

Scientific International Journal

Sharing knowledge. Promoting excellence.

Editorial Advisory Board

Lizzette Rojas, PhD, Editor

Norma Cruz, MD

Judith González, EdD

Miguel Oppenheimer, MD

Juan O. Ramos, ND

Edwina Sánchez, PharmD

Flordeliz Serpa, PhD

Axi Díaz, JD

Gloria Eva Rolón, JD

Scientific International Journal is an official publication of Non-Profit Evaluation & Resource Center, Inc.

Copyright © 2007 by Non-Profit Evaluation & Resource Center, Inc. All rights reserved. Authors are fully responsible for data, statements of fact and opinion. Statements by authors do not imply an opinion on the part of the Editor, the Editorial Advisory Board and the officers. Scientific International Journal assumes no liability or responsibility for any claims, actions, or damages resulting from the publication of any article.

For advertising rates contact
Dr. Lizzette Rojas, Editor, at
nperci@nperci.org

Scientific International Journal
PMB 333, UU-1 39th St., Santa Juanita
Bayamón, Puerto Rico 00956
Telephones: 787-550-5964
787-464-4644

Cover graphic design:
Jonathan Castro

Developed in Puerto Rico.

ISSN 1548-9639

Featured Articles:

CALEVA[®]—MÉTODO DE CÁLCULO ECONÓMICO DEL VALOR AÑADIDO[®] 4

Dra. Flordeliz Serpa y Dra. Lizzette Rojas

CONTRIBUTING FACTORS TO HIGH QUALITY OF SERVICES 8

Dr. Flordeliz Serpa and Dr. Lizzette Rojas

LOS JUICIOS ORALES Y EL DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO MEXICANO 19

Dr. Manuel Jiménez López



FEATURED ARTICLES

CALEVA[®]—MÉTODO DE CÁLCULO ECONÓMICO DEL VALOR AÑADIDO[®]

Dra. Flordeliz Serpa y Dra. Lizzette Rojas

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de recortes presupuestarios y mermas en las asignaciones de fondos a las organizaciones sin fines de lucro (OSFL), escándalos por casos de corrupción, malversación de fondos, faltas a la conducta ética y prácticas poco confiables, es más necesario que nunca tener una herramienta que pueda demostrar el impacto que una determinada donación tiene en una organización y en la comunidad a la que ésta sirve. Los donantes están ejerciendo, cada día más, su derecho y obligación de velar por el uso responsable de los fondos que otorgan a las OSFL. Por consiguiente, más allá de haber sido claramente establecida la necesidad fundamental de tener un sistema de monitoreo, de evaluación y de rendición de cuentas para las OSFL, es imperativo que las OSFL puedan especificar cuál es el impacto económico de las donaciones recibidas en relación a los servicios provistos. Es ésta, precisamente, una de las mayores dificultades que confrontan las OSFL en términos de evaluación y demostración de resultados. Lo que se intenta cambiar en las comunidades, a través de las OSFL, es lo que se tiene que medir para determinar el valor añadido.

Cabe señalar que las OSFL coinciden en un sinnúmero de indicadores de ejecutoria, independientemente del tipo de servicio provisto, el tamaño de la organización, trayectoria, tiempo de existencia y presupuesto. En respuesta a la creciente demanda, por parte de fundaciones y donantes, para que las OSFL demuestren los resultados obtenidos por los programas, más allá de aquellas medidas puramente cualitativas y/o medidas cuantitativas que se limitan a especificar el número de



actividades realizadas o personas servidas, las investigadoras desarrollaron el Método de Cálculo Económico del Valor Añadido[®] (CalEVA[®]).

DESCRIPCIÓN DE CalEVA[®]

CalEVA[®] es un procedimiento para evaluar, cuantitativamente, el impacto logrado por una donación en una organización. El propósito fundamental de este método es mejorar la práctica de estimar el cálculo económico del valor añadido de una donación en una OSFL. Toda OSFL debe recordar que los fondos y/o donaciones recibidas deben resultar en beneficios recíprocos, al mismo tiempo que se mantiene el principio de retorno de la inversión. La responsabilidad de determinar los resultados alcanzados con los fondos recibidos es de ambas partes: quien otorga los fondos y quien los recibe.

CalEVA[®] considera el impacto de la donación en la población servida por la organización. El interés en determinar el valor añadido de una donación en términos económicos ha ido en aumento. El fundamento para este tipo de análisis es el interés que tiene el donante en conocer el impacto de su donación, más allá del número de personas asistidas o estadísticas similares.

CalEVA[®] parte de una expresión de relaciones lógicas entre los factores que intervienen en la relación donación/impacto. Esta relación se concentra en determinar, cuantitativamente, cuál es el valor añadido de una donación particular. Para utilizar CalEVA[®], es necesario asignar valores a los diversos componentes de la ecuación.

A continuación, las investigadoras presentan los pasos específicos para realizar un cálculo apropiado del valor añadido de una donación. Esto permitirá determinar el impacto de dicha donación en relación a la población servida por la organización. Los pasos específicos para calcular económicamente el valor añadido de una donación son los siguientes:

1. Determinar la cantidad de la donación.
2. Establecer los costos de la intervención (programa, proyecto, iniciativa, etc.) que la donación apoyará.
3. Aplicar la fórmula:

$$VA = \frac{D - In}{In} \times Im$$

Donde **VA**=valor añadido, **D**=donación, **In**=intervención (costos de implantar el programa, proyecto o iniciativa), e **Im**=impacto en la población servida. El impacto del programa (**Im**) se calcula resolviendo la siguiente ecuación:

$$\mathbf{Im} = \mathbf{N_e} \left(\mathbf{V1VP} \times \left(\frac{\mathbf{D} - \mathbf{In}}{\mathbf{In}} \right) \times .5 \right)$$



Donde **N_e** se refiere al número de recipientes, usuarios o participantes del programa, proyecto o iniciativa que culmina exitosamente su participación. **V1VP** se refiere al valor de un año de vida productiva. Este valor se calcula multiplicando el salario ocupacional promedio por hora por 40 horas semanales por 52 semanas.

La proporción de **.5** se refiere a la probabilidad de que un individuo se integre de manera funcional y productiva a la comunidad. A través de un razonamiento deductivo se llega a la frecuencia relativa esperada, que en este tipo de situación presenta sólo dos posibles resultados: que el participante logre integrarse productivamente a la comunidad o que no lo logre. Así, se supone que cada frecuencia relativa de cada resultado tiene igual posibilidad de ocurrencia, por lo tanto, la probabilidad de integración es $\frac{1}{2}$; $p = .5$. A continuación se presenta un ejemplo de la aplicación de la fórmula para calcular el valor añadido de una donación.

La organización Arcoiris recibió una donación de \$20,000.00 para un programa de educación para adultos que buscaba preparar a individuos para que obtuvieran un grado de educación general, equivalente a completar el cuarto año de escuela superior, e integrarlos a la fuerza laboral. El programa tuvo 95 participantes, de los cuales 68 obtuvieron el certificado de educación general. Los costos de operación de dicho programa ascendieron a \$15,790.00. Para calcular V1VP, se utilizó el salario mínimo establecido actualmente en Puerto Rico, \$5.85 por hora. El salario mínimo se multiplicó por 40 horas a la semana, por 52 semanas (1 año).

$$\begin{aligned} \mathbf{VA} &= \frac{\mathbf{D} - \mathbf{In}}{\mathbf{In}} \times \mathbf{Im} \rightarrow \left(\frac{\mathbf{D} - \mathbf{In}}{\mathbf{In}} \right) \mathbf{N_e} \left(\mathbf{V1VP} \times \left(\frac{\mathbf{D} - \mathbf{In}}{\mathbf{In}} \right) \times .5 \right) \\ &= \frac{\$20,000 - \$15,790}{\$15,790} \times [68 (\$12,168.00 \times \left(\frac{\$20,000 - \$15,790}{\$15,790} \right) \times .5)] \\ &= .27 \times (68 \times \$3,285.36 \times .5) \rightarrow .27 \times \$111,702.24 \rightarrow \mathbf{VA} = \mathbf{\$30,159.60} \end{aligned}$$

Al aplicar la fórmula, se calcula que la donación de \$20,000.00 generó un valor añadido de \$30,159.60.

BIBLIOGRAFÍA

1. Phillips, J. J. and Whalen, J. P. (2000). Return on Investment for Technology Based Training: Building the Business Case. The ASTD Handbook of Training Design and Delivery. New York: Mc Graw Hill.
2. Cost-Benefit Analysis. Oregon Employee Tool Kit for Implementing Work/Life Programs. Oregon Child Care Division, 1997.
3. Russell, J. Taking Charge of ROI. Hispanic Business, May 2006.
4. U.S. Department of Labor: Bureau of Labor Statistics. Recuperado de <http://www.bls.gov/home.htm>.
5. Estado Libre Asociado de Puerto Rico: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Recuperado de <http://www.dtrh.gobierno.pr>.

AUTORAS

Dra. Flordeliz Serpa – Investigadora y Consultora en Evaluación. San Juan, Puerto Rico.

Dra. Lizzette Rojas – Investigadora y Consultora en Evaluación. San Juan, Puerto Rico.

Copyright © 2007 Retained by Flordeliz Serpa, Ph.D. and Lizzette Rojas, Ph.D.

CONTRIBUTING FACTORS TO HIGH QUALITY OF SERVICES

Dr. Flordeliz Serpa and Dr. Lizzette Rojas

ABSTRACT

Context: Quality of health services is one of the most important and fundamental priorities among providers and recipients of human services. The purpose of this study was to determine the relationship between quality of services (measured by client satisfaction with services), clinical setting (traditional versus mobile clinic), and accessibility to services. Personnel' job satisfaction was also examined.

Design: The study conducted was a cross-sectional study and the One Shot Case Study design was used. The data was collected using two instruments: the Client Satisfaction Survey developed for the participants and the Job Satisfaction Survey developed for the personnel of the program.

Setting: Seven sites of a WIC Program in San Antonio, Texas.

Participants: All personnel (8) and 112 participants of the WIC Program.

Findings: Client satisfaction with the services they received was associated with the perception of the clients regarding the staff. Fifty percent of the personnel stated they were unsatisfied with the services they provided at the clinics.

Conclusions: Quality is a concept that has two main elements: technical and interpersonal. Quality of services not only considers the number of clients served but also the accessibility of the services, the continuity and the coordination of such services. Many institutions and/or agencies that work very hard to maintain a high level of client satisfaction sometimes neglect the "personnel" element.



INTRODUCTION

In this era of cost-containment, many health service facilities are reducing the number of personnel and are cross-training current personnel to perform multiple tasks.¹ The impact of these measures on the quality of services is a big concern.² The purpose of this study was to determine the relationship between quality of services, clinical setting, and accessibility to services in the clinical settings of a Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (WIC) in San Antonio, Texas. It was also examined the personnel job satisfaction.



For health administrators, it is a challenge to find and select the appropriate methods to measure and maintain adequate quality of services. A basic element of this challenge is the fact that an individual, as recipient, and the personnel providing the service determine the quality of services.

Quality of services is defined as the relationship between planned services (objective) and services provided (outcome) based on predetermined standards (expectations).

Measuring the quality of services through client satisfaction surveys is a widely used and well-accepted methodology. The results of these surveys can provide important information on the outcome, process, and structure of services. The client's perception of the quality of services should be considered in any agency's or institution's planning for future services.³ Clients can provide valuable information for program planning, evaluation, and identification of potential areas for improvement.⁴ Also, studies have demonstrated a positive relationship between job satisfaction and client satisfaction, and between client satisfaction and quality of care.⁵

In addition, access to services has been strongly associated with quality of services. Accessibility considers different aspects such as hours of service, waiting time for appointments, length of time between the date the appointment was scheduled and the visit to the clinic, transportation resources, and the distance between the clinic and the clients.

METHODOLOGY

The study conducted was a cross-sectional study. Cross-sectional studies are useful in obtaining an overall picture as it stands at the time of the study. The design used was the One-Shot Case Study.

The researchers contacted the WIC Program administrator to obtain access to the program and scheduled a meeting with the key personnel involved with the WIC Program. During the meeting, the purpose and importance of the study were explained. The clinic sites included in the study were determined by the WIC Program leadership. In order to obtain a representative sample of the population served by the WIC Program, the researchers included a variety of clinic sites from different areas of San Antonio, Texas.

For this study, the researchers had two samples: one sample was constituted by all personnel (8) of the WIC Program, excluding supervisors or administrators of the program, and the second sample was constituted by 112 participants of the WIC Program. Participants were from different sites in which the program conducts the clinics. The personnel requested client's participation in the study, under the direct supervision of the researchers. Participation in the study was completely voluntary and anonymous for both participants and personnel.

Two questionnaires were developed by the researchers in order to collect the data. Both questionnaires were self-administered and were developed in both English and Spanish. The instruments were the Client Satisfaction Survey, developed for the participants of the WIC Program, and the Job Satisfaction Survey, developed for the personnel of the WIC Program. The Client Satisfaction Survey contained 25 closed- and open-ended questions. The Job Satisfaction Survey contained ten closed-ended questions.

A reliability test was performed for both questionnaires through a pilot study of the instruments, using participants with similar characteristics to the sample under study. The standardized alpha coefficient was .93 for the Client Satisfaction Survey and .89 for the Job Satisfaction Survey. For confidentiality purposes, the following practices were used: identification (ID) numbers, education of personnel about privacy and confidentiality of the participants, data access limited, and locked cabinets to store surveys.

Quality control activities were performed to ensure the reliability of the information. For data analysis, the statistical software Kwikstat was used.⁶ Statistical analyses were performed including a linear regression. The limitations of the study were: small sample of personnel, participation of clients at mobile clinics was limited, and results can not be generalized to the general population.

RESULTS

There were a total of seven WIC sites; three of them were mobile clinics (Table 1). Most of the surveys were from the main office and largest site of the WIC Program. A total of 112 clients participated in the study. From this total, 98% were female and most of them were Hispanic (80%). Most of the participants were between 14 and 25 years old. Regarding the level of education, 50% of the participants completed high school/GED and 29% had some college/college or graduate degree. The majority of the subjects were married.

Approximately, 78% of the sample considered that they were able to schedule an appointment within a reasonable number of days. Fifty-nine percent of the subjects heard about WIC Program through a friend or relative. Although 51% of the participants used their own vehicle to go to their appointments at WIC, almost 44% of them used a friend/relative's car or public transportation. Ninety-four percent considered the personnel skilled, experienced, well trained, usually very helpful, courteous, and friendly. The great majority of the group (92%) said that they would recommend the program to their family and friends.

Most of the subjects (94%) were satisfied with the services they received and 75% stated that the days and hours that the clinic was open for appointments needed no improvements. Sixty percent of the clients perceived the quality of WIC services as high, 20% as medium and 20% as poor. Sixty-one percent of the clients perceived the accessibility to WIC services as high, 24% as medium and 15% as poor.

Table 1. Distribution of Clients by Site

Site	Clients	Percent	Cumulative Percent
8901	67	59.82	59.82
8932*	2	1.79	61.61
8933*	4	3.57	65.18
8938*	6	5.35	70.54
8953	9	8.04	78.57
8959	21	18.75	97.32
8961	3	2.68	100.00

* Mobile Clinics

All personnel (8) agreed to participate in the survey. From this total, 50% were satisfied with the services provided by them. The majority of the subjects (62%) considered that the days and hours the program was open for appointments needed some improvement. Approximately, 63% considered their average daily workload as medium and 37% as high. Regarding the amount of time that they spend with clients, 50% of the personnel stated that this issue needed some improvement while the same percent stated that it needed no improvement.

Sixty-three percent of the personnel stated that the courtesy and professionalism of the office staff needed some improvement. Regarding the satisfaction with the organization and functioning of the workplace, almost 38% stated to be dissatisfied while the same percent stated to be satisfied. WIC Program's personnel expressed their opinion regarding how satisfied they were with their job through the Job Satisfaction Survey. Forty-nine percent of the personnel appeared to be satisfied with their job and 51% seems to be unsatisfied with their job. Finally, when the personnel were asked about their satisfaction with the way the office personnel work together as a team, the majority of them (75%) stated to be dissatisfied.

Two linear regressions and correlation analyses were performed: one for clients and one for personnel. Based on the linear regression and correlation analysis for clients, the following variables resulted to be statistically correlated with client satisfaction: perception of client about staff being helpful, courteous and friendly; and perception of client about staff being skilled, experienced, and well-trained. Based on the linear regression and correlation analysis for personnel, the following variables resulted to be

statistically correlated with job satisfaction: WIC services provided to clients and perception of workload.

DISCUSSION

Client satisfaction can be used as an outcome indicator of the quality of services received. Therefore, the client's perception of the care received should be considered in the agency's planning for quality services. Based on the results of this study, the perception of the clients regarding the personnel was the most important factor associated with client satisfaction with the services received. Particularly, whether they perceived that the personnel were helpful, courteous, friendly, skilled, experienced, and well trained. These results are consistent with the results of Ali and Mahmoud⁷, Laferriere⁸, Kottke et al.⁹ and Ford, Bach, and Fottler.¹⁰

Fifty percent of the personnel stated that they were unsatisfied with the services provided at the clinics. From these, 75% stated that the services provided by WIC were not satisfactory. Seventy-five percent of the personnel stated that they were not satisfied with the way they worked as a team. From this group, 83% stated they were dissatisfied with the functioning of the workplace. The findings are similar to those of Gedney Baggs in Huff.¹¹

Based on these results, factors such as dissatisfaction with the services provided by the personnel, services provided by the clinic in general, workplace operational structure, and the teamwork approach may be considered in order to provide high quality services. Cumbey and Alexander found similar results when they examined the relationship of the organizational variables with job satisfaction.¹² According to McNeese-Smith, staff satisfaction has been shown to affect clients' perception of satisfaction with services.¹³ Again, several studies have demonstrated a positive relationship between staff satisfaction and client satisfaction, and between staff satisfaction and quality of services.¹⁴

In addition, 50% of the personnel stated that the time they spend with clients was not adequate. Almost 37% said that the workload was high and 63% said that the workload was medium. McNeese-Smith also found that job satisfaction is derived not only from relationships with co-workers, professionalism, and personal factors, but also

from a balanced workload.¹⁵ Tovey and Adams found that among the major sources of dissatisfaction among clinic personnel was role conflict, tight resources, new roles, and increased amount of paperwork.¹⁶

Seventy-five percent of the clients surveyed at the mobile clinics did not know that there were alternative hours for services. On the other hand, 43% of the clients surveyed at the traditional clinics did not know about the alternative hours for services. Thus, when scheduling an appointment, clients should know whether it is possible to get services at a time other than between 8:00 a.m. and 5:00 p.m. The possible effect of the distance between the clinics and the clients is an important factor to be considered when dealing with accessibility to and quality of services. Penchansky and Thomas explained in their study that accessibility is the relationship between the location of a health care supply and the location of clients, taking into account transportation resources, travel time, distance, and travel cost.¹⁷

Another important aspect of accessibility is the one studied by Donabedian.¹⁸ This author described the duality of the dimension of need and asserted that proof of access is use of a service, not simply its presence. Fifty-one percent of the clients reported to have their own private vehicle as a means of transportation to get to the clinic. The rest of the sample reported to ride with a friend or relative (23.21%), use public transportation (20.54%), use the Program's bus (1.79%), walk (2.68%), or use a taxi (.89%). Nine percent of the clients reported missing an appointment or not being able to keep it due to lack of transportation.

Accessibility involves not only distance between target population (clients or potential clients), and hours of services, but also the patterns of scheduling appointments. The directors of the WIC agencies have taken a variety of steps to improve access to WIC benefits, especially for working women. One of the most frequently cited strategies is scheduling appointments instead of taking participants on a first-come, first-served basis. Collectively, at least one-fourth of the participants did not have access to any clinic hours outside of the regular workday.



The results regarding the setting were affected by a considerable limited number of surveys (12 out of 112) received from the mobile clinics. The researchers visited the clinics while conducting the study. A low participant attendance rate was identified at the mobile clinics in comparison to the attendance at the traditional sites. An important factor that needs to be considered is the fact that most of the mobile clinics operated by the WIC Program were opened for a limited number of hours and on certain day(s) during the week.

The WIC Program uses an open access system that allows clients to be seen on a “drop-in” basis in addition to a conventional appointment system. The literature is replete with documentation that presents and explains the different barriers to services but one of the most important is the physical barrier of transportation. Often, the location of the clinics is more than two miles from the client’s residence. Sometimes, no public transportation system is available. Additionally, the cost of transportation could be prohibitive, especially for low-income families living at or below the poverty level. The concept of mobile clinics was intended to address this issue by eliminating lengthy and/or expensive travel time. Nye reported that the mobile clinic is less expensive than a permanent installation.¹⁹ However, it is extremely important to consider the additional resources involved in the delivery of services through a mobile clinic.

CONCLUSIONS

The results of this study suggest that quality is a concept that has two main elements: technical and interpersonal. The technical element refers to aspects such as appointment system, clinic hours of service, location of clinics, etc. The interpersonal element refers to the social norms, values and expectations. Funding for WIC programs should take into consideration more than just the number of clients served; it should also consider the quality of the services being provided. Quality of services not only considers the number of clients served but also the accessibility of the services, the continuity and the coordination of such services.

The satisfaction of both clients and personnel is of fundamental importance as a measure of quality of services provided by the WIC Program. This provides basic information regarding the level of success of the program meeting its objectives, serving

clients, and meeting clients' expectations. Client satisfaction is definitely a very important aspect of the evaluation of any program or service. It is well known that clients can willingly participate in the objective evaluation of the services they receive. The WIC Program needs to measure client satisfaction in order to identify client-related problems and take steps to solve them.

The client's perception of the services received should be a consideration in WIC Program planning for quality services. Clients and personnel were demanding the right to actively participate in decision-making regarding the services they receive and provide, respectively. Successful quality assessment or evaluation requires willingness at all levels of management within an organization or institution to uncover weaknesses and deficiencies in service delivery, without responding with blame, disciplinary action, or lowered incentives. Quality management principles cannot be carried out unless administrators create a culture that rewards rather than punishes the honest acknowledgment of areas needing improvement.

"Good", "neither agree nor disagree", or "needs some improvement" versus "needs no improvement", "very good" or "excellent" are indicators of areas needing improvements. These statements gently express that things could be better. The client's perception of the quality of services, widely studied as "client satisfaction", is an essential measure of quality and effectiveness.

The researchers believe that administrators who link client and personnel satisfaction data analysis with quality management processes will be successful in achieving their two major roles: cost containment and excellence in service delivery. There are many institutions and/or agencies that work very hard to maintain a high level of client satisfaction. Sometimes, some of them neglect the "staff" element. With time, this will cause the development of a variety of situations among the personnel such as discontentment with workload, the perception that management is making decisions without their input, increased conflict in relationships with co-workers, and an environment that make them feel unwelcome.

This is a crucial time for administrators and managers. There is an increase in competition and a decrease of resources available. Thus, it is imperative for managers and administrators to maximize employees' productivity and job satisfaction. Job

satisfaction also affects the clients' satisfaction; consequently, it affects the quality of services provided. Although in the present study, WIC Program showed satisfaction among their clients in many areas, it does not mean that such areas will not be adversely affected in the near future. The literature is clear when pointing out the possible effects of personnel dissatisfaction on clients' satisfaction and quality of service. As the results indicated, only 50% of the personnel were satisfied with the services provided at the WIC clinics and 75% of them stated to be dissatisfied with the way the office staff worked as a team. There is enough evidence to suggest that the organizational structure of the WIC Program and management leadership needs some improvement.

Based on the results of this study, it is recommended to increase the number of clients who participate in future studies among all types of sites (clinics) of the program and to promote mobile clinics. In addition, to perform sporadic, unannounced visits to review program activities and processes, to conduct bi-annual client and personnel satisfaction surveys and to develop and implement a working performance plan to include goals, objectives, performance measures, and outcomes.

REFERENCES

1. Friedenber g RM. The Next Medical Revolution Should Be Quality. *Radiology*. 1997; 31A-34A; Basinski ASH, et al. Quality of Care: 1.What is Quality and How Can It Be Measured? *Can Med Assoc J*. 1992; 146:2153-58.
2. Chang K. Dimensions and Indicators of Patients' Perceived Nursing Care Quality in the Hospital Setting. *J Nurs Care Qual*. 1997; 11:26-37.
3. Laferriere R. Client Satisfaction with Home Health Care Nursing. *Journal of Community Health Nursing*. 1993; 10:67-76.
4. Ford RC, Bach SA, Fottler MD. Methods of Measuring Patient Satisfaction in Health Care Organizations. *Health Care Manage Rev*. 1997; 22:74-89.
5. McNeese-Smith D. Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Hospital and Health Services Administration*. 1996; 41:160-175.
6. Windows KwikStat Professional Ver. 4.6 (WINKS Professional 4.6), TexaSoft, Cedar Hill, Texas.
7. Ali MES, Mahmoud MEA. A Study of Patient Satisfaction with Primary Health Care Services in Saudi Arabia. *Journal of Community Health*. 1993; 18:49-54.
8. Laferriere R. Client Satisfaction with Home Health Care Nursing. *Journal of Community Health Nursing*. 1993; 10:67-76.

9. Kottke TE, et al. Will Patient Satisfaction Set the Preventive Services Implementation Agenda? *American Journal of Preventive Medicine*. 1997; 13:309-16.
10. Ford RC, Bach SA, Fottler MD. Methods of Measuring Patient Satisfaction in Health Care Organizations. *Health Care Manage Rev*. 1997; 22:74-89.
11. Huff C. Job Satisfaction: Why your Job isn't a Bowl of Cherries? *Nurse Week/Health Week*. 1997:29-31.
12. Cumbey DA, Alexander J. The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Variables in Public Health Nursing. *Journal of Nursing Administration*. 1998; 28:39-46.
13. McNeese-Smith D. Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Hospital and Health Services Administration*. 1996; 41:160-175.
14. Weiglein SA. Relationship of Quality Circles in Nursing to Leadership Satisfaction, Patient Care, and Cost Containment. Ed. D. diss. Western Michigan University, 1988.
15. McNeese-Smith D. A Content Analysis of Staff Nurse Descriptions of Job Satisfaction and Dissatisfaction. *Journal of Advanced Nursing*. 1999; 29:1332-41.
16. Tovey EJ, Adams AE. The Changing Nature of Nurses' Job Satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*. 1999; 30:150-8.
17. Penchansky R, Thomas W. The Concept of Access. Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*. 1981; 19:127-40.
18. Donabedian A. Models for Organizing the Delivery of Personal Health Services and Criteria for Evaluating Them. *Milbank Memorial Fund Quarterly*. 1972; 50:103-54.
19. Nye S. Mobile Lithotripsy. *American Operating Room Nursing Journal*. 1990; 52:1229-36.

AUTHORS

Dr. Flordeliz Serpa – Researcher and Evaluation Consultant. San Juan, Puerto Rico.

Dr. Lizzette Rojas – Researcher and Evaluation Consultant. San Juan, Puerto Rico.

Copyright © 2007 Non-Profit Evaluation & Resource Center, Inc.

LOS JUICIOS ORALES Y EL DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO MEXICANO

Dr. Manuel Jiménez López

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación pretendemos examinar en qué consisten los llamados juicios orales, tan de moda en nuestro país, básicamente en la rama penal, confrontando su análisis con el principio de predominancia oral del proceso laboral mexicano, con el objeto de precisar a los cultivadores de las distintas disciplinas procesales del derecho adjetivo del trabajo, algunos aspectos tendientes hacer efectivo la pronta impartición de justicia que consagra el artículo 17 de nuestra Carta Magna.



Nuestro trabajo de investigación lo hemos dividido, después de la presente introducción, en tres capítulos; el primero lo hemos denominado: **La Garantía de Pronta Impartición de Justicia**; en donde fundamentamos cómo la dilación en la resolución de los conflictos jurisdiccionales, por cualquier razón, hace nugatoria para el justiciable, la garantía de pronta impartición de justicia que consagra el artículo 17 de nuestra Carta Magna; el segundo capítulo lo subtitulamos: **La Teoría General del Proceso y los Juicios Orales**; parte de nuestra investigación en la que precisamos el concepto de juicio y analizamos el principio de oralidad conforme a la parte general de la ciencia procesal; el tercer capítulo lleva por tema: **El Derecho Procesal del Trabajo y el Principio de Oralidad**; en el cual pretendemos demostrar que en nuestro país no existen juicios orales sino procesos predominantemente orales, como es el Derecho Procesal del Trabajo; finalizamos nuestra investigación con tres conclusiones obtenidas del cuerpo del presente trabajo.

LA GARANTÍA DE PRONTA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA

El derecho fundamental de un acceso efectivo a la justicia que administran los tribunales del Estado mexicano, queda garantizado en nuestro país por el artículo 17

constitucional, el que después de prohibir la autotutela como forma de solucionar al litigio, al disponer en su párrafo primero que ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma; en su párrafo segundo establece que: “Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.”

Como podemos observar, el Estado, en materia de impartición de justicia, se compromete a realizar una serie de actos para privar a los particulares de su derecho humano de autotutelarse, de hacerse justicia por su propia mano. La impartición de la justicia requerida por los gobernados se debe sujetar a los procedimientos jurisdiccionales que fijen las leyes y las resoluciones de los órganos jurisdiccionales deben dictarse de manera pronta, es decir, rápida, sin dilaciones; de esa manera se nos respeta a los mexicanos nuestro derecho a un acceso efectivo a la justicia. El texto original, del artículo 17 constitucional, aprobado por el Constituyente de 1917, disponía: “Artículo 17. Nadie puede ser preso por deudas de un carácter puramente civil. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma y ejercer violencia para reclamar su derecho. Los tribunales estarán expeditos para administrar justicia en los plazos y términos que fije la ley y su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.”

Del análisis comparativo de la redacción expuesta del numeral constitucional en comentario, con la expresión vigente, podemos notar como se precisa el derecho fundamental de los gobernados a tener un acceso efectivo a la justicia. En la exposición de motivos de la que derivó la reforma del artículo 17 constitucional, con vigencia a partir del 17 de marzo de 1987, La Cámara de origen, la de Senadores, manifestó que: “El fundamento filosófico-jurídico de la función jurisdiccional a cargo del Estado, se encuentra en la garantía individual contenida en el artículo 17 constitucional, precepto que demanda del individuo la renuncia a hacerse justicia por mano propia y a ejercer violencia para reclamar su derecho pero en reciprocidad establece la garantía individual de acceso a la jurisdicción. Y para ello dispone que los tribunales de justicia la impartirán en forma expedita y gratuita...La garantía a la acción jurisdiccional está, pues, establecida en nuestra Constitución en beneficio y protección del individuo, por lo que proponemos

enriquecerla y adaptarla al presente, conservando los valores establecidos desde el artículo 18 del Acta Constitutiva de la Federación de 1824, y recogiendo los principios contenidos en los documentos actuales que atienden a los derechos humanos y a sus libertades fundamentales...La impartición de justicia que merece el pueblo de México debe ser pronta, porque procesos lentos y resoluciones tardías no realizan el valor de la justicia;...”

El derecho que tiene el gobernado a una justicia pronta se concreta en la posibilidad que tiene de promover la actividad jurisdiccional, mediante el ejercicio de su derecho de acción, la facultad que le corresponde de ser parte, actora o demandada, dentro de un proceso y de obtener una rápida decisión sobre las pretensiones que en el proceso se debaten. En la actualidad, se pretende modificar el artículo constitucional de referencia a fin de incluir medios alternativos al proceso jurisdiccional en los asuntos del orden penal; en tal sentido, se pronuncian los creadores del Anteproyecto de Reforma Constitucional en materia de Juicios Orales y Debido Proceso, quienes estiman que con la adición que proponen se estaría en presencia de un nuevo sistema de justicia penal. En la exposición de motivos del anteproyecto se manifiesta que: “...se propone la reforma al artículo 17 constitucional para dar cabida a medios alternativos de justicia penal, de manera que se permita resolver el conflicto generado por la comisión de delitos sin correr el riesgo de colapsar a las instituciones ante las exigencias legales y administrativas que implica el modelo de juicio propuesto... La posibilidad de estas soluciones alternas no queda exenta de control judicial para evitar el uso perverso que de estas medidas alternativas se ha llegado a presentar en otros países y asegurar la satisfacción del derecho a la reparación del daño por parte de la víctima.”

En base a la anterior justificación, se propone adicionar el artículo 17 constitucional con el párrafo siguiente: “En los asuntos del orden penal se admitirán soluciones alternativas en las que siempre se asegure la reparación del daño generado a la víctima, si ello fuera posible y necesario, conforme lo determine la ley. Toda medida alternativa al juicio estará sujeta a supervisión judicial y deberá contar con el consentimiento previo y expreso del ofendido por lo que hace a la reparación del daño.”

De aprobarse la reforma propuesta sin la debida reflexión jurídica, encontraremos en el proceso penal mexicano como formas de solución al litigio, no solamente la figura

autocompositiva unilateral del perdón del ofendido, en delitos que se persiguen a petición de parte, sino también las formas de solución alterna del proceso como son el arbitraje, la conciliación y la mediación entre otras, pero no alcanzamos a comprender como se implementarían en materia de delitos que se persiguen de oficio. Consideramos, por nuestra parte, que la dilación en la resolución de los conflictos jurisdiccionales, por cualquier razón, incluidas las cargas de trabajo ó la carencia de recursos materiales del juzgador, hace nugatoria, para el justiciable, la garantía de pronta impartición de justicia que consagra el artículo 17 de nuestra Carta Magna.

La jurisprudencia de los Tribunales Colegiados de Circuito, consciente de esta situación, a determinado que las cargas de trabajo, la insuficiencia de recursos, etcétera, no justifican el retraso excesivo de las juntas de conciliación y arbitraje, en el dictado de sus resoluciones. En tal sentido, se presenta la siguiente tesis de jurisprudencia, cuyos datos de identificación en seguida se expresan: Registro No. 177266, Localización: Novena Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXII, Septiembre de 2005, Página: 1283, Tesis: IV.3o.T. J/57 Jurisprudencia, Materia(s): laboral.

“JUNTAS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE. DEBEN ACATAR LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL, Y EMITIR SUS LAUDOS EN LOS PLAZOS Y TÉRMINOS QUE FIJEN LAS LEYES.”

Conforme al artículo 17 de la Constitución Federal, toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Ahora bien, las Juntas de Conciliación y Arbitraje, como tribunales responsables de la administración de justicia en materia laboral deben acatar lo dispuesto en el citado precepto constitucional, y emitir sus laudos y resoluciones en los plazos y términos que fijen las leyes, independientemente de las cargas de trabajo, ya que si bien deben tenerse en cuenta las condiciones particulares de cada tribunal, tales como insuficiencia de recursos, volumen de trabajo, etcétera, también lo es que no es justificable un retraso prolongado para dictarse el laudo, pues ello no impide que se configure la violación a la garantía prevista en el referido artículo 17 constitucional.

LA TEORÍA GENERAL DEL PROCESO Y LOS JUICIOS ORALES

La doctrina procesalista es uniforme en dividir a la ciencia procesal en dos partes: una parte general y una parte especial, constituyendo su parte general precisamente la teoría general del proceso, cuyo objeto de estudio es el conjunto de conceptos, principios e instituciones comunes a todas las disciplinas procesales especiales;¹ en tanto que su parte especial está constituida por las diversas disciplinas procesales que se ocupan de manera específica del estudio de las normas, principios e instituciones que regulan cada proceso jurisdiccional, en particular.²

La parte de la doctrina procesal, que está por la unidad esencial de lo jurídico-instrumental, estima que todo el derecho procesal, incluyendo el derecho procesal del trabajo, parte de un tronco común, que es la teoría general del proceso, esta tesis es la que tiene mayor cantidad de seguidores, ya que al analizar las diversas disciplinas procesales encontramos, en todas ellas, conceptos comunes, como son los de: proceso jurisdiccional, acción, jurisdicción y prueba, entre otros; principios comunes tales como los de contradicción, igualdad de las partes, preclusión, eventualidad, economía procesal, lealtad y probidad, siendo los principios alternos los de tendencia a la oralidad o a la escritura, en el primero de los cuales, prevalecen los principios de inmediación, de concentración, de publicidad y de libre valoración de las pruebas; también encontramos instituciones como sería la del órgano jurisdiccional o juzgador.

En México, al proceso jurisdiccional se le confunde con el procedimiento que es su aspecto exterior; en efecto, el proceso tiene como finalidad la resolución del litigio o conflicto entre partes de trascendencia jurídica, y para ello se vale del procedimiento, que es una serie concatenada de actos los cuales pueden presentarse dentro de un proceso jurisdiccional, por lo que el proceso requiere para su manifestación del procedimiento, pero no todo procedimiento es un proceso. Asimismo, en la normatividad vigente al proceso jurisdiccional se le denomina juicio, a pesar de que tal vocablo, en materia jurídico-adjetiva, tiene varios significados, pues igualmente es la tercera etapa del proceso penal, el procedimiento, y también significa el razonamiento lógico-jurídico que realiza el juzgador al resolver un proceso en definitiva.

Por proceso jurisdiccional entendemos, siguiendo el pensamiento de Cipriano Gómez Lara, en lo general, como: "...Un conjunto complejo de actos del Estado como

soberano, de las partes interesadas y de los terceros ajenos a la relación substancial, actos todos que tienden a la aplicación de una ley general (derecho) a un caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo.”³



La doctrina de la Teoría General del Proceso, en la actualidad, es uniforme en dividir los procesos en función de la simplificación de su resolución, según prevalezca en cada uno de ellos la forma oral o la forma escrita de tramitar el proceso respectivo, en dos: Proceso con tendencia a la oralidad y Proceso con tendencia a la Escritura. Señalando, asimismo, que los procesos con tendencia a la oralidad tienen las siguientes características: Concentración de las actuaciones, identidad entre el Juez de Instrucción y el Juez de decisión, Inmediatez física del Juez con las partes y con los demás sujetos procesales; e Inapelabilidad de las resoluciones interlocutorias y de todos los trámites o recursos entorpecedores de la marcha del proceso.⁴

Por otra parte, Ovalle Favela considera al principio de la oralidad como una idea esencial, bajo cuya orientación se han llevado a efecto las más grandes reformas procesales y que implica, no sólo el predominio de la palabra verbal, sino también el prevalecimiento de los siguientes principios: la inmediación, o relación directa entre el juzgador, las partes y los sujetos de la prueba (testigos, peritos etc.); la concentración del debate procesal en una o dos audiencias; la publicidad de las actuaciones judiciales, particularmente de las audiencias, a las cuales debe tener acceso cualquier persona, con las salvedades previstas en la ley, y la libre valoración de la prueba.⁵

Como puede observarse, en relación a la oralidad, se puede enfocar como un principio del cual derivan otros principios procesales como criterios fundamentales que fijan las características esenciales del derecho adjetivo, sus diversos sectores o de alguna de sus ramas que sirven para orientar la actividad procesal, o bien una particularidad de un proceso en general, por el prevalecimiento de la palabra oral sobre la escrita.

Recientemente, en nuestro país se habla con insistencia en los llamados juicios orales preponderantemente en materia penal, buscando que los procuradores e impartidores de justicia penal la administren a los gobernados de manera: transparente, pública, oral, expedita, accesible, eficaz y, sobre todo, humana. Tan nobles propósitos no

nos debe llevar a confundir los conceptos en materia procesal, pues no es cierto que los llamados juicios orales sean materialmente excluyentes de la forma escrita, pues esta es necesaria para conocer la historia procesal y garantizar la seguridad jurídica de los justiciables, a fin de verificar que no se haya cometido en contra de ellos alguna violación de sus garantías individuales.

Líneas antes, hemos mencionado que la expresión juicio en nuestro país es multívoca por lo que es más preciso utilizar el concepto del Proceso, que en materia adjetiva se refiere al Jurisdiccional, por lo que estimamos que dichos juicios orales deben denominarse Procesos con tendencia a la oralidad por la prevalencia de esta forma de expresión y algunos de los criterios que la teoría general del proceso le señala al principio de oralidad que dejamos señalados líneas antes. El Estado de Chihuahua es pionero en el país en legislar respecto del Proceso con tendencia a la oralidad o predominantemente oral en materia penal (Juicio Oral), pues disposiciones de su Código de Procedimientos Penales así lo evidencian, entre otros, los artículos 3 primer párrafo, 307, 315 primer párrafo, 316, 319 que textualmente expresan:

Artículo 3. Principios rectores: En el proceso penal se observarán especialmente los principios de oralidad, publicidad, igualdad, inmediación, contradicción, continuidad y concentración, en las formas que este Código determine.

Artículo 307. Oralidad e inmediación: La audiencia intermedia será dirigida por el Juez y se desarrollará oralmente, por lo que las argumentaciones y promociones de las partes nunca serán por escrito.

Artículo 315. Resolución de apertura de juicio: Al finalizar la audiencia, el Juez dictará el auto de apertura de juicio oral. Esta resolución deberá indicar: ...

Artículo 316. Principios: El juicio es la etapa de decisión de las cuestiones esenciales del proceso. Se realizará sobre la base de la acusación y asegurará la concreción de los principios de oralidad, inmediación, publicidad, concentración, igualdad, contradicción y continuidad.

Artículo 319. Inmediación: El debate se realizará con la presencia ininterrumpida de los miembros del Tribunal y de las demás partes legítimamente constituidas en el proceso, de sus defensores y de sus representantes. El acusado no podrá retirarse de la audiencia sin permiso del Tribunal.

Sería muy conveniente que se hubiera aprovechado la reforma para cambiar la denominación de la etapa de decisión de las cuestiones esenciales del proceso, que señala el Artículo 316, pues el que se le denomine juicio a dicha etapa, no contribuye a que exista claridad en los conceptos procesales penales. Por otra parte, algunos artículos del Código de Procedimientos Penales señalan la realización de algunos actos por escrito, entre otros, los Artículos 301, 302, que en parte mencionan:

Artículo 301. Actuación de la víctima u ofendido: Hasta diez días antes de la fecha fijada para la realización de la audiencia intermedia, la víctima u ofendido podrá constituirse en acusador coadyuvante, y en tal carácter, por escrito, podrá: I. Señalar los vicios materiales y formales del escrito de acusación y requerir su corrección...

Artículo 302. Acusador coadyuvante: El acusador coadyuvante deberá formular su gestión por escrito y le serán aplicables, en lo conducente, las formalidades previstas para la acusación del Ministerio Público.

Por otro lado, el Doctor Cipriano Gómez Lara, ante la existencia de tanto medio de impugnación en la modalidad de recursos, que el citado Código de Procedimientos Penales contempla, a partir del título décimo en sus capítulos del I al V, a saber: revocación, apelación, casación y revisión, los consideraría como trámites entorpecedores de la marcha del proceso.

EL DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO Y EL PRINCIPIO DE ORALIDAD

El derecho procesal laboral, informal por naturaleza, contiene conceptos, principios e instituciones diferentes a las demás disciplinas procesales especiales, que lo perfilan como ordenamiento jurídico de naturaleza social, pues basta el análisis del artículo 685 de la Ley Federal del Trabajo para encontrar principios expresos que señalan sus características fundamentales y orientan el desarrollo de la actividad procesal laboral, en franca protección al trabajador y sus beneficiarios.

El principio que sustenta al Derecho Procesal Laboral, como parte del Derecho procesal Social, es el principio de igualdad por compensación, también conocido como el principio de justicia social, mediante el cual el legislador trata de nivelar la desigualdad económica que existe en la vida real entre el empleado y el empleador, concediendo

mayor ventaja al primero al momento de crear la norma jurídica, procurando impedir que los trabajadores puedan renunciar a los derechos que la norma les otorga.

En el Derecho Procesal del Trabajo, el principio de justicia social, orienta el desarrollo de la actividad procesal laboral, y no pugna con el principio de igualdad de las partes ante la Ley, pues es el propio legislador es el que otorga mayor cobertura al trabajador, al que considera la parte más desprotegida de la relación procesal laboral. Si toda disciplina procesal tiene un carácter formal, adjetivo o instrumental, respecto del derecho sustantivo, el Derecho Procesal del Trabajo viene a constituir el instrumento jurídico para realizar el derecho laboral sustantivamente considerado.

Consecuentemente, podemos determinar la naturaleza jurídica del Derecho Procesal del Trabajo como un conjunto de normas, principios e instituciones jurídico-adjetivas de carácter social, que regulan el proceso jurisdiccional laboral y que tienen por objeto servir de instrumento para resolver imperativamente los diversos conflictos que se generan entre los trabajadores y sus empleadores. La particularidad esencial del Derecho Procesal Laboral mexicano es su oralidad, ya que cumple con todas y cada una de las características que la Teoría General del Proceso le señala.

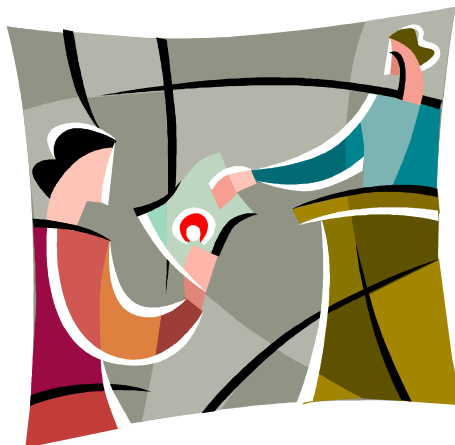
En la exposición de motivos de la iniciativa Presidencial de diciembre de 1979, sobre reformas al proceso laboral, enviado al Congreso de la Unión, por el Presidente de la República Lic. José López Portillo, respecto de la oralidad en el proceso laboral en el sexto párrafo de la exposición en mención, se manifestó: “Se acentúan los principios de oralidad e inmediatez que generalmente se encuentran estrictamente vinculados. Su origen en realidad es muy antiguo y solamente la compleja evolución de los procedimientos civiles y mercantiles en los últimos siglos, hizo prevalecer marcadamente la táctica escrita y el relativo distanciamiento entre los Juzgadores y las partes. Desde luego, que ningún sistema es puramente oral o escrito; pero en cualquier caso es un hecho nacional e internacionalmente admitido, que en el proceso laboral debe predominar la oralidad e inmediatez, ya que tales principios simplifican el curso de los juicios y permiten a los tribunales apreciar mejor los razonamientos de las partes y el valor real de las pruebas desahogadas...”.

De la oralidad en el Derecho, el Maestro Alberto Trueba Urbina, reconoce que a través de la historia se muestran, “...en relación con la forma de la actividad procesal,

dos tipos de proceso: el escrito y el oral. Sin embargo, todo proceso moderno es mixto, calificándose de oral o escrito conforme la importancia que en el mismo se da a la oralidad o a la escritura...”⁶

El Derecho Procesal del Trabajo comprende de manera amplia el principio de la oralidad, al hacer referencia al proceso en general, cuando el artículo 685 de la vigente Ley Federal del Trabajo indica que “El proceso del derecho del trabajo será [...] predominantemente oral [...]”. Notemos, como el legislador de 1980 no dijo que el proceso fuera oral, sino predominantemente oral, en efecto el proceso laboral tiene esa característica, línea directriz por medio de la cual los actos procesales de los sujetos que participan en ese proceso tienen como vía de expresión la palabra hablada y, en menor grado a la escrita, esto por lo que se refiere a las actuaciones del órgano jurisdiccional y como medio para garantizar a los justiciables, seguridad jurídica.

Desde luego que líneas antes hemos dejado en claro que un proceso con tendencia a la oralidad, o predominantemente oral como el procesal del trabajo, no es aquel en el que sólo predomine la palabra verbal, sino también el prevailecimiento de los siguientes principios: de inmediación, es decir la relación directa entre el juzgador, las partes y los sujetos de la prueba;



la concentración del debate procesal, el que se logra resolviendo el litigio en el menor número de audiencias, de ser posible en una sola, como sucede en el procedimiento especial del proceso laboral que contempla el artículo 892 de la vigente Ley Federal del Trabajo; también la publicidad de las actuaciones jurisdiccionales especialmente de las audiencias; la disminución o supresión de trámites o recursos entorpecedores de la marcha del proceso, que también se contempla expresamente en el derecho procesal laboral nacional en el artículo 848 de la Ley Laboral, el cual dispone que “Las resoluciones de las Juntas no admiten ningún recurso. Las Juntas no pueden revocar sus resoluciones” y, por último, la libre valoración, por el juzgador, de los medios probatorios.

Por lo anterior, estimamos que el principio de predominancia de la oralidad, en materia laboral, es una idea fundamental del Derecho Procesal del Trabajo, que lo singulariza, a través del cual, el órgano jurisdiccional laboral encuentra criterios para la interpretación e integración de la norma procesal del trabajo, tendientes a lograr una impartición de la justicia del trabajo, pronta y expedita.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La dilación en la resolución de los conflictos jurisdiccionales, por cualquier razón, incluidas las cargas de trabajo o la carencia de recursos materiales del juzgador, hace nugatoria la garantía de pronta impartición de justicia que consagra el artículo 17 de nuestra Carta Magna.

SEGUNDA: No existen en nuestro país juicios orales sino procesos con tendencia a la oralidad o predominantemente orales, caracterizados por la prevalencia de esta forma de expresión procesal y algunos de los criterios que la teoría general del proceso le señala al principio de oralidad.

TERCERA: El principio de predominancia de la oralidad, en materia laboral, es una idea fundamental del Derecho Procesal del Trabajo, que lo singulariza, a través del cual, el órgano jurisdiccional laboral encuentra criterios para la interpretación e integración de la norma procesal del trabajo, tendientes a lograr una impartición de la justicia del trabajo, pronta y expedita.

REFERENCIAS

1. OVALLE FAVELA, José. “TEORÍA GENERAL DEL PROCESO”. Ed. Oxford, Quinta Edición. México, 2001, página 49.
2. *Ibíd*em, página 50.
3. GÓMEZ LARA, Cipriano. “TEORÍA GENERAL DEL PROCESO”. Editorial de Textos Universitarios, UNAM. 1980, página 120.
4. *Ibíd*em, página 78.
5. OVALLE FAVELA, José. *Ob. Cit.*, página 198.
6. Trueba Urbina, Alberto. “TRATADO TEÓRICO-PRÁCTICO DE DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO”. Editorial Porrúa. México, 1965, página 257.

BIBLIOGRAFÍA

1. DE BUEN LOZANO, Néstor. “DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO”. Editorial Porrúa, S.A. México, 1988.
2. CAVAZOS FLORES, Baltasar. “LEY FEDERAL DEL TRABAJO”. TEMATIZADA, 28^{va} edición, Editorial Trilla. México, 1992.
3. PLÁ RODRÍGUEZ, Américo. “LOS PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL TRABAJO”. Segunda Edición actualizada, Ediciones Desalma. Buenos Aires, 1987.
4. ROSS GAMEZ, Francisco. “DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO”. Editorial Cárdenas. México, 1991.
5. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
6. CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.
7. ANTEPROYECTO DE REFORMA CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE JUICIOS ORALES Y DEBIDO PROCESO.

AUTOR

Dr. Manuel Jiménez López – Doctor en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Ponencia presentada durante la XLVII Asamblea de la Academia Mexicana del Derecho del Trabajo y de la Previsión Social celebrada en la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chihuahua, México del 1 al 4 de abril de 2007. Dirección electrónica: jimlop@prodigy.net.mx.

Copyright © 2007 Non-Profit Evaluation & Resource Center, Inc.