



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y
DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de TESIS, cuyo título es:

LA DIFUSIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y SU RELACIÓN CON LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, SEDE ICA, AÑO 2021

Presentado por:

PEÑA QUIROZ JEISON JESUS

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

El resultado obtenido es de 2% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 20 de Noviembre del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



Dra. ROSALINA TRAVEZAN MOREYRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas



La difusión de la conciliación extrajudicial y su relación con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derecho humanos, sede Ica, año 2021

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

INFORME FINAL DE TESIS

Autor

PEÑA QUIROZ JEISON JESUS

Ica – Perú

2024

ASESOR

Mag. LUCY DEL PILAR AGUADO VENTURA

DEDICATORIA

En mi condición de investigador, deseo dedicar este aporte académico a mis padres, quienes han significado todo en mi vida, sus consejos y apoyo han sido invaluableles durante todos estos años, no pude ser más afortunado al tenerlos como ejemplo de vida. Los amo.

Jeison

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer y reconocer la labor de una profesional de primera línea que desde que acepto asesorar la elaboración de la presente tesis, no ha escatimado esfuerzos por aportar y guiar su ejecución. Gracias a la Magister Lucy Aguado Ventura.

El autor.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Objetivos de la investigación.....	17
1.2.1. Objetivo general	17
1.2.2. Objetivos específicos.....	17
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3.1. Justificación.....	18
1.3.2. Importancia	18
1.4. Delimitación.....	19
1.5. Limitaciones.....	20
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Enfoque.....	22
3.3. Nivel.....	22
3.4. Operacionalización de variables.....	23
3.5. Población, muestra y muestreo.....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS	27

V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
IX. ANEXOS	55
Anexo 01: Matriz de consistencia	56
Anexo 02: Matriz de Categorización.....	57
Anexo 03: Aprobación proyecto de investigación.....	59
Anexo 04: Evaluación de originalidad	60
Anexo 05: Cuestionario.....	61
Anexo 06: Aplicación de instrumento	64

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 - Resultados interrogante 1.....	28
Tabla N° 02 - Resultados interrogante 2.....	29
Tabla N° 03 - Resultados interrogante 3.....	30
Tabla N° 04 - Resultados interrogante 4.....	31
Tabla N° 05 - Resultados interrogante 5.....	32
Tabla N° 06- Resultados interrogante 6.....	33
Tabla N° 07 - Resultados interrogante 7.....	34
Tabla N° 08 - Resultados interrogante 8.....	35
Tabla N° 09 - Resultados interrogante 9.....	36
Tabla N° 10 - Resultados interrogante 10.....	37
Tabla N° 11- Resultados interrogante 11.....	38
Tabla N° 12 - Resultados interrogante 12.....	39
Tabla N° 13 - Resultados interrogante 13.....	40
Tabla N° 14 - Resultados interrogante 14.....	41
Tabla N° 15 - Resultados interrogante 15.....	42
Tabla N° 16 - Resultados interrogante 16.....	43

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01.....	28
Figura N° 02.....	29
Figura N° 03.....	30
Figura N° 04.....	31
Figura N° 05.....	32
Figura N° 06.....	33
Figura N° 07.....	34
Figura N° 08.....	35
Figura N° 09.....	36
Figura N° 10.....	37
Figura N° 11.....	38
Figura N° 12.....	39
Figura N° 13.....	40
Figura N° 14.....	41
Figura N° 15.....	42
Figura N° 16.....	43

RESUMEN

Si bien es cierto, la potestad para impartir justicia recae o descansa en la labor del Poder Judicial, no es menos cierto que en los últimos años, este Poder del Estado se ha visto sometido a una serie de críticas por una marcada lentitud en la resolución de conflictos, así como en una creciente desconfianza ciudadana, por ejemplo, debido a determinados actos de corrupción que terminan haciendo que la percepción sea generalizada como ineficiente. En ese sentido, muchas han sido las alternativas que se han buscado con la finalidad de mejorar el sistema de justicia, siendo una de ellas el permitir o promover la solución de conflictos través de la llamada justicia privada, mediante los conocidos medios alternativos de resolución de conflictos. Dentro de la gama de medios existentes, el Perú regulo dos en particular: el arbitraje (Decreto Legislativo N° 1071) y la conciliación extrajudicial (ley N° 26872), esto forma parte de una política pública orientada a dar seguridad jurídica a las personas, así como promover el mutuo entendimiento para resolver sus diferencias. Ahora bien, en el caso particular del presente trabajo, nos proponemos tocar el tema de la conciliación extrajudicial, concedores que existen centro de conciliación privados, ello no excusa para que el propio Estado no promueve esta herramienta a través de instituciones públicas, donde el servicio se oriente en favor de los más necesitados, por lo que se cuenta con los centros de asistencia legal gratuita (ALEGRA), organismos adscritos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los mismos que dentro de sus múltiples labores, como la asesoría y patrocinio en materia de familia, civil, laboral e incluso penal, cuentan también, con centros de conciliación. Es propósito del investigador, el abordar el tema de la conciliación extrajudicial, de forma particular la que se promueve por parte del Estado en centro de conciliación públicos, y como esta se viene difundiendo como alternativa para las personas con menos recursos; para lo cual se escogió una realidad concreta, en este caso el Centro de Asistencia Legal gratuita sede Ica, y de esa manera poder relacionar su implementación con la solución de conflictos, objetivo final de la política pública orientada a promover una cultura de paz dentro de la sociedad peruana.

Palabras clave: política pública, medios alternativos de resolución de conflictos, conciliación, conciliación extrajudicial, dentro de asistencia legal gratuito, cultura de paz, ley 26872.

ABSTRACT

Although it is true that the power to impart justice rests or rests on the work of the Judiciary, it is no less true that in recent years, this State Power has been subjected to a series of criticisms due to a marked slowness in the resolution of conflicts, as well as a growing public distrust, for example, due to certain acts of corruption that end up making the perception generalized as inefficient. In this sense, many have been the alternatives that have been sought in order to improve the justice system, one of them being to allow or promote the solution of conflicts through the so-called private justice, through the well-known alternative means of resolution of disputes. Within the range of existing means, Peru regulated two in particular: arbitration (Legislative Decree No. 1071) and extrajudicial conciliation (Law No. 26872), this is part of a public policy aimed at giving legal security to people, as well as promote mutual understanding to resolve their differences. However, in the particular case of this paper, we propose to touch on the issue of extrajudicial conciliation, knowing that there are private conciliation centers, this does not excuse the fact that the State itself does not promote this tool through public institutions, where the service is oriented in favor of those most in need, for which reason there are free legal assistance centers (ALEGRA), organizations attached to the Ministry of Justice and Human Rights, the same as within their multiple tasks, such as advice and sponsorship in Family, civil, labor and even criminal matters also have conciliation centers. It is the researcher's purpose to address the issue of extrajudicial conciliation, particularly that which is promoted by the State in public conciliation centers, and how it has been spreading as an alternative for people with fewer resources; for which a specific reality was chosen, in this case the Ica Free Legal Assistance Center, and in this way be able to relate its implementation with conflict resolution, the final objective of public policy aimed at promoting a culture of peace within Peruvian society.

Keywords: public policy, alternative means of conflict resolution, conciliation, extrajudicial conciliation, within free legal assistance, culture of peace, law 26872.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El predominio de la impartición de justicia corresponde al Estado, quien determina los caminos que los integrantes de la sociedad deben seguir para obtener una decisión que, ante el surgimiento de un conflicto, resuelva la confrontación. Esto ha conllevado a que contemos con un sistema de carácter adversarial, en donde predomina la idea de ganadores y perdedores por encima de encontrar soluciones que puedan traer consigo que todas las partes en conflicto “ganen algo”. No es, además, ajeno el sentir de la comunidad respecto del sistema de justicia en cuanto, por ejemplo, a las restricciones para acceder a ella, así como la percepción de que no existe un verdadero principio de igualdad ante la ley sino, por el contrario, un cierto trato discriminatorio en el derecho de acceso a la justicia a quienes menos recursos tienen.

Es por ello que autores como Díaz (2019) señalan que ello (se da) por las consabidas críticas vinculadas al acceso a la justicia, tales como: i) que quienes pueden costear al mejor abogado resultan vencedores en el proceso, o ii) que las pequeñas causas terminan no siendo llevadas ante tribunales, sea porque no existe una acción o procedimiento judicial contemplado para la misma (por ejemplo, algunos conflictos vecinales) o porque el costo del abogado resulta mayor que la cuantía disputada, de modo que este tipo de conflictos se mantienen latentes sin encontrar una solución que permita una mejor convivencia en sociedad.

En nuestro país, otros aspectos han colaborado en la poca credibilidad ciudadana hacia la justicia en manos del Estado, a través del Poder Judicial, pues se denota una clara lentitud en la forma de resolver los conflictos, así como una alta carga procesal producto de un uso desbordado de la vía judicial para diversos tipos de disputas, así como una alta rotación de juzgadores que impide que el proceso pueda avanzar con un juez que conozca plenamente el caso y por lo tanto garantice rapidez pero, sobre todo, una sentencia justa.

En ese orden de ideas es bastante gráfica la información que brinda el propio Poder Judicial peruano (2021) acerca de su gran carga procesal, así como su incremento post pandemia, cuando nos muestra que, al mes de setiembre de 2021, es de 2'871,995 expedientes, de los cuales 2'075376 se encuentran en trámite, de dicho monto 1'077,935 corresponden a expedientes nuevos. Por otro lado, 796,619 se encuentran en plazo de impugnación. Es por ello que, ante la crisis por la que atraviesa la justicia estatal, se comienza a explorar la posibilidad de acceder a una justicia de carácter privada, en donde la voluntad de las partes impere, ello con la finalidad de obtener resultados oportunos y justos, en la idea de que este tipo de mecanismos son menos costosos y mucho más rápidos.

De esa manera, es que surgen los llamados mecanismos alternativos de resolución de conflictos, conocidos como MARCS, dentro de los cuales podemos resaltar a la mediación, negociación, conciliación (medios autocompositivos) y al arbitraje (medio heterocompositivo), pero que, sin embargo, no son los únicos, tal como señala Caivano (1998, citado por Franciskovic, 2019), cuando indica que: esta iniciativa, conocida por sus siglas en inglés ADR (Alternative Disputes Resolutions), MARCS en nuestro idioma, originó una intensa y cada vez más creciente utilización de estos medios alternativos (en la actualidad se les conoce como medios adecuados de resolver conflictos) llamados clásicos (negociación, conciliación y arbitraje), pero además la aparición de otros medios de diferente naturaleza como es el caso del minijudio, la evaluación temprana neutral, el med-arb, el baseball arbitration; todos ellos orientados a la obtención de soluciones más eficaces que los otros medios no podían brindar.

En el Perú, se cuenta con un marco legal que regula dos mecanismos alternativos de resolución de conflictos: por un lado, tenemos al arbitraje cuyo marco legal se encuentra contenido en el Decreto Legislativo N° 1071; mientras que, por otro lado, tenemos a la conciliación extrajudicial, que tiene su regulación a través de la ley N° 26872. Esta última ha sido definida por la Universidad ESAN (2017) como aquella que tiene como finalidad la solución de conflictos a través de una vía pacífica y sin la necesidad de recurrir a los juzgados. Estamos hablando de una alternativa diferente para el logro de una solución al conflicto de intereses de manera consensuada y en armonía, sobre temas que tengan que ver con una relación contractual o no. Para ello, los sujetos que se encuentran en conflicto recurren a un conciliador, tercero que colabora con ellos trasladando sus propuestas de solución o sugiriendo ciertas formas de salida en las que ambas partes puedan verse satisfechas. Finalmente, luego de arribar a acuerdos consensuados se pondrá fin al conflicto, plasmando ello en un acta a manera de transacción.

Parte de las políticas públicas en materia de conciliación extrajudicial están orientadas a procurar un sistema conciliatorio de carácter privado, a través de centros de conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia, representado en este caso por la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos quien delega en instituciones privadas las facultades conciliatorias. Sin embargo, existen casos en los que personas de escasos recursos no pueden acudir a la oferta privada para acceder a los servicios de conciliación y gozar de sus ventajas en la solución de conflictos, por lo que en esos casos el Estado brinda una posibilidad a través de los centros de conciliación gratuitos, los mismos que están bajo cargo de la dirección antes señalada, quien asume la responsabilidad de planificar, promover y programar el desarrollo, funcionamiento e institucionalización de la conciliación en todo nuestro país de manera que se pueda democratizar el acceso a la función conciliadora como forma celerada para resolver cualquier tipo de disputa o problema con relevancia jurídica.

Según datos del Observatorio de la Conciliación en el Perú (2019), durante el año 2018 en los centros de conciliación privados del país se concluyeron un total 76,780 procedimientos conciliatorios, de los cuales el 42% llegaron a un acuerdo total, mientras que un 0.8% tuvieron un acuerdo parcial, en tanto un 11% no llegaron a ningún acuerdo. Esto evidencio una leve disminución en comparación con el año 2017, en que se dieron 91,594 procedimientos conciliatorios concluidos, con un 42% de acuerdos totales, 0.65% acuerdos parciales y un 12% con falta de acuerdo. En el caso particular de los centros de conciliación gratuitos del Estado, durante 2018 se dieron 23,364 procedimientos conciliatorios concluidos, de los cuales el 52% logro un acuerdo total, un 1.9% llegaron a acuerdos parciales y un 13% no obtuvieron acuerdo. En comparación con el año 2017, se mantuvo el índice de procedimientos concluidos, llegando ese año a 23,152, de los cuales 51% fueron acuerdos totales, 2% acuerdos parciales y 12% no llegaron a acuerdo. En el caso de la información brindada por el Ministerio de Justicia a la agencia Andina (2019) se hace énfasis a que, durante 2019, se resolvieron 19,287 procesos conciliatorios, mediante el servicio de conciliación extrajudicial, de los cuales 11,004 fueron por temas de alimentos, siendo los que tuvieron mayor impacto.

Como podemos observar, la mayor parte de los procedimientos conciliatorios se ventilan a través de la oferta privada, siendo que a través de los centros de conciliación gratuitos, incluso, se evidencia una leve disminución en 2019, en comparación con 2017 y 2018, lo que nos lleva a reflexionar acerca de la forma en que las entidades responsables vienen fomentando el uso del medio conciliatorio como instrumento para evitar acudir al Poder Judicial para ventilar asuntos de tan urgente atención como la determinación de la pensión alimenticia de un menor.

Según información del Ministerio de Justicia (2021), a julio de 2021, se cuenta con noventa (90) centros de conciliación gratuitos en todo el país, siendo que el en caso del Departamento de Ica, se cuenta con uno en cada provincia, con la particularidad de que en los casos de los centros de conciliación de Pisco y Palpa no se cuenta con un teléfono fijo de contacto.

Bajo el contexto señalado líneas arriba, se hizo la revisión de antecedentes que reforzaran la base teórica del estudio realizado por lo que, a nivel internacional, se ubicó el trabajo realizado por García y Quiroz (2021), con el título: *“La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia”*, el mismo que dentro de sus principales conclusiones destaca que las dificultades para acceder a la justicia tienen que ver con el crecimiento constante de la población pues cada vez la carga procesal va en aumento, por lo que la búsqueda de medios alternativos para resolver los conflictos entre las personas sin tener que llegar a los estamentos judiciales. En ese contexto es importante la inserción de la conciliación extrajudicial en la práctica diaria de los privados, generando un nuevo enfoque de autocomposición dentro del marco legal.

Por ello, es necesario que la conciliación extrajudicial sea publicitada de manera más vigorosa, así como brindar los accesos necesarios a las personas con la finalidad de que conozcan las ventajas de su uso, sin dejar de lado la necesaria inducción al conciliador y a las partes involucradas.

En el caso de Acosta, et al. (2019), en su investigación sobre la *“Importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el posconflicto en Colombia”*, el autor destaca que dentro de la investigación se pudo determinar que la conciliación permite culminar o resolver los conflictos, de forma particular, pues evita que estos lleguen a los tribunales de justicia. En el actual contexto colombiano, la conciliación tiene un importante papel, pues los procesos han abarrotado las sedes judiciales, por lo que la alternativa propende a crear una cultura de paz, sin embargo, se concluye, además, en que la herramienta presenta aún fallas que deberán ser corregidas a través del Estado con la finalidad de evitar externalidades negativas en la población.

En ese sentido, Losada (2017), en su investigación sobre la *“Eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho en materia civil en Bogotá: Estudio de caso centro de conciliación de la personería de Bogotá, años 2010ª 2014”*, afirma que, pese a lo importante de la conciliación, se ha podido determinar que existen una serie de falencias en su administración, pues la ciudadanía no conoce ni acepta completamente este instrumento jurídico lo que se agrava con un déficit de preparación de quienes offician como conciliadores, esto podría traer consigo que los acuerdos conciliatorios no sean respetados. Existe un alto nivel de actas fallidas (62%), en un 40% por inasistencias y 20% por no lograr acuerdos, lo que ratifica lo señalado anteriormente sobre el desconocimiento y desconfianza. En el caso de la personería de Bogotá el centro de conciliación es gratuito por lo que existe una fuerte carga de casos donde se tiene 78% con constancia de las cuales 53% es por inasistencia y 26% por no acuerdos, en este caso particular por tratarse de una entidad estatal se necesita una mayor disposición de recursos para contar con más conciliadores especializarlos y generar mayor conciencia en la ciudadanía.

En el caso de los estudios nacionales que fueron materia de revisión, considero importante señalar a Cabral (2020), con tu trabajo titulado: *“La conciliación extrajudicial en la cultura de paz en usuarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima – 2019”*, quien señala haber encontrado una relación directa entre la variable conciliación extrajudicial y cultura de paz, esta última como variable dependiente tiene una incidencia del 97% en la mayoría de casos, en cuanto a la dimensión conciliación, se permite afirmar que mientras exista mayor conciliación existirá mayor cultura de paz, en tanto, sobre la dimensión solución de conflictos se puede afirmar que mientras haya más conflictos resueltos habrá una menor cultura de violencia, lo cual además va en relación con la

afirmación referida a que habiendo procedimientos conciliatorios se tendrá mayor cultura de paz, por lo que finalmente, se concluye que el estudio ha permitido demostrar que es necesario aplicar la conciliación extrajudicial para que exista una cultura de paz.

Para el caso de López y Arenas (2020), en su investigación sobre: “*Gestión de la calidad de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia, Lima 2020*”, se resalta que casi un 30% de los usuarios considera que la atención brindada en los centros de asistencia legal gratuita es deficiente, aunado casi un 20% que aparece como indiferente a la realidad o insatisfecho con el servicio, por lo que se puede colegir que la satisfacción de los usuarios se encuentra directamente relacionada con la calidad del servicio que se brinda, en ese sentido aspectos como el trato que se provee a los usuarios un 13.4% no está conforme con ello, mientras un 16.5% tiene la misma impresión, pero respecto del perfil profesional del responsable de atender sus requerimientos, así como el nivel de comunicación, que para un 10.7% no es fluida, por ello los centros de asistencia legal gratuita tienen un alto nivel de demora para la obtención de resultados, pues un 61.7% de los usuarios no está satisfecho con este aspecto; es así que existe un 21.1% de desconfianza por parte de los usuarios respecto de la figura del asesor legal del centro de asistencia legal gratuita.

En cuanto a Reátegui (2018), en su estudio sobre: “*Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017*”, el investigador afirmó que no existe una estrategia clara referida a la difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra, afirmación que se contrasta de lo informado por los entrevistados, lo cual afecta a las políticas destinadas a la promoción de una cultura de paz, no hay una continuidad ni una masificación en la información que el Ministerio de Justicia brinda mediante la organización de eventos; no hay la provisión de recursos suficientes, en el ámbito público y privado, para difundir las bondades de la conciliación extrajudicial, por lo que es el Estado el responsable de promover proactivamente campañas en favor de esta herramienta legal, que no solo busca la reducción de costos en comparación con un proceso a nivel judicial, sino que es una alternativa para lograr mantener las relaciones afectivas y de confianza entre las personas; se debe tener en cuenta que la conciliación en temas de familia tiene una mayor incidencia sobre las que abordan temas de carácter civil, esto explicado en base a que las primeras

tienen una iniciativa conjunta de los conciliantes, mientras que en la segunda se evidencia un mayor número de actas por inasistencia debido a que la conciliación la promueve solo una de las partes, por lo que al ser la conciliación un acto de tipo voluntario la otra parte decide no participar de la misma y rechazar la invitación.

En ese orden de ideas, dentro del ámbito local, Muñante (2014), en su tesis sobre: *“Efectos jurídicos de la conciliación extrajudicial en el distrito conciliatorio de Ica, 2011-2012”*, pudo afirmar que la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial trajo consigo una serie de efectos relativos a la necesaria inclusión del tema en una serie de aspectos tales como capacitación, implementación de centros de conciliación públicos y privados, difusión de la conciliación como herramienta para solucionar conflictos, poner sobre la mesa la posibilidad de que el curso de conciliación sea de carácter obligatorio, difusión y orientación a las personas acerca de los beneficios de la conciliación. Producto de la investigación realizada se pudo establecer que, en el caso de los centros de conciliación privados, estos han actuado predominantemente en busca de lucro, dejando de lado los verdaderos fines de la conciliación, de tal suerte que un número considerable de ellos se encuentra suspendidos o cerrados, en ese sentido se acredita que varios de ellos no realizaban todas las formalidades necesarias, lo que trajo consigo que las actas fueran observadas en sede judicial, principalmente por temas de notificaciones, audiencias suspendidas, certificaciones, formatos de solicitudes y modo en que se elaboraban las actas, es por ello que en la actualidad se puede observar que la conciliación extrajudicial ha tomado singular relevancia pues se deja notar una intención por parte de la población por acceder a este mecanismo; en tanto, los operadores de justicia, así como abogados, docentes y alumnos buscan capacitación en esta materia pues han tomado conciencia de su importancia, así como de su obligatoriedad en Ica.

Ha sido entonces, intención del suscrito investigador estudiar cómo se ha venido trabajando la difusión de la conciliación extrajudicial a nivel de los centros de conciliación gratuitos que se promueven por intermedio del Ministerio de Justicia y su Dirección de conciliación, para de esa manera poder relacionarlo con la solución de conflictos, fin último de este medio de resolución de disputas y objetivo de la política pública de conciliación extrajudicial promovida por el Estado. Para ello centralizó el trabajo en la labor del centro de asistencia legal gratuita sede Ica.

Es por ello que, partiendo de toda la descripción realizada, a continuación, se formulan tanto el problema general, así como los problemas específicos de la investigación, así como sus respectivos objetivos para, a continuación, pasar a detallar los motivos que justificaron el presente estudio conjuntamente con su importancia:

Problema General

¿De qué manera la difusión de la conciliación extrajudicial se relaciona con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?

Problemas Específicos

Problema Específico N° 01:

¿De qué forma se promueve la difusión de la conciliación extrajudicial en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?

Problema Específico N° 02:

¿En qué medida se pudo desarrollar la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Explicar de qué manera la difusión de la conciliación extrajudicial se relaciona con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

Objetivo Específico N° 01:

Analizar de qué forma se promueve la difusión de la conciliación extrajudicial en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

Objetivo Específico N° 02:

Describir en qué medida se desarrolló la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

La investigación tuvo como finalidad presentar oportunidades de mejora acerca de la realidad problemática y, en particular, a la institución materia de estudio, por lo que las sugerencias y/o recomendaciones que hemos podido brindar, esperamos, puedan ser puestas en práctica en caso de considerarse oportunas o útiles por parte de la institución donde se focalizará el trabajo a realizar. Asimismo, se espera que el presente producto final pueda ser fuente de consulta para investigadores que deseen abordar este tema, sirviendo como un medio de referencia confiable.

La investigación abordó una realidad social concreta relacionada a las políticas públicas encaminadas a la solución de conflictos mediante la conciliación extrajudicial, por lo que su contenido práctico es sumamente importante.

La investigación presenta un diseño y enfoque metodológico determinado, además utilizó técnicas e instrumentos de recolección de información que han permitido hacerla confiable respecto al recojo de datos de manera tal que, una vez culminado el trabajo de campo, se han podido presentar en tablas y gráficos que fueron materia de análisis y discusión para con ello arribar a conclusiones y sugerencias de alto contenido confiable.

La investigación se justifica normativamente en la necesidad de cumplir con las directrices de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica y sus exigencias para la obtención del título profesional de abogado, ello en armonía con la ley Universitaria vigente al momento de la elaboración del presente informe final.

1.3.2. Importancia

La conciliación extrajudicial forma parte de una estrategia de resolución de conflictos, que forma parte de las políticas públicas del Estado Peruano, pues a través de esta herramienta se procura evitar que quienes atraviesen por conflictos recurran al Poder Judicial para que un juez resuelva su controversia, sino que a través del mutuo entendimiento y bajo el apoyo de un tercero llamado conciliador especialista en la materia controversial, poder llegar a una solución que deje satisfechas a todas las partes involucradas.

En ese esfuerzo, el Estado Peruano regula la conciliación extrajudicial y otorga, por delegación, la facultad de llevarla a cabo mediante centros privados, sin embargo, en atención a

aquellas personas que no pueden pagar la oferta privada, crea centros de conciliación gratuitos a cargo del Ministerio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Actualmente la estadística nos indica que los procedimientos conciliatorios en centros públicos gratuitos son menores, en cantidad, que las desarrolladas en el ámbito privado, por lo que el propósito de la presente investigación esta circunscrito a conocer de qué forma se ha venido difundiendo la conciliación extrajudicial y como, a su vez, esto ha servido para que se pueda resolver conflictos sin necesidad de llegar al entorno judicial, más aún si se trata de atender a las personas con menos recursos.

Por los motivos antes expuestos, considero que este estudio ha resultado de particular importancia pues parte de la necesidad de conocer una realidad concreta, así como una problemática que requiere ser analizada y explicada desde una perspectiva práctica, pues será desarrollada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, quien cuenta con un centro conciliatorio gratuito.

1.4. Delimitación

Al referirnos a la delimitación espacial del presente estudio, se debe hacer énfasis en que el mismo se llevó a cabo en el distrito de Ica, ubicado en la provincia y departamento del mismo nombre, respecto de la labor del centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia de Derechos Humanos, específicamente sobre su centro de conciliación el mismo cuyo servicio está dirigido principalmente hacia personas de bajos recursos.

Al referirnos a la delimitación social del presente estudio, se debe hacer énfasis a que el acopio de data e información, se realizó a través de la técnica de la encuesta, a través del cuestionario como instrumento, con preguntas de selección las mismas que son de naturaleza dicotómica, aplicadas a cien personas.

Al referirnos a la delimitación conceptual del presente estudio, se debe hacer énfasis al hecho de que el estudio contó con dos variables de estudio, las mismas que corresponden a la conciliación extrajudicial y a la resolución de conflictos, como variable independiente y dependiente respectivamente.

Al referirnos a la delimitación temporal del presente estudio, se debe hacer énfasis en que, el año escogido es el 2021, sin embargo, el periodo de tiempo que comprendió la presente investigación, tanto para la aprobación del proyecto, como para la redacción del informe final, abarcó el periodo del 2022 al 2024.

1.5. Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se encontraron en la realización de la presente tesis, se tiene que, al no contar con algún tipo de financiamiento, sea de fuente pública o privada, el suscrito investigador tuvo que afrontar e irrogar los gastos que supuso la ejecución del estudio, con recursos propios, tal y como también se señaló en el proyecto respectivo.

Otro aspecto que limitó la investigación lo constituyó los plazos y tiempos de nuestra casa de estudios, en el sentido de agilizar los trámites administrativos que eran necesarios realizar, de manera tal que, por ejemplo, el proyecto consideraba al año 2021, sin embargo, la resolución decanal que lo aprueba, data del año 2023.

Finalmente, considero importante destacar que se tuvo, en un principio, un cierto recelo por parte de la población o sujetos de estudio sobre los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos, en el sentido de preferir no responder a las preguntas, lo que significó una contingencia que fue salvada en la medida que se informó adecuadamente de los alcances del trabajo y su propósito.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la ejecución del presente estudio, el suscrito investigador se valió del tipo de investigación básica, por considerarla la más apropiada a los fines perseguidos, pues autores como Hernández, et al. (1991), en su momento indicaron que todo estudio busca alcanzar la generación de conocimiento, además de sustentar teorías concretas sobre la problemática materia de investigación, para con ello encontrar las soluciones prácticas. En esa línea, tanto los estudios de tipo básico como los de carácter aplicado se aplican para alcanzar dichos objetivos. A su turno, Behar (2008), señala que esta propugna el inicio de todo trabajo de esta naturaleza desde un fundamento de tipo teórico determinado y mantenerse dentro de ese contexto, es así que, por su intermedio, se procura hallar preceptos originales acerca de la situación problemática materia de estudio, para de esa forma aportar en la búsqueda de nuevo conocimiento o, en todo caso, complementar el ya existente, aunque sin que estos sean puestos en práctica para conocer su asertividad. Una de las bondades de este tipo de investigación, radica en el hecho de que se puede contrastar de manera continua y frecuente los resultados a los que se haya arribado con la finalidad de mejorar los diagnósticos o verificar la existencia de cambios en la conducta de los fenómenos analizados, en razón a ello no se constituye en una materia de exclusiva atención por parte de un investigador. En ese sentido, un estudio más reciente de Hernández, et al. (2014), busca establecer una diferenciación entre las investigaciones básicas y las aplicadas, señalando que, en el caso de las primeras, estas buscan el conocimiento y plantear teorías, mientras que, en el caso de la segunda, esta tiene como propósito resolver el problema en la práctica, sin embargo, ambas han servido a la evolución y desarrollo de la humanidad.

En el caso del diseño, en mi condición de titular de la investigación, considere como el más ajustado a los fines de la investigación al de tipo no experimental, en la medida de que, Hernández, et al. (1991) refiere que este no se ocupa de manipular ninguna de las variables de estudio, sujetándose a la observación del problema de forma práctica en su ámbito natural. Es por ello que no hay ánimo de variar o influir en las variables que forman parte de la investigación. Tal como señalan Cortes e Iglesias (2004), este diseño lo que realiza en la práctica es que el investigador observe el fenómeno en las condiciones en que se desarrolla, es decir, no se busca construir algún tipo de situación en particular, sino que se remite a la observación de lo ya existente. Es por ello que existen posiciones encontradas sobre su utilidad, pues, mientras se considera útil en la correcta descripción de cada variable de estudio, por ser más reales, por otro lado, se estima que es más complejo determinar que variable influyo más en el fenómeno analizado. Es por ello que Behar (2008), afirma que, por medio de este diseño, el investigador

observa el fenómeno en su estado natural, no interviene en su desarrollo, por lo que, cuando hablamos de estudios no experimentales, hacemos alusión a una forma en la que las variables no sufren ningún tipo de manipulación, es decir, el responsable de investigar no ejerce ningún control sobre las variables de estudio. Finalmente, Hernández, et al. (2014), se ratifica en que la investigación no experimental se caracteriza por la no manipulación intencionada de variables, pues esta se limita a la observación del o los fenómenos.

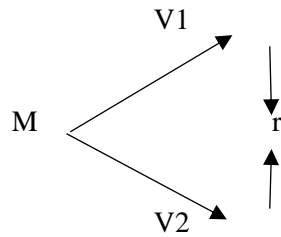
3.2. Enfoque

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, pues como afirman Hernández, et al. (2014), este hace acopio de data para contrastar las hipótesis de estudio, basado en establecer medidas de carácter numérico, así como a través de la estadística descriptiva, ello con la finalidad de fijar pautas de conducta y demostrar teorías, por ello es un proceso secuencial y ordenado que culmina con la medición de las variables de estudio, de lo que posteriormente se extraerán conclusiones. En esa línea, Behar (2008), señala que este enfoque recaba información de carácter empírico, sobre elementos que puedan ser medidos, y que por su propia estructura siempre traerán consigo resultados numéricos, por ello tiene particular fortaleza al momento de precisar el fenómeno materia de estudio desde la perspectiva de los datos concretos y específicos.

3.3. Nivel

En cuanto al nivel, este fue descriptivo correlacional, sobre la base del uso de estadística, la misma que será representada en gráficos y tablas, en las mismas se podrá apreciar las mediciones realizadas gracias a la puesta en práctica de los instrumentos de recolección de datos. Hernández, et al. (1991) nos brindan una definición clara sobre este tipo de nivel cuando señalan que en el estudio de tipo descriptivo se tiene por finalidad analizar la situación problemática desde diversos aspectos, encontrando sus características particulares, así como sus dimensiones, luego de ello será más factible explicar el fenómeno como un todo, mientras que, en cuanto al estudio correlacional, este busca dimensionar las variables de la investigación para que una vez que esta concluya, poder afirmar si estas guardan relación o no; es importante que, para ello, los sujetos materia de estudio sean los mismos en cada variable. Continúa Hernández, et al. (2014), sobre el nivel descriptivo, explicando que este tiene como objetivo determinar cada aspecto que caracteriza al objeto de estudio pues por su intermedio se tendrá un entendimiento del fenómeno mucho más claro, así como de describirá cada variable del trabajo elaborado. En el caso de Cortes e Iglesias (2004), coinciden en que el estudio descriptivo permite encontrar las propiedades, características y rasgos particulares de los elementos que conforman la investigación, sean estos grupos, sociedades, cosas, o cualquier otro elemento que guarde relación con la realidad problemática abordada.

En concordancia con lo antes anotado, se consideró el siguiente diseño:



Donde:

M= Muestra

V1= Conciliación extrajudicial

V2= Resolución de conflictos

r= Relación

3.4. Operacionalización de variables

En el caso de la conciliación extrajudicial, está en su condición de variable independiente debe ser entendida como una vía alternativa para la solución de controversias que habilita a las personas para que acudan a centros especializados públicos o privados con la finalidad de evitar llevar su conflicto de intereses ante el Poder Judicial. Para ello será la ley la que determine qué tipo de materias son conciliables o no.

Sobre esta variable, sus dimensiones son política pública y gestión pública; siendo que, en el caso de la primera, sus indicadores son conocimiento ciudadano y difusión, en tanto que, en el caso de la segunda, sus indicadores son estrategias y actividades.

Para el caso de la resolución de conflictos, está en su condición de variable dependiente debe ser entendida como aquel modo en que personas o entidades alcanzan una solución a los desacuerdos que tienen ostentando para ello una alta cultura de paz, ello evita la disputa y el carácter adversarial que trae consigo un eventual conflicto.

Sobre esta variable, sus dimensiones son autonomía de la voluntad y cultura de paz; siendo que, en el caso de la primera, sus indicadores son carácter no adversarial e iniciativa para acuerdos, en tanto que, en el caso de la segunda, sus indicadores son conocimiento sobre efectos de conciliar y confianza hacia la otra parte.

3.5. Población, muestra y muestreo

Sobre la población, dado que se trata de medir una política pública orientada al desarrollo de una cultura de paz a través de la solución de conflictos sin necesidad de acudir a una sede jurisdiccional, se consideró apropiado delimitar a la población dentro de los ciudadanos del distrito de Ica. En ese sentido, Arias-Gómez, et al. (2016), indica que al referirnos a la población de estudio hacemos énfasis en un grupo que puede estar integrado por personas o casos, debidamente delimitados y de acceso rápido, que permitirán definir la muestra de la investigación, por cuanto tendrán determinados criterios de elección; es por ello que, al hablar de población, la idea puede involucrar no solo a individuos sino también a organizaciones, grupos familiares, entre otros. Por su parte, Hernández, et al. (2014), señala que, una vez delimitada la situación problemática, es pertinente pasar a delimitar a la población con que se ejecutará la investigación, para ello se fijaran criterios que permitan incluir a todos aquellos elementos que tengan relación con el fenómeno estudiado, de tal suerte que la población cuente con determinadas características comunes. En el caso de Cortés e Iglesias (2004), consideran que, la población o universo no es otra cosa que el total de elementos que integran un estudio y cuyas características son propias y adecuadas a la problemática abordada, sin embargo, en diversas oportunidades es imposible estudiar a toda la población, por lo que se recurre a establecer una muestra determinada.

Para el caso de la muestra, esta estuvo constituida por cien (100) personas, ciudadanos del distrito de Ica, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de información escogido para los efectos. Sobre la muestra, Behar (2008), explica que esta básicamente constituye un segmento de la población, para ello se deberá verificar que tipo de forma se utilizará para determinar la muestra, de manera tal que esta pueda ser significativa y útil al estudio. Para Cortés e Iglesias (2004), la muestra coadyuva en el trabajo investigativo, pues permite utilizar un número menor al de la población sin que con ello no se dejen de tener resultados con alta confiabilidad, pues a través de ella los cálculos son más rápidos de realizar y se ahorran una serie de recursos. En el caso de Hernández, et al. (2014), estos sostienen que la muestra es una parte del grupo inicial delimitado como población, es necesaria su aplicación cuando no se cuenta con los recursos necesarios, así como por razones de tiempo, además, permite un mejor análisis, mediante la aplicación de criterios que permitan que los resultados puedan ser presentados de forma generalizada.

En lo que respecta al muestreo, este fue no probabilístico, bajo criterio de conveniencia y por medios no aleatorios, por lo que no fue necesaria la aplicación de una fórmula estadística para su determinación. Sobre el particular, Hernández, et al. (2014), indican que este tiene que ver con seleccionar a los elementos de estudio obedeciendo a fines y caracteres de la

investigación, no siendo prioritario considerar un criterio de carácter estadístico, sin embargo, puede ser utilizado en estudios cualitativos y cuantitativos, en este caso, la selección de elementos no persigue que los elementos de estudio sean totalmente representativos de una población en particular. Ello en sintonía con Behar (2008), quien señala que, en cuanto al muestreo, los de tipo no probabilístico se dan cuando la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino debido a causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Para Cortes e Iglesias, (2004), estas muestras dependen del juicio del investigador quien selecciona, a su juicio, que elementos son representativos debido a su conocimiento de la población. En tanto, Arias-Gómez, et al. (2016), refieren que el muestreo probabilístico, en ocasiones, puede traer consigo una generación de costos bastante alta, por lo que se puede optar por métodos no probabilísticos, ello en razón de que el universo es demasiado extenso.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Finalmente, en cuanto a los medios de recolección de información, se hará uso de la técnica de la encuesta a través de cuestionarios, pues, como indica Hernández, et al. (1991): “es el instrumento más utilizado para obtener datos y medir cada variable”.

Sobre la utilidad de los medios de recolección de información, Hernández, et al. (2014), hacen énfasis en que mediante el uso de estas herramientas se asegura un camino confiable para lograr las metas propuestas por el investigador, con la finalidad de poder contrastar las hipótesis, pues gracias a su aplicación se podrán conocer las características más marcadas de cada una de las variables, así como interpretar cada dimensión e indicador que la compone.

En el caso particular del cuestionario, la suscrita investigadora considera apropiado citar a Popper (1995, citado por Behar, 2008), cuando afirma que el cuestionario es aquel conjunto de preguntas, relacionadas con los objetivos y variables de estudio que pretenden medirse, las mismas que pueden ser diversas, aunque siempre en relación con lo que se pretende, posteriormente, cuantificar. En el caso específico de las llamadas preguntas cerradas, los sujetos deben limitarse a elegir una de las alternativas que se les ofrece por parte del investigador.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación cumplió con las directivas establecidas por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica para su elaboración, en particular con los parámetros establecidos en la Resolución Rectoral N° 1320-R-UNICA-2021, por la que se ratifica la Resolución Vicerrectoral N°113-VRI-UNICA-2021, que aprueba la “Guía para la elaboración y

presentación de los proyectos e informes finales de: tesis, trabajo académico, trabajo de investigación, proyecto de investigación y trabajo de suficiencia profesional”, así como la Resolución Rectoral N° 1668-R-UNICA-2020, que aprueba el “Reglamento para la evaluación de la originalidad de los documentos de investigación”. En ese sentido, la suscrita investigadora respetó los derechos de autor de las fuentes utilizadas para la elaboración de este estudio, así como cumplió escrupulosamente con las normas internacionales APA para la correspondiente citación. Además, el presente trabajo fue sometido al software de examen de similitud de trabajos académicos y de investigación (turnitin) de esta casa de estudios.

En cuanto a la ética, podemos señalar que autores como Simons (2017), consideran que esta es sinónimo de congruencia y verdad, pues les otorga a los vínculos humanos el respeto hacia los demás, por lo que se constituye en parte integrante de nuestra percepción de moral, en ese sentido, con su respeto podremos progresar en una sociedad caracterizada por no reconocer los logros o resultados de otros.

III. RESULTADOS

En esta parte, corresponde presentar los resultados obtenidos a través de nuestro instrumento de recolección de datos (cuestionario) que fuera mencionado en los acápite anteriores, los mismos que son representados a través de tablas y gráficos, estando apoyados en la estadística descriptiva. Al respecto, Lind, et al. (2000, citados por Posada, 2016) señalan que la estadística tiene como propósito realizar un análisis de la información o data con la que se cuenta, la misma que se desarrolla de forma secuencial siendo que se hace mención a dos tipos: la estadística descriptiva y la inferencial. En el caso de la estadística descriptiva, utilizada en el presente trabajo, Posada (2016), la entiende como aquella presentación de información por medio de tablas y gráficos, cuya utilidad se encuentra en que por su intermedio se puede hacer una descripción resumida del comportamiento de los elementos investigados, sin que ello signifique realizar generalidades sobre el particular dado que ello se obtiene de una parte de la población.

Acerca del programa elegido para la exposición de resultados, en el presente caso se utilizó el SPSS de IBM, definido por Pérez (2005, citado por Posada, 2016) como un software estadístico para el análisis de datos, el mismo que inicialmente fuera utilizado para campos de las ciencias sociales y con el paso del tiempo ser acogido por las demás ciencias. Por ello Posada (2016), incide en que por su intermedio se puede contar con una aplicación eficiente para procesar data y visualizar los resultados que se obtengan a través de tablas y gráficos, con el apoyo del análisis descriptivo de esa información. En general existe una cierta interpretación errónea del uso de este programa pues se asume que es el único del que puede valerse un investigador, sin embargo, autores como Rivadeneira, et al. (2020), inciden en referir que actualmente hay un sinnúmero de opciones que pueden ser utilizadas mediante el sistema operativo de Windows, como es el caso de SPSS, R, Stata, Minitab, Excel y otros softwares, en esa línea, los investigadores consideran que dentro de sus principales ventajas, el SPSS permite un importante ahorro de esfuerzo y tiempo dado que hace en segundos lo que bien podría demandar horas e incluso días, además, permite la realización de cálculos con mayor precisión, evitando redondeos y cálculos realizados de manera manual, coadyuva a que los investigadores puedan concentrar su tarea a los aspectos conceptuales, pues las de tipo mecánico van a formar parte del trabajo del programa, por ello en este caso la mayor concentración se dirige a la interpretación de resultados y el análisis crítico de los mismos, pero el mayor beneficio que justifica su utilización es que permite trabajar con grandes cantidades de datos, permitiendo el uso de muestras mayores con más variables de estudio; pese a lo cual no se debe dejar de lado que una posible desventaja sería el llevar a una sofisticación innecesaria a estudios simples y sencillos.

Por ello pasamos a detallar los resultados obtenidos y representados por SPSS:

INTERROGANTE N° 01:

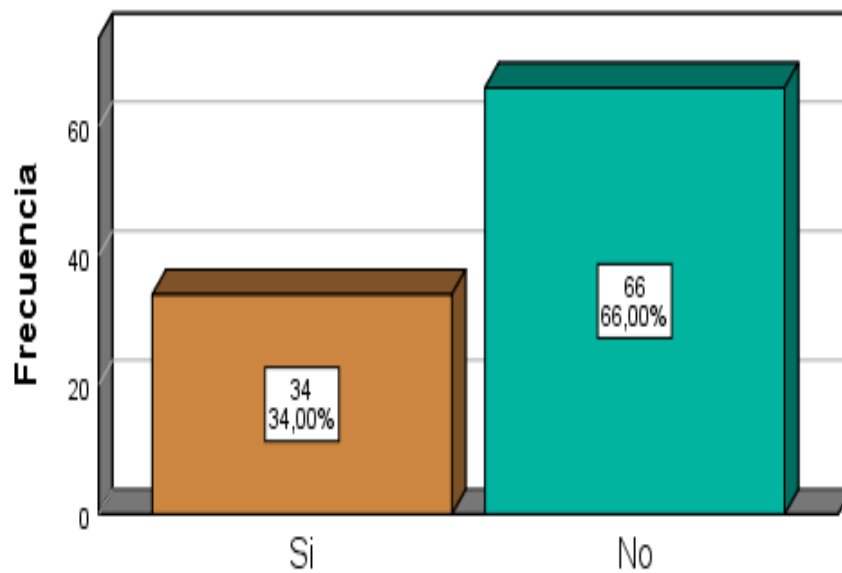
¿Considera usted tener suficiente conocimiento acerca del significado de la conciliación extrajudicial en nuestro país?

TABLA N° 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	34,0	34,0	34,0
	No	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 01



Fuente: Tabla N° 01 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: De la revisión de las respuestas brindadas, se pudo establecer que un importante porcentaje del 66% de la población considera no contar con el conocimiento suficiente acerca del significado de la conciliación extrajudicial y su implementación dentro de nuestro país.

INTERROGANTE N° 02:

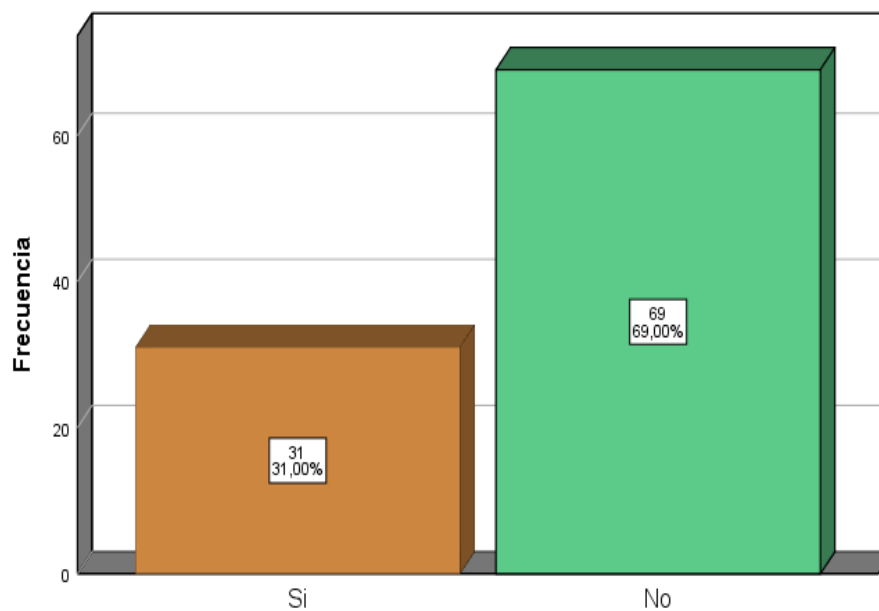
¿Considera usted que el Estado Peruano promueve adecuadamente a la conciliación extrajudicial como medio alternativo para solucionar conflictos?

TABLA N° 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	31,0	31,0	31,0
	No	69	69,0	69,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 02



Fuente: Tabla N° 02 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Los ciudadanos encuestados, en un porcentaje del 69%, han mencionado que el Estado no viene haciendo una adecuada promoción de la conciliación extrajudicial como medio para la solución de conflictos, ello resulta muy preocupante por cuando esta política busca dar una alternativa al trámite judicial.

INTERROGANTE N° 03:

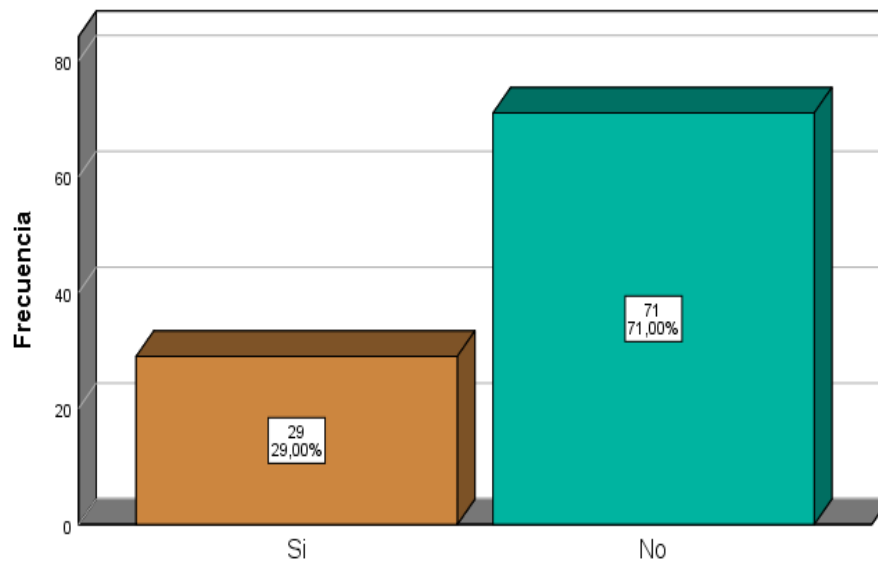
¿Considera usted que el Estado difunde de manera masiva el uso de la conciliación como herramienta para la resolución de conflictos?

TABLA N° 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	29,0	29,0	29,0
	No	71	71,0	71,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 03



Fuente: Tabla N° 03 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Respecto a la eficacia de la difusión de la conciliación extrajudicial, los participantes de la encuesta, en un porcentaje del 71% dieron una opinión negativa al respecto, pues consideran que no hay medios masivos que permitan conocer de mejor manera las bondades de este tipo de herramientas alternativas.

INTERROGANTE N° 04:

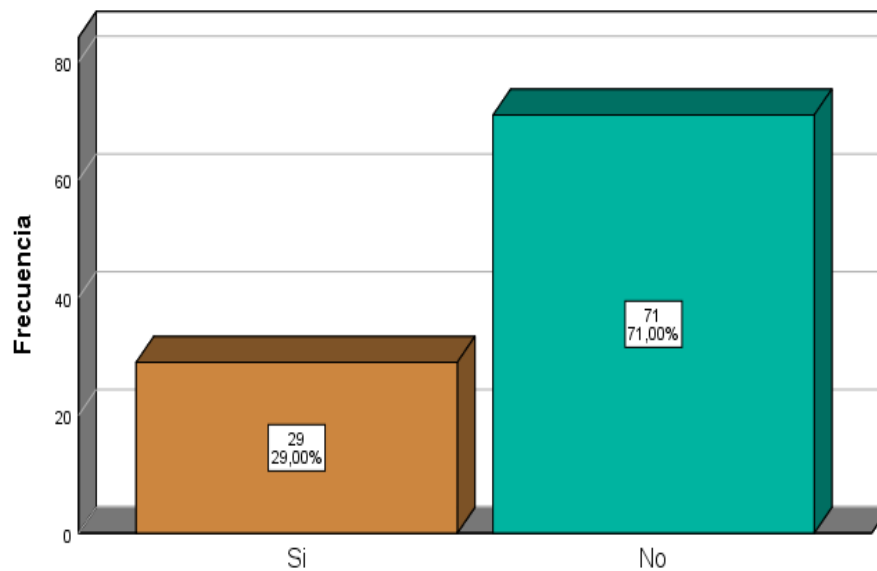
¿Considera usted que el Estado realiza campañas suficientes para promover la conciliación extrajudicial ya sea a través de centros públicos o privados?

TABLA N° 04

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	29,0	29,0	29,0
	No	71	71,0	71,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 04



Fuente: Tabla N° 04 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: En cuanto al deber del Estado sobre la realización de campañas para promover el uso de la conciliación extrajudicial, los encuestados de manera masiva (71%), opinaron que no se cumple con informar apropiadamente acerca de la existencia de los centros de conciliación de la localidad, sean públicos o privados.

INTERROGANTE N° 05:

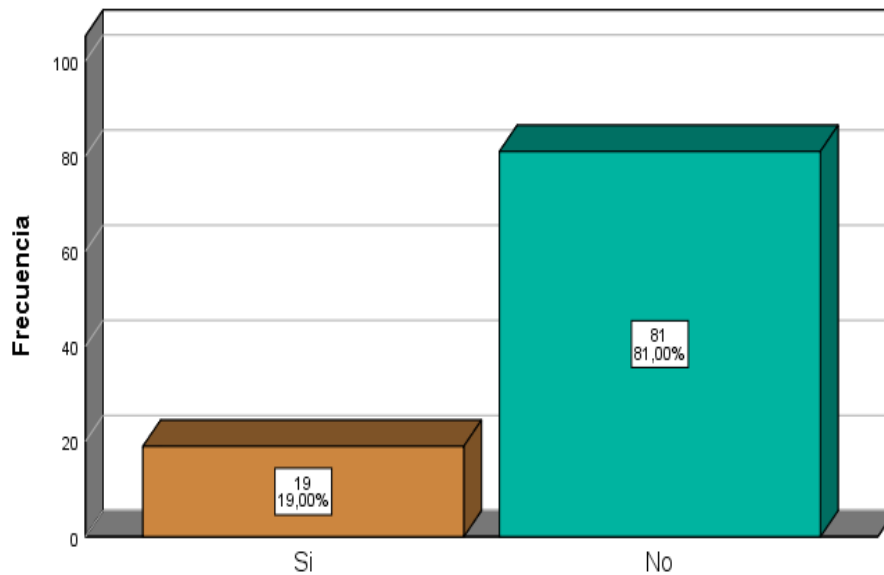
¿Considera usted que el Estado cuenta con una estrategia eficiente para difundir las ventajas de la conciliación extrajudicial como medio alternativo al Poder Judicial?

TABLA N° 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	19,0	19,0	19,0
	No	81	81,0	81,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 05



Fuente: Tabla N° 05 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Se cuenta con un 81% de encuestados que coincidieron en señalar que, desde su percepción, el Estado no cuenta con ninguna estrategia consolidada que pueda dar resultados efectivos acerca del propósito consistente en difundir a la conciliación extrajudicial como recurso alternativo al trámite judicial.

INTERROGANTE N° 06:

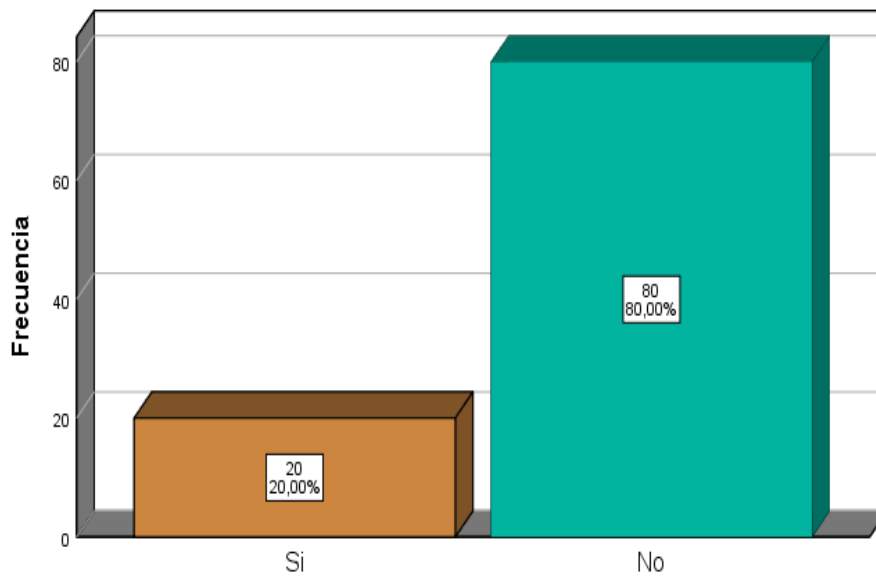
¿Considera usted que el Estado cuenta con una estrategia eficaz para difundir las ventajas de la conciliación extrajudicial como medio alternativo al Poder Judicial?

TABLA N° 06

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	20,0	20,0	20,0
	No	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 06



Fuente: Tabla N° 06 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Para el 80% de las personas a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos, el Estado no es eficaz en las formas o medios a los que recurre para difundir la conciliación extrajudicial, por lo que ello no surte los efectos que seguramente se esperan para masificar su uso y, de esa manera, descongestionar la labor judicial.

INTERROGANTE N° 07:

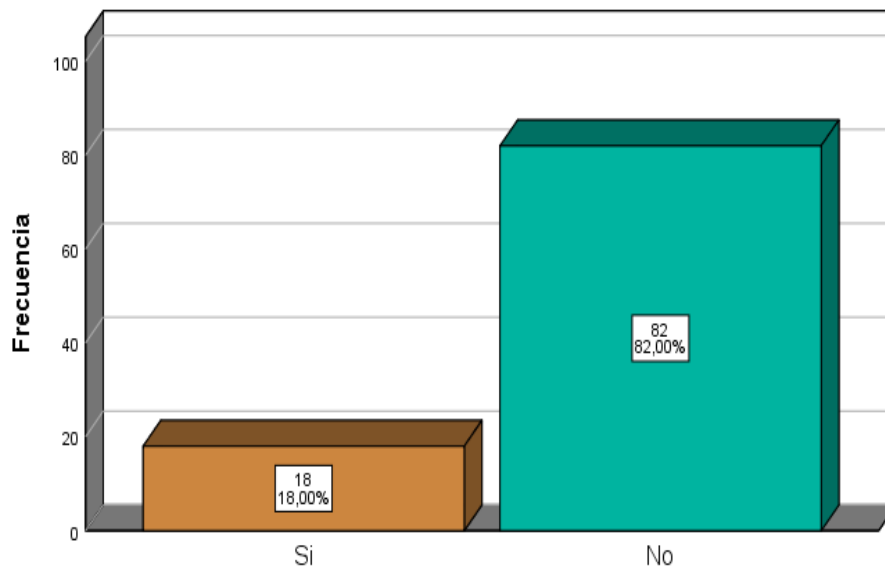
¿Considera usted que dentro de la ciudad de Ica se promueven actividades orientadas al conocimiento ciudadano sobre la conciliación extrajudicial?

TABLA N° 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	18,0	18,0	18,0
	No	82	82,0	82,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 07



Fuente: Tabla N° 07 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: En el caso específico de la ciudad de Ica, se cuenta como resultado relevante el hecho de que el 82% de personas que resolvieron el cuestionario manifestaron que no se impulsan actividades destinadas a que el ciudadano iqueño se informe acerca de los beneficios de la conciliación extrajudicial.

INTERROGANTE N° 08:

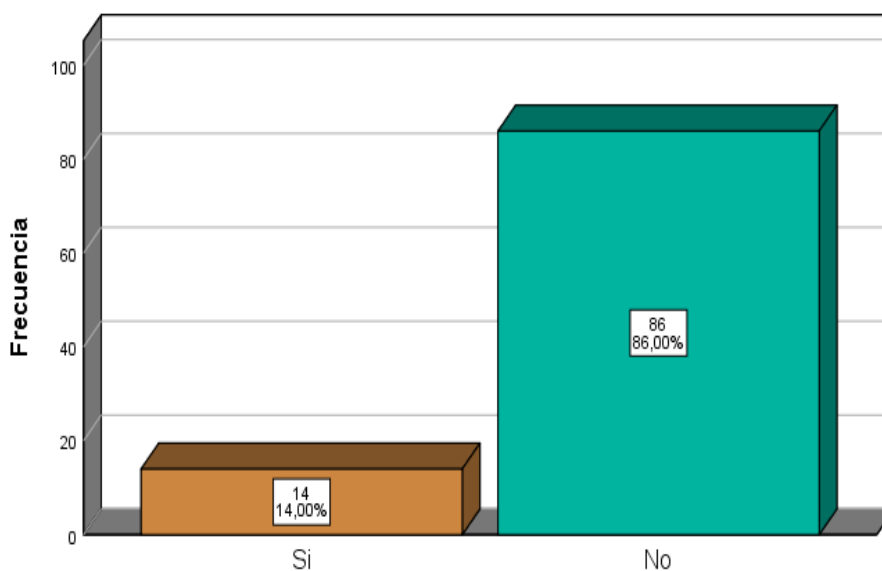
¿Considera usted que existen iniciativas suficientes orientadas a que los ciudadanos que viven en Ica conozcan de la presencia del centro de conciliación gratuito con sede en esta ciudad?

TABLA N° 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	14,0	14,0	14,0
	No	86	86,0	86,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 08



Fuente: Tabla N° 08 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Para una amplia mayoría del 86% de ciudadanos encuestados, no hay un compromiso del Estado por acercar los centros de conciliación públicos a las personas, en especial el centro de conciliación gratuito del Ministerio de Justicia, pese a que ello coadyuvaría a que personas de menos recursos acudan a este tipo de instituciones.

INTERROGANTE N° 09:

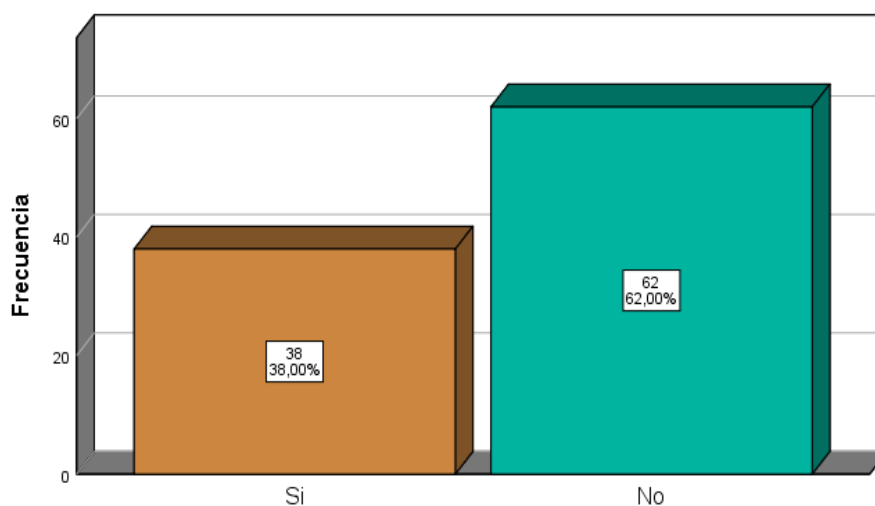
¿Considera usted que la resolución de conflictos por vía de la conciliación extrajudicial resulta más beneficiosa que acudir ante la autoridad judicial?

TABLA N° 09

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	38,0	38,0	38,0
	No	62	62,0	62,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 09



Fuente: Tabla N° 09 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: En el caso de los beneficios que pueda traer la conciliación extrajudicial, el 62% de personas que accedieron a resolver el cuestionario para acopio de información, consideraron que esta no es tan beneficiosa como la alternativa de llevar sus diferencias ante un ente hetero compositivo como el Poder Judicial, ello se explica con la poca información con la que cuenta, así como la escasa promoción y difusión de sus bondades y de los centros que existen en la ciudad, en particular el centro público gratuito.

INTERROGANTE N° 10:

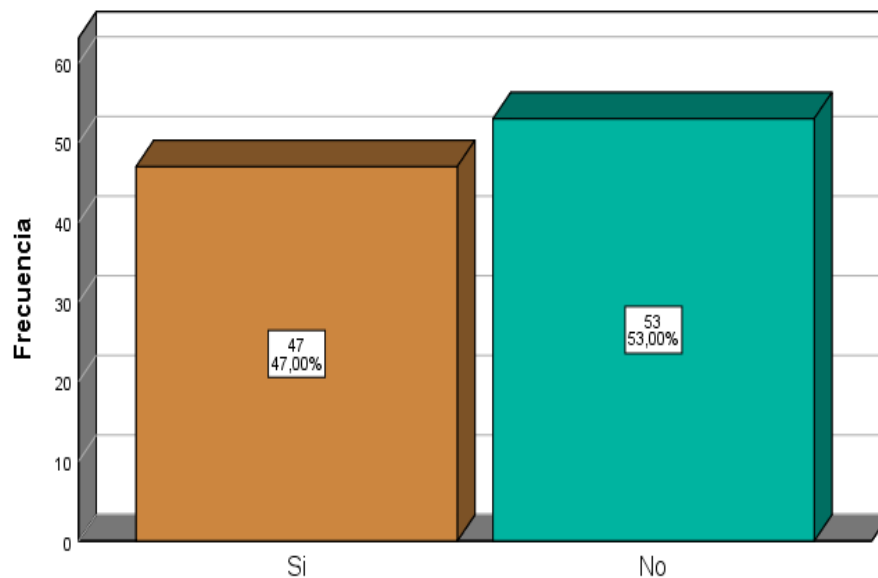
¿Considera usted que la vía del diálogo y el entendimiento mutuo son mejores vías para la resolución de conflictos que buscar que un juez decida su controversia?

TABLA N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	47	47,0	47,0	47,0
	No	53	53,0	53,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 10



Fuente: Tabla N° 10 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Un interesante 47% de personas encuestadas cree que a través del dialogo y el entendimiento mutuo se podría llegar a alcanzar soluciones a sus problemas, evitando un proceso judicial. Esto deja en evidencia que, de mejorarse las formas de difusión e información, el mecanismo de conciliación podría tener un uso mayor.

INTERROGANTE N° 11:

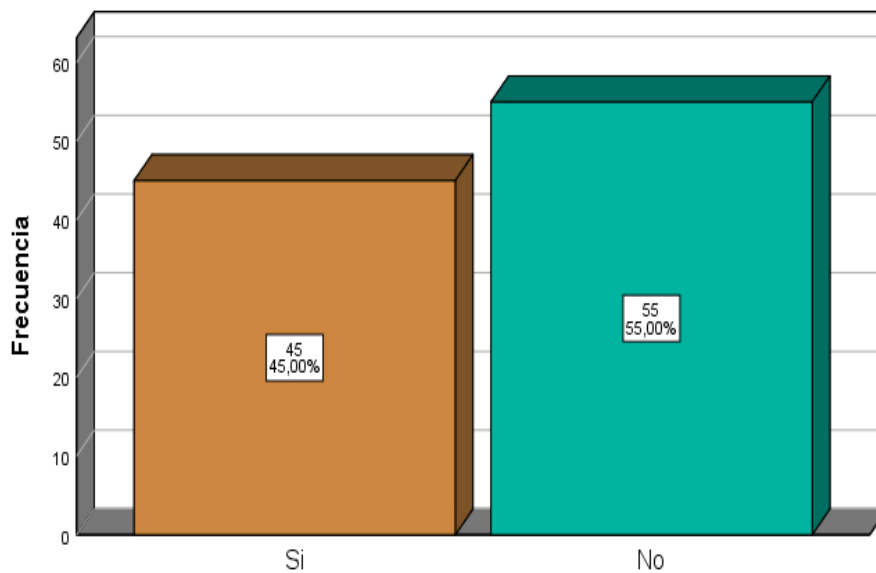
¿Considera usted que estaría dispuesto a tomar la iniciativa para solucionar un posible conflicto proponiéndole a las otras partes en controversia acudir a un centro de conciliación extrajudicial?

TABLA N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	45	45,0	45,0	45,0
	No	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 11



Fuente: Tabla N° 11 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Sobre esta pregunta, el 55% de personas participantes señalo que, en caso de encontrarse en conflicto, no se encuentra dispuesta a promover acuerdos amistosos vía la conciliación extrajudicial, ello demuestra una mayor inclinación hacia el litigio y el poco apego a una cultura de paz y, por el contrario, un mayor apego a la confrontación.

INTERROGANTE N° 12:

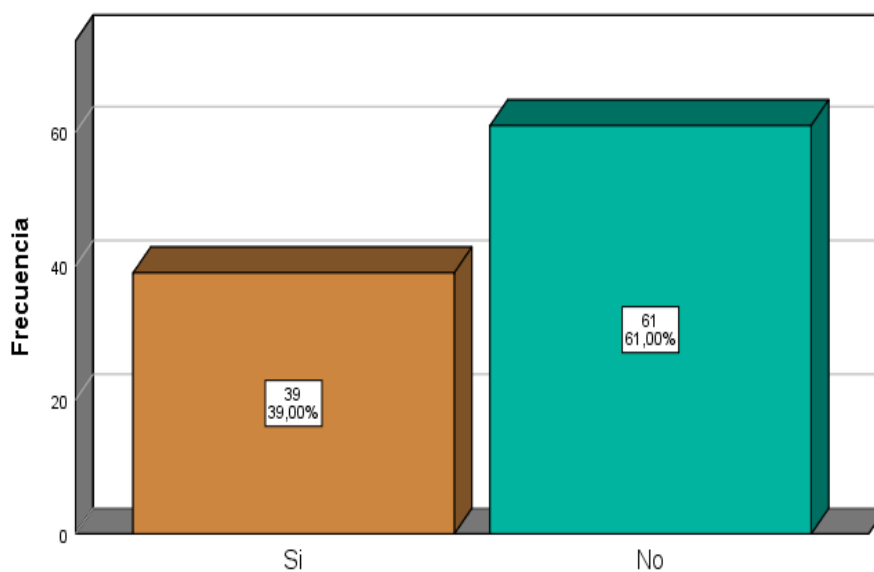
¿Considera usted que ante un conflicto estaría dispuesto a ceder parte de sus posiciones o exigencias a cambio de evitar llevar su disputa ante el Poder Judicial?

TABLA N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	39	39,0	39,0	39,0
	No	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 12



Fuente: Tabla N° 12 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Se puede establecer que el 61% de ciudadanos encuestados, tienen una concepción bastante vinculada al no ceder posiciones o conceder prestaciones con la finalidad de llegar a un acuerdo amistoso que evite el conflicto, postura que, finalmente, solo tendrá como corolario la llegada a la vía judicial y transitar por procesos largos y costosos, dejando de lado la posibilidad de “ganar-ganar” y pasando al “ganar-perder”.

INTERROGANTE N° 13:

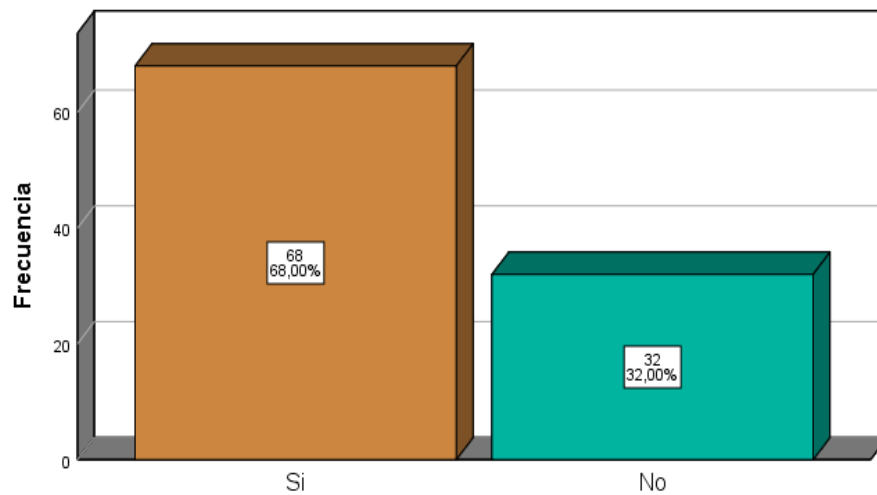
¿Considera usted que existe desconocimiento por parte de la ciudadanía respecto de los efectos de la conciliación extrajudicial perjudicando de esa manera el desarrollo de una cultura de paz dentro de nuestra sociedad?

TABLA N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	68	68,0	68,0	68,0
	No	32	32,0	32,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 13



Fuente: Tabla N° 13 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Para que una política pública tenga éxito, se necesita que varios factores puedan conjugarse en beneficio de la población; en el caso de la cultura de paz para la solución de conflictos el 68% de encuestados tiene la percepción de que las personas desconocen los efectos de una conciliación extrajudicial, por lo que ello afecta su posible aplicación, prefiriendo al sistema judicial.

INTERROGANTE N° 14:

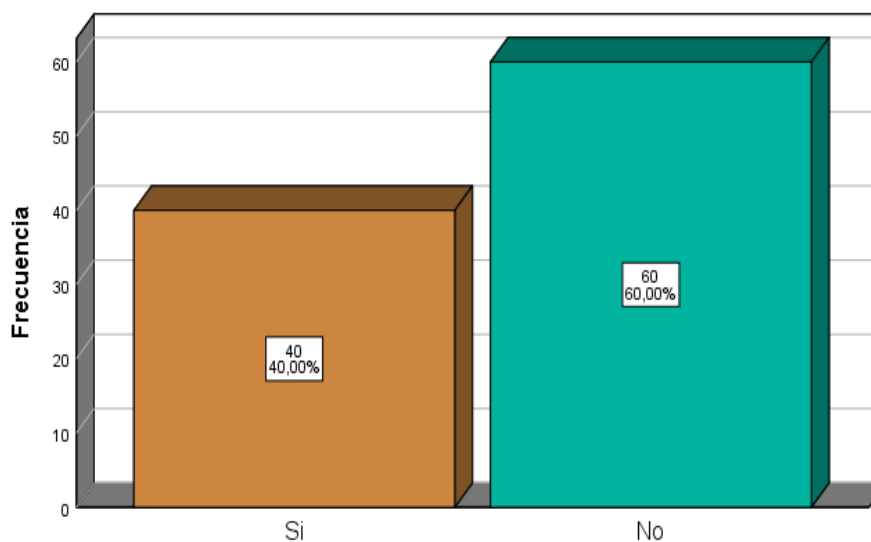
¿Considera usted que la resolución de un conflicto a través de un acuerdo por conciliación extrajudicial tiene el mismo valor que una sentencia ante el Poder Judicial?

TABLA N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	40	40,0	40,0	40,0
	No	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 14



Fuente: Tabla N° 14 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Para el 60% de las personas que formaron parte de la resolución del cuestionario aplicado, la conciliación extrajudicial no tiene los mismos efectos que una sentencia emitida por un juez, lo que evidencia, precisamente, la falta de información con a que cuentan, así como la poca predisposición del Estado para que este sea difundida con éxito a todo nivel, pero en especial para aquellos que tienen menos recursos y necesitan de soluciones eficaces.

INTERROGANTE N° 15:

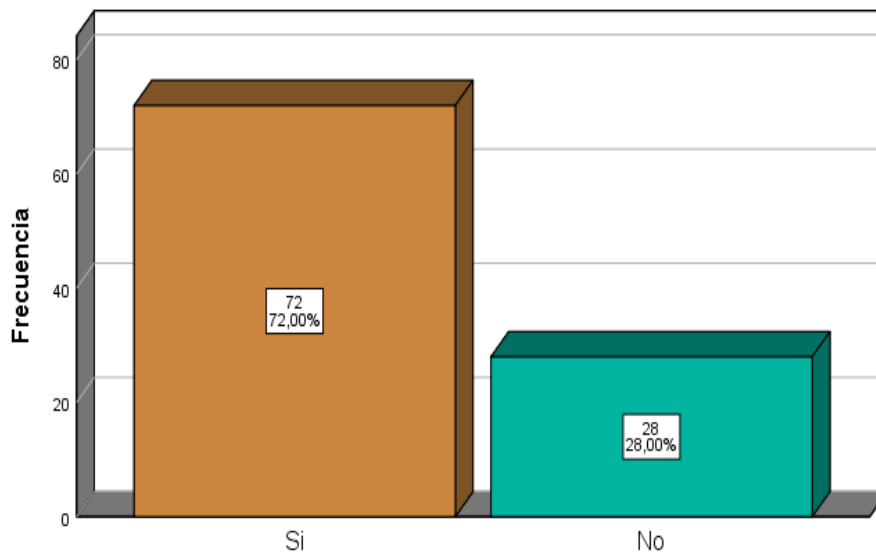
¿Considera usted que para que se concrete la resolución de conflictos por la vía de la conciliación extrajudicial resulta fundamental la confianza entre las partes involucradas en la disputa?

TABLA N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	72	72,0	72,0	72,0
	No	28	28,0	28,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 15



Fuente: Tabla N° 15 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: En este caso, un significativo 72% de personas encuestadas afirmó que la única manera de que funcione la conciliación extrajudicial es que las personas confíen en la palabra de la otra, de manera tal que los acuerdos a los que arriben se puedan cumplir, ello implica que las partes actúen con buena fe dentro del procedimiento conciliatorio, seguros de que acatarán los acuerdos y su ejecución.

INTERROGANTE N° 16:

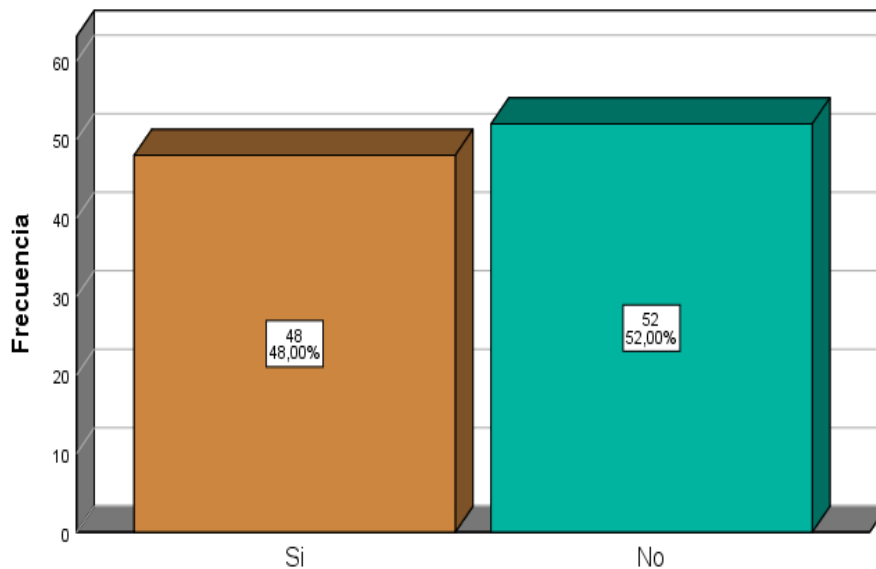
¿Considera usted que la confianza entre las involucrados puede generar acuerdos igualmente satisfactorios para cada una de las partes en conflicto?

TABLA N° 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	48	48,0	48,0	48,0
	No	52	52,0	52,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

FIGURA N° 16



Fuente: Tabla N° 16 / Elaboración: IBM SPSS

Comentario: Sobre esta pregunta, el 52% de participantes concluyo en que, pese a la confianza entre las partes, no se alcanzan acuerdos satisfactorios entre las partes, lo que denota, además, la poca confianza al procedimiento. Sin embargo, no deje de ser expectante el 48% que si estima que la confianza entre las partes puede traer mejores resultados al momento de conciliar extrajudicialmente.

V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo general: En cuanto a lo que se refiere a la concreción del objetivo general de estudio, en el mismo que procura explicar de qué manera la difusión de la conciliación extrajudicial se relaciona con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica; se cuenta como indicadores relevantes a lo contemplados en la tabla y gráfico N° 01, donde se tiene que el 66% de personas participantes de la resolución del cuestionario manifiestan no contar con el conocimiento suficiente acerca del significado de la conciliación extrajudicial como medio alternativo para la resolución de conflictos; es por ello que, conforme a lo analizado de la tabla y gráfico N° 02, se tiene que esta posición se ratifica cuando el 69% de ciudadanos encuestados mencionan que no hay una promoción adecuada esta herramienta para alcanzar acuerdos entre las partes sin llegar a judicializarlos; en ese orden de ideas, se consultó sobre la forma en que el Estado peruano viene publicitando o difundiendo las bondades de la conciliación extrajudicial y como ello ha permitido que su uso se masifique, cuyas respuestas aparecen en la tabla y gráfico N° 03, donde el 71% de la muestra consultada fueron enfáticos en mencionar que estas acciones no han sido eficientes ni efectivas, este porcentaje es idéntico con relación a la información obrante en la tabla y gráfico N° 04, donde se interrogo sobre su percepción sobre las campañas que se vienen gestando para que la conciliación extrajudicial sea más conocida, así como la posibilidad de acceso a través de medios públicos o privados, sin embargo, la mayor parte de intervinientes señalaron que estas no son suficientes pues no cumplen su propósito. Todo lo antes descrito guarda una importante relación con el requerimiento formulado acerca de lo que significa la cultura de paz, la misma cuyos resultados aparecen en la tabla y gráfico N° 13, donde el 68% coincide en precisar que existe un alto desconocimiento por parte de los ciudadanos acerca de los efectos de la conciliación extrajudicial lo que incide en una cultura confrontacional, apartada de cualquier intento por solucionar los conflictos de forma consensuada; es por ello que dentro de la tabla y gráfico N° 15 se cuenta con información referida a que más del 72% de la población encuestada afirma que la única forma para alcanzar el ideal de la conciliación extrajudicial es que exista confianza entre las partes que participan del procedimiento, lo que obviamente no se logrará en la medida que esta herramienta no sea difundida adecuadamente entre sus posibles usuarios.

En atención a los resultados que se han destacado en el párrafo precedente, conviene establecer un grado de comparación y contrastación con otros trabajos que hayan sido previamente citados dentro del marco teórico del presente estudio, así pues, podemos hacer mención a la investigación de Cabral (2020), por la cual se pudo establecer la necesidad de mejorar los niveles de información y aplicación de la conciliación extrajudicial en la población, ello en la medida que esta guarda una incidencia directa con la cultura de paz, es decir, mientras

más procedimientos conciliatorios existan, habrá una mayor cantidad de conflictos solucionados sin necesidad de recurrir a mecanismos adversariales como es el caso del uso de la administración de justicia, caracterizada por un mayor uso de recursos (tiempo y dinero). Por su parte, García y Quiroz (2021), hicieron saber que producto de su trabajo se pudo afirmar que el acceso a los servicios de justicia es cada vez más difícil, dado el constante aumento poblacional y de la carga procesal, por lo que la utilización de mecanismos alternativos como la conciliación extrajudicial constituyen una salida rápida y efectiva a cualquier tipo de conflicto, para ello se necesita de un mayor esfuerzo por parte del Estado, pues actualmente estos son insuficientes al no masificarse su uso, no informarse de forma suficiente sobre sus ventajas, ni poner énfasis en la conciliación a nivel de centro públicos cuyos servicios son gratuitos para personas con menores recursos. No debe dejarse de destacar, que estudio como los de Muñante (2014), mantenían una posición crítica sobre la difusión de la conciliación extrajudicial, al mencionar que no solo basta con crear el marco jurídico por el que se viene rigiendo la conciliación extrajudicial en nuestro país, sino que se requiere del Estado un trabajo arduo consistente en capacitar a quienes oficiaran como conciliadores, es decir, prepararlos para tan importante encargo, crear centro de conciliación públicos y difundir los servicios que brindan, alentar la creación de servicios conciliatorios privados así como, de manera especial, orientar a los ciudadanos sobre como acceder a dichos servicios y cuales serán los efectos jurídicos que tendrán los acuerdos a los que puedan llegar; sin embargo, han sido los centros privados lo que han cobrado mayor relevancia, aunque lamentablemente se debe indicar que estos priorizan el lucro pues no cumplen con todas las formalidades indispensables para garantizar un procedimiento de calidad, siendo que en ocasiones pareciera solo una formalidad para habilitar la posibilidad de llegar al Poder Judicial. Esta realidad no solo ha sido contrastada por las investigaciones antes referidas, sino que a través de organismos como el Observatorio de la Conciliación en el Perú (2019), se ha podido contar con información que revela una mayor incidencia de la conciliación en el ámbito privado y débiles indicadores respecto a la que se realiza en el ámbito público, es el caso del 2018, donde se realizaron más de 76 mil conciliaciones privadas, de las cuales más del 40% logró concretar acuerdos totales sobre sus diferencias, mientras que los centros públicos solo alcanzaron poco más de 23 mil conciliaciones con una media de acuerdos totales del 52%, mientras que según el Ministerio de Justicia (2019), durante ese año los centros conciliatorios públicos lograron resolver poco más de 19 mil casos, cifra menor a la del año anterior, mientras la misma institución da cuenta que al primer trimestre del 2021, se tienen 288 conciliaciones de las cuales 73 están concluidas.

Con base en los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se puede afirmar que la difusión de la conciliación extrajudicial no se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

Sobre el primer objetivo específico: En cuanto a lo que se refiere a la concreción del primer objetivo específico de estudio, en el mismo que procura analizar de qué forma se promueve la difusión de la conciliación extrajudicial en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021; se cuenta como indicadores relevantes a los contemplados en la tabla y gráfico N° 05, donde se tiene que el 81% de personas participantes de la resolución del cuestionario manifiestan que el Estado no es eficiente en sus estrategias de difusión de la conciliación extrajudicial, así como informar que ventajas presente en comparación con llegar a un proceso judicial; es por ello que, conforme a lo analizado de la tabla y gráfico N° 06, se tiene que esta posición se ratifica cuando el 80% de ciudadanos encuestados se ratifican en mencionar la poca efectividad que las políticas estatales tienen sobre la posible masificación de la cultura de paz por medio de los procedimientos conciliatorios; en ese orden de ideas, se consultó sobre las actividades de promoción y difusión para el conocimiento de la conciliación extrajudicial en la circunscripción correspondiente a Ica, ello con el fin de que el ciudadano tenga la suficiente información sobre sus alcances, sin embargo, de las respuestas que aparecen en la tabla y gráfico N° 07, se aprecia que el 82% de la muestra consultada fueron enfáticos en mencionar que estas acciones no se realizan o no son debidamente puestas a conocimiento de la población; bajo esa perspectiva, encontramos que en la tabla y gráfico N° 08, al hacerse la interrogante consistente en conocer sus consideraciones sobre la existencia de iniciativas orientadas a lograr que la sociedad iqueña conozca de la existencia del centro de conciliación gratuito que funciona en esta localidad, la respuesta fue masiva con un 86% de que ello no sucede, lo que deja claro el hecho de que existe una contingencia importante acerca de los medios que se vienen utilizando para lograr que la conciliación extrajudicial pueda promoverse de forma más exitosa. Todo lo antes descrito guarda una importante relación con el requerimiento formulado acerca del conocimiento que se tiene sobre la validez de un acta de conciliación, contando con un sorprendente 60% de personas encuestadas que manifestaron, en la tabla y gráfico N° 14, no conocer que dichas actas tienen el mismo valor que una sentencia emitida por la administración de justicia, lo que incide en la falta de información con que cuenta el poblador quien es precisamente hacia quien va dirigida esta herramienta, incluso con más énfasis en personas de escasos recursos cuando se trata de un servicio público.

En atención a los resultados que se han destacado en el párrafo precedente, conviene establecer un grado de comparación y contrastación con otros trabajos que hayan sido previamente citados dentro del marco teórico del presente estudio, así pues, podemos hacer mención a la investigación de Reátegui (2018), quien afirmó que existe una falta de claridad en la forma en que se pretende difundir la conciliación extrajudicial, por ese motivo es poco probable que se logre concretar una verdadera cultura de paz dentro del marco de las políticas públicas del país, en ese sentido, el autor enfatizó el hecho de que la tan promocionada masificación señalada

por el Ministerio de Justicia, en la actualidad no es tal pues, por una parte, no se conoce de jornadas de capacitación o eventos de difusión que hayan calado en el interés de la gente, además, se conoce de la falta de recursos y su limitada asignación para este tipo de propósitos lo que termina por responsabilizar al Estado ante la falta de esfuerzos o actitudes proactivas por parte de quienes integran los centros de conciliación extrajudicial públicos y gratuitos; en este punto se hace una mención trascendental pues debe tomarse en cuenta que una de las materias que se pueden conciliar son las referidas a la especialidad de familia, por lo que revisten gran importancia de la medida que sirve para reponer relaciones afectivas y evitar mayores conflictos que no solo afectan a las partes sino, muy probablemente, a menores de edad, siendo este tipo de casos los que más abarrotan las sedes judiciales, por lo que es mucho más importante el hecho de que la conciliación pueda ser difundida de mejor manera. En ese orden de ideas, con respecto a la investigación realizada por Acosta, et al. (2019), los autores reconocen que la conciliación permite culminar o resolver los conflictos de manera rápida, evitándose llegar a la tribunales justicia, más aún como en el caso colombiano en donde los procesos judicial abarrotan los despachos, sin embargo, se mantienen una serie de situaciones externas por las que no se puede lograr su masificación, las mismas que tienen que ver con provisión de recursos, logísticos, económicos y humanos, así como una débil presencia pública para lograr que se conozca de mejor manera cada aspecto positivo de la conciliación extrajudicial en favor de la población. No es de extrañar, entonces, que esto coincide con los datos estadísticos del Poder Judicial Peruano (2021), en donde se evidencia la gran carga procesal que se tiene y la necesidad de contar con un medio alternativo como la conciliación extrajudicial en la descarga de causas judiciales, solo en ese año se conto con más de 2 millones de procesos, de los cuales poco más de 1 millón tenían la condición de nuevos, lo que evidencia la crisis por la que atraviesa este Poder del Estado y lo beneficioso que sería el hecho de implementar correctamente una política orientada a la cultura de paz por medio de este tipo de herramientas autocompositivas.

Con base en los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se puede afirmar que la difusión de la conciliación extrajudicial no se ha venido promoviendo de forma adecuada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

Sobre el segundo objetivo específico: En cuanto a lo que se refiere a la concreción del segundo objetivo específico de estudio, en el mismo que procura describir en qué medida se desarrolló la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021; se cuenta como indicadores relevantes a los contemplados en la tabla y gráfico N° 09, donde se tiene que el 62% de personas participantes de la resolución del cuestionario manifiestan que no existen mayores beneficios respecto al hecho de

que puedan resolver sus conflictos mediante una conciliación extrajudicial, lo que evidencia no solo desconocimiento sino desconfianza en los alcances de este tipo de procedimientos; es por ello que, conforme a lo analizado en los resultados representados en la tabla y gráfico N° 10, se tiene que esta posición se ratifica cuando el 53% de ciudadanos encuestados perciben que entablar un proceso de diálogo y mutuo entendimiento no trae mayores beneficios que promover un proceso judicial a efectos de que sea un Juez el que decida la controversia, posición que claramente nos revela una intención por judicializar los conflictos y no considerar alternativas orientadas a la cultura de paz como es el caso de la conciliación extrajudicial; en ese orden de ideas, se consultó sobre la predisposición de los ciudadanos a utilizar la alternativa conciliatoria y proponer a su contraparte la posibilidad de recurrir a este tipo de medios de solución de conflictos, sin embargo, conforme se desprende de la tabla y gráfico N° 11, el 55% de ellos precisó que no estaría dispuesto a realizar tal acción, por lo que ello revela su poco apego a estas formas autocompositivas siendo que, por el contrario, prefieren recurrir a instancias en las que haya una decisión donde exista una parte vencedora y una vencida, dejando de lado la opción de ganar algo cada una, que es precisamente lo que ofrece la conciliación; bajo la perspectiva desarrollada, encontramos que en la tabla y gráfico N° 12, al hacerse la interrogante consistente en conocer si los ciudadanos estarían dispuestos a dejar de lado parte de sus posiciones e intereses con la finalidad de evitar llevar su conflicto ante el Poder Judicial, se pudo identificar que el 61% de los encuestados niega esa posibilidad, es decir, a pesar de los costos en tiempo y dinero que podría llevarle un proceso de esta naturaleza lo prefieren como una opción más razonable a la de, en base al diálogo y negociación, poder llegar a acuerdos voluntarios donde ambas partes puedan ceder algo en favor de la otra, situación preocupante que no hace más evidenciar la problemática de la conciliación extrajudicial y su legitimación por parte de la ciudadanía. Todo lo antes descrito guarda una importante relación con el requerimiento formulado acerca de cómo el grado de confianza entre las partes puede contribuir a alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes, de modo que se eviten conflictos que lleguen a ámbitos como el judicial, siendo el caso que conforme a la tabla y gráfico N° 16, se contó con un relevante 52% de ciudadanos que participaron del cuestionario propuesta que señalaron que la confían no es un factor relevante respecto a los contiendas que pudieran tener y la posibilidad de solucionarlas por vías menos confrontacionales, lo que ratifica la poca confianza que existe sobre medios alternativos para solucionar conflictos.

En atención a los resultados que se han destacado en el párrafo precedente, conviene establecer un grado de comparación y contrastación con otros trabajos que hayan sido previamente citados dentro del marco teórico del presente estudio, así pues, podemos hacer mención a la investigación de López y Arenas (2020) en donde la tercera parte de las personas que intervinieron en la aplicación de su instrumento de medición estimaron que la atención de los centros de conciliación gratuitos es deficiente, destacando además el hecho de una parte de los

encuestados se mostraron indiferentes ante este tipo de servicios, mientras que otra parte hizo saber su insatisfacción con los resultados alcanzados en sus intentos conciliatorios (casi la cuarta parte de encuestados en cada caso), en ese sentido, la desconfianza ciudadana resultó un indicador importante, por lo que estos autores concluyen en que la calidad del servicio no es la más adecuada para los fines públicos. Adicionalmente, el estudio de Losada (2017), revela que los ciudadanos no aceptan este tipo de alternativas jurídicas dado que perciben que quienes lo brindan no están preparados suficientemente para tal responsabilidad, otros asumen que aun cuando llegue a acuerdos totales igual estos se incumplirán pues no existe el mismo respeto que por las decisiones judiciales, bajo esa óptica, los centros de conciliación gratuitos pertenecientes al Estado tienen como reto contar con un mayor número de conciliadores especializados, disponer de más recursos con la finalidad de realizar labores de promoción, difusión e información a la población y con ello crear una verdadera conciencia ciudadana.

Con base en los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo corroborar que la resolución de conflictos se desarrolló de forma limitada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye en que la difusión de la conciliación extrajudicial no se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021, ello se puede explicar en razón a que, conforme a los resultados del instrumento aplicado, los ciudadanos no cuentan con el suficiente conocimiento sobre los alcances de este instituto jurídico, además, no se realiza una suficiente difusión de esta herramienta y sus efectos legales en caso de acuerdos, por lo que no cumple su propósito como alternativa de solución de conflictos.

SEGUNDA: Se concluye en que la difusión de la conciliación extrajudicial no se ha venido promoviendo de forma adecuada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021, ello se puede explicar en razón a que, conforme a los resultados del instrumento aplicado, las personas perciben que las políticas aplicadas para la masificación de la cultura de paz a través de medios alternativos de solución de conflictos como la conciliación no vienen siendo eficientes ni eficaces, más aún si, en el caso particular de Ica, la ciudadanía desconoce donde se ubica el centro público gratuito.

TERCERA: Se concluye en que la resolución de conflictos se desarrolló de forma limitada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021, ello se puede explicar en razón a que, conforme a los resultados del instrumento aplicado, la población encuestada percibe que esta no les traerá ningún beneficio para la resolución de sus conflictos, es por ello que se muestran desconfiados en el uso de formas en las que se busca el diálogo o mutuo entendimiento, prefiriendo optar por una alternativa de tipo judicial, además, no consideran la posibilidad de, por iniciativa propia, convencer a su contraparte para buscar una solución a su problema por esta vía, menos aún, a dar algunas concesiones con el fin de resolver más rápidamente su conflicto.

VII. RECOMENDACIONES

En el caso de las presentes recomendaciones, se considera que las mismas deben ser consecuencia de cada una, por lo que será necesario que estas medidas se vayan tomando de forma escalonada con la finalidad de alcanzar sus fines:

PRIMERA: Se recomienda, al Estado peruano, una mayor asignación de recursos en favor del Ministerio de Justicia, esto con la finalidad de se pueda diseñar una estrategia de difusión de la conciliación extrajudicial, la misma que deberá abarcar a instituciones públicas y privadas, tales como gobiernos regionales y locales, centros educativos, universidades, a través de talleres, charlas, ferias u otro tipo de actividad que permita informar y crear conciencia sobre este instituto jurídico y su importancia para la vida de los ciudadanos; en ese sentido uno de los aspectos fundamentales a tratar deberá ser la solución de conflictos en materia familiar, por ser aquellos que más nivel de congestión presentan a nivel judicial.

SEGUNDA: Se recomienda al Ministerio de Justicia, la creación de un mayor número de centros de conciliación gratuitos, al primer trimestre de 2021 se contaba con 89 a nivel nacional, mientras que en todo el departamento de Ica solo con 5, pues esta circunstancia impide un verdadero acceso a la cultura de paz por parte de las personas de más escasos recursos; en ese sentido parte de la estrategia deberá consistir en destinar recursos a la formación y especialización del personal con que se cuente de modo que el servicio sea mucho más eficiente y efectivo.

TERCERA: Se recomienda que, una vez alcanzados los objetivos antes señalados, el Congreso de la República pueda evaluar la derogación del literal i) del artículo 9 de la ley N° 26872, Ley de Conciliación, a efectos de que se pueda disponer la exigibilidad de la conciliación extrajudicial en los casos de pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otros que se deriven de la relación familiar, ello como primer paso para la revalorización del compromiso señalado en el artículo 1 de la misma norma, es decir, lograr una verdadera institucionalización de este mecanismo de solución de conflictos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Keyla; Baquero, María; Garzón, Leidy y Gutiérrez, Rafael (2019). *Importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el posconflicto en Colombia*. Trabajo de grado para optar el título de Abogado por la Universidad Cooperativa de Colombia. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/12155>
- Agencia Andina (2019). *Ministerio de Justicia resuelve 19,287 procesos conciliatorios en 2019*. <https://andina.pe/agencia/noticia-ministerio-justicia-resuelve-19287-procesos-conciliatorios-2019-772667.aspx#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Justicia%20inform%C3%B3,un%20total%20de%20436%20procesos%20conciliatorios>.
- Arias-Gómez, Jesús; Villasis-Keever, Miguel y Miranda, María (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Behar, Daniel (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. <http://187.191.86.244/rceis/index.php/herramientas-para-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-daniel-s-behar-rivero/>
- Cabral, Luisa (2020). *La conciliación extrajudicial en la cultura de paz en usuarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima – 2019*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45149>
- Cortés, Manuel e Iglesias, Miriam (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen, México, primera edición. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Franciskovic, Beatriz (2019). ¿Qué son los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC's)? <https://lpderecho.pe/mecanismos-alternativos-resolucion-conflictos-marcs/>
- García, María y Quiroz, Shirley (2021). *La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia*. Trabajo de grado para optar el título de Abogadas por la Universidad de la Costa de Colombia. <https://hdl.handle.net/11323/8032>
- Díaz, Alejandra (2019). *Mecanismos colaborativos: nuevos paradigmas y rol del juez*. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Academia Judicial de Chile, pp. 4-

17.

https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, María (2014). *Metodología de a investigación*. McGraw-Hill e Interamericana editores, sexta edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, C. Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1991). *Metodología de la investigación*. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

López, Fernando y Arenas, Susana (2020). *Gestión de la validez de servicio del sector público, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia*, Lima 2020. Trabajo de investigación para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6595>

Losada, Nidia (2017). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho en materia civil en Bogotá: Estudio de caso centro de conciliación de la personería de Bogotá, años 2010 a 2014*. Tesis para optar el grado de maestra en Derecho Privado por la Universidad del Rosario de Colombia. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12920>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021). *Boletín estadístico – I trimestre 2021*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1956368/BOLETIN%20ESTADISTICO%20DEFENSA%20PUBLICA.pdf.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021). *Directorio de los centros de conciliación gratuitos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Informe centros de conciliación gratuitos. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2040828-centros-de-conciliacion-gratuitos>

Muñante, José (2014). *Efectos jurídicos de la conciliación extrajudicial en el distrito conciliatorio de Ica, 2011-2012*. Tesis para optar el título profesional de abogado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/1283>

- Observatorio de la conciliación en el Perú (2019). *Datos conciliación a 2019*.
<http://www.creapaz.com/observatorio/2019.html>
- Poder Judicial (2021). *Boletín estadístico institucional N° 03-2021 (Enero – septiembre 2021)*.
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/11b995004569edfeadaeed807c1f73f9/BOLETIN+N3-SETIEMBRE-2021.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=11b995004569edfeadaeed807c1f73f9>
- Reátegui, Carol (2018). *Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20125>
- Simons, Alberto (2017). *Ética y ejercicio de la ciudadanía*. Colección lo esencial del derecho, Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/170668>
- Universidad ESAN (2017). *La conciliación: un mecanismo alternativo para resolver conflictos*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-conciliacion-un-mecanismo-alternativo-para-resolver-conflictos>

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera la difusión de la conciliación extrajudicial se relaciona con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?</p>	<p>Objetivo General Explicar de qué manera la difusión de la conciliación extrajudicial se relaciona con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>	<p>Hipótesis General La difusión de la conciliación extrajudicial no se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>	<p>Variable Independiente Conciliación extrajudicial.</p>	<p>De la Variable Independiente Como política pública. Como gestión pública.</p>	<p>De la Variable Independiente Conocimiento ciudadano. Difusión. Estrategias. Actividades.</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Alcance o Nivel: Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental.</p>
<p>Problemas Específicos ¿De qué forma se promueve la difusión de la conciliación extrajudicial en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos Analizar de qué forma se promueve la difusión de la conciliación extrajudicial en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>	<p>Hipótesis Especificas La difusión de la conciliación extrajudicial no se promueve de forma adecuada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>	<p>Variable Dependiente Resolución de conflictos.</p>	<p>De la Variable Dependiente. Autonomía de la voluntad. Cultura de paz.</p>	<p>De la Variable Dependiente Carácter no adversarial. Iniciativa para acuerdos. Conocimiento sobre efectos de conciliar. Confianza hacia la otra parte.</p>	<p>Población y Muestra: Cien personas</p> <p>Recolección de Datos: Técnica de la encuesta por medio de cuestionario.</p> <p>Análisis de Datos Estadística descriptiva y Razonamiento lógico.</p>
<p>¿En qué medida se pudo desarrollar la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021?</p>	<p>Indicar en qué medida se desarrolló la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>	<p>La resolución de conflictos se desarrolló de forma limitada en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021.</p>				

<p>V.D. Resolución de Conflictos</p>	<p>Nominal Dicotómica</p>	<p>Es el modo en que personas o entidades alcanzan una solución a los desacuerdos que tienen ostentando para ello una alta cultura de paz, ello evita la disputa y el carácter adversarial que trae consigo un eventual conflicto.</p>	<p>Son aquellas técnicas que se aplican para resolver un conflicto de intereses, tienen la particularidad que necesitan de la participación voluntaria de los involucrados, fomentándose la comunicación con la finalidad de alcanzar acuerdos que garanticen la convivencia pacífica.</p>	<p>Autonomía de la voluntad.</p> <p>Cultura de paz.</p>	<p>Carácter no adversarial.</p> <p>Iniciativa para acuerdos.</p> <p>Conocimiento sobre efectos de conciliar.</p> <p>Confianza hacia la otra parte.</p>	<p>¿Considera usted que la resolución de conflictos por vía de la conciliación extrajudicial resulta más beneficiosa que acudir ante la autoridad judicial?</p> <p>¿Considera usted que la vía del diálogo y el entendimiento mutuo son mejores vías para la resolución de conflictos que buscar que un juez decida su controversia?</p> <p>¿Considera usted que estaría dispuesto a tomar la iniciativa para solucionar un posible conflicto proponiéndole a las otras partes en controversia acudir a un centro de conciliación extrajudicial?</p> <p>¿Considera usted que ante un conflicto estaría dispuesto a ceder parte de sus posiciones o exigencias a cambio de evitar llevar su disputa ante el Poder Judicial?</p> <p>¿Considera usted que existe desconocimiento por parte de la ciudadanía respecto de los efectos de la conciliación extrajudicial perjudicando de esa manera el desarrollo de una cultura de paz dentro de nuestra sociedad?</p> <p>¿Considera usted que la resolución de un conflicto a través de un acuerdo por conciliación extrajudicial tiene el mismo valor que una sentencia ante el Poder Judicial?</p> <p>¿Considera usted que para que se concrete la resolución de conflictos por la vía de la conciliación extrajudicial resulta fundamental la confianza entre las partes involucradas en la disputa?</p> <p>¿Considera usted que la confianza entre las involucrados puede generar acuerdos igualmente satisfactorios para cada una de las partes en conflicto?</p>
---	-------------------------------	--	--	---	--	---

Anexo 03: Aprobación proyecto de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

Facultad de Derecho y Ciencia Política



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

RESOLUCION DECANAL N° 207-2023-D-FDCP-UNICA

Ica, 09 de mayo de 2023

Visto Oficio N° 255-DUI-FDCP-UNICA-2023, así como el Informe de la docente Mag. Lucy del Pilar Aguado Ventura y el escrito de fecha 19.JUL.2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Rectoral N° 048-R-UNICA-2021 del 25 ENE.2021, se aprobó el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA;

Que, mediante escrito con registro N° 969 de fecha 19 de julio de 2022, el bachiller Peña Quiroz Jeison Jesús, presenta su Proyecto de Tesis: "La Difusión de la Conciliación Extrajudicial y su relación con la Resolución de Conflictos en el Centro de Asistencia Legal Gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Sede Ica, Año 2021", a fin de ser aprobado y por consiguiente designar asesor;

Que, por Oficio N° 132-DUI-FDCP-UNSLG-2022 de fecha 20 de julio de 2022, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad, comunica que el Comité de Investigación ha designado a la docente Mag. Lucy del Pilar Aguado Ventura, como asesor del Proyecto de Tesis del bachiller Peña Quiroz Jeison Jesús;

Que, mediante escrito de fecha 03 de mayo de 2023, la asesora Mag. Lucy del Pilar Aguado Ventura, informa que habiendo examinado el proyecto de tesis "La Difusión de la Conciliación Extrajudicial y su relación con la Resolución de Conflictos en el Centro de Asistencia Legal Gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Sede Ica, Año 2021" del referido bachiller y estando favorable la Constancia de Evaluación de Originalidad de fecha 11.ABR.2023 con el calificativo de 11% de similitud, resulta conveniente aprobar el proyecto de tesis, el mismo que queda apto para su desarrollo;

Que, estando el Oficio N° 255-DUI-FDCP-UNICA-2023 de fecha 08 de mayo de 2023, del Director de Investigación de la Facultad sobre la aprobación del proyecto de tesis, indica que ésta deberá formalizarse mediante Resolución Decanal, puesto que el citado bachiller cumple con los requisitos exigidos en el Art. 32° numerales 1, 2, 3, 4, 6 y 8 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA;

En uso de las atribuciones conferidas al Decano por el Art. 70° de la Ley Universitaria N° 30220 y el Art. 39° del Estatuto de la UNICA;

SE RESUELVE:

➤ **Artículo 1ro.** - **APROBAR** el proyecto de tesis titulada: "La Difusión de la Conciliación Extrajudicial y su relación con la Resolución de Conflictos en el Centro de Asistencia Legal Gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Sede Ica, Año 2021", presentado por el bachiller PEÑA QUIROZ JEISON JESÚS; siendo su asesor la docente Mag. Lucy del Pilar Aguado Ventura.

➤ **Artículo 2do.** - El Asesorado del referido proyecto de tesis, deberá cumplir con los plazos establecidos en el Art. 32° numeral 10 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, a partir de notificado la presente resolución.

➤ **Artículo 3ero.** - Hacer de conocimiento la presente Resolución al Director de la Oficina de Investigación de la Facultad, Asesor e interesado, para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y archívese
UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



Dr. Wenceslao Miguel Quirope Segovia
DECANO

WQS/jem

Ciudad Universitaria - Edificio Administrativo - Telef.: 056 - 223837

Anexo 04: Evaluación de originalidad

Anexo 05: Cuestionario



CUESTIONARIO

I. INSTRUCCIONES

Estimado participante, mediante la presente se pretende conocer sus pareceres para considerarlos en el desarrollo de la Tesis “La difusión de la conciliación extrajudicial y su relación con la resolución de conflictos en el centro de asistencia legal gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sede Ica, año 2021”, cuyos resultados permitirán presentar propuestas de mejora acerca de la problemática materia de estudio.

II. ITEMS

N°	ACTIVIDAD	ESCALA DE VALORES	
		SI	NO
V.I.: Conciliación Extrajudicial.			
D1: Como Política Pública			
Indicador: Conocimiento Ciudadano.			
1	¿Considera usted tener conocimiento acerca del significado de la conciliación extrajudicial en nuestro país?		
2	¿Considera usted que el Estado Peruano promueve adecuadamente a la conciliación extrajudicial como medio alternativo para solucionar conflictos?		
Indicador: Difusión.			
3	¿Considera usted que el Estado difunde de manera masiva el uso de la conciliación como herramienta para la resolución de conflictos?		
4	¿Considera usted que el Estado realiza campañas suficientes para promover la conciliación extrajudicial ya sea a través de centros públicos o privados?		
D2: Como Gestión Pública.			
Indicador: Estrategias.			

5	¿Considera usted que el Estado cuenta con una estrategia eficiente para difundir las ventajas de la conciliación extrajudicial como medio alternativo al Poder Judicial?		
6	¿Considera usted que el Estado cuenta con una estrategia eficaz para difundir las ventajas de la conciliación extrajudicial como medio alternativo al Poder Judicial?		
Indicador: Actividades.			
7	¿Considera usted que dentro de la ciudad de Ica se promueven actividades orientadas al conocimiento ciudadano sobre la conciliación extrajudicial?		
8	¿Considera usted que existen iniciativas suficientes orientadas a que los ciudadanos que viven en Ica conozcan de la presencia del centro de conciliación gratuito con sede en esta ciudad?		
V.D.: Resolución de Conflictos.			
D3: Autonomía de la Voluntad			
Indicador: Carácter no Adversarial.			
9	¿Considera usted que la resolución de conflictos por vía de la conciliación extrajudicial resulta más beneficiosa que acudir ante la autoridad judicial?		
10	¿Considera usted que la vía del diálogo y el entendimiento mutuo son mejores vías para la resolución de conflictos que buscar que un juez decida su controversia?		
Indicador: Iniciativa para Acuerdos.			
11	¿Considera usted que estaría dispuesto a tomar la iniciativa para solucionar un posible conflicto proponiéndole a las otras partes en controversia acudir a un centro de conciliación extrajudicial?		
12	¿Considera usted que ante un conflicto estaría dispuesto a ceder parte de sus posiciones o exigencias a cambio de evitar llevar su disputa ante el Poder Judicial?		
D4: Cultura de Paz.			
Indicador: Conocimiento sobre efectos de conciliar.			
13	¿Considera usted que existe desconocimiento por parte de la ciudadanía respecto de los efectos de la conciliación extrajudicial perjudicando de esa manera el desarrollo de una cultura de paz dentro de nuestra sociedad?		

14	¿Considera usted que la resolución de un conflicto a través de un acuerdo por conciliación extrajudicial tiene el mismo valor que una sentencia ante el Poder Judicial?		
Indicador: Confianza hacia la otra parte.			
15	¿Considera usted que las para que se concrete la resolución de conflictos por la vía de la conciliación extrajudicial resulta fundamental la confianza entre las partes involucradas en la disputa?		
16	¿Considera usted que la confianza entre los involucrados puede generar acuerdos igualmente satisfactorios para cada una de las partes en conflicto?		

Gracias por su participación.

Anexo 06: Aplicación de instrumento







