

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

TESIS

**LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL OBLIGATORIA
Y SU EFICACIA COMO MECANISMO ALTERNATIVO
DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Presentada por:

SILBERNNAM CHIRINOS PORRAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL**

ASESOR: DR. MARCO FERNANDO CERNA BAZAN

**LIMA – PERÚ
2021**

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 25-jul.-2022 6:20 p. m. -05
Identificador: 1875193759
Número de palabras: 13749
Entregado: 1

TESIS DERECHO CIVIL Y
COMERCIAL.DR MALAVER Por
Silbernam Chirinos Porras

Índice de similitud 28%	Similitud según fuente Internet Sources: 30% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 8%
-----------------------------------	--

[incluir citas](#)
 [Excluir bibliografía](#)
 [excluyendo las coincidencias < 2%](#)
 modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica)
[imprimir](#)
[actualizar](#)

[descargar](#)

- 8% match ()
[Suní Cutiri, Luis Daniel. "Ley de Conciliación extrajudicial y los conflictos Civiles en la Región de Puno.", Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2015](#) ✕

- 6% match (Internet desde 15-feb.-2022) ✕
<http://repositorio.uigv.edu.pe>

- 3% match (Internet desde 27-mar.-2022) ✕
<http://repositorio.uigv.edu.pe>

- 3% match (Internet desde 04-nov.-2020) ✕
<http://repositorio.uigv.edu.pe>

- 3% match ()
[Roque Sánchez, Aureo Jorge. "LA EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LAS CONTRATACIONES CON EL ESTADO - LEY 30225", UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, 2017](#) ✕

- 2% match (Internet desde 16-abr.-2018) ✕
<http://repositorio.uigv.edu.pe>

- 2% match (trabajos de los estudiantes desde 30-jun.-2018) ✕
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-30](#)

- 2% match (Internet desde 27-may.-2021) ✕
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39675/Ram%C3%ADrez_MCH.pdf?isAllowed=y&sequence=1

ii DEDICATORIA " A Dios, por cuidarme y guiarme hasta estas instancias de mi vida." iii AGRADECIMIENTOS " A mi familia. A mis asesores y profesores de la escuela de postgrado de la UIGV, por compartir sus sabias enseñanzas y apoyarme incondicionalmente, para así lograr mí tan anhelado sueño." iv ÍNDICE GENERAL v vi vii viii ix x RESUMEN El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la [Eficacia de la Conciliación Extrajudicial](#) Obligatoria [como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos. En](#) cuanto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y de nivel

DEDICATORIA

A Dios, por cuidarme y guiarme hasta estas instancias de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia.

A mis asesores y profesores de la escuela de postgrado de la UIGV, por compartir sus sabias enseñanzas y apoyarme incondicionalmente, para así lograr mí tan anhelado sueño.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 Marco Histórico	14
1.2 Marco Teórico	16
1.2.1 Conciliación	16
1.2.2 Conciliación Extrajudicial	21
1.2.3 Ley De Conciliación Extrajudicial. Ley N° 26872	23
1.2.4 Objetivos De La Conciliación Extrajudicial	24
1.2.5 Resolución de Conflictos	25
1.2.6 El Conflicto.....	25
1.3 Investigaciones:	31
1.4 Marco Conceptual.....	33
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	36
2.1 Planteamiento del problema	36
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	36
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.	37
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	38
2.2.1 Finalidad	38
2.2.2 Objetivo General y Específicos	38
2.2.3 Delimitación del estudio.	39
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.....	39

2.3	Hipótesis y variables.....	39
2.3.1	Supuestos teóricos.....	39
2.3.2	Hipótesis, principal y específicas.....	41
2.3.3	Variables e indicadores.....	41
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		43
3.1	Población y muestra	43
3.1.1	Población.	43
3.1.2	Muestra	43
3.1.3	Tipo de investigación.....	43
3.1.4	Nivel de Investigación.	344
3.1.5	Método y Diseño.....	344
3.2	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	344
3.2.1	Técnicas.	44
3.2.2	Instrumentos.....	344
3.3	Procesamiento de datos	45
3.3.1	Confiabilidad del Instrumento.	45
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		47
4.1	Presentación de resultados.....	47
4.2	Contrastación de hipótesis	63
4.2.1	Prueba de hipótesis específicas.....	64
4.3	Discusión de resultados	67
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		70
5.1	Conclusiones.....	70
5.2	Recomendaciones	71
BIBLIOGRAFÍA		73
ANEXOS.....		78

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	41
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Voluntad de las Partes	48
Figura 2 Mejorar el Nivel de Voluntad de las Partes	49
Figura 3 Nivel de Compromiso	50
Figura 4 Mejorar el Nivel de Compromiso	52
Figura 5 Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz	53
Figura 6 Mejorar el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz	54
Figura 7 Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos.....	56
Figura 8 Mejorar el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos.....	57
Figura 9 Nivel de Control de Emociones	58
Figura 10 Mejorar el Nivel de Control de Emociones.....	60
Figura 11 Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos	61
Figura 12 Mejorar el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Voluntad de las Partes.....	47
Tabla 2 Mejorar el Nivel de Voluntad de las Partes.....	49
Tabla 3 Nivel de Compromiso.....	50
Tabla 4 Mejorar el Nivel de Compromiso.....	51
Tabla 5 Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz	53
Tabla 6 Mejorar el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz.....	54
Tabla 7 Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos	55
Tabla 8 Mejorar el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos	57
Tabla 9 Nivel de Control de Emociones.....	58
Tabla 10 Mejorar el Nivel de Control de Emociones	59
Tabla 11 Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos	61
Tabla 12 Mejorar el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos.....	62
Tabla 13 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	64
Tabla 32 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2	65
Tabla 33 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3	66

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Coherencia Interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel aplicado.

La población estuvo compuesta 300 operadores de justicia que laboran en el Distrito Judicial de Lima Norte.

La muestra estuvo conformada por 169 operadores de justicia que laboran en el Distrito Judicial de Lima Norte, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 12 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

Palabras claves: Conciliación, Conciliación Extrajudicial, Resolución, Resolución de Conflictos, Distrito Judicial.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of the Efficacy of Compulsory Extrajudicial Conciliation as an alternative mechanism in Conflict Resolution.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was descriptive and the applied level.

The population consisted of 300 justice operators who work in the Judicial District of Lima Norte.

The sample consisted of 169 justice operators who work in the Judicial District of Lima Norte, to whom the instrument that consisted of 12 questions was applied, using the likert scale with multiple-response alternatives.

The results were analyzed, then hypothesis testing was carried out, using the statistical test known as the spearman's correlation coefficient, since the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the Efficacy of Mandatory Extrajudicial Conciliation as an alternative mechanism significantly influences Conflict Resolution.

Key words: Conciliation, Extrajudicial Conciliation, Resolution, Conflict Resolution, Judicial District.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo surge a partir de una preocupación sobre la existencia de numerosos conflictos entre particulares y de éstos con las instituciones públicas; considerándose muchas veces que tal situación forma parte de nuestra cultura sin que nadie pueda hacer algo al respecto.

Los problemas sociales, cada vez son mayores, ya sea por el incremento de la población demográfica, desidia de sus autoridades, que se ve a diario por diferentes medios de comunicación (diarios, artículos, televisión, radio, etc.), y porque muchos piensan equivocadamente que sólo se puede resolver conflictos acudiendo al Poder Judicial.

Y quizá esa percepción equivocada explica la gran cantidad de causas que tramita el órgano jurisdiccional. Muchos de esos conflictos pueden ser resueltos de manera más célere y eficaz recurriendo a los medios alternativos de resolución de conflictos. (Abanto Torres, La conciliación judicial y la conciliación extrajudicial, 2007, p.200).

Los conflictos civiles, en la investigación tendrán la denominación de conflictos interpersonales. Muchos de estos casos quedan sin resolver, algunas veces acuden a un tercero (heterocomposición) para que dirima por ellos, y muy pocos o ínfimamente llegan a solucionarse con un acuerdo entre las partes y la subsecuente continuidad de sus relaciones interpersonales incólumes, ya sea acudiendo a un centro de conciliación para conciliar, mediante una negociación o cualquier otro medio alternativo de resolución de conflictos, que no sea la vía judicial ni arbitral.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

De acuerdo con Vado (2017), el nacimiento de la conciliación como tal se encuentra en las jurisdicciones consulares, en concreto, en las ordenanzas de Burgos y de Sevilla.

En ambos casos se ha interpretado que se trata de conciliaciones voluntarias, llevadas a cabo ante el Prior y los Cónsules que conocerían del proceso, encontrándose su regulación en el capítulo XVII de la ordenanza de Burgos y XII en la de Sevilla.

Cabe hacer notar que en ambos casos se habla de la participación de terceros llamados por las partes (antecedentes de la figura de los "hombres buenos"); aunque no se sabe con exactitud si su función era ayudar al Prior y los Cónsules a lograr el acuerdo, procurar extrajudicialmente la avenencia o realizar un arbitraje.

La conciliación alcanza el más alto rango legal con la Constitución gaditana de 1812, que la regula en el capítulo II del título V, constituyéndose así en el antecedente directo de la conciliación en México.

En Francia, la conciliación fue establecida por la Asamblea Nacional en las leyes del 6 y 24 de agosto de 1790. Operaba como una etapa previa al nacimiento del proceso civil, ante una oficina llamada "Bureau de paix et de conciliation.

Esta figura se considera un antecedente importante del establecimiento de la conciliación en la Carta de 1812, aunque sabemos que los diputados a las Cortes Constituyentes ocultaron lo más posible las influencias francesas, por la razón obvia de la invasión gala a la península (Vado, 2017).

Conciliación en el Perú

Según Pinedo (2015), la institución de la conciliación extrajudicial en el Perú, en tanto que comenzó a gozar de autonomía política respecto de España, se remontan a 1812 con la Constitución de Cádiz, la que en su capítulo II, sobre administración de justicia en lo civil, contiene tres artículos que hacen mención expresa a la institución de la conciliación.

El artículo 282° señalaba: “El alcalde de cada pueblo ejercerá en él el oficio de conciliador, y el que tenga que demandar por negocios civiles o por injurias, deberá presentarse a él con este objeto”. A su vez, el artículo 283° prescribía de manera clara en qué consistía la función conciliadora del alcalde al señalar:

“El alcalde con dos hombres buenos, nombrados uno por cada parte, oirá al demandante y al demandado, se enterará de las razones en que respectivamente apoyen su intención, y tomará, oído el dictamen de los dos asociados, la providencia que le parezca propia para el fin de terminar el litigio sin más progreso, como se terminará en efecto, si las partes se aquietan con esta decisión extrajudicial”.

Finalmente, el artículo 284° señalaba el carácter de obligatoriedad de intentar la solución del conflicto mediante la vía de la conciliación al prescribir que “Sin hacer constar que se ha intentado el medio de la conciliación, no se entablará pleito ninguno”.

Esta Constitución nunca llegó a tener vigencia plena para nuestro país, aunque era aplicable al Perú en su condición de Colonia española en América, no por ello deja de tener importancia para nuestro estudio al considerarse que delineó un sistema conciliatorio para la solución de los problemas cotidianos entre vecinos del mismo pueblo, encargando a los alcaldes la responsabilidad de mantener el equilibrio de las relaciones entre los pobladores (Pinedo, 2015).

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Conciliación

Llobet R. (2009) indica que la “conciliación es un medio de evitar el litigio; su objeto es estimular a las partes para que decidan amigablemente sus diferencias, sin empeñarse en el proceso contencioso, pesado y lento, no exento de obstáculos y generalmente costoso”.

Cabanellas Citado por Zegarra (1999) define a la conciliación como “un acto que constituye un avenimiento entre partes discordes, que resuelven desistir de su actitud enemistosa, por renunciaciones recíprocas o unilaterales”.

El autor añade otro componente a la definición anterior, debido a que admite la existencia de renunciaciones por parte de los implicados en el conflicto, ya sea de manera recíproca o solamente por parte de uno de ellos.

Por otro lado, el autor Ormachea (1998) sostiene que, con el fin de no caer en confusiones al momento de utilizar el vocablo conciliación, se debe indicar las dos acepciones que guarda el término. “La primera está relacionada con el acto de autocomposición pura llamado audiencia de conciliación, dirigido por un conciliador o un juez; la segunda acepción está vinculada a la noción de resultado o acto de avenimiento plasmado en un acuerdo.

En ese sentido, se cuenta con el concepto de conciliación en cuanto al procedimiento (actividad) y en lo relativo al resultado o acuerdo (la llamada finalidad)”.

Almeida (1997) refiere que la “conciliación es la comparecencia de las partes, acompañadas cada una de un hombre bueno, con el fin de arreglar ante el juez municipal comarcal o de paz cierto asunto por medio de avenencia, evitando la entrada en juicio o preparándolo en el caso de que no se llegue a un acuerdo”.

De acuerdo con estos autores, la función de conciliar corresponde al juez de paz, en tanto es representante de la autoridad estatal, quien intentará que no se llegue a juicio, convirtiendo a la conciliación en un acto previo al proceso”.

Para Couture (1997) la conciliación se entiende desde dos puntos de vista: el primero, que la define como el "acuerdo o avenencia de partes que, mediante renuncia, allanamiento o transacción, hace innecesario el litigio pendiente o evita el litigio eventual.

Una segunda acepción indica que se trata de la audiencia que, por precepto constitucional, debe realizarse con carácter preliminar a todo juicio civil o de injurias, a fin de procurar un acuerdo amigable que evite el proceso.

Montero citado por Ledesma (1997) plantea que la “conciliación es la comparecencia, obligatoria o facultativa de las partes ante una autoridad estatal para que en su presencia traten de solucionar amistosamente el conflicto de intereses que las separa, regulada por el ordenamiento jurídico que atribuye determinados efectos jurídicos a lo en ella convenido”.

Se debe considerar que esta definición alude tanto a la conciliación ejercida por el juez autoridad estatal previa al inicio del proceso civil, ya que esta comparecencia puede ser obligatoria o no; así como a aquella que se desarrolla al interior de un proceso civil, donde ya existirá la obligatoriedad de comparecer a aquel, cosa que no sucede en la etapa previa.

1.2.1.1 Características de la Conciliación

- a) Consensual: La Conciliación es una institución consensual, en tal sentido los acuerdos que adopten las partes obedecen única y exclusivamente a la voluntad de estas.
- b) Voluntario: La conciliación tiene carácter de voluntario toda vez que las partes pueden conciliar libremente y volitivamente, o no; estando incorporada en el Código Civil

Peruano la etapa de la audiencia conciliatoria, habiéndose especificado las materias conciliables en el artículo noveno de la ley 26872.

- c) **Idóneo:** Conforme a la legislación peruana, el conciliador debe ser una persona que se encuentre capacitada para tal fin, es decir debe estar acreditado idóneamente a través de un centro de conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia, tal y conforme lo prescribe el artículo 20 y 22 de la ley 26872, concordante con el artículo 30 del reglamento de la ley de conciliación.
- d) **Horizontal:** La conciliación está a cargo del conciliador, quien le ejerce fomentando una relación armoniosa y horizontal entre las partes.
- e) **Satisfacción de las partes:**
- f) El conciliador debe lograr que el acuerdo conciliatorio satisfaga a las partes, para ello este debe ser proactivo mediante una fórmula conciliatoria que satisfaga la mayoría de las expectativas de las partes.
- g) **Privado:** Es un acto esencialmente privado, toda vez que esta se promueve entre las partes que solamente participan del conflicto, la misma que se complementa con la confidencialidad, del conciliador y de las partes que intervienen, estando obligados a no revelar a terceros ajenos información del acto de conciliación conforme lo que le escribe el artículo segundo de la ley de conciliación N° 26872.
- h) **Informal:** Toda vez que es práctico y que busca evitar que el procedimiento sea oneroso (Ledesma, 1997).

1.2.1.2 Principios

Según manifiesta la vigente Ley 26872, Ley de Conciliación, los principios que rigen esta institución en el Perú son:

- a) “Equidad: El objetivo de la conciliación es la consecución de un acuerdo justo, equitativo e igualitario para las partes en conflicto. Es el sentido de la justicia aplicada al caso particular materia de conciliación.
- b) Veracidad: Se refiere a la necesidad de contar con información fidedigna durante la audiencia conciliatoria.
- c) Buena fe: Debe de entenderse como la obligación de las partes de actuar sin estar guiado por intereses personales. Proceder de manera honesta y leal.
- d) Confidencialidad: La información revelada antes y durante la Audiencia de Conciliación es confidencial y no podrá ser divulgada ni por las partes, ni por el conciliador.
- e) El conciliador no podrá ser llamado a un proceso (juicio, arbitraje, etc.) porque goza de esa protección (Art. 2 de la Ley y Reglamento).
- f) Imparcialidad y neutralidad: La intervención del conciliador durante el procedimiento de conciliación será sin identificación alguna con los intereses de las partes.
- g) Legalidad: Implica que los acuerdos conciliatorios deben respetar el orden jurídico existente.
- h) Celeridad: Permite una solución rápida y pronta del conflicto (art. 10 y 11 de la Ley).
- i) Economía: Está dirigido a que las partes eliminen el tiempo que les demandaría estar involucradas en un proceso judicial, ahorrando los costos de dicho proceso.”

Por último, se añade que se vincula con la celeridad por cuanto menor sea el tiempo transcurrido, menores serán los gastos en que se incurran (Congreso de la República, 1997).

Gráfico 1

Cuadro comparativo entre la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial.

	Conciliación judicial	Conciliación extrajudicial
Fundamento constitucional	Artículos 138° y ss.	Incisos 14, 22 y 24 literal a del artículo 2°
Normas	Código Procesal Civil	Ley N° 26872
Principios	Publicidad	Confidencialidad
Comparecencia de personas naturales	Personal o por apoderado	Personal salvo excepciones
Lugar de la audiencia	Local del juzgado, salvo determinadas excepciones	Local del centro de conciliación
Carácter	Procesal	Función no jurisdiccional
Fórmula conciliatoria	Es obligatoria su proposición para el juez	Es facultativa su proposición para el conciliador
Tiempo para preparar la audiencia	El juez dispone de poco tiempo	El conciliador dispone de mayor cantidad de tiempo
Reuniones privadas	El juez no puede realizarlas	El conciliador puede realizarlas
Versiones de las partes antes de la audiencia	El juez puede tener las versiones de ambas partes	El conciliador solo puede tener la versión del solicitante
Materias conciliables	Las que versan sobre derechos disponibles	Las que versan sobre derechos disponibles
Limites del acuerdo	Las pretensiones materia de la demanda y la reconvencción	Las pretensiones de la solicitud y las que se formulen en la audiencia. Puede celebrarse cualquier acto jurídico lícito
Sanciones	El juez puede imponer una multa a la parte que no acepte la fórmula conciliatoria si la sentencia le otorga igual o menor derecho	El conciliador no puede imponer sanciones a los conciliantes que no acepten su fórmula conciliatoria no obligatoria
El acuerdo	Acto jurídico	Acto jurídico
Formalidad	Solemne	Solemne
Objeto del procedimiento	Propiciar un avenimiento entre las partes	Restablecer la comunicación entre las partes
Suspensión de la audiencia	Procedente	Procedente

FUENTE: (Abanto Torres, Un paralelo entre la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial en tiempo de cambio, 2007, p. 224 y 225)

1.2.2 Conciliación Extrajudicial

Esta se considera como una institución constituida como un medio facultativo para dar posibles soluciones a discrepancias de derechos que se generan entre las partes, con el fin de que se les asista en una salida consensuada en sus conflictos.

En primer lugar, Rospigliosi (2012), afirma que: Se considera a la Conciliación como un MARC mediante el cual se asiste a las partes para conllevar un acuerdo armónico de sus controversias, esta medida de una u otra forma va a ser más humana, justa, saludable, equitativa, satisfactoria para las partes y obviamente tiene el valor de cosa juzgada, considerándose entonces así, se proyecta como un instrumento restablecedor de la paz social, pues tiene varias aplicaciones y principios éticos dentro del ámbito de cada persona, siendo muy útil en la solución de diferentes controversias civiles o familiares que puedan ser aplicables (p.98).

Por otro lado, el autor Castillo (2015), sostiene que: La conciliación extrajudicial como aparato para solucionar conflictos, se fundamenta netamente en la voluntad expresa de las partes. Se observa como una negociación, pues cuenta con la ayuda de un tercero, donde se espera que las partes concreten acuerdos los cuales satisfagan sus intereses.

Se debe tener en cuenta que el conciliador no es un juez, puesto que no cumple con la función judicial de administrar justicia, más bien tiene como función principal el proveer de técnicas de comunicación a las partes y que estas puedan arribar a acuerdos que disipen su controversia pues logra alcanzar objetivos comunes y vinculantes (p.345).

Entre las principales diferencias entre la Conciliación Judicial y la Extrajudicial en el Perú se encuentran las siguientes:

“1. La Conciliación Judicial (CJ) está a cargo del juez. “La Conciliación Extrajudicial (CE) la realiza el conciliador extrajudicial en el Centro de Conciliación y alternativamente el juez de paz letrado o el juez de paz (artículo 60° del Reglamento) [sic]”.

2. En la Conciliación Extrajudicial, “las partes pueden conciliar extrajudicialmente en el momento en que así lo decidan. En la Conciliación Judicial (art. 323° del C.P.C.) se puede hacer en cualquier estado del proceso, siempre que no se haya expedido sentencia en segunda instancia”.

3. La Conciliación Extrajudicial “es solicitada únicamente por las partes, mientras que la Conciliación Judicial puede ocurrir ante el juez del proceso, en la Audiencia convocada de oficio o cuando es solicitada por las partes (art. 324° del C.P.C.)”.

4. La Conciliación Judicial “se realiza en los despachos judiciales. La Conciliación Extrajudicial, en un Centro de Conciliación autorizado o ante el juez de paz letrado”.

5. La Conciliación Judicial “es una fase o etapa del proceso judicial, llamada Audiencia de Conciliación. La Conciliación Extrajudicial es un procedimiento autónomo, previo o paralelo al proceso judicial”.

6. La responsabilidad disciplinaria del juez en el proceso judicial “se circunscribe a las normas del Código Procesal Civil y Ley Orgánica del Poder Judicial. La responsabilidad de los conciliadores por el Reglamento de Sanciones a Conciliadores y Centros de Conciliación (Resolución Ministerial N° 174-98-JUS)”.

7. Las partes pueden asistir a la “Audiencia de Conciliación Judicial, personalmente, acompañados de sus abogados o a través de un representante o apoderado. En la Conciliación Extrajudicial, no es necesario que las partes acudan con sus abogados, excepcionalmente se contempla la asistencia de apoderados”.

8. En la Conciliación Judicial, “El juez concilia sobre la materia señalada en la demanda o reconvención, mientras que en la Conciliación Extrajudicial se puede resolver también las controversias identificadas posteriormente”.

9. En la Conciliación Judicial, el juez está obligado a proponer una fórmula conciliatoria. “En la Conciliación Extrajudicial, el conciliador está facultado (no obligado) a proponer las fórmulas conciliatorias que considere convenientes”.

10. En la Conciliación Judicial, si las partes no llegan a un acuerdo, el juez señala la fórmula conciliatoria y la parte que no prestó su conformidad. “En la Conciliación Extrajudicial, el acta no puede registrar las propuestas de las partes, basta con señalar los acuerdos o la situación objetiva que impidió el logro de los acuerdos (art. 16 de la Ley de Conciliación y 24 del Reglamento)”.

11. “La Conciliación Judicial, obliga al juez a multar al renuente luego de realizar un análisis comparativo entre su sentencia y la fórmula conciliatoria rechazada (art. 326° C.P.C.). En la Conciliación Extrajudicial no se contempla esta figura”.

12. En la Conciliación Judicial (art. 325° C.P.C.), la verificación de la legalidad de los acuerdos conciliatorios recae en el juez. En la Conciliación Extrajudicial, la realiza el abogado adscrito al Centro de Conciliación, salvo que el conciliador sea un abogado colegiado” (Rospigliosi, 2012).

1.2.3 Ley De Conciliación Extrajudicial. Ley N° 26872

La Ley de Conciliación Extrajudicial No. 26872 del 13 de Noviembre de 1997, inicialmente regulaba la conciliación obligatoria en materia de familia y laboral los actualmente son facultativos como lo era con el Código de Procedimientos civiles; la misma suerte ha tenido su Reglamento de la Ley de Conciliación, hasta ahora se han dado tres Reglamentos, el primero

aprobado por Decreto Supremo N° 001-98-JUS, de fecha 14 de enero de 1998, el segundo por D.S. N° 004-2005-JUS y el último por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS y sus modificatorias.

Como se observa es con la Ley de Conciliación Extrajudicial N° 26872 que se establece nuevamente la conciliación prejudicial obligatoria, en algunos casos, como medio alternativo de resolución de conflictos y como requisito de admisibilidad. Y por Decreto Legislativo N° 1070, del 28 de junio del 2008 (modificatorias de la Ley, Art. 610), la conciliación extrajudicial es un requisito obligatorio de procedibilidad, sin ello se declarará improcedente por causa de manifiesta falta de interés para obrar (Congreso de la República, 1997).

1.2.4 Objetivos De La Conciliación Extrajudicial

Según Castillo Rafael (s.f., p.5) La conciliación persigue tres objetivos:

Quiere constituirse en un medio alternativo o adecuado para que la sociedad civil, asumiendo una responsabilidad cívica y ciudadana, resuelva con un espíritu de equidad sus propias controversias.

Persigue, asimismo, devolverle eficiencia al congestionado Poder Judicial, reduciendo la carga procesal, desjudicializando conflictos que pueden muy bien resolverse entre las partes por un proceso de negociación asistida y al amparo de la autonomía de la voluntad.

Voluntad generadora de acuerdos que, al plasmarse en un acta, origina efectos vinculantes propios de un acto jurídico, teniendo desde ese momento el acta de conciliación valor de título de ejecución. Ya estas dos finalidades merecerían darle a la conciliación como ocurre con el arbitraje, expresamente mencionado en el artículo 63 de la constitución, rango constitucional.

Pero, el principal objetivo de la conciliación en virtud del cual amerita declarar el interés nacional en torno a ella es lo que el artículo 2 de ley de conciliación señala:

“La Conciliación propicia una cultura de paz”. Si este artículo es leído a la luz de lo dispuesto por el artículo 1 de la misma ley, donde se declara “de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la conciliación...”, la conclusión es clara. La sociedad se adhiere a la invocación de la UNESCO y pone en el centro de su interés nacional la construcción de una cultura de paz. En este caso, vía la institucionalización y el desarrollo de la conciliación extrajudicial.

1.2.5 Resolución de Conflictos

Según Romero Gálvez, (s.f.): “El conflicto es parte natural de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra se ha enfrentado con el conflicto y ha ideado formas de solución, desde las más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales.

A lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica (o amigable).

Entre estos dos extremos se dan matices intermedios que conjugan ambas formas. Etimología del conflicto: Según la RAE la palabra conflicto procede de la voz latina CONFLICTUS que significa lo más recio de un combate.

1.2.6 El Conflicto

Situación en la cual dos o más personas perciben tener objetivos incompatibles, sobre un mismo tema, de manera que la no satisfacción oportuna de éstos puede atraparlos en una pugna destructiva. (Díaz Honores, Manual de Conciliación Extrajudicial, 2013, p.23).

La solución de un conflicto depende de la conducta que adopten mutuamente las partes, una frente a la otra (conducta implica comunicación), es por ello que todo conflicto está unido a una relación de interdependencia entre las partes.

Es importante que las personas entiendan que en los conflictos no existen objetivos opuestos o incompatibles sino intereses que deben ser satisfechos.

El conciliador descubriendo las distintas percepciones que tienen las partes del mismo problema y al entender el conflicto, deberá desintegrarlos, replanteando los problemas y analizar los resultados con realismo. (Díaz Honores, Manual de Conciliación Extrajudicial, 2013, p.26).

Los conflictos surgen y existen durante algún tiempo y finalmente desaparecen debido a sus propias tendencias inherentes o por la intervención de medios de resolución como la Conciliación (Boulding: 1962).

Sin embargo, puede producirse un post ciclo del conflicto, es decir, que el conflicto vuelve a surgir, esto último ocurre cuando la solución fue superficial y no satisfizo los intereses reales de los agentes primarios.

En consecuencia, los conflictos nacen, crecen, se desarrollan y extinguen.

Las etapas del ciclo del conflicto las podemos traducir en las siguientes:

- Escalada
- Entrampamiento.
- Desescalada o resolución

Con respecto a los MARC's, cabe mencionar que en la doctrina del derecho procesal civil, existen dos grandes medios alternativos de resolución de conflictos para resolver los conflictos: La autocomposición y la heterocomposición.

En ese orden de ideas, en la autocomposición las propias partes solucionan sus diferencias, ya sea mediante la negociación directa o asistida por un tercero.

En este último caso cuando la negociación es asistida por un tercero que puede proponer fórmulas de solución no obligatorias estamos ante una conciliación. Si el tercero no puede proponer fórmula conciliatoria estaremos ante una mediación.

En la autocomposición depende principalmente de la voluntad de las partes. En la heterocomposición el conflicto es solucionado por un tercero, que puede ser elegido por las partes como en el caso del arbitraje o el Estado a través del órgano jurisdiccional.

Gráfico 2

Semejanzas y diferencias de los MARC'S

	Autocomposición			Heterocomposición	
	Directa	Asistida	ASISTIDA	No procesalizada	Procesalizada
Característica	Negociación	Mediación	CONCILIACIÓN	Arbitraje	Poder Judicial
Naturaleza del Procedimiento	Libre No adversarial Sin pruebas Sin argumentos	Libre No adversarial Sin pruebas Sin argumentos	Libre No adversarial Sin pruebas Sin argumentos	Adversarial Regula el momento de presentación de pruebas y argumentos	Adversarial Regula el momento de presentación de pruebas y argumentos
Terceros	No hay	Elegido y aceptado por las partes	Neutral e imparcial No toma decisiones	Neutral e imparcial elegido por las partes Toma decisiones	Neutral Impuesto por la ley Toma decisiones
Control del proceso	Por las partes	Por las partes y el tercero	Por las partes y el tercero	Tercero, más que las partes	Tercero
Formalidad	Informal y sin mayor estructura	Generalmente informal y sin mayor estructura	Generalmente informal y sin mayor estructura	Procesalmente, menos formal	Formal y altamente estructurado por la ley
Vinculación	Sólo si hay acuerdo	Sólo si hay acuerdo	Sólo si hay acuerdo	Decisión vinculante, generalmente inapelable	Decisión vinculante, apelable
Resultado	Se busca acuerdo mutuamente satisfactorio	Se busca acuerdo mutuamente satisfactorio	Se busca acuerdo mutuamente satisfactorio	Se busca decisión fundamentada por la ley o criterio. A veces soluciones equitativas (a medias)	Se busca decisión de principios, fundamentada en la normatividad.

Reflexiones Sobre los Conflictos en el Perú

“El colonialismo no solamente priva a una sociedad de su libertad y su riqueza, sino también de su propio carácter, dejando a su gente en desorientación intelectual y moral” (Franz Fanon, 1966, citado por Abril Lira, (2015)).

El Perú está considerado como un país del tercer mundo (países menos desarrollados económica y socialmente (RAE, 2014)) carente de capital social (la cooperación y la confianza entre vecinos, la credibilidad de las instituciones y el respeto a la palabra dada (Abril Lira, 2015)).

De acuerdo con Abril Lira (2015) “Somos un país de tercer mundo porque lo heredamos. Heredamos una cultura carente de valores sociales. Una cultura en la que, más allá del entorno inmediato (como la familia o los amigos), el individuo no tiene suficiente respeto por el derecho del prójimo. Cometemos y toleramos el abuso en proporciones descomunales.

Quien está en posibilidad de abusar, abusa. No tenemos idea de lo que es el bien común: no creemos en el beneficio mutuo que se obtiene al servir, trabajar o defender el bien de la comunidad y el país.

Al igual que la religión o el idioma, nuestro mal nos fue inculcado en la conquista y desde entonces lo transmitimos casi sin darnos cuenta de generación en generación. Es muy probable que quien sea cristiano y hable español haya sido también infectado. En ese sentido, se considera que entonces que toda Latinoamérica también lo sufre.

Como evidencia puedo ofrecer los titulares en diarios y libros de historia en países desde México hasta Argentina y por supuesto también España. Los mismos acontecimientos, solo con nombres de personas diferentes: corrupción generalizada, dictaduras, conflictos sociales, colapsos económicos, narcotráfico, violencia, etc. Países con quinientos años de historias similares. Así de extendido y persistente es nuestro mal.

Según Abril Lira, con el fin de comprender la carencia de valores sociales, se plantea los siguientes ejemplos: Cantantes que inician sus conciertos con tres horas de retraso, choferes que atropellan al peatón si este no sale de su camino, asistentes a playas y parques que no recoger toda la basura que llevaron, barristas que agreden a jugadores y barristas de otros equipos, electores que eligen y re-eligen candidatos a sabiendas que son corruptos, primera dama a quien nadie eligió y que se cree presidente, policías y medios de información que coluden para sembrar armas y criminalizar a protestantes, periódicos que venden sus editoriales al mejor postor, televisoras capaces de difundir basura a público infantil a cambio de rating, dirigentes agrícolas que traicionan a sus discípulos por unos millones de “lentejas”.

De este modo, estas representan la complaciente convivencia con el abuso. Todas estas son muestras del inexistente compromiso con el bien de la comunidad y el país. Siglos de opresión bajo la colonia sellaron en la gente la idea que “lo que es del estado no es de nadie”, es decir, la idea de que robarle al estado no es tan malo.

Fiel reflejo de la decadente sociedad, los partidos políticos son organizaciones de fachada cuyo fin supremo es servir los intereses personales de los miembros del partido a costa de todos los peruanos, y todos lo sabemos. De esta manera, los militantes más experimentados entendieron hace décadas la necesidad de blindarse extendiendo su círculo de influencia a organizaciones del estado como el poder judicial, la policía, ministerio público (fiscalía), y hasta los medios de información.

La paz y la justicia son dos principios éticos de la mayor significación e importancia para un país que busca construir el desarrollo humano teniendo como eje fundamental, como centro de nuestro quehacer y preocupación, a la persona.

Ello solo es posible a partir del desarrollo de una cultura ciudadana construida sobre la base de sólidos valores morales de respeto, tolerancia, intercambio y equidad en el marco de un

país, como el Perú, en el que la diversidad cultural se presenta como uno de sus rasgos sustantivos.

En este proceso de cambio cultural es imprescindible promover el conocimiento, las actitudes y las habilidades necesarias para modificar patrones de conducta intuitivos, que en ocasiones nos llevan a privilegiar la confrontación por sobre la cooperación.

Sólo así se logrará que la palabra conflicto no sea inmediatamente asociada a lucha o contienda. Los modos y formas de aproximarse a una situación de conflicto, de manejar las diferencias, pueden ser enseñados y aprendidos.

De acuerdo con Abril Lira, como tantas otras conductas sociales, se incorporan a través de la educación, entendido este término como comprensivo tanto de la instrucción formal que se imparte a través de las instituciones, como del aprendizaje que se da en el ámbito de la familia.

Las actitudes proactivas en situaciones de conflicto pueden ser forjadas en cualquiera de los diferentes contextos en que se dan los procesos de enseñanza - aprendizaje, y deben ser estimulados por todos los actores sociales, incluyendo el Estado.

La educación para la paz requiere en suma, promover entre las personas relaciones de comunicación basada en el respeto a las diferencias y la tolerancia.

Con ello, se está en camino de lograr la tan ansiada paz social. Por ello hablar de conciliación remite a las diversas formas y épocas en que los peruanos de las comunidades de la costa, y sierra, así como los que viven en esa inmensa reserva natural del mundo que es nuestra selva, han resuelto cotidianamente sus diferencias y conflictos, sea de orden personal, grupal, comunal, etc., con mecanismos de entendimiento propios, lográndose acuerdos justicieros, al margen del aparato del Estado y sin recurrir a confrontaciones violentas.

Es decir, la conciliación habla de una tradición que tiene expresiones múltiples en la historia, pero que, en todos los casos, expresa la búsqueda de la razón, la equidad y la justicia como elementos de una cultura de paz” (Abril Lira, 2015).

1.3 Investigaciones:

A continuación, se muestran las principales investigaciones relativas al objeto de estudio:

Bobadilla M. (2017), en su tesis titulada: “La mediación familiar una vía extrajudicial de gestión de conflictos en el ejercicio de los derechos de la infancia y la adolescencia. Un estudio comparado entre Chile y Cataluña” (tesis doctoral), Universidad de Barcelona, España, llega a la conclusión de que la mediación familiar, si bien es cierto no es la solución definitiva a la grave crisis que sufren los tribunales de justicia, en cierto modo como elemento electivo de solución de controversias puede ayudar al descongestionamiento, se ha constatado las ventajas de su aplicación, es evidente la rapidez que existe, su menor costo, y su sano transcurrir y descongestionante al ralentizado poder judicial. Asimismo, una de sus principales características es el principio de voluntariedad, que permite a las partes desplazarse entre las diferentes opciones que tienen para así alcanzar la solución a sus disputas.

Peñaherrea V. (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Potenciación de las Audiencias de Conciliación en los Juicios Civiles” (tesis de pregrado), Universidad de Las Américas, Ecuador, llega a la siguiente conclusión: - Muchas legislaciones han desarrollado la conciliación como un mecanismo previo y de carácter obligatorio para determinados procesos judiciales. Con lo señalado a lo largo del trabajo, se concluye que es fundamental para el Perú poner mayor énfasis y empeño para que la figura de la conciliación se lleve a cabo.

Uribe M. (2015), en su trabajo de investigación titulado: “eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia: función social de la ley 640 de 2001” (tesis de pregrado), de la Universidad Industrial de Santander, Colombia, Bucaramanga, llega a la conclusión de que, conforme a las deducciones alcanzadas a través de las encuestas formuladas, se obtiene que el requisito de procedibilidad en asuntos familiares proporciona una relación apacible en la sociedad colombiana, a través de la resolución de problemas alternativamente. Según el resultado de las encuestas la mayoría considera que la exigibilidad de requisitos de procedibilidad en materia de familia genera efectos positivos, como es el ahorro de tiempo y dinero, la rapidez en las gestiones sin generar un desmedro emocional.

Suni L. (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Ley de conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la Región de Puno” (tesis de pregrado), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú, llega a la conclusión de que la ley de conciliación extrajudicial, en el Departamento de Puno, contribuye de manera eficaz a la solución de problemas; y su exigencia favorece a una mejor expansión de su institucionalización, demostrando una alta aceptación y aprobación por parte de los justiciables de nuestro departamento, de igual modo en nuestro poder judicial. Adicionalmente, el uso de este mecanismo de solución de problemas alternativo, favorece la armonía de la solución de conflictos en el Departamento Puno, sin desmerecer las posiciones divergentes encontradas, lo que resulta habitual en toda sociedad, toda vez que ello enriquece las diferentes teorías que se estudian al respecto. - La forma favorable como se ha implantado la obligatoriedad de la ley N° 26872, ha influenciado en la reducción de la gabela judicial en los conflictos civiles en vía judicial.

Osorio V. Angélica M. (2002), en su tesis: Conciliación: Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos Por Excelencia. Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá, D. C. p. 114, concluye que el sistema de solución de conflictos, se puede fundamentalmente destacar como,

con la conciliación se trata de obtener celeridad, o sea oportunidad en la solución de situaciones de discrepancia y economía de costos, ya que permite mediante el concurso de un tercero, mecanismos que hoy se ofrecen como servicio, gratuito a la comunidad. Además, ha demostrado tener gran eficacia porque en la práctica conduce a arreglos satisfactorios. Finalmente, se añade que la institucionalización de la conciliación, como hoy está prevista en Colombia, será instrumento de búsqueda de la convivencia y de acercamiento pacífico de los espíritus con la que podrá obtenerse el mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos, su vida de relación en forma armoniosa y la consolidación de su mayor anhelo: la paz.

1.4 Marco Conceptual

Acta de conciliación: Es un documento que avala lo acordado. Si acaso lo pactado en aquella no llegara a cumplirse esta puede ser ejecutada. Es comprendida como una sentencia, en ese sentido si las partes no cumplen con lo pactado, el lado afectado puede solicitar la ejecución judicial de lo acordado (Romani y López, 2021).

Agresividad: La agresividad es una tendencia a actuar o a responder de forma violenta. El término se encuentra relacionado con el concepto de acometividad, que es la propensión a acometer, atacar y embestir. También se utiliza la palabra para referirse al brío, la pujanza y la decisión para emprender algo y enfrentarlo (Pérez y Merino, 2013).

Autoestima: La autoestima es la valoración que hace una persona de sí misma. Puede ser una valoración negativa, o positiva en función del valor que da a sus ideas, y pensamientos. es un término muy ligado al autoconcepto. Pero en este caso está más relacionada con la valoración subjetiva que tiene alguien sobre sí mismo (Peiró, 2021).

Conciliación: La conciliación en derecho, es una herramienta para solucionar conflictos que se basa en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una

diferencia. En este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador en derecho (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021).

Conciliación extrajudicial: La conciliación extrajudicial es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación o al Juzgado de Paz Letrado a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto (SICE, 2021).

Conciliador: El conciliador en derecho es un abogado experto en resolución de conflictos y en materias jurídicas específicas, es objetivo en su labor y posee competencias avanzadas para interpretar y analizar a fondo las verdaderas pretensiones e intenciones de las partes (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021).

Conflicto: El conflicto define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra (Pérez y Gardey, 2021).

Conflictos Civiles o Interpersonales: Es un concepto que alude a una situación de tensión y desacuerdo entre dos o más partes, refiere a posiciones encontradas. Se produce debido a una relación establecida entre los sujetos intervinientes, quienes persiguen objetivos y que, en función de estos poseen, necesidades insatisfechas o incompatibles (Granchelli, 2019).

Derecho Civil: Es el conjunto de normas que regulan las relaciones privadas de los ciudadanos de un Estado. Estas normas establecen un marco normativo para las relaciones familiares, derecho de la persona, obligaciones, contratos o derechos sobre las cosas entre otros (Trujillo, 2021).

Derecho de Familia: Es el conjunto de normas jurídicas que regulan los asuntos que afectan a los miembros de una familia, entendida como una institución natural y social. El

Derecho de Familia se enmarca dentro del ámbito del Derecho Civil, que regula los principales aspectos de esta especialidad, y se complementa con una serie de leyes específicas (Universidad Internacional de La Rioja, 2021).

Debido Proceso: Derecho de toda persona a un proceso en el que se respeten los principios y garantías de naturaleza procesal consagrados constitucionalmente: imparcialidad del juez, publicidad del proceso, posibilidad de asistencia de abogado, prohibición de las dilaciones indebidas y utilización de los medios de prueba pertinentes (RAE, 2021).

Disolución: Disolución procede del latín *dissolutio*. El término hace mención a la acción y efecto de disolver. Es decir, separar lo que estaba unido de algún modo, por ejemplo, mezclar de forma homogénea las moléculas de una sustancia en el seno de un líquido (Pérez y Merino, 2013).

Eficacia: Es la adquisición de los objetivos trazados previamente. Por su lado, el término es simplemente la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas previstas (Martínez, 2021).

Jurisprudencia: La jurisprudencia es el conjunto de sentencias emanadas por los tribunales en el control de la aplicación de las leyes cuando resuelven casos concretos. En sentido amplio, se entiende la jurisprudencia como todo el conjunto de sentencias dictadas por cualquier tribunal que ayuda a la interpretación de las normas y a la aplicación de la normativa cuando resuelven un asunto (Trujillo, 2020).

CAPITULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

Existe una gran preocupación por la existencia de numerosos conflictos entre particulares y de éstos con las instituciones públicas y privadas, es decir conflictos interpersonales; considerándose muchas veces que tal situación forma parte de nuestra cultura sin que nadie pueda hacer algo al respecto.

Los problemas sociales, cada vez son mayores, en todas las provincias de la región Puno ya sea por el incremento de la población demográfica, desidia de sus autoridades y afán reglamentarista, que impulsan a una cultura de litigio a las partes por desconocimiento de los otros medios alternativos de solución de conflictos; los mismos que se ven a diario por los diferentes medios de comunicación (diarios, artículos, televisión, radio, etc.).

Los conflictos civiles, en el presente trabajo tendrán la denominación de conflictos interpersonales; los mismos son resueltos por los mismos ciudadanos.

Muchos de estos casos quedan sin resolver, algunas veces acuden a un tercero para que dirima por ellos, y muy pocos o ínfimamente llegan a solucionarse con un acuerdo entre las partes y la subsecuente continuidad de sus relaciones interpersonales incólumes, ya sea acudiendo a un centro de conciliación para conciliar, mediante una negociación o cualquier otro medio alternativo de resolución de conflictos, que no sea la vía judicial.

Del estudio pormenorizado de la ley de conciliación se aprecia que ha sufrido continuamente inaplicabilidad, mutilaciones y modificaciones tendientes a la abolición progresiva de la obligatoriedad de dicha norma que el CERIAJUS y otros recomiendan debido

a que la conciliación extrajudicial aparentemente se “había convertido en un obstáculo al acceso a la justicia, en tanto era un trámite adicional para el inicio de un proceso judicial”. (Castillo Rafael, s.f., p.2).

Adicionalmente, coincidimos en que la esencia moral del derecho positivo se percibe claramente en el aspecto relativo a su acatamiento por los ciudadanos. Es verdad que la fuerza del estado está presente para evitar su violación; pero en la inmensa mayoría de los casos, si la ley se cumple es porque los individuos sienten el deber moral de hacerlo.

Por eso, cuando la ley se vuelve excesiva o tiránica y los sujetos a ella empiezan a perderle respeto o, peor aún, a considerarla injusta, el aparato policíaco del estado debe aumentar en forma imponente y acentuarse drásticamente la severidad de las penas; y aun así, las violaciones del orden jurídico, hechas con la complicidad tolerante de la sociedad entera, se vuelven infinitas (Ubi Lex Asociados S.A.C., 2014, p.16). Lo mismo puede ocurrir con la ley de Conciliación y los conflictos civiles se incrementarían aún más.

En base al contexto anterior, se hace necesario determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿En qué medida la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

PE1. ¿En qué medida el Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?

PE2. ¿En qué medida el Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?

PE3. ¿En qué medida el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

Es importante porque los resultados permitirán identificar las principales debilidades de la Conciliación Extrajudicial y buscar estrategias para la Resolución de Conflictos.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

OE1. Determinar la influencia del Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

OE2. Determinar la influencia del Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

OE3. Determinar la influencia del Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

2.2.3 Delimitación del estudio.

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en los ambientes de los juzgados ubicados en Lima Norte.

Delimitación temporal. El período que abarcó el presente estudio fue de enero a setiembre del año 2020.

Delimitación social. Se trabajó a nivel de los operadores de justicia de los juzgados de Lima Norte.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

El desarrollo de la investigación estará encaminado a tratar de determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

La investigación brindará aportes importantes que permitirán adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar la resolución de conflictos.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

La conciliación “es una forma de autocomposición dirigida de lo que es materia de controversia, que puede realizarse antes de acudir al Poder Judicial”, o dentro de un proceso

judicial. “Es una forma de autocomposición dirigida, por cuanto en ella un tercero interviene, pero no decide, solo dirige, orienta, coadyuva a que las partes alcancen la solución a su conflicto de intereses”.

Las ventajas de la conciliación son evidentes. Ahorra tiempo y otros recursos económicos, así como esfuerzos y desgaste emocional; asimismo, las probabilidades de alcanzar soluciones de mutuo beneficio para las partes es directamente proporcional a la mayor capacidad de gestión y decisión que ellas tienen en una negociación directa.

Al conciliar no hay batalla ni enfrentamientos, no hay vencedores ni vencidos, por cuanto se parte de que, al ser un acuerdo, todos ganan y, por tanto, se alcanza la paz social.

“La importancia que se otorga a la conciliación es tan grande que se ha llegado al extremo de imponerla como trámite obligatorio antes de iniciar un proceso (conciliación extrajudicial), y dentro del proceso como etapa obligatoria de llevar a cabo en la audiencia correspondiente y como posibilidad abierta a lo largo del mismo, como se verá más adelante.

La conciliación judicial, regulada en los artículos 323 y siguientes del Código Procesal Civil peruano, ésta puede definirse como “un acto intraproceso donde las partes a través de un procedimiento obligatorio y bajo la dirección del Juez, van a intercambiar sus puntos de vista sobre sus pretensiones y propuestas de composición, atribuyendo a los acuerdos que logren, los efectos de la cosa juzgada y sancionando pecuniariamente a quien se resiste a ello”.

En la conciliación judicial el Juez, luego de escuchar la posición de las partes, propone una fórmula conciliatoria, la que puede o no ser aceptada por las partes, o puede serlo solo por una de ellas. Si ambas la aceptan, el acuerdo se plasmará en un acta firmada por aquéllas y por el Juez, dando desde ese momento por terminado el litigio y adquiriendo la calidad de una sentencia con la autoridad de cosa juzgada.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis principal (HP).

La Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

HE1. El Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

HE2. El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

HE3. El Desarrollo de una Cultura de Paz como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria (variable independiente)

VD. (Y) Resolución de Conflictos (variable dependiente)

2.3.3.2 Operacionalización de las variables

Cuadro 1

Variables e Indicadores

Variables	Indicadores
	Nivel de Voluntad de las Partes.
	Nivel de Compromiso de las Partes.

Variables	Indicadores
Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria (variable independiente)	Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz.
Resolución de Conflictos (variable dependiente)	Nivel de Comunicación.
	Nivel de Control de Emociones.
	Nivel de Consenso para Solución del Conflicto.

Fuente: Autor de la tesis (2021)

CAPITULO I. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

En el Distrito Judicial de Lima Norte trabajan aproximadamente 300 operadores de justicia.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (300)
- n= Tamaño de la muestra
- Z=Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

n = 169 operadores de justicia

3.1.3 Tipo de investigación.

El tipo fue el Explicativo.

3.1.4 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el aplicado

3.1.5 Método y Diseño.

3.1.5.1 Método.

El método utilizado fue el Ex Post Facto

3.1.5.2 Diseño.

Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

f = Índice de Correlación de variables.

X₁ = Eficacia de la Conciliación Extrajudicial.

Y = Resolución de conflictos.

3.2 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.2.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.2.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.3 Procesamiento de datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de Spearman.

3.3.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,815$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado con relación a los 12 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 2*Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento*

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	169	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	169	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,815	12

CAPITULO II. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020.

La misma tiene por finalidad determinar la influencia de las Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

Tabla 1

Nivel de Voluntad de las Partes

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	31	18.34%
De Acuerdo	20	11.83%
Indeciso	31	18.34%
En desacuerdo	72	42.60%
Muy en desacuerdo	15	8.88%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 1*Nivel de Voluntad de las Partes*

Como se aprecia en la Tabla 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria; 72 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.60%, 31 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 18.34%, 31 operadores que están indecisos, lo que representa el 18.34%, 20 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 11.83% y 15 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.88%.

Es decir, el 51.48% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria.

Tabla 2*Mejorar el Nivel de Voluntad de las Partes*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	42	24.85%
De Acuerdo	63	37.28%
Indeciso	27	15.98%
En desacuerdo	25	14.79%
Muy en desacuerdo	12	7.10%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 2*Mejorar el Nivel de Voluntad de las Partes*

Como se aprecia en la Tabla 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria; 63 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 37.28%, 42 operadores que indicaron que se

encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 24.85%, 27 operadores que están indecisos, lo que representa el 15.98%, 25 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 14.79% y 12 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.10%.

Es decir, el 62.13% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria.

Tabla 3

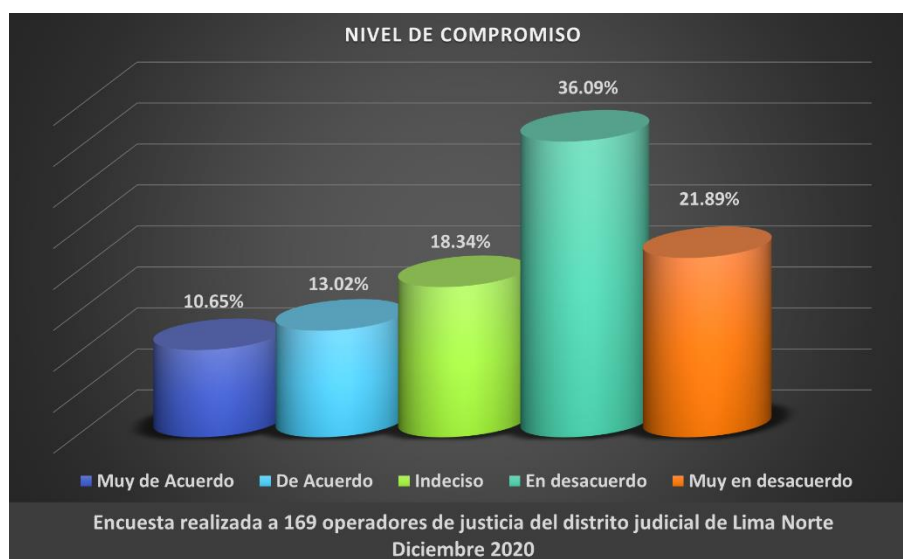
Nivel de Compromiso

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	18	10.65%
De Acuerdo	22	13.02%
Indeciso	31	18.34%
En desacuerdo	61	36.09%
Muy en desacuerdo	37	21.89%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 3

Nivel de Compromiso



Como se aprecia en la Tabla 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de compromiso de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria; 61 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.09%, 37 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.89%, 31 operadores que están indecisos, lo que representa el 18.34%, 22 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.02% y 18 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.65%.

Es decir, el 57.99% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de compromiso de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria.

Tabla 4

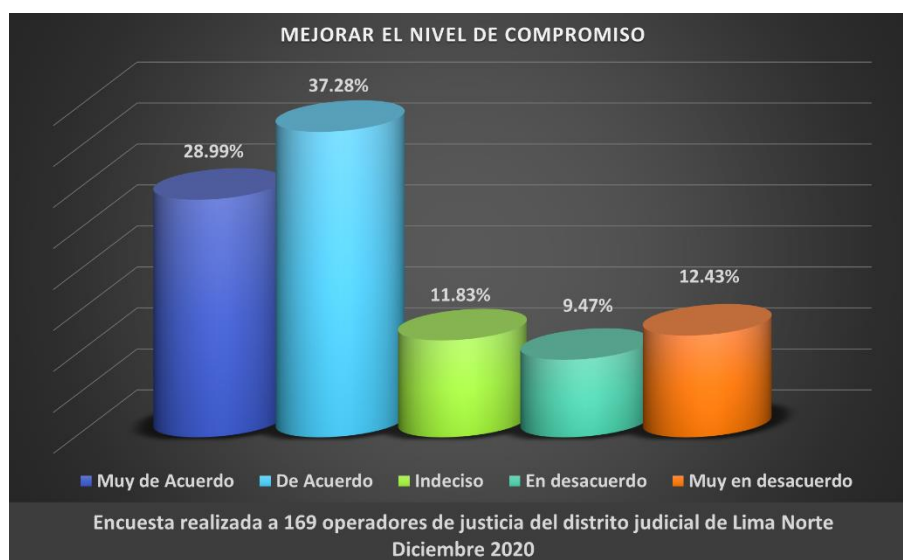
Mejorar el Nivel de Compromiso

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	49	28.99%
De Acuerdo	63	37.28%
Indeciso	20	11.83%
En desacuerdo	16	9.47%
Muy en desacuerdo	21	12.43%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 4

Mejorar el Nivel de Compromiso



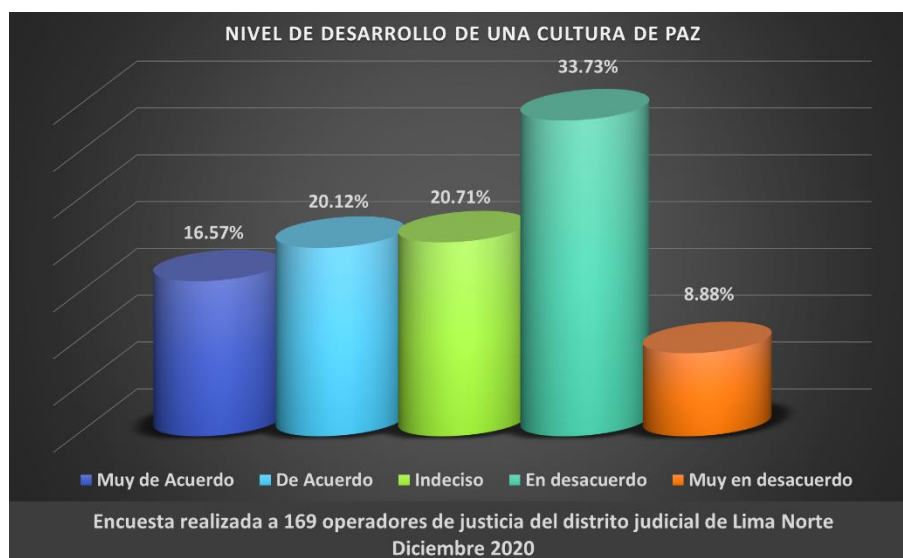
Como se aprecia en la Tabla 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de compromiso de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria; 63 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 37.28%, 49 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 28.99%, 21 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.43%, 20 operadores que están indecisos, lo que representa el 11.83% y 16 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 9.47%.

Es decir, el 66.27% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de compromiso de las partes en la conciliación extrajudicial obligatoria.

Tabla 5*Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	28	16.57%
De Acuerdo	34	20.12%
Indeciso	35	20.71%
En desacuerdo	57	33.73%
Muy en desacuerdo	15	8.88%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 5*Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz*

Como se aprecia en la Tabla 5, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de desarrollo de una cultura de paz; 57 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.73%, 35 operadores que están indecisos, lo que representa el 20.71%, 34 operadores que se

encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.12%, 28 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.57% y 15 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.88%.

Es decir, el 42.60% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de desarrollo de una cultura de paz.

Tabla 6

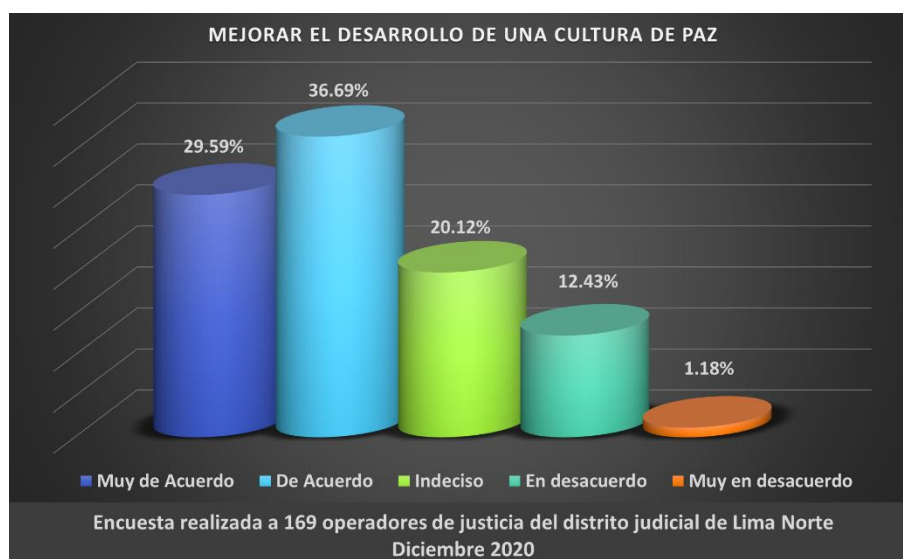
Mejorar el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	50	29.59%
De Acuerdo	62	36.69%
Indeciso	34	20.12%
En desacuerdo	21	12.43%
Muy en desacuerdo	2	1.18%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 6

Mejorar el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz



Como se aprecia en la Tabla 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de desarrollo de una cultura de paz; 62 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 36.69%, 50 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 29.59%, 34 operadores que están indecisos, lo que representa el 20.12%, 21 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 12.43% y 2 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 1.18%.

Es decir, el 66.27% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de desarrollo de una cultura de paz.

Tabla 7

Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	30	17.75%
De Acuerdo	28	16.57%
Indeciso	36	21.30%
En desacuerdo	72	42.60%
Muy en desacuerdo	3	1.78%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 7

Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos



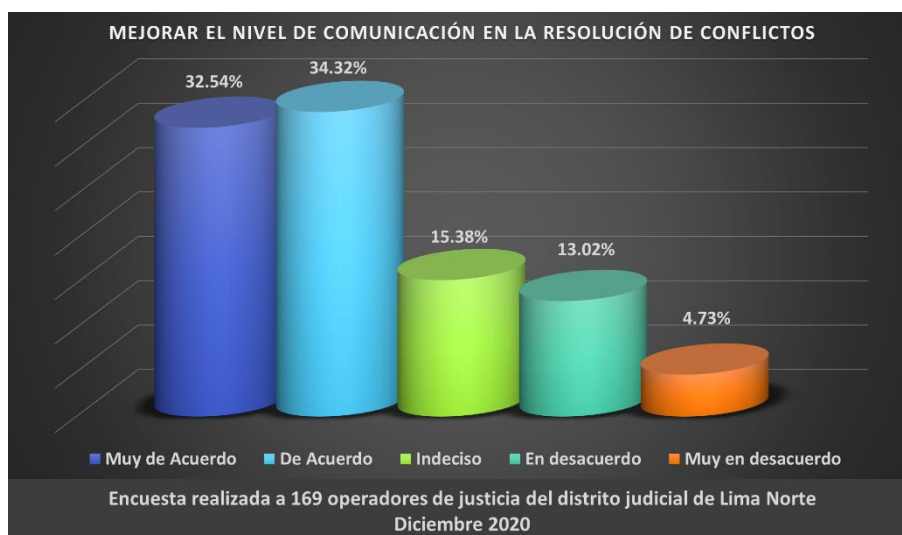
Como se aprecia en la Tabla 7, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de comunicación en la resolución de conflictos; 72 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 42.60%, 36 operadores que están indecisos, lo que representa el 21.30%, 30 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 17.75%, 28 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.57% y 3 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 1.78%.

Es decir, el 44.38% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de comunicación en la resolución de conflictos.

Tabla 8*Mejorar el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	55	32.54%
De Acuerdo	58	34.32%
Indeciso	26	15.38%
En desacuerdo	22	13.02%
Muy en desacuerdo	8	4.73%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 8*Mejorar el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos*

Como se aprecia en la Tabla 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación en la resolución de conflictos; 58 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 34.32%, 55 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo

que representa el 32.54%, 26 operadores que están indecisos, lo que representa el 15.38%, 22 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 13.02% y 8 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 4.73%.

Es decir, el 66.86% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación en la resolución de conflictos.

Tabla 9

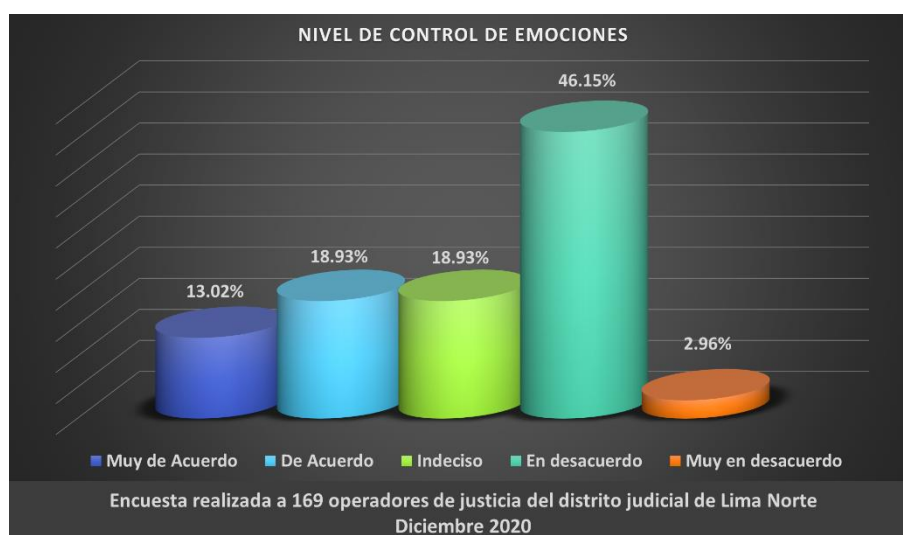
Nivel de Control de Emociones

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	22	13.02%
De Acuerdo	32	18.93%
Indeciso	32	18.93%
En desacuerdo	78	46.15%
Muy en desacuerdo	5	2.96%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 9

Nivel de Control de Emociones



Como se aprecia en la Tabla 9, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de control de emociones en la resolución de conflictos; 78 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 46.15%, 32 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.93%, 32 operadores que están indecisos, lo que representa el 18.93%, 22 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 13.02% y 5 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 2.96%.

Es decir, el 49.11% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de control de emociones en la resolución de conflictos.

Tabla 10

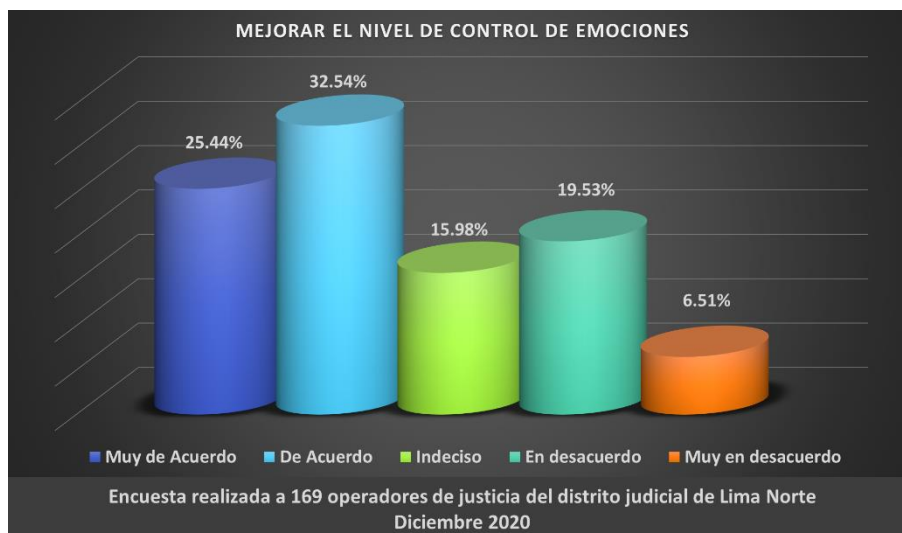
Mejorar el Nivel de Control de Emociones

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	43	25.44%
De Acuerdo	55	32.54%
Indeciso	27	15.98%
En desacuerdo	33	19.53%
Muy en desacuerdo	11	6.51%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 10

Mejorar el Nivel de Control de Emociones



Como se aprecia en la Tabla 10, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de control de emociones en la resolución de conflictos; 55 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 32.54%, 43 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 25.44%, 33 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 19.53%, 27 operadores que están indecisos, lo que representa el 15.98% y 11 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.51%.

Es decir, el 57.99% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de control de emociones en la resolución de conflictos.

Tabla 11*Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	25	14.79%
De Acuerdo	31	18.34%
Indeciso	42	24.85%
En desacuerdo	63	37.28%
Muy en desacuerdo	8	4.73%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 11*Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos*

Como se aprecia en la Tabla 11, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera adecuado el nivel de consenso para la solución de conflictos; 63 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa

el 37.28%, 42 operadores que están indecisos, lo que representa el 24.85%, 31 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 18.34%, 25 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.79% y 8 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 4.73%.

Es decir, el 42.01% está en desacuerdo respecto a si considera adecuado el nivel de consenso para la solución de conflictos.

Tabla 12

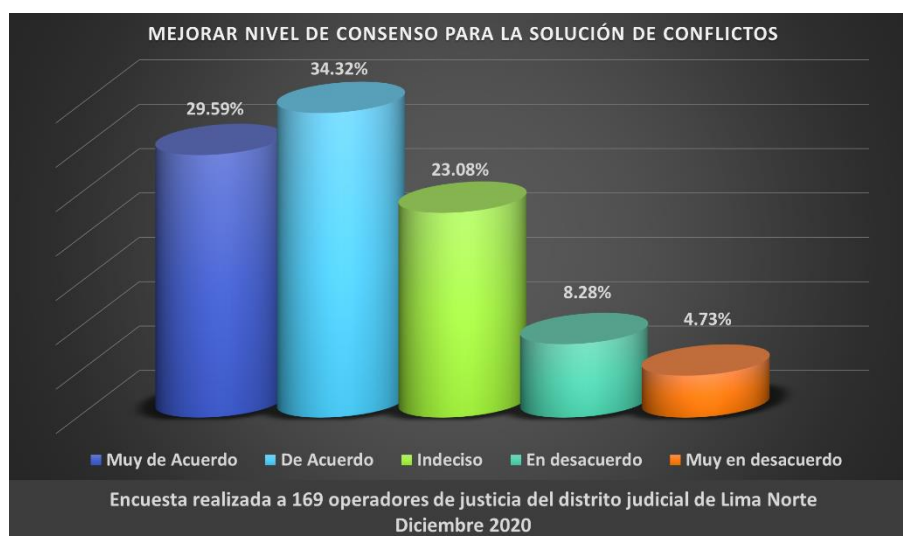
Mejorar el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	50	29.59%
De Acuerdo	58	34.32%
Indeciso	39	23.08%
En desacuerdo	14	8.28%
Muy en desacuerdo	8	4.73%
N° de Respuestas	169	100.00%

Encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020

Figura 12

Mejorar el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos



Como se aprecia en la Tabla 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte - Diciembre 2020, de los operadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de consenso para la solución de conflictos; 58 operadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 34.32%, 50 operadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 29.59%, 39 operadores que están indecisos, lo que representa el 23.08%, 14 operadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 8.28% y 8 operadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 4.73%.

Es decir, el 63.91% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de consenso para la solución de conflictos.

4.2 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: El Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

H₀: El Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo **NO** influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 13

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

		Nivel de Voluntad de las partes de la Conciliación extrajudicial	Resolución de conflictos
Spearman's rho	Nivel de Voluntad de las partes de la Conciliación extrajudicial	1,000	0,821
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N		0,000
		169	169
	Resolución de conflictos	0,821	1,000
	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	0,000	
		169	169

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Voluntad de las Partes

de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

1. Hipótesis 2:

H₂: El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

H₀: El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo **NO** influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 14

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

			El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación extrajudicial	Resolución de conflictos
Spearman's rho	El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación extrajudicial	Correlation Coefficient	1,000	0,812
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	169	169
	Resolución de conflictos	Correlation Coefficient	0,812	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	169	169

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Nivel de Compromiso de las

Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

1. Hipótesis específica 3:

H₃: El desarrollo de una cultura de paz como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

H₀: El desarrollo de una cultura de paz como mecanismo alternativo **NO** influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 15

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

		El Desarrollo de una Cultura de Paz	Resolución de conflictos
Spearman's rho	El Desarrollo de una Cultura de Paz	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,839
		N	0,000
			169
	Resolución de conflictos	Correlation Coefficient	0,839
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	0,000
			169

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el Desarrollo de una Cultura de Paz

como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 169 operadores de justicia del distrito judicial de Lima Norte, se encontraron las siguientes similitudes y diferencias con las siguientes investigaciones:

Bobadilla M. (2017), en su tesis titulada: “La mediación familiar una vía extrajudicial de gestión de conflictos en el ejercicio de los derechos de la infancia y la adolescencia. Un estudio comparado entre Chile y Cataluña” (tesis doctoral), Universidad de Barcelona, España, llega a la conclusión de que la mediación familiar, de manera similar al presente estudio, en cierto modo como elemento electivo de solución de controversias puede ayudar al descongestionamiento, se ha constatado las ventajas de su aplicación, es evidente la rapidez que existe, su menor costo, y su sano transcurrir y descongestionante al ralentizado poder judicial.

Adicionalmente, otra similitud se encuentra en que la investigación ha encontrado que una de sus principales características es el principio de voluntariedad, que permite a las partes desplazarse entre las diferentes opciones que tienen para así alcanzar la solución a sus disputas.

Peñaherrea V. (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Potenciación de las Audiencias de Conciliación en los Juicios Civiles” (tesis de pregrado), Universidad de Las Américas, Ecuador, llega a la siguiente conclusión que concuerda con lo hallado en este trabajo

de investigación: - Muchas legislaciones han desarrollado la conciliación como un mecanismo previo y de carácter obligatorio para determinados procesos judiciales.

Con lo señalado a lo largo del trabajo, y coincidiendo con el presente estudio, se concluye que es fundamental para el Perú poner mayor énfasis y empeño para que la figura de la conciliación se lleve a cabo.

Por otro lado, cabe destacar que Uribe M. (2015), en su trabajo de investigación titulado: “eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia: función social de la ley 640 de 2001” (tesis de pregrado), de la Universidad Industrial de Santander, Colombia, Bucaramanga, llega a la conclusión de que, conforme a las deducciones alcanzadas a través de las encuestas formuladas, se obtiene que el requisito de procedibilidad en asuntos familiares proporciona una relación apacible en la sociedad colombiana, a través de la resolución de problemas alternativamente.

En ese sentido, de igual manera se puede aplicar este contexto a la situación problemática en el Perú. Según el resultado de las encuestas la mayoría considera que la exigibilidad de requisitos de procedibilidad en materia de familia genera efectos positivos, como es el ahorro de tiempo y dinero, la rapidez en las gestiones sin generar un desmedro emocional. En este aspecto también coincide con los resultados de los cuestionarios de la presente investigación.

Finalmente, Suni L. (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Ley de conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la Región de Puno” (tesis de pregrado), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú, llega a la conclusión de que la ley de conciliación extrajudicial, en el Departamento de Puno, contribuye de manera eficaz a la solución de problemas; y su exigencia favorece a una mejor expansión de su institucionalización, demostrando una alta aceptación y aprobación por parte de los justiciables de nuestro departamento, de igual modo en nuestro poder judicial.

En ese orden de ideas, este antecedente concuerda con el presente estudio ya que se considera que estos beneficios de la conciliación extrajudicial se pueden aplicar a todo el territorio nacional y sus diferentes contextos.

Asimismo, como plantea la presente tesis también, el uso de este mecanismo de solución de problemas alternativo, favorece la armonía de la solución de conflictos en el Departamento Puno, sin desmerecer las posiciones divergentes encontradas, lo que resulta habitual en toda sociedad, toda vez que ello enriquece las diferentes teorías que se estudian al respecto. - La forma favorable como se ha implantado la obligatoriedad de la ley N° 26872, ha influenciado en la reducción de la gabela judicial en los conflictos civiles en vía judicial.

Por lo antes descrito, se puede determinar que la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

CAPITULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que el Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.
2. Se determinó que el Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.
3. Se determinó que el Desarrollo de una Cultura de Paz como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.
4. Se determinó que la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.

5.2 Recomendaciones

1. Al Congreso de la República mediante iniciativas legislativas y al Ministerio de Justicia normar prioritariamente la implementación obligatoria de la Ley de conciliación extrajudicial
2. El Ministerio de Justicia debe celebrar convenios con el Ministerio de Educación para que se implementen cursos sobre mecanismos alternativos en la resolución de conflictos, especialmente en conciliación y que se implementen en todos los niveles , centros educativos y en las Escuelas de Padres; así como, en las universidades, colegios profesionales y diferentes instituciones de la sociedad civil que tengan interés en esta materia.
3. A los centros de conciliación privados, capacitarse con más ahínco, en los asuntos de su competencia, en vista de que está demostrado que los conciliables recurren ahí en mayor número; pero que, también concluyen sus procedimientos conciliatorios, en mayor número, sin ningún tipo de acuerdo.
4. A las instituciones educativas de nivel universitario, incorporar en su currícula, cursos integrales sobre conciliación extrajudicial; con especialistas en dicha materia con la finalidad de lograr los objetivos de nuestra carrera profesional de derecho y contribuir en la búsqueda de lograr una cultura de paz.
5. El Ministerio de justicia debe emitir resoluciones y/o directivas que modifiquen el reglamento y/o procedimiento de la audiencia de conciliación programando en sesiones previas de dialogo y/o preparación para fortalecer y asistir a la audiencia definitiva con propuestas definidas, integrando inclusive a un psicólogo como parte del equipo de conciliación
6. El Ministerio de Justicia, debe propiciar y fomentar la investigación, su sistematización y difusión de la experiencia de los Centros de Conciliación Gratuitos del MINJUS y de los Centros de Conciliación Privados. Los estudios estadísticos deben tener variables cualitativas, de tal suerte que aporte datos para mejorar la institución y que se realicen jornadas o encuentros entre conciliadores de los Centros de Conciliación Gratuitos del MINJUS y de los Centros de Conciliación Privados, en los cuales se comparta las experiencias y se diseñe políticas de actuación en determinados casos.

7. El Ministerio de Justicia de poner mayor énfasis en el proceso de fiscalización oportuna e imponer sanciones a los infractores. Sin embargo ello no debe ser óbice para que los Centros de Conciliación Privados actúen éticamente, al igual que los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores.
8. El Ministerio de Educación debe impartir directivas y/o resoluciones para las Facultades de Derecho dicten cursos obligatorios vinculados a la Conciliación Extrajudicial y otros MARC´S, inclusive maestrías y/o diplomados sobre Conciliación y Arbitraje y en Mecanismos Adecuados de Resolución de Conflictos Negociación Conciliación y que también puedan hacerse cargo de la formación de conciliadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Abanto Quevedo, M. (2012-2013). Formas de culminación del proceso penal falta. Revista oficial del Poder Judicial, 291-309.
- Abanto Torres, J. D. (2007). La conciliación judicial y la conciliación extrajudicial. Jus Doctrina y Práctica, 199-229.
- Abanto Torres, J. D. (2007). Un paralelo entre la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial en tiempo de cambio. JUS doctrina & Práctica, 224, 225.
- Abanto Torres, J. D. (2011). De Jacob Y Labán, Hasta La Conciliación Extrajudicial Y El Arbitraje. Revista de Justicia Restaurativa, 61-64.
- Abanto Torres, J. D. (2014). Actualidad Jurídica, 41-49. ABRIL LIRA, E. (20 de 06 de 2015). ¿Porque somos un país de tercer mundo? Obtenido de Importancia de los valore sociales (Capital Social): <http://elbuho.pe/2015/06/20/porque-somos-un-pais-de-tercer-mundo/>
- Alonso García, M. (1975). Curso de derecho del trabajo. Madrid: 5ª ed., Ariel.
- Aranzamendi Ninacondor, L. (2088). Guía Metodológica de la investigación Jurídica del proyecto a la Tesis. Juliaca: Lino Aranzamendi.
- Benaiges Fusté, D. (16 de 04 de 2010). Conflictos interpersonales. Obtenido de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/conflictosinterpersonales/>
- Benavides Vargas, R. R. (2002). Tesis: "Problemática jurídica de la conciliación en el proceso penal peruano". Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2021). ¿Qué es conciliación en derecho? Obtenido de <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Que-es>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2021). Conciliadores. Obtenido de <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Conciliadores>
- Casma Angulo, J. C. (2009). Tesis: "La institución de la Conciliación y su incidencia en la solución de conflictos que son competencia del Ministerio Público". Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Castillo Rafael, C. (s.f.). Hechos De La Justicia. Obtenido de http://www.cejamericas.org/index.php/biblioteca/bibliotecavirtual/doc_view/1535-el-triunfo-de-la-cultura-del-litigio-respuesta-alproyecto-de-ley-que-propone-el-

- car%C3%A1cter-facultativo-de-laconciliaci%C3%B3n-extrajudicial.html
- Congreso de la República. (1997). Ley de Conciliación Ley N° 26872. Obtenido de <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26872-nov-12-1997.pdf>
- Díaz Honores, J. (2013). Manual de Conciliación Extrajudicial. Lima: ASIMARC.
- Falconí Picardo, M. (s.f.). La conciliación extrajudicial en el Perú: ilusión o realidad.
- Femenia, P. (1996). Un marco ético para la mediación. Obtenido de mediate.com: http://www.mediate.com/articles/un_marco_etico.cfm
- Franciskovic Ingunza, B., & Torres Angulo, C. (s.f.). La eficiencia de los medios alternativos o adecuados de resolución de conflictos frente al sistema procesal civil.
- Gago Garay, E. (2011). La conciliación laboral en el Perú. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/wpcontent/uploads/sites/125/2011/06/48.pdf>
- González, P. G. (2009). Dirección y asesoría de la investigación científica. Obtenido de verbiclar.wordpress.com: <https://verbiclar.wordpress.com/tag/pablo-guadarrama-gonzalez/>
- Granchelli, N. (2019). El conflicto jurídico y sus elementos. Obtenido de <https://www.fadecac.org.ar/el-conflicto-juridico-y-sus-elementos/>
- Gutiérrez, F., Luza, A., & Cano Montoya, H. (16 de 09 de 2013). Puno consume 900 mil cajas de cerveza cada treinta días. Obtenido de <http://larepublica.pe/16-09-2013/puno-consume-900-mil-cajas-decerveza-cada-treinta-dias>
- Guzmán Barrón, C. (s.f.). La Conciliación: principales antecedentes y características. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6239/6278>
- Hernández Breña, W. (2006). Carga y descarga Procesal del Poder Judicial 1996-2005. Obtenido de http://www.justiciaviva.org.pe/nuevos/2006/setiembre/07/libro_wilson.pdf
- Huanca, Y. A. (s.f.). Ineficacia e invalidez del Acto jurídico. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos78/ineficacia-invalidez-acto-juridicoperu/ineficacia-invalidez-acto-juridico-peru2.shtml>
- Kelsen, H. (1958). Teoría General del Derecho y del Estado.
- Kelsen, H. (2001). Introducción a la teoría pura del derecho Hans Kelsen. Lima: Asociación Peruana de Derecho Constitucional.
- Leyva Estupiñán, M. A. (s.f.). El Derecho Penal Mínimo y el Bien Jurídico. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos37/derecho-penalminimo/derecho-penal->

minimo.shtml

Machado, a. (02 de 09 de 2015). Poemas del alma.com. Obtenido de <http://www.poemas-del-alma.com/antonio-machado-caminante-no-haycamino.htm>

Martínez, A. (2021). Definición de Eficacia. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>

Mendoza Valdiviezo, C. (s.f.). El acta de conciliación extrajudicial y su vinculación con el acto jurídico. Obtenido de http://www.cejamericas.org/index.php/biblioteca/biblioteca-220-virtual/doc_view/1528-el-acta-de-conciliacion-extrajudicial-y-suvinculacion-con-el-acto-juridico

Muchica Ccaso, H. M. (s.f.). Nuevo Enfoque sobre la Carga Procesal - Análisis y Propuestas. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/nuevo-enfoque-carga-procesal analisis-y-propuestas/nuevo-enfoque-carga-procesal-analisis-ypropuestas.shtml>

Nizama Valladolid, M. (2012). Tesis: La Conciliación en los Procesos Civiles de desalojo en el distrito judicial de Lima. Lima: UNMSM. OSORIO

Pastor, M. (2009). Todos tenemos conflictos. Obtenido de <http://todostenemosconflictos.blogspot.pe/p/teorias-de-conflictos.html>

Peiró, R. (2021). Autoestima. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html>

Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de conflicto. Obtenido de <https://definicion.de/conflicto/>

Pérez, J. y Merino, M. (2013). Definición de agresividad. Obtenido de <https://definicion.de/agresividad/>

Pérez, J. y Merino, M. (2013). Definición de disolución. Obtenido de <https://definicion.de/disolucion/>

Pinedo Aubián, F. (10 de 09 de 2010). ¿...y eso es conciliable? Obtenido de <http://pinedomartin.blogspot.pe/2010/09/y-eso-es-conciliable.html>

Pinedo Aubián, F. (01 de 2010). Evolución histórica y normativa de la conciliación en el Perú. Obtenido de [pinedomartin.blogspot.pe: http://pinedomartin.blogspot.pe/2010/01/evolucion-historica-y-normativade-la.html](http://pinedomartin.blogspot.pe/2010/01/evolucion-historica-y-normativade-la.html)

Pinedo Aubián, F. (25 de 06 de 2012). Evite la improcedencia de su demanda. Obtenido de <http://pinedomartin.blogspot.pe/2012/06/evite-laimprocedencia-de-su-demanda.html>

- Pinedo Aubián, F. (16 de 10 de 2013). La indemnización por daños y perjuicios es una materia conciliable obligatoria, inclusive para el estado. Obtenido de <http://pinedomartin.blogspot.pe/2013/10/la-indemnizacionpor-danos-y-perjuicios.html>
- Quintanilla Chacón, A. (22 de 09 de 2013). El consumo de cerveza en Puno. Obtenido de Los Andes: <http://www.losandes.com.pe/Sociedad/20130922/74948.html>
- RAE. (2021). Derecho al debido proceso. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/derecho-al-debido-proceso>
- Rojas Erazo, P. I. (17 de 09 de 2012). Derecho: Concepciones Generales. Obtenido de <http://derechogeneralidades.blogspot.pe/2012/09/mediosalternativos-de-resolucion-de.html>
- Romani y López. (2021). ¿Qué es el acta de conciliación y cuál es sus efectos sobre las partes? Obtenido de <https://www.ccromanilopez.pe/blog/acta-conciliacion-efectos-sobre-partes/>
- Romero Gálvez, A. (s.f.). Teoría del conflicto Social. Obtenido de Negociación Directa y Asistida: http://www.hekal.edu.pe/articulos/1_TEORIA_DE_LOS_CONFLICTOS_ARG.pdf
- ROQUE J., C. (s.f.). Conflicto y Educación para la Paz. Revista electrónica de Medios Alternativos.
- Salas, B. C. (s.f.). Derecho & Cambio Social. Obtenido de <http://www.derechoycambiosocial.com/revista003/oportunidad.htm> 221
- Sánchez Zorrilla, M. (21 de 11 de 2011). LA METODOLOGÍA EN LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA. Obtenido de <http://www.rtfed.es/numero14/11-14.pdf>
- Sedano Gómez, R. H. (07 de 09 de 2015). La conciliación en contrataciones pública. Obtenido de <http://es.slideshare.net/rsedanog/conciliacion-en-lacontratacion-publica>
- SICE. (2021). Arbitraje y Otros Procedimientos Alternativos de Solución de Controversias Comerciales. Obtenido de <http://www.sice.oas.org/dispute/comarb/Peru/lconcill.asp>
- Torres Orihuela, G. (2007). Metodología de la investigación social. Lima: América.
- Trujillo, E. (2020). Jurisprudencia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/jurisprudencia.html>
- Trujillo, E. (2021). Derecho civil. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/derecho-civil.html>
- Universidad Internacional de La Rioja. (2021). Derecho de familia, ¿en qué consiste esta

- especialidad? Obtenido de <https://www.unir.net/derecho/revista/derecho-de-familia/>
- Vado, L. (2017). Estudios de la conciliación. México.
- Villegas, A. M. (2002). Tesis: "Mecanismo Alternativo de solución de conflictos por excelencia". Bogotá D.C.: PUJ.
- Zambrano Ortiz, L. F. (30 de 04 de 1998). La conciliación extrajudicial mecanismo alternativo de solución de conflictos. Obtenido de http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5251.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Coherencia Interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL OBLIGATORIA Y SU EFICACIA COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCION DE CONFLICTOS	<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida el Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?</p> <p>¿En qué medida el Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?</p> <p>¿En qué medida el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz como Mecanismo Alternativo influye en la Resolución de Conflictos?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.</p> <p>Determinar la influencia del Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>La Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El Nivel de Voluntad de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.</p> <p>El Nivel de Compromiso de las Partes de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos.</p> <p>El Desarrollo de una Cultura de Paz como mecanismo alternativo influye significativamente en la Resolución de Conflictos</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Eficacia de la Conciliación Extrajudicial</p> <p>b) Resolución de Conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de Voluntad de las Partes. ➤ Nivel de Compromiso de las Partes. ➤ Nivel de Desarrollo de una cultura de Paz. ➤ Nivel de Comunicación. ➤ Nivel de Control de Emociones. ➤ Nivel Consenso para la Solución de Conflictos. 	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo con el tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado.</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo.</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación utilizamos el método Ex Post Facto.</p> <p>Diseño Correlacional:</p> <p>Su diseño se representa así</p> <p>$M = Oy (f) Ox_1$</p>	<p>Población:</p> <p>300 operadores de justicia</p> <p>Muestra:</p> <p>169 operadores de justicia.</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p>

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Objetivo: Determinar la influencia de la Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Obligatoria como mecanismo alternativo en la Resolución de Conflictos.

PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1. Considera adecuado el Nivel de Voluntad de las Partes en la Conciliación Extrajudicial Obligatoria.					
2. Considera que puede mejorar el Nivel de Voluntad de las Partes en la Conciliación Extrajudicial Obligatoria.					
3. Considera adecuado el Nivel de Compromiso de las Partes en la Conciliación Extrajudicial Obligatoria.					
4. Considera que puede mejorar el Nivel de Compromiso de las Partes en la Conciliación Extrajudicial Obligatoria.					
5. Considera adecuado el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz.					
6. Considera que puede mejorar el Nivel de Desarrollo de una Cultura de Paz.					
7. Considera adecuado el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos.					
8. Considera que puede mejorar el Nivel de Comunicación en la Resolución de Conflictos.					
9. Considera adecuado el Nivel de Control de Emociones en la Resolución de Conflictos.					
10. Considera que puede mejorar el Nivel de Control de Emociones en la Resolución de Conflictos.					
11. Considera adecuado el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos.					
12. Considera que puede mejorar el Nivel de Consenso para la Solución de Conflictos.					