los trabajadores y conciliadores respondieron que el cumplimiento de este principio permite la solución voluntaria de los conflictos a través de los acuerdos entre las partes y que en caso de violentarlo podría generar nulidades en el acuerdo y que atenta contra la seguridad jurídica.

La variable confianza en el método de Conciliación ( $x_3$ ), tiene la dimensión común transparencia del procedimiento, se toma en cuenta la dimensión cualitativa causa de la confianza y la dimensión cuantitativa confiabilidad. De las entrevistas realizadas los expertos señalaron que una de las causas de la confianza en la conciliación es la transparencia en la conciliación y los trabajadores y conciliadores encuestados manifestaron que existe confiabilidad en el procedimiento.

La variable dependiente (Y) efectividad de la reforma laboral, tiene las dimensiones comunes unificadas reducción de tiempo y resultados satisfactorios, se considera la dimensión cualitativa impacto de la reforma laboral y las dimensiones cuantitativas unificadas rapidez y satisfacción, puesto que las respuestas de los expertos entrevistados denotan que el impacto de la reforma laboral estriba en la rapidez en la solución de los conflictos lo que fue confirmado en las encuestas realizadas a trabajadores y conciliadores quienes además indicaron que existe satisfacción en los resultados alcanzados.

#### **9.4. Triangulación de resultados por Variable**

La triangulación de datos implica utilizar diferentes fuentes de información. En esta investigación se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada y a encuesta de tipo Likert con la finalidad de examinar el problema desde diferentes perspectivas. Esto permite obtener una imagen más completa y precisa de la situación estudiada.

Tabla 102: *Triangulación de los resultados por variables.*

Variables	Cualitativo	Cuantitativo
Conciliación prejudicial (X1)	La conciliación prejudicial permite la solución rápida de los conflictos.	El 72 % de los trabajadores encuestados respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que la conciliación prejudicial es importante, puesto que esta, ayuda a resolver los conflictos laborales; que a través del procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de resolver sus controversias de manera ágil, gratuita y flexible; y que los acuerdos alcanzados protegen sus derechos como trabajadores.
	Incide en la efectividad de la reforma laboral.	El 98 % de los conciliadores encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la conciliación prejudicial es importante, puesto que ayuda a resolver los conflictos laborales; que a través de esta las partes tienen la oportunidad de resolver las controversias de manera ágil, gratuita; y que los acuerdos alcanzados protegen los derechos de los trabajadores.
Cumplimiento del principio de voluntariedad (X2)	Ha ayudado en la solución de los conflictos laborales.	De los trabajadores encuestados el 57 % respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que se les permitía expresarse en libertad; que los acuerdos que firmaron fueron por voluntad propia y que quedaron conforme con el acuerdo.
	El cumplimiento del principio de voluntariedad permite la libertad de decisión de las partes.	De los conciliadores encuestados el 92 % respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que a las partes se les permite expresarse en libertad y que los acuerdos que firman son por su propia voluntad.
	La inobservancia de este principio podría generar incumplimiento de los acuerdos.	

No cumplir con este principio atenta contra la seguridad jurídica.

Es responsabilidad del conciliador velar su cumplimiento.

Este principio incide en la solución de los conflictos.

Los casos resueltos son por voluntad de las partes.

Existe confianza en el nuevo sistema de justicia laboral.

Confianza en el método de conciliación (X3)

Dentro de las causas por la que existe confianza en el método de conciliación destacan por ser un órgano nuevo y por la transparencia.

Al existir confianza incide en que las partes resuelven el conflicto ellas mismas.

Efectividad de la reforma laboral (Y)

Se espera que los casos se sigan resolviendo de manera rápida.

De los trabajadores encuestados el 77 % respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que el procedimiento de conciliación es confiable; que los conciliadores le apoyaron en encontrar las posibles soluciones al conflicto, que resolver el conflicto a través del acuerdo es menos costoso, y que es importante resolver el conflicto de manera pacífica.

De los conciliadores encuestados el 97 % respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en que el procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica, transparente y que genera confianza entre las partes.

De los trabajadores encuestados el 69 % respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la conciliación prejudicial es rápida para resolver el conflicto sin exceder los 45 días naturales; además que el procedimiento es sencillo y que se han sentido satisfechos con los resultados alcanzados.



La reforma fue necesaria por varios factores entre ellos, la retardación de justicia que existía con las Juntas de Conciliación y Arbitraje.

Se espera que la mayoría de los casos sean resueltos a través de la conciliación prejudicial.

Se debe de cumplir con los plazos para que haya efectividad de la reforma.

La reforma está impactando en la solución rápida de los casos.

De los conciliadores encuestados el 96 % respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la reforma ha permitido resolver los conflictos sin exceder los 45 días naturales a través de un procedimiento, sencillo y que existe satisfacción en los resultados alcanzados, impactando de manera positiva en la solución expedita.

---

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 102, se presentan los resultados de los métodos cualitativo y cuantitativo, se puede observar que en la variable independiente  $x_1$  con ambos estudios se obtuvo como resultados que la conciliación prejudicial ayuda a las partes a resolver sus conflictos de manera ágil, rápida y flexible, por lo que este procedimiento es de mucha ayuda para que las partes encuentren una salida a su conflicto.

En la variable independiente  $x_2$ , se obtuvo como resultados que el cumplimiento del principio de voluntariedad permite que sean las mismas partes quienes decidan poner fin al conflicto, durante el procedimiento se les permite que se expresen en libertad, transgredir este principio, puede traer como consecuencia la nulidad de lo acordado, y se atentaría contra la seguridad jurídica.

En la variable independiente  $x_3$ , los resultados encontrados son; que existe confianza en el nuevo sistema de justicia laboral; por ser nuevos órganos, por la transparencia, considerándose a la conciliación como un método pacífico para la solución de conflictos.

Variable dependiente Y, entre los resultados tenemos que, la conciliación permite la solución rápida de los conflictos, se está cumpliendo con el plazo de 45 días naturales, el procedimiento de conciliación es sencillo y los sujetos encuestados señalaron que los trabajadores se sienten satisfechos con los resultados alcanzados.

## 9.5. Modelo de Relaciones Teóricas con la Hipótesis

A partir de los resultados, se hace una validación teórica a través de los diferentes autores que se abordan en el marco teórico de la investigación, lo cual ayuda a robustecer el estudio.

Tabla 103: *Relaciones teóricas con la hipótesis.*

Variables / Capítulos	Autores
	Galtung, J.
	Mouly, Cécile
	Steele, José Guadalupe; Ramos, María Leonor; Garza, Jesús Roberto
	Castro, Francisca
Capítulo 2: Conflictos laborales y su forma de solución. Enfoque en la justicia alternativa	De Buen, Néstor
	Rebollar, Gabriela
	Requilme, Cecilio Cedalis
	Japa, Lira Lizbeth
	Camacho, Julio Ismael
	Dávalos, José
	Organización Internacional del Trabajo [OIT]
	Torres, Lizedt Alejandra
	Cornelio, E; Rodríguez, J.D.
	Rivera, Luis Alberto
	Martínez y González, A
Capítulo 3: La conciliación laboral como un derecho humano de acceso a la justicia	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco
	Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión
	Marrufo, Olivia Inés
	Martínez, Verónica Lidia
	Conte, Delia Rosa
	López, Moisés David
	Sánchez, Alfredo

	Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión
	Castillo, Luis
	Arévalo, Javier
	Encina, Alejandro
	Arce, Elmer Guillermo
	Congreso del Estado
	Díaz, Jaime Alejandro
	Ruiz, Ángel Guillermo
	Martínez, Froylán
Capítulo 4: Los principios procesales, énfasis en la importancia del principio de voluntariedad para la solución de conflictos laborales	Durán, Carlos Eduardo; Henríquez, Carlos Daniel Vargas, Vania Gueneth García, Diego Gorjón, Francisco Javier Gastón, Correa; Nelson, Rojas; Edwin, Tello; Ángel, Peñafiel Alcalde, Luisa María Morales, Erick Ernesto Ávila, Luis Fernando Guzmán, David Ulises González, Nuria Caramillo, Beatriz Sánchez-Castañeda, Alfredo Márquez, Daniel Cuenca-Armijos, Wilson Emiliano; Piedra-Aguirre, Oswaldo Javier Martínez y González, A. Vásquez-Gutiérrez, Reyna L. Flores, Rafael Muñoz-López, Santos Israel
Capítulo 5: La confianza en el método de conciliación, herramienta clave de la justicia laboral	Domínguez, Víctor Manuel De Oca, M. D. M. Color, Marycarmen Yarrington, María Antonieta Enríquez-Chávez, Francisco; Santana-Campas, Marco Antonio Rodríguez, David Gómez-de-la-Fuente, M. C; Carrillo-Quiroga, P; Santoyo-Caamal, M.L.

Ortiz, Carolina  
Haddad, Carlos Alberto  
Cuenca-Armijos, Wilson Emiliano; Piedra-Aguirre, Oswaldo Javier  
López-Chávez, Elizabeth; Velázquez-Orihuela, Daniel  
Sánchez, Germán; Martínez, María Eugenia  
Barrera, María del Sagrario; Mercado, Alejandro; López, Agustín Alfonso  
Campuzano, Jaime Allier  
Patiño, Carlos  
Dávalos, José  
Carbonell, Miguel  
Anaya, Federico  
Arriaga, Hugo  
Martínez, Carlos Enrique  
Hernández, Aleida  
Suprema Corte de Justicia de la Nación  
Salazar, Serafín  
Ruiz, Gabriel  
García, Gloria  
Garza, Irma Gabriela  
Rivero, José Rafael  
Hernández, Mónica Jaqueline  
Gutiérrez, Irma Lidia  
Bensusán, Gabriela I  
Campuzano, Jaime Allier  
Alvarado, Samuel  
Ruiz, Ángel Guillermo

Capítulo 6: Efectividad de la reforma laboral del 2019 y su impacto en la solución de conflictos en sede prejudicial

Hernández, Aleida  
Ávila, Jesús Alberto  
Flores, Rafael  
Morales, Gladys Fabiola  
Reynoso, Carlos  
Flores, Rafael Muñoz  
Molina, Sergio Javier  
Domínguez, Víctor Manuel

---

INEGI  
Vargas, Vania Gueneth  
Montalvo, Josefa  
Martínez, Verónica Lidia  
Conte, Delia Rosa  
López, Moisés David  
Tórrez, Mario Isaías  
Fuentes, Claudio; García, Ramón; Romero, Sophía  
Encina, Alejandro  
Téllez, Luis Alberto Pulido; Reyes, Wendy Vargas  
García, Luis Daniel  
Morales, J.A; Ríos, A; Martínez, J. A

---

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del programa SPSS v.21.

En la tabla 103, se muestran los autores que sustentan el marco teórico de esta investigación, cabe aclarar que el capítulo 2: Conflictos laborales y su forma de solución. Enfoque en la justicia alternativa, sirve de preámbulo para el resto de capítulos teóricos con los que se sostienen las variables de esta investigación correspondiente a Variable Independiente  $x_1$ , Capítulo 3: La conciliación laboral como un derecho humano de acceso a la justicia; Variable Independiente  $x_2$ , Capítulo 4: Los principios procesales, énfasis en la importancia del principio de voluntariedad para la solución de conflictos laborales; Variable Independiente  $x_3$ , Capítulo 5: La confianza en el método de conciliación, herramienta clave de la justicia laboral; y la Variable Dependiente Y, Capítulo 6: Efectividad de la reforma laboral del 2019 y su impacto en la solución de conflictos en sede prejudicial, el orden en el que se presentan los autores es conforme aparecen en los capítulos correspondientes. El marco teórico de esta investigación fortalece los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de los métodos cualitativos y cuantitativo descritos y desarrollados en los capítulos 7 y 8 de esta investigación.

## 9.6. Hallazgos de la investigación

Los hallazgos de esta investigación que se presentan a continuación son productos de los resultados obtenidos de la aplicación de los métodos cualitativo y cuantitativo y sustentados con la revisión de la literatura que forma parte del marco teórico:

- En el caso de Nuevo León, donde se practicó este estudio, la reforma laboral del 2019, mediante el procedimiento de conciliación como instancia prejudicial ha logrado que la mayoría de los casos se resuelvan a través de este procedimiento, lo cual permite que no se congestione el sistema de justicia laboral en la instancia jurisdiccional. Se debe tomar en cuenta que este Estado es considerado uno de los más importante del país, por su actividad industrial, lo que influye en que tenga una dinámica laboral compleja, que fue una de las razones por las cuales la reforma se aplicó en la última etapa.
- A través del método de conciliación las partes encuentran la ventaja de resolver el conflicto por ellos mismos en un plazo no mayor a 45 días naturales, y en caso de no alcanzar un acuerdo tienen la oportunidad de recurrir a la instancia jurisdiccional, lo que permite que los plazos sean cortos para la solución de la controversia.
- Mediante el procedimiento de conciliación prejudicial, las partes sienten la confianza de llegar a un acuerdo, en vista que, los centros de conciliación como órganos autónomos, nuevos y descentralizados, les genera esa libertad.
- Las partes se sienten satisfechas con los resultados que han obtenido a través del procedimiento de conciliación.
- Tomar en consideración el cumplimiento de los principios procesales, en especial el de voluntariedad en el procedimiento de conciliación, incide en que sean las mismas partes quienes decidan poner fin al conflicto, sin sentirse coaccionadas.
- Si bien es cierto que el procedimiento de conciliación es gratuito, y que en el caso de los trabajadores no es necesario que se hagan acompañar por un abogado, la realidad es que estos aún pagan por la asesoría o acompañamiento de parte de abogados privados.
- A los trabajadores previo al procedimiento no siempre se les explica en que consiste el procedimiento, de tal manera, que ellos se enteran hasta el momento que el conciliador lo explica en la audiencia.
- Algunos trabajadores se les ha exigido que se hagan acompañar de un abogado para presentarse a la audiencia de conciliación, lo cual es contrario a la ley, ya que esta establece que ellos deben actuar por sí mismo, haciéndose acompañar con una persona

de su confianza. Además, pueden pedir el acompañamiento de un Procurador Laboral gratuito.

- Cuando se firma un convenio no necesariamente se evita un nuevo conflicto.
- A pesar de que la reforma laboral se fue aplicando de manera paulatina, existen trabajadores que aún la desconocen.
- Falta mayor divulgación del procedimiento de conciliación en los trabajadores, puesto que muchos desconocen en que consiste.
- La reforma laboral está enfocada en la solución de los conflictos por medio de la justicia alternativa, puesto que contempla la conciliación prejudicial llevada a cabo en los Centros de Conciliación; asimismo, en la vía jurisdiccional se debe de promover la conciliación como medio de solución de los conflictos; y además, permite que las partes puedan resolver el conflicto fuera de estas dos instancias, para lo cual los convenios deberán ser ratificados ante el Centro de Conciliación o el Tribunal según corresponda, dejando a salvo el derecho del reclamo de los trabajadores cuando el convenio haya sido celebrado sin la intervención de las autoridades, en caso de que se le haya vulnerado algún derecho.
- A dos años de implementación de la reforma laboral en todo el país, si bien es cierto en Nuevo León se está cumpliendo con los objetivos de esta, a nivel nacional no se está cumpliendo con el porcentaje de casos resueltos que se espera.

## **CAPÍTULO 10: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

### **10.1. Comprobación de la problemática de investigación**

Conforme a la problemática de estudio enfocada en la implementación de la reforma laboral del 2019, la cual trajo consigo cambios en el sistema de impartición de justicia laboral en México, por la cual se sustituyeron las Juntas de Conciliación y Arbitraje y se crearon los Centros de Conciliación Federales y Locales, como instancia administrativa prejudicial, órganos autónomos e independientes, y Tribunales Laborales de Jurisdicción Federal y Local dependientes del Poder Judicial. Con esta reforma se resalta el papel de la conciliación laboral como mecanismo de acceso a la justicia de forma expedita, ágil, sencilla, flexible y gratuita.

Por lo anterior, este estudio se centró en demostrar la efectividad de la reforma laboral en la solución de los conflictos individuales mediante la conciliación prejudicial, la cual se desarrolla en los nuevos Centros de Conciliación. De conformidad con los resultados obtenidos y analizados de la aplicación del instrumento cualitativo y la revisión de la literatura sobresalen como hallazgos de la problemática que la reforma laboral era necesaria, en virtud que en el anterior sistema no existía justicia, puesto que los casos demoraban años en ser resueltos, que existían actos de corrupción, las Juntas de Conciliación y Arbitraje eran obsoletas, no existía confianza por la poca transparencia de estas, por lo que se requerían estos cambios que eran solicitados tanto por factores internos del país, así como por asuntos externos.

Los expertos entrevistados, así como los autores relacionados en el marco teórico, también refieren que con el sistema actual se espera que los casos se resuelvan de manera rápida, expedita y flexible, que al ser órganos nuevos y con personal capacitados se lograrán los objetivos que busca la reforma, fundamentado en el acceso a la justicia pronta, donde las partes puedan ejercer sus derechos sin dilaciones, cambiando el paradigma, pasando de los procesos litigiosos a procedimientos alternativos donde las partes puedan dialogar, consensuar, considerando que por medio de la conciliación como método fundamental en la solución de conflictos, se transita de la cultura del litigio a una cultura conciliatoria, donde las soluciones a los conflictos sean de manera



colaborativa, logrando convivencias armoniosas entre las partes de la relación laboral, es decir, entre empleadores/patronos y trabajadores.

## **10.2. Comprobación de la Hipótesis de la investigación**

A partir de los resultados obtenidos de los métodos cualitativo y cuantitativo, así como los hallazgos de esta investigación, y atendiendo a las referencias bibliográficas consultadas y que sustentan el marco teórico de esta investigación, conforme lo previsto en el gráfico 27 se mostró que en el método cualitativo la variable independiente que más impactó en la variable dependiente es la confianza en el método de conciliación, seguido de la conciliación prejudicial y por último el cumplimiento del principio de voluntariedad. Y que el grado de relación entre las variables independientes con la dependiente es muy alto.

En este mismo sentido, en la tabla 98, se evidencia que del análisis de regresión lineal y correlación del instrumento 1 aplicado a los trabajadores en el método cuantitativo, referente a la prueba de correlación paramétrica de Karl Pearson, la variable independiente  $x_1$ : Conciliación prejudicial fue aceptada parcialmente; la variable independiente  $x_2$ : Cumplimiento del principio de voluntariedad fue aceptada; y también fue aceptada la variable independiente  $x_3$ : Confianza en el método de conciliación.

Por lo que queda plenamente aceptada y justifica conforme el análisis de la implementación de las técnicas de recolección de datos desarrollado en los capítulos que anteceden, la hipótesis de investigación planteada la cual establece que: Los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

## **10.3. Confirmación de los objetivos de la investigación**

Como se planteó en el capítulo 1, el Objetivo General de la presente investigación era: Demostrar que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de

2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

De igual manera, se establecieron 3 objetivos específicos que se desarrollaron a lo largo de la investigación, los cuales son:

1.- Reconocer la importancia de la conciliación como fase prejudicial, para la solución de conflictos.

Este objetivo se cumplió mediante la aplicación de las técnicas de la entrevista semiestructurada, la encuesta y la revisión de bibliográfica, constatándose que efectivamente la conciliación prejudicial es base fundamental de la reforma para la solución de los conflictos, sirviendo de filtro para que únicamente aquellos casos complejos pasen a la vía jurisdiccional y que esta instancia no se vea colapsada de casos por resolver, como sucedió con el anterior sistema.

2.- Establecer el alcance del cumplimiento del principio de voluntariedad, en el procedimiento de conciliación.

El cumplimiento de este objetivo se materializó mediante la aplicación de las técnicas de la entrevista semiestructurada, la encuesta y la revisión de la bibliografía, quedando evidenciado que los principios procesales juegan un papel fundamental en los procedimientos y el principio de voluntariedad es eje esencial en el procedimiento de conciliación para que las partes puedan llegar a acuerdos sólidos y consensuados. Como se ha mencionado en el capítulo 4, la obligación de la conciliación es la de asistir a la audiencia no de convenir. Mediante el cumplimiento de este principio las partes no se sienten coaccionadas y tienen la libertad para encontrar salidas a su conflicto, además, de la seguridad jurídica de lo acordado.

3.- Determinar la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019.

Este objetivo se cumplió aplicando las técnicas de la entrevista semiestructurada, la encuesta y la revisión bibliográfica, constatándose que, con la reforma laboral del 2019, existe confianza en el método de conciliación como herramienta fundamental de acceso a la justicia, por medio de la cual son las mismas partes que ponen fin a su disputa.

Cabe mencionar que la investigación está desarrollada mediante un hilo conductor que permite la interconexión de cada uno de los capítulos, así como de los métodos y las técnicas utilizados, tomando en consideración los objetivos y las variables de la investigación, esto permitió que los objetivos planteados quedaran ampliamente sustentados, toda vez que en el marco teórico se expone la variable independiente X1, conciliación prejudicial, a través del capítulo 3, donde se profundiza en la conciliación como un derecho humano de acceso a la justicia para las partes involucradas en un conflicto, destacando la relevancia de la conciliación prejudicial dentro del sistema de justicia laboral mexicano. Permitiendo de esta manera reconocer la importancia de la conciliación como fase prejudicial, para la solución de conflictos.

Asimismo, la variable independiente X2, cumplimiento del principio de voluntariedad se explicó en el capítulo 4, donde se destaca la importancia de este principio, y la trascendencia de la solución de los conflictos respetando el consentimiento de los conflictuados, puesto que esto permite que las partes den cumplimiento a lo acordado y evita consecuencias jurídicas negativas, tales como la nulidad de lo acordado. Con lo anterior, se estableció el alcance del cumplimiento del principio de voluntariedad, en el procedimiento de conciliación.

En cuanto a la variable independiente X3, confianza en el método de conciliación, se aborda en el capítulo 5, donde se destaca la importancia de la conciliación como método de solución de los conflictos laborales en México, a través de los Centros de Conciliación que tienen como misión coadyuvar a las partes en la solución de los conflictos. De esta manera, en este capítulo se determina la confianza que tienen los trabajadores en el método de conciliación a partir de la reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019.

La variable dependiente Y, efectividad de la reforma laboral, se abordó en el capítulo 6, en el que se estableció el panorama de los antecedentes de la reforma laboral del 2019, y se analizaron los resultados publicados por el INEGI, lo que permitió tener una perspectiva de los alcances que se están logrando con la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos laborales en sede prejudicial; con esto se refuerza los objetivos planteados en la investigación.

Lo anterior se fortalece y correlaciona con los capítulos 7 y 8 donde se desarrollaron los métodos cualitativo y cuantitativo respectivamente, para lo cual se tomó en consideración los objetivos de la investigación para la operacionalización de las variables, y a partir de esto se diseñaron los instrumentos de recolección de los datos, mediante la aplicación de las entrevistas semiestructuradas a los expertos, y encuestas a los trabajadores y conciliadores, lo cual permitió que se cumpliera con los objetivos planteados, en vista que, los tres tipos de población reconocen la importancia de la conciliación como fase prejudicial, para la solución de conflictos. Asimismo, manifestaron que el cumplimiento del principio de voluntariedad es fundamental en el procedimiento de conciliación para la firma de convenios sólidos y consensuados, permitiendo la seguridad jurídica de lo acordado, a su vez, se determinó que existe confianza en el método de conciliación para la solución de los conflictos en sede prejudicial, a partir de la reforma laboral del 2019.

Por tanto, conforme lo expuesto en líneas anteriores, se cumplió con el Objetivo General, ya que, por medio de las técnicas de la entrevista semiestructurada, la encuesta y la revisión bibliográfica, se demostró que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

#### **10.4. Conclusiones**

La reforma a la Ley Federal del Trabajo de 2019 vino a darle una nueva percepción al acceso a la justicia laboral mexicana, contando con una instancia conciliatoria prejudicial llevada a cabo ante un organismo descentralizado, autónomo e independiente. Este método de solución de conflictos se encuentra en práctica desde el 2020, en el caso de Monterrey se empezó a aplicar en octubre de 2022.

Con la conciliación laboral como instancia prejudicial los patrones y trabajadores cuentan con una herramienta fundamental para la solución del conflicto, siendo ellos mismos quienes encuentran una salida al problema y se comprometan a dar cumplimiento a lo convenido, en caso de que las partes no lleguen a un advenimiento les asiste el derecho de recurrir a la instancia judicial para que sea el Tribunal Laboral competente quien decida la controversia, no obstante, la ley plantea que en todo momento se fomentará la conciliación como la vía privilegiada para la solución del conflicto.

Para acceder al procedimiento de conciliación las partes deben recurrir al Centro de Conciliación correspondiente, para lo cual no es necesario que los trabajadores asistan con abogados, de igual manera para la parte empleadora, aunque en este caso se deja abierta la opción que el patrón pueda nombrar un representante con toda la capacidad para actuar y tomar decisiones en su nombre, este procedimiento es gratuito, puesto que el Centro de Conciliación no cobra por asistir a las partes a encontrar una salida a su problema.

Si bien es cierto, la conciliación prejudicial es obligatoria en el sentido de que las partes deben asistir a la audiencia única, esto no quiere decir que las partes estén obligadas a conciliar, razón por lo cual, el conciliador debe tener presente el papel que le corresponde como coadyuvante proactivo en aras de que las partes encuentren una solución a su conflicto, sin que esto represente algún tipo de coacción para que estas lleguen a un convenio.

Por tanto, se debe de respetar ese principio de voluntariedad, para que sean las mismas partes quienes decidan la forma de ponerle fin a su conflicto, procurando el conciliador que la

voluntariedad no agravie a las partes sobre todo al trabajador, tomando en consideración que existen derechos de los trabajadores que son irrenunciables.

Otra de las cuestiones que se planteaba es si las partes tienen confianza en el método de conciliación, tomando en consideración que los órganos encargados de llevar a cabo el procedimiento son nuevos e independientes, que cuentan con especialistas en la materia tanto del derecho laboral como de las técnicas de negociación, ha quedado evidenciado que si existe confianza en este método para lograr salidas armónicas a los conflictos.

Los resultados revelados con el estudio cualitativo confirman que la conciliación prejudicial permite la solución rápida de los conflictos, que tiene incidencia en la efectividad de la reforma laboral del 2019, que ayuda a resolver los conflictos que surgen entre patrones y trabajadores, que al respetarse el principio de voluntariedad las partes tienen la libertad de decidir la forma de resolver el conflicto, sin que se sientan presionadas, por ello el cumplimiento del principio de voluntariedad garantiza la seguridad jurídica, da certeza a los acuerdos, y que este principio incide en la solución de los conflictos a través de este procedimiento. Siendo responsabilidad del conciliador garantizar que no se viole dicho principio.

Que dentro de las causas por las que existe confianza en el método de conciliación, es porque los procedimientos se llevan a cabo en un nuevo órgano, que, de igual manera, hay confianza en el nuevo modelo de justicia laboral, porque existe transparencia en el procedimiento por parte de los conciliadores, lo que genera tranquilidad para las partes en la búsqueda de solución al conflicto. Que para que continúe la efectividad de la reforma se debe cumplir con los plazos señalados en la ley, y que se busque que los casos sean resueltos a través del método de conciliación. Y finalmente, que la reforma está impactando en la forma rápida de solución de los conflictos laborales.

Conforme la aplicación del estudio cuantitativo el cual se realizó con dos tipos de muestra conformada por trabajadores y conciliadores, para obtener dos percepciones desde diferentes sujetos, en la comparación de sus respuestas, según la tabla 86 la mayoría de sus respuestas fueron positivas en las tres variables independientes y en la dependiente, por tal razón, se validó

que la conciliación prejudicial es importante, puesto que esta ayuda a resolver los conflictos laborales; que a través del procedimiento de conciliación las partes tienen la oportunidad de resolver sus controversias de manera ágil, gratuita y flexible; y que los acuerdos alcanzados protegen los derechos de los trabajadores. Además, que se les permite expresarse en libertad; los acuerdos que firman las partes son por voluntad propia, quedando conforme con lo acordado.

Asimismo, el procedimiento de conciliación es confiable; los conciliadores apoyan a las partes en encontrar las posibles soluciones al conflicto, resolver el conflicto a través de un acuerdo implica reducción de gastos, resaltando la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica.

De igual manera, el procedimiento de conciliación se desarrolla de forma pacífica, transparente y genera confianza entre las partes; la conciliación prejudicial es rápida para resolver el conflicto sin exceder los 45 días naturales; además que el procedimiento es sencillo y permite que los trabajadores se sientan satisfechos con los resultados alcanzados.

En esta investigación se tomó en consideración a tres tipos de población, en el método cualitativo la muestra la componen expertos en derecho laboral, en el método cuantitativo la muestra está conformada por trabajadores y conciliadores, lo anterior permitió tener diferentes percepciones y opiniones acerca del tema de investigación, obteniendo resultados coincidentes y que permitieron comprobar la problemática y la hipótesis de la investigación.

La comprobación de la hipótesis de la investigación, quedó plenamente aceptada y justificada de conformidad al análisis de las técnicas utilizadas para la recolección de los datos, así como del análisis de regresión lineal y correlación del instrumento 1 aplicado a los trabajadores en el método cuantitativo, referente a la prueba de correlación paramétrica de Karl Pearson. De esta manera se validó que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación, además, esto quedó fortalecido en el desarrollo del marco teórico que sustentan las variables de la hipótesis descrita.

Se cumplió con el objetivo general de la investigación, puesto que se demostró que los principales elementos que inciden en la efectividad de la reforma laboral de 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial son: La conciliación prejudicial, el cumplimiento del principio de voluntariedad y la confianza en el método de conciliación.

La justicia alternativa es el nuevo paradigma de acceso a la justicia laboral en México, siendo una herramienta fundamental para que trabajadores y empleadores/patronos puedan resolver sus conflictos ellos mismos; en tal razón, la conciliación prejudicial tiene un papel protagónico en la resolución de las controversias, sin embargo, las partes pueden llegar a un acuerdo de manera extrajudicial de conformidad al artículo 33 de la Ley Federal del Trabajo, haciendo uso de los medios alternos de solución de controversias, asimismo, las partes pueden llegar a un acuerdo en la vía jurisdiccional y de esta manera ponerle fin a su disputa, lo cual se explica en el capítulo dos de esta investigación, es por ello que se reafirma que por medio de la reforma se apuesta a que los conflictos laborales sean resueltos de forma autocompositiva y que solo en los casos necesarios y en los que no se logren acuerdos, se resuelvan a través del procedimiento correspondiente en la vía jurisdiccional.

La investigación abordó un problema actual y prioritario para el sistema de justicia en México, referente a la implementación y efectividad de la conciliación prejudicial para la solución de los conflictos laborales, lo cual permite mejorar las condiciones laborales y la descongestión de los tribunales.

Los resultados pueden contribuir a la elaboración de políticas públicas para el fortalecimiento del marco jurídico laboral, fomentando el diálogo para la toma de decisiones más justas y pacíficas, previendo impactos a mediano y largo plazo en áreas claves como el bienestar social, garantizando un futuro justo, sostenible y próspero para trabajadores y empleadores.



Los resultados obtenidos en esta investigación son una aproximación de la efectividad que hasta este momento se está logrando con la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales en sede prejudicial en Nuevo León, México.

Habrá que esperar unos años cuando ya no estén operando las Juntas de Conciliación y Arbitraje para evaluar los resultados de la Conciliación Prejudicial en la solución de conflictos a través de la aplicación de ésta en los Centros de Conciliación.

Entre las limitaciones que se presentaron en la investigación se encuentran el factor tiempo, y el factor económico, puesto que hubiera sido importante aplicar las entrevistas y encuestas en diferentes periodos para determinar si habría variación en los resultados, asimismo, esto limitó que se aplicaran encuesta a los empleadores, para tener las expresiones de estos desde sus experiencias en las audiencias de conciliación. De igual manera, estos factores limitaron que se pudieran aplicar las encuestas en otros centros de conciliación en diferentes Estados de la República. Lo cual hubiera contribuido a realizar un estudio comparativo, de la implementación de la reforma laboral a nivel nacional, a través de las técnicas utilizadas en el presente estudio.

#### **10.5. Propuestas**

Conforme a los resultados obtenidos de esta investigación se presentan las siguientes propuestas:

- Realizar estudios por parte de investigadores con apoyo de los centros de conciliación a nivel nacional donde se puedan encuestar a expertos, trabajadores y patrones y obtener de ellos las impresiones que tienen de sus experiencias vividas en el procedimiento de conciliación.
- Promover el uso de la justicia alternativa en especial la conciliación laboral desde las instituciones correspondientes en materia de derecho del trabajo, y desde el ámbito académico para destacar su importancia como una herramienta de acceso a la justicia al alcance de las partes.

- Difundir las bondades de la justicia alternativa y en particular el método de conciliación, en las empresas para que llegue a conocimiento de los empleadores y trabajadores la existencia de esta para la solución de los conflictos de manera pacífica y rápida.
- Realizar capacitaciones por parte de las instituciones correspondientes en la materia, a los empresarios y a los diversos sindicatos para que estos reproduzcan y den a conocer los beneficios de la conciliación a los trabajadores para que estos tengan conocimientos de esta forma de solución de los conflictos.
- Los sindicatos deben apropiarse de la importancia de la justicia alternativa y en especial la conciliación prejudicial para que estos puedan dar acompañamiento a los trabajadores en las audiencias de conciliación.
- Exhortar desde las instituciones correspondientes, al personal de los Centros de Conciliación que deben explicarles a los trabajadores en que consiste el procedimiento de conciliación, desde que presentan la solicitud, para que al momento de la audiencia conciliatoria ya tengan conocimiento de que trata.
- Promover desde las instituciones correspondientes en materia de derecho del trabajo, la búsqueda de solución a los conflictos de manera pacífica, recurriendo a los Centros de Conciliación en aras de encontrar una solución que genere tranquilidad y equidad para ambas partes.
- Fomentar desde las instituciones correspondientes en materia de derecho del trabajo, así como desde los espacios académicos y desde las organizaciones sindicales, una cultura conciliatoria, para dejar atrás ese pensamiento litigioso que estuvo arraigado por siglos.
- Elaborar políticas públicas relacionadas con el ámbito laboral por medio de las cuales se promuevan sociedades pacíficas, basadas en el diálogo y el consenso.
- Analizar a nivel nacional en que se está fallando para que no se estén logrando las cifras de casos resueltos en la vía administrativa, para lo cual se requiere la participación del Estado, las academias, centros de investigaciones, investigadores

particulares, académicos, estudiantes, así como de los operadores del sistema de justicia laboral.

- El Estado debe asignar los recursos financieros necesarios y suficientes para el adecuado desarrollo de las funciones de los Centros de Conciliación.

## REFERENCIAS

- Alcalde, L. M. (2022). Reforma Laboral: Retos y Perspectivas [Video]. En M. Carbonell (Entrevistador), Programa de Justicia de TV. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=4GwQa8vuSGEL>
- Alvarado, S. (2024). Análisis de violaciones procesales en el juicio de amparo directo promovido contra sentencias dictadas bajo la normatividad del nuevo sistema de justicia laboral. En J. A. Morales, *Amparo y justicia laboral* (pp. 46-57). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>
- Anaya, F. (2021). *Ley Federal del Trabajo Comentada* (5a ed.). Valdepeña.
- Arce, E. G. (2013). Los principios en el derecho procesal del trabajo peruano. *Cuadernos de Trabajo del CICAJ Nueva Serie*. Perú: HERAL MOL S.R.L. Recuperado el 7 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/28791/Nueva%20serie%20-20cuaderno%207.pdf?sequence=1>
- Arévalo, J. (2018). Los principios del proceso laboral. *LEX*, 16(22), 253-270. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/lex.v16i22.1657>
- Arias, F. (2004). *Introducción a la metodología de la Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento*. México: Trillas, S.A de C.V.
- Arriaga, H. (2023). *Manual práctico sobre la nueva justicia laboral en México en sede judicial*. Ibukku.
- Ávila, J. A. (2024). El límite de la suplencia en el amparo laboral. En J. A. Morales, *Amparo y justicia laboral* (pp. 16-31). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>
- Ávila, L. F. (2020). *Manual de derecho colectivo del trabajo*. México: Porrúa.

Barrera, M. d., Mercado, A., & López, A. A. (2022). El derecho laboral, parte del derecho social en México: origen y estado actual. En B. Narváez, *La ciencia del derecho aporte de la investigación jurídica en posgrados Colombia y México* (pp. 169-201). CECAR.

Bensusán, G. I. (2020). La transformación del modelo de regulación laboral mexicano y sus vínculos con la integración económica en América del Norte. *ILO Workin paper*(15), 1-33. Recuperado el 20 de 09 de 2024, de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/265579/1/wcms-761840.pdf>

Burgos, N. M. (2011). *Investigación Cualitativa miradas desde el trabajo social*. Argentina. Espacio Editorial.

Camacho, J. I. (2021). *La negociación y el conflicto en las relaciones laborales*. Tirant lo Blanch. Recuperado el 17 de Octubre de 2022, de <https://www.tirantonline.com.mx/cloudLibrary/ebook/show/9788413784991>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (06 de 01 de 2020a). LEY ORGÁNICA DEL CENTRO FEDERAL DE CONCILIACIÓN Y REGISTRO LABORAL. México. Recuperado el 17 de 07 de 2024, de [https://centrolaboral.gob.mx/documentos/LEY\\_ORGANICA\\_DEL\\_CENTRO\\_FEDERAL\\_DE\\_CONCILIACION\\_Y\\_REGISTRO\\_LABORAL.pdf](https://centrolaboral.gob.mx/documentos/LEY_ORGANICA_DEL_CENTRO_FEDERAL_DE_CONCILIACION_Y_REGISTRO_LABORAL.pdf)

Cámara de Diputados del Honorable Congreso del Estado. (30 de diciembre de 2020b). Ley de Mecanismos Alternativos Para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León. *Decreto Núm. 183 expedido por la LXXIV Legislatura*. Recuperado el 4 de octubre de 2022, de <https://acortar.link/uxAOBi>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso del Estado (2022). Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Nuevo León. México. *Decreto Núm. 224 expedido por la LXXVI Legislatura*. Obtenido de <https://acortar.link/QxRbkx>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2024a). Constitución Poítica de los

Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el DOF 05 de febrero de 1917. Última Reforma publicada en el DOF 15 de noviembre de 2024. Recuperado el 20 de 11 de 2024, de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. (2024b). Ley Federal del Trabajo . Publicada en el DOF 1 de abril de 1970. Última reforma publicada en el DOF 04-04-2024. Recuperado el 10 de 10 de 2024, de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Campuzano, J. A. (2021). *El nuevo sistema de justicia laboral en México y su repercusión en el juicio de amparo*. Porrúa.

Caramillo, B. (2020). El derecho administrativo y los medios alternativos para la solución de controversias: Retos y dilemas. En A. Sánchez-Castañeda, D. Márquez, & B. Caramillo, *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo* (pp. 113-154). Universidad Nacional Autónoma de México .

Carbonell, M. (2023). *Ley Federal del Trabajo con estudio preliminar actualizado* (Quinta ed.). Tirant lo Blanch.

Castillo, L. (abril de 2011). El recurso como elemento del contenido esencial del Derecho a la pluralidad de instancias. En particular sobre el recurso de agravio constitucional. En A. y Huamán, *Estudios sobre los medios impugnatorios en los procesos laborales y constitucionales* (pp. 235-265). Perú: Gaceta Jurídica. Recuperado el 08 de noviembre de 2022, de [https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/2090/Procesos\\_constitucionales\\_principios\\_procesales.pdf?sequence=1](https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/2090/Procesos_constitucionales_principios_procesales.pdf?sequence=1)

Castro, F. (2018). Conflicto como motor de cambio y su impacto en la cultura de paz. *Irene estudios y de paz y conflictos*, 1(1), 59-76. Recuperado el 03 de octubre de 2022, de <https://estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/15>

Color, M. (2013). *Fuentes del derecho internacional de los derechos humanos* (Primera ed.). Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Conte, D. R. (2022). El Acceso a la Justicia Restaurativa a través del Proceso Laboral. *Sapientia*, 13(2), 64-72. Obtenido de <https://revistasapientia.organojudicial.gob.pa/index.php/sapientia/article/view/400/290>

Cornelio, E., & Rodríguez, J. (2020). Regulación de la Conciliación Laboral en México. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 7(14), 247-267. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9493333>

Cuenca-Armijos, W. E., & Piedra-Aguirre, O. J. (2023). Análisis crítico jurídico de la conciliación y del principio de voluntariedad en delitos de tránsito sujetos a conciliación. *Polo del conocimiento*, 8(2), 107-119. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>

Dávalos, J. (2015). *Derecho Colectivo y Derecho Procesal del Trabajo*. Porrúa.

Dávalos, J. (2019). Comentario de las reformas laborales a la Constitución y a la Ley Federal del Trabajo. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 69(273), 919-938. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.273-2.68635>

De Buen, N. (2007). *Derecho Procesal del Trabajo* (17 ed.). Porrúa.

De Oca, M. D. (2024). Analizar la diferencia entre conciliación y otros medios de resolución de conflictos establecidos en la legislación venezolana. *Boletín Jurídico*, 1-14.

Díaz, J. A. (2012). *El principio de la primacía de la realidad en las relaciones laborales de la Administración Pública*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda. Recuperado el 8 de Noviembre de 2022, de <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/90/El%20principio%20de%20la%20primac%3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, V. M. (2022). La conciliación en el nuevo modelo de justicia laboral. *Revista de*

*investigación académica sin fronteras*, 15(37), 1-16.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.470>

Durán, C. E., & Henríquez, C. D. (2021). El principio de imparcialidad como fundamento de la actuación del juez y su relación con el debido proceso. *UISRAEL Revista Científica*, 8(3), 1-16. Recuperado el 10 de diciembre de 2022, de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862021000100173&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862021000100173&script=sci_arttext)

Encina, A. (2020). México: La Transición a la democracia. Stiftung, Friedrich Ebert. Recuperado el 08 de 02 de 2022, de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/17563.pdf>

Enríquez-Chávez, F., & Santana-Campas, M. A. (2021). Medios de solución de conflictos, herramienta para la construcción del acceso a la justicia . *Política, Globalidad y Ciudadanía* , 13(2), 41-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/pgc7>

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación, desarrollo de la inteligencia* (Quinta ed.). Buenos Aires, Argentina: EG, Corporación de Servicios Editoriales y gráficos, S.A de C.V.

Feixas, M., Lagos, P., Fernández, I., & Sabaté, S. (2015). Modelos y tendencias en la investigación sobre efectividad, impacto y transferencia de la formación docente en educación superior.

Flores, R. M. (Marzo de 2021). Reforma Laboral Nuevo paradigma. *DE IURE*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.48703/di.v3i1.869>

Fouillioux, M. L. (12 de 2019). La violencia estructural que experimenta la población transmigrante centroamericana en México con un enfoque de paz. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México. Recuperado el 27 de 04 de 2023

Fuentes, C., García, R., & Romero, S. (2023). La conciliación en la práctica judicial chilena: elementos para una reflexión acerca de su evolución y potencial impacto en los procedimientos chilenos. *Revista de Ciencias Sociales*(82), 55-118.



<https://doi.org/https://doi.org/10.22370/rcs.2023.82.3537>

Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. España: gernika gogoratuz.

García, D. (2015). *Estado de Derecho y Principio de Legalidad*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

García, G. (2024). La declaración de personas beneficiarias y el juicio posterior seguido por estas: análisis y distinción de ambas acciones a partir de la figura de la conciliación en el nuevo sistema de justicia laboral. En J. A. Morales, *Conciliación laboral* (pp. 20-29). Escuela Federal de Formación Judicial . Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>

García, L. D. (2022). Trascendencia de la reforma laboral en México. A un año de su implementación, retos y precisiones. *Perfiles de las Ciencias Sociales*(Especial (2022): Nuevo modelo de justicia laboral en México: a un año de su implementación), 1-7. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/issue/view/461>

Garza, I. G. (2024). Acciones y retos de las personas juzgadoras en función conciliatoria como vía privilegiada para la solución del conflicto laboral en juicio. En J. A. Morales, *Conciliación laboral* (pp. 31-51). Escuela Federal del Formación Judicial. Recuperado el 5 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>

Gastón, C., Nelson, R., Edwin, T., & Ángel, P. (2022). Reflexiones sobre la buena fe procesal. *Derecho Crítico: Revista Jurídica, Ciencias Sociales y políticas*(1), 1-13. Recuperado el 7 de Diciembre de 2022, de <https://revistas.ug.edu.ec/index.php/dcjcspp/article/view/1647/2565>

Gómez-de-la-Fuente, M. C., Carrillo-Quiroga, P., & Santoyo-Caamal, M. (2023). Uso de las TIC en la implementación de la nueva reforma de justicia laboral en México. *Innovaciones de negocios*, 1(1), 67-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/revin20.40-406>

- González, A. (2021). La reforma a la Ley Federal del Trabajo 2019 y los sindicatos de la industria automotriz en México: puntos de partida y procesos de adaptación. *Repositorio Institucional FLACSO*. Recuperado el 06 de 02 de 2022, de Repositorio Institucional FLACSO:  
[https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/285/1/Gonzalez\\_VA.pdf](https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/285/1/Gonzalez_VA.pdf)
- González, N. (2020). Los medios alternos de solución de conflictos en la legislación familiar mexicana. En A. Sánchez-Castañeda, D. Márquez, & B. Caramillo, *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo* (pp. 67-112). Universidad Nacional Autónoma de México .
- Gorjón, F. J. (2017). *Mediación su valor intangible y efectos operativos "Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos"*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón, F. J., & Steele, J. G. (2020). *Métodos alternativos de solución de conflictos* (3a edición ed.). (A. López Cruz, Ed.) Ciudad de México, México: Oxford University Press.
- Gutiérrez, I. L. (2024). La implementación del nuevo sistema de justicia laboral en Tabasco: visión axiológica de la reforma a la Ley Fderal del Trabajo del 1o de mayo de 2019. En J. A. Morales, *Implementación de la reforma en materia de justicia laboral* (pp. 18-33). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>
- Guzmán, D. U. (2020). Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. Historia y desarrollo teórico - conceptual en México . En A. Sánchez-Castañeda, D. Marquéz, y B. Camarillo Cruz, *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo* (pp. 2-26). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Haddad, C. A. (2022). Sobre la conciliación y medios alternativos de solución de conflictos. *Ecos sociales*, 10(29), 1857-1867. Recuperado el 30 de 09 de 2024, de <https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/view/5517>

Hernández, A. (2020). T-MEC reforma laboral e igualdad de género. Apuesta por el adelanto de las trabajadoras. *Trabajo y justicia social*. Friedrich Ebert Stiftung. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/17565.pdf?fbclid=IwAR202Mi89rgOgdKRAPCYJK6i2fLBy49eL4o0VKxnsj50i-AAsDnJGXGDtdQ>

Hernández-Lalinde, J.; Espinosa-Castro, J. F.; Penaloza-Tarazona, M. E.; Díaz Camargo, É.; Bautista-Sandoval, M.; Riaño-Garzón, M. E.; Chacón Lizarazo, O. M.; Chaparro-Suárez, Y. K.; García Álvarez, D.; Bermúdez-Pirela, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 586-601. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207020/55963207020.pdf>

Hernández, M. J. (2024). La conciliación en el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (criterios jurídicos). En J. A. Morales, *Conciliación laboral* (pp. 69-78). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Grill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hinojosa, A. V., & Rodríguez, R. A. (2014). La Encuesta. En K. A. Sáenz, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México, D.F, México: Tirant Humanidades.

Honorable Congreso de la Unión. (2019, 1 de mayo). Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y de la Ley del Seguro Social. Diario Oficial de la Federación. [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft/LFT\\_ref30\\_01may19.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lft/LFT_ref30_01may19.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2018). *Estadísticas sobre relaciones laborales de jurisdicción local 2018*. Recuperado el 02 de 10 de 2024, de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2018\\_not](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2018_not)

a\_tecnica.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2019). *Estadísticas sobre relaciones laborales de jurisdicción local, 2019*. Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2019\\_not\\_a\\_tecnica.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2019_not_a_tecnica.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2020). *Estadísticas sobre relaciones laborales de Jurisdicción Local, 2020*. Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2020\\_not\\_a\\_tecnica.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2020_not_a_tecnica.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2021). *Estadísticas sobre relaciones laborales de jurisdicción local, 2021*. Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2021\\_not\\_a\\_tecnica.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2021_not_a_tecnica.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022). *Nota Técnica*. Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2022\\_not\\_a\\_tecnica.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2022_not_a_tecnica.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2023). *Estadísticas sobre relaciones laborales de jurisdicción local (ERLAJUL), 2023*. Obtenido de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales\\_2023\\_not\\_a\\_tecnica.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/rellaborales/doc/laborales_2023_not_a_tecnica.pdf)

Japa, L. L. (2021). Gestión de conflictos laborales. Factores a considerar y estrategias en la microempresa. Lima, Perú. Recuperado el 6 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6911/Gesti%c3%b3n%20de%20conflictos%20laborales..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, M. D. (2023). La Reforma Laboral en México en contexto. 4(7), 116-120. Obtenido de

<http://www.revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/109>

López-Chávez, E., & Velázquez-Orihuela, D. (2021). Una comparación de la reforma laboral del 2012 y del 2019. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 10(19), 25-32. Recuperado el 21 de 09 de 2024, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>

Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la Investigación Social, Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Maldonado, R. (2018). La justicia cotidiana y la nueva justicia laboral. *Derecho Global. Estudios sobre derecho y justicia*, 2(8), 93-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i8.146>

Márquez, D. (2020). Los medios alternativos de solución de controversias (MASC) de cara a la legislación penal: Circunstancia y perspectivas. En A. Sánchez-Castañeda, D. Márquez, & B. Caramillo, *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo* (pp. 155-187). Universidad Nacional Autónoma de México.

Marrufo, O. I. (2024). Incompatibilidad de los términos de la conciliación laboral en México con el propósito y naturaleza del mecanismo. *UACJ-Anuario de derecho, comercio internacional, seguridad y políticas públicas*, 3(3), 60-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/anuariocicj.2024.06>

Martínez y González, A. (2023). El nuevo procedimiento de conciliación prejudicial obligatorio en México. *Revista Iberoamericana De Derecho Del Trabajo Y De La Seguridad Social*, 5(8), 56-71. Obtenido de <http://www.revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/116>

Martínez, C. E. (2023). *Práctica de Derecho Laboral Guía procesal y formularios*. Tirant lo Blanch.

Martínez, F. (2022). *La conciliación como forma de solución a los conflictos de trabajo*. México:

Tirant lo Blanch.

Martínez, M. M. (2006). La Investigación Cualitativa (síntesis conceptual). *IIPSI REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SICOLOGÍA*, 9(1), 123-146. Recuperado el 10 de 11 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>

Martínez, V. L. (2020). Conciliación: requisito de procedibilidad instituido en la Ley Federal del Trabajo. *Enfoques jurídicos*(1), 63-79. Obtenido de <https://enfoquesjuridicos.uv.mx/index.php/letrasjuridicas/article/view/2533>

Martínez, V. L. (2023). La quimérica conciliación en los conflictos individuales de Seguridad Social. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, VIII(1), 163-188. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12795/e-RIPS.2023.i01.08>

Marx, K. (2015). *Las luchas de clases en Francia 1848 a 1850*. España: Fundación Federico Engels.

Molina, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p? *Rev Pediatr Aten Primaria*, 19(76), 377-381. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/pap/v19n76/1139-7632-pap-21-76-00377.pdf>

Molina, S. J. (2022). El Derecho del Trabajo: antes y después de la reforma laboral. (M. Carbonell, Entrevistador) Justicia TV. Recuperado el 08 de noviembre de 2022, de <https://www.youtube.com/watch?v=DqgiZ0Y-TyM&t=854s>

Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104. Recuperado el 10 de 10 de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

Montalvo, J. (2020). Metamorfosis del Mundo del Trabajo. Caso México. *Anuario Jurídico y económico escurialense*(53), 165-180. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7450113>

Morales, E. E. (2018). Principio de confidencialidad en el Centro de Mediación y Negociación del

- Distrito Metropolitano de Quit. Ecuador: UCE. Recuperado el 8 de diciembre de 2022, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16077>
- Morales, G. F. (2021). Apuntes para la implementación de la reforma laboral en el Poder Judicial de la Ciudad de México. *Alegatos*, 108(109), 167-199. Recuperado el 22 de noviembre de 2022, de <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/1626>
- Morales, J., Ríos, A., & Martínez, J. (2023). Nuevo sistema de justicia laboral mexicano: el antes y el después de la reforma 2019. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, IV(5), 104-121. Obtenido de <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1305>
- Mouly, C. (2022). *Estudio de paz y conflictos Teoría y práctica*. Estados Unidos de Norteamérica: Peter Lang..
- Muñoz-López, S. I. (2023). Nueva justicia laboral con un enfoque al T-MEC. *Revista Multidisciplinaria de Ciencia, Innovación y Desarrollo*, 35(41), 36-41. Obtenido de <http://remcid.utgz.edu.mx>
- Namakforoosh, M. N. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: LIMUSA, S.A. DE C.V.
- Natividad, T. H. (2019). Perspectivas de la reforma laboral en México. *Ex legibus*(11), 557-574. Recuperado el 06 de 02 de 2022, de Exlegibus: <https://exlegibus.pjedomex.gob.mx/index.php/exlegibus/article/download/182/194>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2013). Sistema de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento. Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 20 de 08 de 2022, de ilo.org: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)
- Ortiz, A., Guerra, P., Barragán, J. N., & Villalpando, P. (11 de 2019). Análisis de la nueva Reforma Laboral en México, 2019: ¿A quiénes beneficia y a quiénes perjudica? *Daena: International*

*Journal of Good Conscience*, 14(2), 1-15. Recuperado el 05 de 02 de 2022, de Spentamexico.org: [http://www.spentamexico.org/v14-n2/A1.14\(2\)1-15.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n2/A1.14(2)1-15.pdf)

Ortiz, C. (2001). La procuración de justicia en materia laboral. *Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 373-382. Recuperado el 30 de 09 de 2024, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/92/22.pdf>

Otero, J. O. (2023). La violación como manifestación de la violencia sexual en la mujer, Nuevo León - México: Un análisis criminológico. *Tesis Doctoral*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/26965/1/1080312830.pdf>

Patiño, C. (2020). El sistema de justicia en México: La tentación de una reforma equivocada. *Revista del posgrado en derecho de la UNAM*, 7(13), 193-236. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ppd.26831783e.2020.13.155>

Peñaranda Bascope, A. (2014). *Repositorio Universidad Mayor de San Andrés Bolivia*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/13539/T4419.pdf?sequence=>

Pérez, S. (2022). Funcionamiento de la estructura básica del centro federal de conciliación y registro laboral. *Perfiles de las Ciencias Sociales*(Especial (2022): Nuevo modelo de justicia laboral en México: a un año de su implementación), 8-18. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/issue/view/461>

Quezada, N. L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Macro E.I.R.L.

Rebollar, G. (2018). La conciliación como complemento esencial para la solución de conflictos laborales en México. *Tesis de maestría*. Recuperado el 12 de 10 de 2022, de <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/439/REMGRB02T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Requilme, C. C. (2019). Las particularidades de la mediación y arbitraje en los conflictos colectivos laborales. En Ó. P. Lugo, G. d. Gorjón, C. C. Requilme, & R. Soler, *La transversalidad de los MASC, una perspectiva México-Panamá* (pp. 43-74). Monterrey, México: Editorial Universitaria.
- Restrepo, L. F., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de Ciencias Pecuarias*, 183-192. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n2/v20n2a10.pdf>
- Reynoso, C. (2020). Sobre la Oralidad en materia laboral. *Lex Social*, 10(1/), 428-451. Recuperado el 19 de noviembre de 2022, de [https://www.upo.es/revistas/index.php/lex\\_social/article/view/4552/3950](https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/4552/3950)
- Rivera, L. A. (2022). La condición sui generis de la conciliación prejudicial en el nuevo sistema de justicia laboral en México. *Perfiles de las Ciencias Sociales*(Especial (2022): Nuevo modelo de justicia laboral en México: a un año de su implementación), 19-34. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/issue/view/461>
- Rivero, J. R. (2024). La conciliación ante los tribunales laborales. En J. A. Morales, *Conciliación laboral* (p. 67). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>
- Rodríguez, D. (2023). Resolución de conflictos laborales en Latinoamérica: El papel de los sindicatos en la mediación laboral. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 56(167), 221-249. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2023.167.18539>
- Rojas, R. M. (30 de julio de 2020). La educación para la paz y su influencia en el déficit de habilidades socioemocionales de los preadolescentes en Santiago de Cali, Colombia y Monterrey, México. Monterrey, Nuevo León, México. Recuperado el 20 de 04 de 2023, de <http://eprints.uanl.mx/19601/1/1080314263.pdf>
- Ruiz, Á. G. (2010). Principios procesales necesarios en la administración de justicia en los asuntos

laborales y por prestaciones de la seguridad social en México. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(10), 203-238. Recuperado el 30 de noviembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640265008.pdf>

Ruiz, Á. G. (2020). El futuro del trabajo en México tras la reforma laboral del 1o de mayo de 2019. *Derecho Social y Empresa* (13), 1-24. <https://doi.org/10.14679/1190>

Ruiz, G. (2024). La conciliación en sede judicial, del convenio tradicional (escrito) al convenio oral. En J. A. Morales, *Conciliación Laboral* (pp. 4-18). Escuela Federal de Formación Judicial. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>

Ruiz, J. I. (2003). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (3 ed.). España: Artes Gráficas Rontegui, S.A.L.

Sáenz, K. A., y Rodríguez, K. E. (2014). Habilidades Investigativas. En K. Sáenz, & G. Tamez, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (pp. 86-97). México D.F. Tirant Humanidades.

Salazar, S. (2024). Procedencia del amparo indirecto en contra del auto que no da trámite a la demanda laboral por la incorrecta substanciación del procedimiento de conciliación prejudicial. En J. A. Morales, *Amparo y justicia laboral* (pp. 59-71). Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx>

Sánchez, A. (2013). *Diccionario de Derecho Laboral* (Segunda ed.). Oxford University Press .

Sánchez, G., & Martínez, M. E. (2023). Cambios y retos en las relaciones laborales México 2018-2022. *Revista de Ciencias Sociales* , 36(52), 107-134. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26489/rvs.v36i52.5>

Sánchez-Castañeda, A. (2020). La conciliación laboral en el nuevo modelo de justicia laboral: Un camino complejo por recorrer. En A. Sánchez-Castañeda, D. Márquez, & C. Beatriz, *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano*

*contemporáneo* (pp. 27-66). Universidad Nacional Autónoma de México.

Sandoval, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Colombia. Recuperado el 12 de 10 de 2022, de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2815/1/Investigaci%3%b3n%20cualitativa.pdf>

Simmel, G. (1986). *Sociología: Estudios sobre las formas de socialización*. España: Alianza Universidad.

Steele, J. G., Ramos, M. L., & Garza, J. R. (2022). Las competencias profesionales del policía mediador. En G. d. Gorjón, J. Zaragoza, F. J. Górrjón, & J. G. Steele, *El impacto de la mediación en el modelo policial mexicano* (pp. 109-130). Ciudad de México : Tirant lo Blanch.

Secretaría del Trabajo y Prevención Social [PTSS]. (20 de Abril de 2020). Manual de Conciliación Laboral. Recuperado el 18 de Noviembre de 2022, de [https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL\\_DE\\_CONCILIACION\\_LABORAL\\_24-04-2020\\_DAGN\\_VF.pdf](https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL_DE_CONCILIACION_LABORAL_24-04-2020_DAGN_VF.pdf)

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2022). Tesis de Jurisprudencial. *Tesis: 2a./J.19/2022 (11a.)*. Recuperado el 05 de 10 de 2024, de <https://bj.scjn.gob.mx/doc/tesis/0rcPd4ABkURTGTreMvot/%22Derecho%20de%20acceso%20a%20la%20justicia%22>

Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco. (31 de 03 de 2022). “Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral: Organización y Funciones”. México. Recuperado el 17 de 07 de 2024, de <https://escuelajudicial.stjjalisco.gob.mx/nuevo-sistema-de-justicia-laboral-centro-federal-de-conciliacion-y-registro/>

Téllez , L. A. y Reyes, W. (2020). Retos y paradigmas de la nueva justicia laboral en México. En I. N. Valencia Vargas, L. A. Téllez Pulido, W. Reyes Vargas, M. P. Acevedo García, K. T. Piña Martínez, R. Carrera Castillo, O. Valdovinos Mercado, *Visión Panorámica del Nuevo Estado*

*Mexicano. México.*

Tijerina, B. (1991). Las teorías sociológicas del conflicto social. Algunas dimensiones analíticas a partir de K. Marx y G. Simmel. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(55), 47-63. <https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/40183540>

Torres, L. A. (2021). La Conciliación: Entre el Requisito de Procedibilidad y la Garantía del Acceso a la Administración de Justicia, la Paz y la Reconciliación. Una visión General de la Figura Jurídica. *Ensayo de grado para optar al título de Especialista en Derecho Procesal*. Repositorio UNI BOCA YA. Obtenido de [https://repositorio.uniboyaca.edu.co/bitstream/handle/uniboyaca/545/documento\\_Lize dtAlejandra%20Torres%20Gonzalez.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uniboyaca.edu.co/bitstream/handle/uniboyaca/545/documento_Lize%20Alejandra%20Torres%20Gonzalez.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Tórrez, M. I. (2023). La conciliación en materia laboral. *7(4)*. (R. I. Social, Recopilador) Obtenido de <http://www.revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/108/99>

Vargas, V. G. (2022). Análisis constitucional y legal del convenio laboral prejudicial y judicial como cosa juzgada. *Ius Comitiãlis*, *5(10)*, 45-61. Obtenido de <https://iuscomitialis.uaemex.mx/article/view/19047>

Vásquez, R. L. (2021). *Manual en esquemas de metodología para investigaciones mixtas en ciencias sociales*. Ciudad de México, México: Tirant lo Blanch.

Vásquez-Gutiérrez, R. L. (2020). Aprender a practicar la paz como pilar de la educación con enfoque en los cambios generacionales. En P. A. Cabello-Tijerina, & R. L., *Paz y justicia para el desarrollo sostenible* (pp. 11-23). Tirant lo Blanch.

Yarrington, M. A. (2022). La conciliación, la bisagra que permite la flexibilización del proceso judicial laboral. *Revista latinoamericana de derecho social*. *1(34)*, 49-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2022.34.16732>

## ANEXOS

### Instrumento Cualitativo

#### ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Buenos días / Buenas tardes, mi nombre es Moisés López, doctorante en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, estoy realizando un estudio de investigación sobre “Los principales factores que inciden de manera integral en la eficacia de la Reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019, en la solución de conflictos laborales individuales en el Estado de Nuevo León”.

El objetivo de la presente entrevista es conocer su opinión sobre el tema, razón por la cual le invito a sentirse libre en compartir sus ideas y conocimientos en este espacio, lo importante es su opinión conforme su experiencia. Cabe aclarar que la información brindada, es confidencial y será destinada para fines académicos.

---

Variables demográficas.

---

Profesión:

Escolaridad:

Oficio:

Edad:

Cargo que ocupa:

---

Agradezco su tiempo y la información brindada.

---

No. Guion de preguntas

- 1 En el ejercicio de su profesión, ¿Cuál es su relación con los Métodos Alternos de Solución de Conflictos?
- 2 Actualmente, ¿Cuál es su relación con la Conciliación Laboral?
- 3 ¿Cuánto tiempo lleva haciendo uso de la Conciliación Laboral?
- 4 Según su experiencia, ¿Cuál es la importancia de la conciliación como fase prejudicial?
- 5 A su criterio, ¿La conciliación como fase prejudicial, es un factor que incide en la eficacia de la reforma de la Ley Federal del Trabajo del 2019, en la solución de conflictos individuales laborales?
- 6 Desde su experiencia, ¿La conciliación prejudicial ha ayudado a agilizar la solución de conflictos?
- 7 Desde su experiencia ¿Cuál es la importancia del respeto del principio de voluntariedad?
- 8 Desde su *expertise* ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas en caso quebrantar el principio de voluntariedad?

- 9 En su experiencia, ¿Considera usted que el conciliador debe ser el garante de cumplir con el principio de voluntariedad, en la fase de conciliación prejudicial?
- 10 En su opinión, ¿El cumplimiento del principio de voluntariedad permite que las partes puedan solucionar sus conflictos individuales laborales, sin recurrir a la vía judicial? ¿Por qué?
- 11 Según su experiencia, ¿Considera que los casos resueltos en conciliación prejudicial son por voluntad de las partes?
- 12 Según su experiencia, ¿Existe confianza en la Conciliación?
- 13 Según su expertise, ¿Existe confianza en el nuevo sistema de justicia laboral?
- 14 Conforme a su expertise, ¿Cuáles son las causas por la que existe confianza en el método de conciliación?
- 15 A su juicio, ¿Al existir confianza en el método de conciliación, las partes podrán resolver sus conflictos individuales laborales, en los Centros de Conciliación?
- 16 Desde su punto de vista, ¿Por qué fue necesaria la Reforma a la Ley Federal del Trabajo del 2019?
- 17 Con base en su experiencia, ¿Considera que fue necesario el cambio de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, por Centros de Conciliación Federales y Locales? ¿Por qué?
- 18 ¿Qué considera usted que faltó incluir en la Reforma Laboral del 2019, en relación a la conciliación como método de solución de conflictos?
- 19 ¿Qué espera con la Reforma a la Ley Federal del Trabajo, respecto a la conciliación como método de solución de conflictos?
- 20 Desde su punto de vista, ¿De qué manera, los conflictos laborales individuales se podrán resolver de manera eficaz, con la reforma laboral del 2019?
- 21 Desde su punto de vista, ¿Cuál ha sido el impacto de la reforma laboral del 2019, en Sede prejudicial?
-

## Instrumento Cuantitativo 1

La presente encuesta forma parte del proceso de investigación para la elaboración de la tesis doctoral titulada: “Principales factores que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en el Estado de Nuevo León, México”.

El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre el procedimiento de conciliación prejudicial, razón por la cual le invito a sentirse libre en compartir sus ideas en este espacio, lo importante es su opinión conforme su experiencia en el procedimiento de conciliación. Cabe aclarar que la información y datos proporcionados, es confidencial y será destinada para fines académicos.

El encuestado manifiesta que comprende los fines, naturaleza y los motivos de la presente encuesta y que su participación es conforme su consentimiento y libre voluntad.

A su vez, el nivel de acuerdo se mide mediante una escala tipo Likert, que permite captar la intensidad de la opinión de los encuestados en relación con cada afirmación presentada. En este sentido, comprende los siguientes valores:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

---

Variables demográficas.

---

Profesión:

Escolaridad:

Oficio:

Edad:

Cargo que ocupa:

---

Con base en lo anterior le invitamos a marcar con una X en el cuadro que se encuentra a la par del ítems/pregunta que considere se ajuste mejor a su opinión. En caso de dudas el suscrito le apoyará para su aclaración. Le agradecemos por su apoyo y participación.

Codificación	Preguntas/Ítems	1	2	3	4	5
(CFP.1)	La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.					
(CFP.2)	Se le explicó la importancia de arreglar el conflicto mediante la conciliación prejudicial.					
(CFP.3)	En el procedimiento usted tuvo la oportunidad de dialogar y expresar los motivos por el cual fue al trámite de conciliación.					
(CFP.4)	Se le exigió que se hiciera acompañar de un abogado para que lo/la representara.					
(CFP.5)	Se le explicó que el procedimiento de conciliación prejudicial es gratuito.					
(CFP.6)	Su conflicto fue resuelto de manera rápida.					
(CFP.7)	Previo a formalizar la solicitud recibió orientaciones sobre el procedimiento de conciliación por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.					
(CFP.8)	Durante el procedimiento de conciliación recibió orientaciones por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación.					
(CFP.9)	Considera que el acuerdo que firmó protege sus derechos como trabajador.					
(CPV.1)	Durante el procedimiento se le permitió expresarse en libertad.					
(CPV.2)	El acuerdo que firmó fue por voluntad propia.					
(CPV.3)	Se sintió presionado durante el procedimiento de conciliación.					
(CPV.4)	Al firmar el acuerdo se evita un nuevo conflicto.					
(CPV.5)	Con la firma del convenio se puso fin al conflicto.					
(CPV.6)	Quedó conforme con el acuerdo que firmó.					
(CPV.7)	El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.					
(CMC.1)	El procedimiento de conciliación fue confiable.					
(CMC.2)	La confianza en el procedimiento de conciliación incidió en el arreglo del conflicto.					
(CMC.3)	En el procedimiento se le permitió el momento para que usted se expresara con libertad.					



(CMC.4)	En el procedimiento el conciliador les apoyó a encontrar posibles opciones a la solución del conflicto.					
(CMC.5)	Durante el procedimiento se le dijo que a través del acuerdo se le pone fin al conflicto.					
(CMC.6)	Durante el procedimiento de conciliación se le respetó que propusiera las soluciones para resolver el conflicto.					
(CMC.7)	En el procedimiento de conciliación hubo un trato igual para usted y su patrono o el representante de este.					
(CMC.8)	El lenguaje que se utilizó en el procedimiento de conciliación fue sencillo.					
(CMC.9)	Al final del procedimiento se les recordó los puntos en los que se alcanzaron acuerdos.					
(CMC.10)	Al final del procedimiento se les recordó los puntos que quedaron pendientes de resolver.					
(CMC.11)	Al final del procedimiento se resumieron los compromisos para ratificar lo acordado.					
(CMC.12)	Considera que se da un tiempo suficiente para analizar las propuestas para resolver el conflicto.					
(CMC.13)	Se le dijo la importancia de resolver el conflicto de manera pacífica.					
(CMC.14)	Durante el procedimiento se le recordó que resolver el conflicto a través del acuerdo, es económico.					
(ERL.1)	El procedimiento de conciliación brinda la rapidez para resolver los conflictos.					
(ERL.2)	Por medio del procedimiento de conciliación la forma de resolver los conflictos es sencilla.					
(ERL.3)	El procedimiento de conciliación presenta facilidades para resolver los conflictos.					
(ERL.4)	Su trámite se resolvió dentro de los 45 días naturales.					
(ERL.5)	El procedimiento de conciliación le produjo resultados satisfactorios.					
(ERL.6)	Recomendaría que los conflictos laborales se resuelvan por medio de la conciliación prejudicial.					

## Instrumento Cuantitativo 2

La presente encuesta forma parte del proceso de investigación para la elaboración de la tesis doctoral titulada: "Principales factores que inciden en la efectividad de la reforma laboral del 2019, en la solución de conflictos individuales, en sede prejudicial, en el Estado de Nuevo León, México", que se realiza para la Universidad Autónoma de Nuevo León en el programa de Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Controversias, bajo la autoría del Mtro. Moisés David López Pérez, contacto: moidav8719@gmail.com

El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre el procedimiento de conciliación prejudicial, razón por la cual le invito a sentirse libre en compartir sus ideas en este espacio, lo importante es su opinión conforme su experiencia en el procedimiento de conciliación. Cabe aclarar que la información y datos proporcionados, es confidencial y será destinada para fines académicos.

El encuestado manifiesta que comprende los fines, naturaleza y los motivos de la presente encuesta y que su participación es conforme su consentimiento y libre voluntad.

A su vez, el nivel de acuerdo se mide mediante una escala tipo Likert, que permite captar la intensidad de la opinión de los encuestados en relación con cada afirmación presentada. En este sentido, comprende los siguientes valores:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

---

Variables demográficas.

Profesión:

Escolaridad:

Oficio:

Edad:

Cargo que ocupa:

---

Con base en lo anterior, le invitamos a marcar la opción que considere se ajuste mejor a su opinión. Le agradecemos por su apoyo y participación.

Codificación	Preguntas/Ítems	5	4	3	2	1
(COPR.1)	La conciliación prejudicial ayuda a resolver los conflictos laborales.					
(COPR.2)	En el procedimiento de conciliación se les explica a las partes la importancia de resolver el conflicto mediante este método.					
(COPR.3)	En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de dialogar.					
(COPR.4)	En el procedimiento las partes tienen la oportunidad de exponer sus diferencias.					
(COPR.5)	Los acuerdos alcanzados son decisión de las partes.					
(COPR.6)	Se les explica a las partes que el procedimiento de conciliación es gratuito.					
(COPR.7)	Mediante la conciliación los conflictos se resuelven de manera ágil.					
(COPR.8)	Previo a formalizar la solicitud se orienta a las partes sobre el procedimiento de conciliación.					
(COPR.9)	Durante el procedimiento se orienta a las partes sobre la conciliación.					
COPR.10	Al suscribir los acuerdos se garantizan los derechos de las partes.					
(CUPRVO.1)	Durante el procedimiento se les permite a las partes que se expresen en libertad.					
(CUPRVO.2)	Con la conciliación se busca que los acuerdos que suscriben las partes sean cumplidos.					
(CUPRVO.3)	Al suscribir el acuerdo las partes, podría evitar que se repita el conflicto.					
(CUPRVO.4)	La solución del conflicto se culmina con el acuerdo.					
(CUPRVO.5)	El procedimiento de conciliación se desarrolla de manera pacífica.					
(CUPRVO.6)	El procedimiento se desarrolla de manera transparente.					
(CUPRVO.7)	El procedimiento de conciliación genera confianza entre las partes.					
(CUPRVO.8)	La confianza en la Conciliación sirve para el arreglo del conflicto.					
(COMECO.1)	Durante el procedimiento, se coadyuva a las partes a reconocer sus derechos.					
(COMECO.2)	En el procedimiento se les apoya a las partes a encontrar solución al conflicto.					

(COMECO.3)	En el procedimiento se les recuerda a las partes que resolver la controversia a través de un acuerdo, le pone fin al conflicto.				
(COMECO.4)	En el procedimiento, se respeta que las partes propongan las soluciones para resolver el conflicto.				
(COMECO.5)	El lenguaje que se utiliza durante el procedimiento de conciliación es sencillo.				
(COMECO.6)	Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos en los que se alcanzan acuerdos.				
(COMECO.7)	Al final del procedimiento se les recuerda a las partes los puntos que quedan pendientes por resolver.				
(COMECO.8)	Al final del procedimiento se les resume a las partes los compromisos para que ratifiquen lo acordado.				
(COMECO.9)	En el procedimiento se les otorga a las partes un tiempo suficiente para que analicen las propuestas para solucionar el conflicto				
(COMECO.10)	Resolver los conflictos a través del procedimiento de conciliación es económico para las partes.				
(COMECO.11)	Durante el procedimiento se les explica a las partes los efectos jurídicos de los acuerdos.				
(EFRELA.1)	El procedimiento de conciliación es sencillo para la solución de los conflictos.				
(EFRELA.2)	El procedimiento de conciliación brinda flexibilidad para la solución de los conflictos				
(EFRELA.3)	Las solicitudes se están resolviendo dentro de los 45 días naturales.				
(EFRELA.4)	El procedimiento de conciliación produce resultados satisfactorios.				
(EFRELA.5)	El procedimiento de conciliación brinda los elementos necesarios para solucionar los conflictos.				
(EFRELA.6)	El procedimiento de conciliación está alcanzando los objetivos planteados en la reforma laboral del 2019.				
(EFRELA.7)	El procedimiento de conciliación prejudicial se ajusta a las realidades laborales del Estado de Nuevo León.				
(EFRELA.8)	La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales individuales.				
(EFRELA.9)	La conciliación prejudicial es la vía adecuada para resolver los conflictos laborales colectivos.				