

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho



TESIS

Título	SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA DE LA PROVINCIA SATIPO. 2021
Para optar	EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO
Autores	BACH. CASTRO URPAY MARIA LUZ BACH. REYMUNDO CERRON GABRIELA GISELA
Asesor	ABOG. CHACHI VICUÑA EDITH ALEJANDRINA
Línea de investigación Institucional	DESARROLLO HUMANO Y DERECHOS
Fecha de inicio y Culminación	ENERO DE 2021 A ABRIL DE 2022

HUANCAYO – PERÚ

2022

HOJA CON NOMBRES DE LOS JURADOS

DR. LUIS POMA LAGOS

DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO

DR. HELSIDES LEANDRO CASTILLO MENDOZA

JURADO TITULAR I

DR. VICTOR OSWALDO MANCILLA SIANCAS

JURADO TITULAR 2

MG. JORGE ALEJANDRO LAZO VILLANUEVA

JURADO TITULAR 3

MG. CARBAJAL MENDOZA MERLIN JOSUE

JURADO SUPLENTE

DEDICATORIA

A mi versión del futuro, encuentra esa estabilidad que tanto deseo hoy.

Gabriela.

DEDICATORIA

A mis progenitores, Juan y Paulina, quienes son motivo y razón de mi superación, por darme su apoyo irrestricto.

María.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, la cual nos permitió generar y sentar nuevos conocimientos. A los doctores, quienes ejercieron influencia sobre nuestros objetivos para cumplirlos.

Las autoras.

CONTENIDO

HOJA CON NOMBRES DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO.....	v
CONTENIDO DE TABLA	vii
CONTENIDO DE FIGURA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Delimitación del problema	12
1.3. Formulación del problema	12
1.3.1. Problema general	12
1.3.2. Problemas específicos	13
1.4. Justificación	13
1.4.1. Justificación social	13
1.4.2. Justificación Teórica.....	13
1.4.3. Justificación metodológica	13
1.5. Objetivos de la Investigación	13
1.5.1. Objetivo general	13
1.5.2. Objetivo específico	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes nacionales e internacionales	15
2.2. Bases teóricas o científicas	19
2.3. Marco conceptual por cada una de las variables y dimensiones	35
CAPITULO III: HIPÓTESIS.....	37
3.1. Hipótesis General	37
3.2. Variables (definiciones conceptuales y operacionalizaciones)	37
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	45
4.1. Método de investigación	45
4.2. Tipo de investigación	45

4.3. Nivel de investigación	45
4.4. Diseño de la investigación	46
4.5. Población y muestra	46
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.7. Técnicas realizadas de procesamiento y análisis de los datos del estudio.....	47
4.8. Aspectos éticos de la investigación	47
CAPITULO V: RESULTADOS	48
5.1. Descripción de resultados	48
5.2. Prueba de hipótesis con rho de Spearman	53
5.3. Discusión de resultados	57
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	66
ANEXOS	69
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
ANEXO 2: MATRIZ DE APERACIONALIZACION DE VARIABLES	74
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS	82
ANEXO 4: SOLICITUD DIRIGIDA A LA ENTIDAD DONDE SE RECOLECTÓ DATOS.....	88
ANEXO 5: DOCUMENTO DE ACEPTACION POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE RECOLECTARÁ DATOS	89
ANEXO 6: DECLARACION DE AUTORIA	90
ANEXO 7: TOMAS FOTOGRAFICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS	91

CONTENIDO DE TABLA

Tabla N° 01 Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	48
Tabla N° 02 Tenencia en la conciliación extrajudicial	50
Tabla N° 03 Régimen de visita en la conciliación extrajudicial.....	50
Tabla N° 04 Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	52

CONTENIDO DE FIGURA

Figura N° 01: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	49
Figura N° 02: Tenencia en la conciliación extrajudicial	50
Figura N° 03: Régimen de visita en la conciliación extrajudicial	51
Figura N° 04: Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	52

RESUMEN

La tesis versa sobre “Satisfacción del usuario en conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021”, siendo el enunciado del problema ¿Cómo se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021? Que, el objetivo es describir como se da la satisfacción de los usuarios en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

La hipótesis está relacionada a que es alta aquella satisfacción que tienen los usuarios en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

Que, se utilizó el método general, científico; el tipo fue aplicado con un estrecho vínculo a un nivel descriptivo y el diseño estuvo relacionado al descriptivo simple. La muestra del estudio fue de 20 usuarias de la Demuna de la entidad, teniendo como técnica la encuesta e instrumento cuestionario.

Que, se abordaron a los resultados que coadyuvaron a describir el modo y forma en la que se configura la satisfacción de los usuarios en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la entidad en el año 2021, donde los usuarios consultados bajo la encuesta, manifiestan que el 25% dicen que es menor la conciliación extrajudicial en la Demuna y hay otra opinión que el 15.0% dicen que es medio y otras usuarios manifiestan el 50% que es alto y un 10% manifiestan que es excelente la conciliación extrajudicial en la Demuna de la entidad en el año 2021.

Finalmente, se alcanzó la conclusión de que existe una asociación alta entre la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la entidad en la Provincia de Satipo en el año 2021, la que permite que el grado de coeficiente relacionado a la contingencia sea menor que 0,05 ($0,010 < 0,05$), motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acoge la hipótesis alterna (H_1) en consecuencia se concluye que hay un nivel de significancia de 0,05.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, tenencia en la conciliación extrajudicial, régimen de visita, usuario en la conciliación extrajudicial y prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial.

ABSTRACT

The thesis deals with the satisfaction of the user in the extrajudicial conciliation in the Demuna of the District Municipality of Llaylla of the Satipo Province. 2021, being the statement of the problem: How is the satisfaction of the user in the extrajudicial conciliation in the Demuna of the District Municipality of Llaylla of the Satipo Province. 2021? That, the objective is to describe how the satisfaction of the users occurs in the extrajudicial conciliation in the Demuna of the District Municipality of Llaylla of the Satipo Province. 2021.

The hypothesis is related to the fact that the satisfaction that users have in the extrajudicial conciliation in the Lawsuit of the District Municipality of Llaylla of the Satipo Province. 2021 is high.

That, is derived from the general, scientific method; the type was applied with a close link to a descriptive level and the design was related to the simple descriptive. The study sample was 20 users of the Demuna of the entity, using the survey and questionnaire instrument as a technique.

That, the results that contributed to describe the way and form in which the satisfaction of the users is configured in the extrajudicial conciliation in the Demuna of the entity in the year 2021, where the users consulted under the survey, state that 25% say that extrajudicial conciliation is less in the Demuna and there is another opinion that 15.0% say that it is medium and other users state that 50% say it is high and 10% state that extrajudicial conciliation in the Demuna is excellent. the entity in the year 2021.

Finally, the conclusion was reached that there is a high association between user satisfaction in extrajudicial conciliation in the Demuna of the entity in the Province of Satipo in the year 2021, which allows the degree of coefficient related to contingency to be less than 0.05 ($0.010 < 0.05$), which is why the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted; consequently, it is concluded that there is a significance level of 0.05.

KEY WORDS: Satisfaction, tenure in extrajudicial conciliation, visitation regime, user in extrajudicial conciliation and provision of food in extrajudicial conciliation.

INTRODUCCIÓN

Que, el presente estudio tiene como directriz el desarrollo de la Satisfacción del usuario en conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021, la cual tiene como problema general ¿Cómo se da satisfacción del usuario en conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?, como objetivo general se tiene describir cómo se da la satisfacción del usuario en conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

Respecto a la metodología, se utilizó el método general, científico; el tipo fue aplicado con un estrecho vínculo a un nivel descriptivo. Así también, la investigación en mención está esquematizado en VI capítulos, los cuales son; primero, el Capítulo I, el cual está centrado al planteamiento del problema, señalando cual es la realidad vivencial actualmente del problema, cual es la delimitación, su formulación, así como la justificación y los dos niveles de objetivos, siendo este, el principal o general y específicos; segundo, tenemos el Capítulo II, el cual hace referencia al Marco Teórico y se toma en cuenta aquellos antecedentes del problema, así también se toma en consideración las bases teóricas y de igual forma, las científicas; tercero, se tiene el Capítulo III, el cual versa sobre la hipótesis, teniendo también dos niveles, tanto la general como las específicas, así como las dimensiones; cuatro, se tiene el Capítulo IV, el cual se vincula al tipo de investigación y también a aquellos niveles y diseños, de igual forma, se tiene en cuenta la población y la muestra utilizada; quinto, se tiene el Capítulo V, el cual está relacionado a aquella Administración del Plan, señalando cual es el presupuesto así como la programación de ejecución de la investigación; finalmente, se tiene el capítulo VI, en la que se señala cuáles fueron las fuentes bibliográficas que tomó en cuenta la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

¿Cómo se da la satisfacción del usuario en conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?

Que, la poca información que tiene la población respecto a la conciliación de forma extrajudicial, así como la carente confianza en los gobiernos locales, es razón por la cual no acuden a dicho centro de conciliación, aunado a ello, conlleva a que se lleve a un plano judicial, ocasionando gastos y perjuicio en la economía de los pobladores del Distrito de Llaylla de la Provincia de Satipo en el año 2021.

Asimismo, los problemas que se encontraron dentro de la investigación están relacionado a que las familiares ostentan diversos conflictos de esta misma índole, en donde sus parejas y concubinos, no desean reconocer a sus hijos, señalando que no son suyos y en ocasiones no dan un aporte dinerario para los alimentos, dejando a su pareja sola, sin trabajo y sin tener capacidad sustentadora para con sus hijos.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial:

La investigación se realizó y tuvo en cuenta a los pobladores de la ciudad de Llaylla, Provincia Satipo.

Delimitación temporal:

La investigación se realizó de forma continua desde enero del 2021 hasta el 31 de marzo del año 2022.

Delimitación conceptual:

Dentro de la delimitación conceptual se tuvo que la variable denominada satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial, es la tenencia, régimen de visita, así como la prestación de alimentos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?

¿Cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?

¿Cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación social.

Que, la investigación se encuentra estrechamente vinculada con los derechos que deben tener las madres de familia, se tienen diferentes problemas familiares donde muchos de sus concubinos no quieren reconocer a sus hijos, señalando que no son suyos y en ocasiones no dan un aporte dinerario para los alimentos, dejando a su pareja sola, sin trabajo y sin tener capacidad sustentadora para con sus hijos.

1.4.2. Justificación Teórica.

Que, se centró en la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial, teniendo como dimensión a la tenencia, al régimen de visita, así como a la prestación de alimentos.

1.4.3. Justificación metodológica.

Que, se tuvo en consideración el enfoque cuantitativo, relacionado a aquella explicación de las variables, relacionadas a la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial, siendo las dimensiones, la tenencia, el régimen de visita y la prestación de alimentos. Dentro de la justificación se tiene que se tomó en consideración no solo todas las normativas señaladas por la Universidad, sino también la investigación estuvo en tenor a las normas APA, asimismo, la investigación es original.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo general

Describir el modo y forma en el que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

1.5.2. Objetivo específico

Describir como se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

Describir como se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

Describir como se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales

Antecedentes internacionales

Gonzales (2019), en su estudio denominado “*Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos: hacia un nuevo paradigma*”, de la Universidad Externado de Colombia. Tesis que realizó con la finalidad de obtener el grado académico de Maestro en Derecho Administrativo, aborda las siguientes conclusiones:

1. Que, dentro de la conciliación extrajudicial se tiene que existe una doble dimensión vinculado a asuntos netamente contenciosos, teniendo dos aristas, la primera, es un mecanismo alterno que busca solucionar un conflicto y el segundo, es aquel requisito que busca la procedibilidad de lo requerido.

Así pues, se tiene que esta figura legal si bien tuvo una evolución a lo largo de los años, este constituye actualmente como una forma de descongestión judicial, debido a sus características, como son certeza, eficiencia, así como la aquella forma de garantizar debidamente el cumplimiento de los derechos.

Arrieta (2018) en su trabajo de investigación “*Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costa Colombiana*”, de la Universidad de Colombia dentro de la Escuela de Posgrado, aborda las siguientes conclusiones:

1. La conciliación es aquella forma alternativa de poder solucionar aquellos conflictos que si bien se pueden judicializar; empero, se toma en cuenta este método. Así mismo, es una forma en la que los sujetos buscarán de alguna forma solucionar aquellos conflictos de manera pacífica con una persona que es tercera e imparcial.
2. Se tiene que a partir de su integración como un requisito que busca la procedibilidad, se planteó si es posible que se integre dentro del amparo de la tutela judicial. En base a las estadísticas, se tiene que aun la sociedad no internaliza aquellos beneficios que trae consigo esta figura legal, en la que la metodología que se empleó fue la revisión documental y el análisis.

Forero (2018) en su tesis denominada “*Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el*

Municipio de El Espinal – Tolima” de la Universidad de Colombia de la Escuela de Posgrado, advierte lo siguiente:

1. La conciliación extrajudicial es una herramienta que busca reconstruir el tejido social, es un mecanismo eficaz, así como de confianza que coadyuva a la mejora de una institución social y jurídica.
2. Que, la figura legal se desarrolla como una solución de conflictos dentro del Municipio El Espinal – Tolima. Para los resultados del estudio, se realizó un estudio respecto a la oferta de la conciliación extrajudicial dentro de la entidad, hallándose que la conciliación extrajudicial en la oferta privada es poco utilizada por ser poco conocida.

Barrientos (2017) en su trabajo de investigación sobre *“Implementación de normas para el régimen de visitas que debe incorporarse al código de familia Bolivia”* estudio que realizó con la finalidad de obtener el grado de Magister en Administración de Justicia, abordando lo siguiente:

1. Las leyes y la evolución humana deben ir de la mano, en busca de su utilización de forma eficaz, se busca proteger también a la niñez, quienes son el futuro de un país.
2. En la legislación de familia no se encuentra aún desarrollado en su totalidad el interés superior que existe del niño, por lo que las interpretaciones deben darse en virtud a este principio.
3. Las leyes de familia bolivarianas no están acorde a las convenciones que reafirman la protección de los intereses del niño. Hecho importante para abordar temas relacionados a rupturas conyugales y/o otros de estrecha relación con relaciones de familia.

Calderón (2017) en su trabajo de investigación *“Las Actas de mediación admitidas en los juicios de Régimen de Visitas, derivadas de la Unidad Judicial Primera de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Cantón Riobamba, hacia el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado de la Ciudad de Riobamba y su influencia en las Resoluciones emitidas por los jueces de la Unidad Judicial, correspondiente al año 2017”* con la finalidad de acceder al grado de Magister en Derecho Constitucional y Administración de la Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador, aborda lo siguiente:

Antecedente Nacional.

Villanueva (2019) en la investigación que lleva por título “*Planteamiento estratégico en la Centro de Conciliación extrajudicial privado Yarnold 2018*” en la Universidad Peruana de las Américas, con la finalidad de acceder al grado de Maestro en Administración y Dirección de empresas, aborda la siguiente conclusión:

1. El planteamiento estratégico tiene estrecha vinculado con el CCEP Yarnold, el cual busca mediante la utilización de la herramienta de gestión, conllevarse al enfrentamiento de contingencias, las cuales pueden estar dentro de la secuencia de actividades.
2. Dentro del planteamiento estratégico, las etapas buscan que se estén relacionando con aquellos conceptos del CCEP Yarnold, teniendo consideración a aquellas dimensiones, como por ejemplo el FODA, el marketing, entre otros servicios que permiten la selección de servicios y aquella enseñanza didáctica del personal.

Villena (2021) en su trabajo de investigación “*Principio del interés superior del niño en los procesos únicos de ejecución de actas de conciliación extrajudicial de tenencia y régimen de visitas*” en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, con la finalidad de acceder al grado de Maestro en Derecho, concluye lo siguiente:

1. La Convención de derechos del niño, en adelante CDN es aquella forma superior o suprema de resguardar los derechos del niño, considerado como aquel instrumento que busca la evolución a nivel mundial.
2. Dentro de la CDN, se encuentra que este reconoce diversos derechos, entre los más importantes, tenemos a). los derechos de desarrollarse, b). los derechos a la supervivencia, c). los derechos a la protección y d). los derechos a la participación.
3. Así también, dentro de la CDN, se encuentra la observación N° 14, la cual señala que todas las disposiciones dentro de ella, abarcan íntegramente a la protección del niño, teniendo como ejes conceptos como derechos sustantivos, normas de procedimientos, así como aquellos principios rectores fundamentales.

Castro (2019) en su trabajo de investigación “*Efecto de la ley de conciliación extrajudicial en la solución de conflictos en materia civil en Trujillo 2012 – 2018*” de la Universidad de Trujillo, con la finalidad de acceder al grado de Derecho Civil y Comercial, aborda los siguientes puntos:

1. Tanto la instancia judicial como conciliatoria, no deben estar comprendidos como instrumentos excluyentes, sino todo lo contrario, debe entenderse como aquellos

instrumentos que se complementan entre sí, debido a que la repercusión de la conciliación se basa en una buena calificación, así como una idónea calificación y ejecución.

2. De las investigaciones realizadas en virtud a la documentación revisada, se tiene que los centros de conciliación tanto privados y en otros casos con acceso libre y/o gratuito dentro de Trujillo, ostenta un alto grado de porcentaje donde no se pudo cumplir su rol de conciliador que el Estado le ha conferido.

Palacin (2018) en el estudio denominado “*Objetivo de la ley de conciliación extrajudicial en materia familiar-pensión alimenticia en los centros de conciliación extrajudicial de Huánuco – 2016*” en la Universidad de Huánuco, abordó lo siguiente:

1. En la imposición de una pensión alimenticia, basta que haya un acuerdo entre las partes del proceso o una sentencia. Dentro de este ámbito, la conciliación extrajudicial es totalmente eficiente debido a que las partes en mayor tiempo, realiza acuerdos totales y parciales para abordar el tema con ayuda de personas capacitadas que guían el proceso, en cuanto al plazo, este se realiza en un tiempo corto en relación a los procesos propios judiciales y los costos pueden oscilar similar.
2. Dentro de los actos que buscan conciliar un tema en particular, se ve que se configura el principio de celeridad, debido a que es un acto sumarísimo. De igual forma, se tiene que, al utilizar este tipo de proceso, se evitan procesos judiciales engorrosos; empero, el número de actos conciliatorios podría ser mayor y mejor, por lo que el Ministerio de Justicia está llamado a realizar difusiones respecto a los centros de conciliación.

Rabanal (2018) en el trabajo denominado “*Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el distrito judicial de Lima Este 2017*” de la Universidad de Huánuco, arriba a lo siguiente:

1. El 65.0% de conciliadores que fueron encuestados, toma en consideración que los factores cognitivos fijan la inoperancia de conciliación extrajudicial, estando significativa en $p < 0,000$ ($r = 0,169$; $\text{Sig.} = 0,00$); esto es, que el factor cognitivo tiene influencia en la inoperatividad de la conciliación extrajudicial.

2. El 55.0% de conciliadores que fueron encuestados, toma en consideración que los factores referentes a lo cultural fijan insuficiencia de conciliación extrajudicial, estando significativa en $P > 0,000$ ($r = 0,192$; $\text{Sig.} = 0,000$); esto es, que el factor cultural tiene influencia en la ineficacia de la conciliación extrajudicial.

Suni (2019) en la investigación denominada “*Ley de conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la región de Puno*” en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, con la finalidad de alcanzar el grado en mención de derecho civil y comercial, obtuvo lo siguiente:

1. Dentro de Puno, las normativas referentes a conciliación extrajudiciales son eficaces debido a que la obligación de su utilización conlleva a que exista una mejor difusión, así también, se concluyó que el factor cognoscitivo es propicio para la solución de conflictos.
2. Si bien existen posturas diferentes referentes a la conciliación extrajudicial, se tiene que este coadyuva a la paz, así como a la celeridad solución de conflictos.
3. Gracias a la creación de la Ley 26872 se tiene que la carga procesal se ve drásticamente disminuida, debido a su efectividad dentro de Puno.

2.2. Bases teóricas o científicas

Uno de los MARCS reafirmados por la Ley 26872, son aquellos Centros encargados de la conciliación extrajudicial en el ámbito privado. Por lo que, previo a un proceso judicial se hace necesario que, si las partes lo requieran, puedan establecer un acuerdo mediante un conciliador, quien coadyuvará a que se lleve a cabo, dicho documento naturaleza de una resolución judicial.

En situaciones donde una de las partes se rehúse a la realización del documento, es válido el inicio de un proceso de ejecución donde el juez con la facultad que le confiere el Estado, realice ejecución forzada bajo apercibimiento.

Dentro del Reglamento de la Ley 26872 se tiene que, así como del acta y del acuerdo conciliatorio, las partes precisan o señalan aquellos acuerdos que son expresos y ciertos, en caso de existir acuerdos conciliatorios, estos deben ser verificados por un abogado del Centro de conciliación. Se tiene que la obligatoriedad de estos acuerdos, tienen lugar en diversas especialidades del derecho como lo son, civil, laboral y familia.

Así también, el Ministerio de Justicia según sus funciones tiene la facultad de autorizar que tanto personas de derecho público como privado puedan ejercer como centro de conciliación. Las demás instituciones que pueden realizar conciliaciones también pueden ser MINJUS, MINTRA, Ministerio Público, Universidades, Gobiernos locales, entre otros. Dentro del artículo 25 de la ley en mención, se tiene que estas instituciones deben garantizar y llevar a la práctica los centros de conciliación, buscando realizar acuerdos en el menor tiempo posible.

Ahora bien, dentro de la especialidad de familia, los Centros de Conciliación como por ejemplo del MINJUS, así como de la DEMUNA, están facultados para asistir de forma gratuita asesoría respecto a los temas de su competencia, debido a que existe diversa legislación que ampara su ejercicio como es la Ley N° 27337. Respecto a la DEMUNA, se tiene que las actas de conciliación que realizan revisten de una serie de requisitos, los cuales, se encuentran debidamente señaladas en la ley mencionada, así como en el reglamento de dicha ley; empero, se entiende que es aplicado supletoriamente la Ley de Conciliación extrajudicial a tenor de lo señalado en el artículo 2 del Código Procesal Penal.

De otro lado, dentro de la especialidad de Contrataciones del Estado, la ley competente es la N° 30225, la cual señala que las diversas controversias serán resueltas en conciliación o incluso si lo señalare, en arbitraje; esto es, la limitación estricta.

En la especialidad laboral, encontramos que esta se base estrictamente en la Ley 26872, la cual señala que todos los derechos que gozan los trabajadores no solo son reconocidos, sino también no negociables, así mismos, estos están en la obligación de ser atendidos por MINJUSDH y MINTRA. Dentro de este último, se tiene que existen sub direcciones de defensa de los trabajadores, los cuales están obligados a realizar una conciliación administrativa en el tema laboral, así también, estos tienen carácter de título ejecutivo.

En el aspecto de salud, se tiene que la institución competente es SUSALUD, la cual lleva a cabo conciliaciones, incluso aun cuando se vea que las controversias no tienen naturaleza de ser judiciales; claro está con excepciones como el fuero militar y el arbitral.

Existen requisitos indispensables para realizar conciliaciones extrajudiciales dentro de un Centro privado, los mínimos son:

a). Cuatro espacios como mínimo;

- b). Dos personas especialistas en conciliación extrajudicial que estén acreditados y registrados dentro del MINJUSDH; y,
- c). Abogado que pueda revisar aquella legalidad de los acuerdos que se lleven a cabo.

Así también, se debe tener en cuenta que las instituciones que soliciten la aceptación o consentimiento de los centros, deberán señalar lo siguiente:

- a). Documento mediante el cual se señale la aparición de la institución;
- b). Documento mediante el cual se señale la representación;
- c). Documento mediante el cual se señale el reglamento de la institución; y,
- d). Detalle de las personas que ostentan como conciliadores.

Ahora bien, de un breve recuento de la creación de la Ley de conciliación dentro del Perú, se tiene que datan del año 1992, año donde la Comisión de Reestructura y de la Administración de Justicia, discute las brechas existentes dentro de la gestión de justicia existente en el Perú, para posteriormente señalar que una medida alternativa para solucionar conflictos es el de la conciliación, el cual busca una célere solución a un problema.

Por lo que, en el año 1995, comienza la instauración de centros de conciliación que permitieron que diversas instituciones como Corte Superior de Junín, puedan ostentar dicho nombre. Seguidamente se realizaron diversas leyes desarrollando legislación respecto a la conciliación y así también se modificaron varios articulados del cuerpo normativo civil que rige dentro del Perú, mediante Decretos legislativos; ya que, la ley de conciliación guarda estrecha vinculación o si queremos llamarle, concentración, dentro de Código Civil, ya que este se centra en llegar a un fallo, teniendo un menor número de actos que coadyuven no solo a buscar la verdad, sino también a realizar una tutela efectiva.

Por otra parte, se tiene que se está generando una total contradicción al tener, por un lado, un texto que señala que cualquier persona podría ostentar el cargo de conciliador y por otra, las formalidades que se deben tener en cuenta para llevar a cabo una conciliación como tal. A partir de la institucionalización de la conciliación extrajudicial se tiene que dentro de la legislación se señalaron cual es aquel procedimiento a seguir con la finalidad de ir a un proceso judicial.

Que, en el flujograma del procedimiento de la conciliación en la DNA es como sigue:

del primer día que se lleva a cabo. La audiencia es considerada como si fuera una, a pesar de que existan diversas reuniones o también llamadas sesiones.

Ahora bien, una vez iniciada la audiencia, este es de forma personalísima, empero, existe la salvedad que pueda llevarse a cabo mediante representantes legales, los cuales podrán señalar la voluntad de las partes, las personas que pueden ostentar de este representante son:

- 1). Personas con capacidad restringida, señaladas en el Código Civil.
- 2). Personas que no se encuentran en Perú, sino en el extranjero, este poder puede ser consultar o notarial.
- 3). Personas que se encuentran domiciliadas en diversas partes del Perú, este es con escritura o poder simple.
- 4). Personas que sí se encuentran viviendo dentro del lugar donde se llevará a cabo la audiencia, empero, se encuentran impedidas de movilizarse, con escritura o poder simple.

Si bien, dentro de la legislación se permite la representación, este no puede recaer en una sola persona. Se debe tener en cuenta que aquellas personas mayores de 14 años, pueden iniciar conciliaciones de naturaleza extrajudicial.

Que, cuando se identifique en casos de menores que no cuenten con familiares o tutores que les represente, la DNA, solicita a la autoridad competente que actúe conforme a sus atribuciones. En caso exista violencia por parte de cualquier persona hacia el menor, la defensora o el defensor, debe poner en conocimiento a la autoridad que es competente para el caso.

En casos donde no se pueda llevar a cabo la sesión o la conciliación, la DNA, tiene la obligación de llevar a cabo la celebración en un lugar diferente al de su sede principal, siempre y cuando tenga como directriz el respeto irrestricto a la confidencialidad. Cuando existan casos donde no asistan alguna de las partes, es necesario que se vuelva a notificar con la finalidad de brindar una segunda oportunidad para su llegada, en caso donde no concurra la parte al segundo llamado, se da por terminada la conciliación; y, en casos donde no asistan ambas partes, tiene el mismo efecto.

Es aceptado que, en las sesiones de conciliación, pueda haber un abogado que asesore a las partes, empero, ello es facultativo, esto con el fin de que el abogado pueda brindar mayores

características y/o conceptos de lo llevado a cabo, así también, pueda asistir a las partes para que puedan llegar a un acuerdo eficaz, sin vicios o exabruptos. Así mismo, los asistentes deben guardar estrecha relación con la compostura, no entrometiéndose en las decisiones de las partes, debido a que, dentro de la audiencia de conciliación, se promueve que el rol protagónico sea de las partes y de las decisiones que hayan consensuado, en caso de mal comportamiento, el moderador puede retirar a los asistentes que infrinjan lo señalado.

Al momento de darse inicio a la audiencia de conciliación, la defensora y/o defensor, primero comunica la naturaleza de la conciliación, explayándose en las ventajas así como la buena fe, veracidad y otros principios que se debe tener en cuenta dentro de las sesiones, de igual forma señala cuales son los derechos, obligaciones y deberes que deben cumplir las partes, permitiendo que absuelvan sus dudas en caso las tuvieren, para finalmente señalar cual es el valor en términos legales del acta de conciliación. Así también, debe tenerse en cuenta que a criterio del defensor y/o defensora, este acto puede realizarlo de forma indistinta con cada parte o también pudiendo realizarlo con ambas partes.

El acta conciliatoria debe redactarse de forma pulcra, es decir, sin enmendaduras o borrones, conforme los principios de la audiencia conciliatoria. En casos donde existan acuerdos parciales, deben señalarse completamente.

De igual forma, se debe tener especial cuidado en redactar aquellos derechos, deberes u obligaciones que ostentan cada una de las partes, con la finalidad de no generar posibles dudas posteriormente y que las partes puedan expresar correctamente su voluntad, debido a que se señala de forma literal, mas no identificativa. Finalmente, cada una de las partes conforme a su voluntad, deben leer lo ya redactado para posteriormente poner su huella digital.

Que, el tipo de acuerdos conciliatorios se da cuando estamos frente a conciliaciones que son totales, esto es, cuando las partes están conforme respecto a los puntos controvertidos y la otra parte es la conciliación parcial, relacionada a cuando las partes están de acuerdo en pocos puntos controvertidos y/o algunos, señalando que hay otros que se dejan sin señalar o resolver.

Que la suspensión de cada una de las sesiones se dicha audiencia se llevará a cabo por los siguientes motivos:

- 1). Cuando se incumpla de forma directa normas de conducta previamente señalada en la sesión.

- 2). Cuando así lo acordaren los usuarios.
- 3). Cuando exista casos fortuitos o casos de fuerza mayor.
- 4). Cuando exista decisión firme del defensor y/o defensora, el cual debe estar concretamente motivado. En casos donde se suspenda la audiencia, este debe ser señalado en el acta de conciliación, quedando todos notificados para la siguiente sesión.

Que, dentro del supuesto de conclusión de audiencia, existen los siguientes supuestos:

- 1). Cuando exista un acuerdo parcial o total.
- 2). Cuando no exista un acuerdo por parte de los usuarios por lo menos a dos sesiones.
- 3). Cuando todas las partes no asisten a las sesiones.
- 4). Cuando exista decisión firme del defensor y/o defensora, el cual debe estar concretamente motivado.

Que, en casos donde el defensor y/o defensora, tomara conocimiento de la configuración o presunta configuración de un delito o falta, debe terminar la audiencia e informar a la autoridad que es competente en dichos casos. Empero, si aun así las partes acordaran conciliar sobre el extremo de alimentos, podrá celebrarse solo en este extremo, siendo este el más favorable para el menor. Ahora bien, cuando conste la conclusión de la audiencia dentro del acta, este debe ser de la siguiente forma y correlativa:

- 1). Número correlativo y expediente.
- 2). Dirección y datos de la DNA en la que se celebra dicha acta, así como la resolución ante el MIMP.
- 3). El lugar, así como la fecha en la que se firma el acta.
- 4). Datos de identificación de los usuarios, así como los domicilios de cada uno.
- 5). Datos de identificación del defensor y/o defensora de la DNA.
- 6). En caso de la existencia de testigos, señalar sus datos completos.
- 7). Un breve resumen de cuales fueron los hechos dentro de la conciliación.

- 8). Cuáles fueron las controversias, juntamente con sus descripciones y cuáles fueron los temas a conciliar.
- 9). Cual fue el acuerdo arribado, si es fue total y fue parcial, señalando derechos y obligaciones de cada una de las partes; o de lo contrario, la retractación respectiva.
- 10). Las firmas de los presentes, esto es, defensor y/o defensora, usuarios, representantes, entre otros.
- 11). Las huellas digitales de los presentes, esto es, defensor y/o defensora, usuarios, representantes, entre otros.
- 12). Se debe señalar una cláusula donde indique el modo y forma en el que se pasará posteriormente a verificar que se realiza los acuerdos señalados en el acta.
- 13). En caso de que exista un abogado dentro de la sesión, señalar los datos, esto es, nombre, colegiatura, firma, habilitación, huella, con la finalidad de señalar que el acta está acorde a las leyes. En casos donde la defensora y/o defensor sea abogado/a, este debe realizar doble función, esto es, verificar y ejecutar, deberá firmar como defensor/defensora y abogada/o. La DNA, deberá llevar un archivo de seguimiento de cada acta de realice, en este caso, en virtud a ello, deberá proporcionar copias de las actas o acta a las partes después de finalizar la audiencia y cuando las partes lo pidan.

Los casos donde las actas conciliatorias gozan de nulidad, son los siguientes:

- 1). Cuando se obvian los literales a, b, g, k, l y m del numeral 44.1 del artículo previamente señalado; ello no quiere decir que el acta de conciliación se nulifique en su totalidad, por lo que es ejecutable.
- 2). Cuando se obvian los literales c, d, e, f, h, i, y j del artículo previamente señalado; empero, esta situación sí acarrea la nulidad total del acta conciliatoria, por lo que no es ejecutable.

Empero, a solicitud de las partes, la DNA puede realizar un acta que busque la rectificación del acta nulificada. De igual forma, el acta no puede ostentar borrones o enmendaduras que busquen la alteración de lo acordado por partes, esto bajo sanción de que dicha acta sea nulificada. El acuerdo llevado a cabo mediante acta, solo puede ser nulo en virtud a un proceso judicial. Las partes pueden realizar nuevos acuerdos, siempre y en cuando no perjudiquen a los menores.

Dentro de las conciliaciones de padres, madres adolescentes y progenitores son corresponsables de las obligaciones respecto a los alimentos de los hijos de dichos adolescentes. En virtud a lo establecido por el DL 1377, los y las adolescentes que gozan años mayores a 14 años, a partir del nacimiento de su progenitor, están facultados a realizar diversos acuerdos extrajudiciales, sin la obligación de la presencia de un adulto que los acompañe, son exceptuados los casos donde medio violación de indemnidad sexual.

La conciliación, también se puede dar por parte de la madre gestante, situación en la que no es necesario que exista el reconocimiento por una de las partes o incluso algún tipo de certificación que señale el estado.

Que, la materia conciliable en la DNA se tiene en:

Alimentos, habitación, sustento, instrucción, entre otros, de la madre gestante, esto es, desde la concepción hasta el postparto. Es necesario que exista una obligación que comparta tanto el padre como la madre de prestar todos los alimentos que se requiere para el menor, en caso exista ausencia de la parte, el encargado de prestar dichos alimentos va en el siguiente orden:

- 1). Aquellos hermanos que gocen de la mayoría de edad;
- 2). Aquellos abuelos de la parte;
- c). Aquellos parientes que sean colaterales y que gocen hasta el tercer grado; y,
- d). Los tutores o responsables del adolescente.

Las personas que deben pedir los alimentos son los padres o las madres, quienes representan en su totalidad a los hijos. Así como los propios adolescentes o cualquier tutor o encargado.

Que, los montos de todas las pensiones se realizan en base a las necesidades de los hijos y posibilidades de los padres. Es así que se debe tener especial en cuenta que el monto máximo es de 60%, el cual se encuentra del total del ingreso que percibe la parte, ello teniendo en cuenta las deducciones que se realizan en virtud a los descuentos por ley.

En este caso, todas las consignaciones brindadas pueden ser realizadas a través de especie no perecible, de acuerdo al lugar donde se hará el depósito en máximo 72 horas. En situaciones donde se exceda el plazo estipulado, la DNA, podrá devolver dichas especies.

Que, por acuerdo de las partes dichos alimentos se registraran en el orden siguiente:

1). De manera directa: El representante del NNA, acoge el dinero o la especie, dejando constancia a través de un recibo que señale lo siguiente:

a. El día y la hora en la que se recepciona el bien, esto es, datos de nombres, apellidos, DNI, del obligado. En caso fuere billetes, señalar las series de la totalidad, en caso fueran especies se tienen que describir cada una de ellas, finalmente se tiene que consignar la firma y el DNI del representante del niño.

2). En el banco: La persona que se encuentra obligada también puede realizar consignaciones en la entidad bancaria, a partir de la apertura de la una cuenta que sea exclusivamente de ahorros, ello con la finalidad de brindar giros bancarios, para lo cual deberán ponerse de acuerdo en quien asumirá el costo de la comisión. - Apertura de cuentas consignación en el Banco de la Nación, siendo esta una función de la Demuna.

3). En el DNA: En casos donde no existan bancos, cuando estamos frente a alimentos no perecibles o en casos donde no se puedan hacer entrega de manera directa o a quien lo representa de forma justificada. Un acuerdo conciliatorio por alimentos, claro, expreso y exigible incluye:

1). Monto en números y letras o especies no perecibles detalladas a quién beneficia la consignación (NNA);

2). Frecuencia de la consignación (semanal, mensual, bimensual, etc.);

3). Fecha de inicio de consignaciones; y,

4). Fecha o rango de rechas regular de consignación. - Vía de consignación (directa, banco, DEMUNA)

Que, si bien la patria potestad que ostentan los progenitores para con sus hijos busca que se desarrollen e forma completa; sin embargo, cuando los progenitores tienen lazos separados, uno de ellos tiene que vivir con los hijos, debido a que se tiene que priorizar los derechos de los menores, sin que ello conlleve a que exista la pérdida de patria potestad de uno de los progenitores. Se debe tener en cuenta que la titularidad como progenitor tiene que ser requerido por la madre o padre.

Que, por materia de régimen de visitas se debe entender que confiere asegurar los lazos afectivos de los padres e hijos, este tipo de régimen puede ser solicitado por uno de los padres, en casos

donde los padres no se encuentren hallados, las personas que pueden solicitarlo serán hasta el cuarto grado de consanguinidad, así como los de segundo de afinidad o en todo caso, terceros que no son considerados como parientes; todo en virtud al derecho superior del niño.

Según Ortiz (2015) la conciliación extrajudicial tiene un gran impacto en las relaciones interpersonales, debido a que confiere que las situaciones controversiales se solucionen de forma célere, configurándose economía tanto monetario como humano.

Así también se tiene que Illera (2016) señala que la búsqueda de la verdad y de la paz también se puede alcanzar mediante conciliación extrajudicial, debido a que se realiza un pago de forma única y se realiza el procedimiento conciliatorio.

A lo largo del tiempo, es transcendental el avance que tuvo la conciliación extrajudicial; si bien, al principio fue obligatorio, empero, como institución se fortaleció gracias a su uso y a su constatación modificatoria legislativa, de acuerdo a Azabache (2018).

Por su parte, Carbonell (2016) es imperante el rol que cumple un tercero dentro de las conciliaciones y mediaciones, por una parte, coadyuva en proveer un mejor acuerdo y, por otro lado, formularlo a las partes para que de esta forma puedan llegar a un mejor acuerdo, sin someter a una solución en concreto, como se realiza en el arbitraje.

Según Sierra (2009) considera que la conciliación extrajudicial en la realidad peruana, esto es, dentro del procedimiento las partes deliberan una solución en concreto, el cual permite que una tercera persona pueda facilitar las soluciones a las que arriben las partes con pretensiones, incluso, que inicialmente fueron distintas.

Se hace necesario que para que brinden a una persona tutela jurisdiccional, tiene que previamente haber pasado por el mecanismo alternativo de solución referido a la conciliación, este medio busca fortalecer los principios imperantes en todo estado de derecho. Ahora bien, este hecho hace que el acceso a justicia dentro del país no sea gratuito y accesible para todos, por lo que en diversas ciudades en este procedimiento no se emiten pronunciamientos que son de fondo y solo se abstienen a rechazar aquellas demandas que tienen defectos que ostentan las actas de conciliación.

Que, el autor Castillo (1997) señala que se debe entender que la ley de conciliación extrajudicial fue facultativa en sus primeros años de creación y posteriormente paso a ser obligatoria en Lima,

Callao, Arequipa, entre otros lugares. La naturaleza obligatoria está relacionada a realizarla antes de invocar la tutela al órgano jurisdiccional, en casos donde el hecho el concreto verse sobre una litis jurídica y siendo esta de forma conciliable.

Ahora bien, Couture (1979) señala que dentro de la conciliación las partes de ponen de acuerdo respecto a un hecho en concreto o incluso diversos hechos, este acuerdo puede estar basado en renunciaciones, allanamientos o algún tipo de transacción que permita a las partes no sobrepasar los límites a un litigio como tal. Existe otra postura que señala que todas las audiencias tienen naturaleza preliminar a un juicio, por lo que se puede anticipar un acuerdo previo para que de esta forma se evite un proceso.

Por su parte, el estudioso Contreras (2008) hace mención que la conciliación es un avenimiento, quiere decir que busca finalizar una disconformidad generada por una disputa.

Así también, Alvarado (1985) opina que la conciliación se debe conceptualizar como un proceso que busca consensuar una disputa específica, mediante personas imparciales que coadyuvan a las partes a conciliar; si bien, los terceros guían y asisten, no es menos cierto que las partes deben abordar los temas en disputa y buscar llegar a un acuerdo, es decir, trabajar de forma conjunta para que las posiciones opuestas puedan configurarse como aceptadas por ambos.

De igual forma, Aroca y Mauro (1999) se pronuncian respecto a la conciliación indicando que las partes comparecen por una disputa en común, a un tercero, quien busca que de una forma autocompositiva las partes puedan llegar a un acuerdo respecto a los conflictos generados, en casos donde la conciliación se configure como un avenimiento, este tendrá carácter de transacción en el derecho.

Por su lado, Zegarra (2001) apunta que las conciliaciones son actos que emanan de la voluntad de las partes, este acto puede ser en presencia de un tercero, quien, en casos de derechos disponibles, coadyuva a que las partes gracias a su ánimo conciliatorio puedan llegar a un mismo acuerdo para de esta forma poner fin, estos casos pueden suscitarse en forma de conciliación intra procesal o en su defecto puede configurarse para conciliación pre procesal. El autor señala que la voluntad de las partes es imperante a la hora de la conciliación, debido a que busca que las partes de forma subjetiva puedan acordar sobre derechos disponibles.

Caballero (2009) expone que la conciliación se forma en dos casos, el primero cuando se realiza antes de un proceso y el segundo, después de que se haya iniciado un proceso. Las conciliaciones

de tipo judicial, puede configurarse en diversos ámbitos, uno de ellos es en jueces civiles, penales, laborales, entre otros.

Ledesma (1996) destaca que las conciliaciones buscan solucionar conflictos de tal forma que son medios alternativos que concluyen un proceso en específico. Empero, existe un tercero que puede ser el juez quien de acuerdo a sus facultades convalida lo que las partes acordaron con la finalidad de brindarle cosa juzgada en virtud a la legislación que la ampara.

Dentro de la conciliación extrajudicial, se tiene que este obtiene rigor en base a los principios, los cuales son:

1. Equidad. - El cual busca que los acuerdos a los que arriben las partes sean aceptados por estas, sin tener el concepto de que están en desventaja frente al otro o la existencia de un beneficio ilegal.
2. Neutralidad. - Relacionado a que los terceros conciliadores no deben tener ningún tipo de vínculo con las partes de tal forma que permita beneficiar más a un que a otro; este se exceptúa cuando las partes solicitan que el tercero vinculado por parentesco sea el que intervenga como tercero en la conciliación.
3. Economía. - Se encuentra vinculado al ahorro no solo económico, sino también de tiempo, humano, entre otros, los cuales sí se configuran dentro de un proceso judicial, el cual está orientado a resolverse en un plazo mayor que una conciliación extrajudicial.
4. Veracidad. - Orientado a que las partes puedan brindar información no solo relevante, sino veraz con la finalidad de que se pueda llegar a un acuerdo adecuado para las partes que permita que ambas estén de acuerdo y cómodos.
5. Celeridad. - Mediante el cual las partes buscan que un tercero ajeno a ellos, establezca puntos claros y coadyuve a la resolución del conflicto y de esta forma de acuerdo a la voluntad de las partes, evite la obstaculización innecesaria y se resuelva conforme al tiempo establecido, de tal manera que las partes sientan que no se está gastando de forma innecesaria recursos económicos, humanos, entre otros.
6. Legalidad. - Busca que las partes en virtud a la ley y su voluntad, puedan obtener un acta conciliatoria que no atente contra el ordenamiento jurídico ni contra su voluntad, siempre y en cuando este no atente al primero, ello a efectos de que se dé por finalizado el conflicto.

7. Imparcialidad. - Señalado como una forma de autonomía decisoria por parte del tercero ajeno a las partes, quien de forma independiente en razón a los hechos y pruebas que se haya presentado, resuelve conforme a un criterio sensato y justo, la cual se demuestra y se configura a través de las constantes sesiones de la audiencia.
8. Buena fe. - Vinculado a que las partes deben de actuar en todo momento de manera honesta, proba, que permita el normal y buen desarrollo de las sesiones de la audiencia, en casos donde el tercero tenga duda razonable respecto a un hecho alegado, es menester suyo señalar que se debe acoger a la examinación de un experto, el cual permitirá deliberar la situación en mención.

Dentro de las fases relacionadas a la obligatoriedad de las conciliaciones extrajudiciales se tiene que:

1. Como una exigencia relacionada a la procedibilidad. - En casos conciliables se hace necesario que primigeniamente se acuda a una conciliación, esta responde a lo siguiente:
 - a. Del demandante. - Es necesario que, si desea interponer una demanda, primero muestre o señale el acta de conciliación que se celebró, siendo esta de obligatoriedad legal.
 - b. Casos de un futuro demandante. - Este de forma necesaria deberá acudir a las sesiones de conciliación, indistintamente de que sea favorable o no.
 - c. Del demandado. - En casos de reconvencción se hace necesario que este acredite que participó dentro de las sesiones de conciliación, en casos de que no asista, no podrá invocar reconvencción dentro del proceso judicial.

Como materias que están incluidas como conciliables son derechos que sean disponibles, estos están catalogados de 1). Patrimoniales. - valoración económica y 2). No patrimonial. - referido a los que no se encuentran dentro de la esfera de valoración económica.

Dentro de la especialidad de familia se ve que aquellas pretensiones que se configuran como conciliables son las pensiones de alimentos, los regímenes de visitas, las tenencias y los demás que converjan de las relaciones familiares. En todo momento, los terceros conciliadores están llamados a tener como eje central la legislación a favor del niño y adolescente.

Dentro de la especialidad laboral se tiene que las conciliaciones de llevan a cabo siempre respetando aquellos derechos de los trabajadores, quienes son protegidos ante de la legislación, para lo cual es necesario que se tenga en cuenta aquellos conciliadores que se encuentren debidamente acreditados por el MINJUS. En casos de esta especialidad, las partes pueden contar con abogados, quienes les orienten cuáles son sus derechos y obligaciones, en casos donde no haya abogados de las partes, existirá en las sesiones un abogado que verifique la legalidad de todos los acuerdos abordados.

En casos donde se busquen resolver casos relacionados a tenencia y régimen de visitas, se da la tramitación de acuerdo a la ley 27337, la cual, señala que el juez debe tomar como directriz de la audiencia, aquellas disposiciones señaladas en el Capítulo II del Título II del Código y en casos donde no se pueda, se deberá aplicar lo señalado en lo pertinente al Código Procesal Civil.

Ahora bien, dentro de la Ley en mención, se tiene que, en casos de tenencia, régimen, adopción y los relacionados conexamente, son tramitados ante el Juez Especializado en Familia, quien, dentro del proceso sumarísimo, busca resolver lo relacionado a los temas expuestos.

Dentro de este tipo de procesos, se debe tener en cuenta que son sumarísimos por la gravedad álgida de los menores de edad que se encuentran dentro del proceso, por lo que se prioriza que los casos de tenencia y régimen de visitas, sean tramitados con suma urgencia y de forma rápida.

De lo deslindado por el legislador se tiene que esta de clase de procesos, busca ser llevado a cabo dentro del proceso único o sumario, el cual versa sobre derechos que son innegablemente importantes dentro del ordenamiento jurídico y conforme a su espíritu se busca que se lleve de forma celeré.

Los procesos sumarios encuentran asidero en su tramitación, el cual es de forma rápida, buscando carecer de aquellas formalidades que muchas veces son innecesarias, que buscan entorpecer el proceso como tal, configurándose como corto.

Ahora bien, existe diversas polémicas referente a los demás procesos que tienen carácter de conocimiento y abreviado, empero, se debe señalar que no es que uno sea peor que el otro, sino que el sumarísimo por su mismo nombre, busca que los plazos sean más cortos

y breves, teniendo como tal una audiencia donde se delibera y se señala todos los actos e incluso en algunos casos, los fallos se dan en la misma fecha de la audiencia única, empero, ello se exceptúa cuando el juez a discreción lo dicta posteriormente. Generalmente, en este tipo de procesos, las complejidades de los casos son menores, ya que también la cuantía es mínima.

De su lado, la doctrina señala que el proceso busca atender o cubrir aquel interés social de proteger los derechos inherentes al ser humano, los cuales obran de forma incesante dentro de la jurisdicción del país, teniendo como resultado la protección no solo de los derechos de unos cuantos de forma individual sino colectiva. Couter (1987)

Dentro del proceso único, los jueces atienden temas relacionados a la patria potestad, reconocimiento, adopción, régimen de visitas, entre otros, los cuales son relativos a derechos de los niños y adolescentes, quienes, dentro del Código, es imperante su atención conforme a su relevancia.

Dentro de los procesos de alimentos, los letrados competentes para conocer dichos procesos son los jueces de paz o paz letrado, quienes dilucidan según la cuantía, empero, en casos donde haya pretensiones principales, estos serán conducidos por los jueces especializados en familia.

Que, la conciliación extrajudicial busca ser un medio alternativo de conflicto donde se tome en consideración temas como tenencia, régimen de visitas, entre otros. Los cuales buscan que dichos intereses que son catalogados como intersubjetivos, se resuelvan fuera de los fueros judiciales con la finalidad de abordar acuerdos de forma célere.

Dentro de los MARCS se encuentra el arbitraje, la conciliación y la mediación, los cuales son consideradas como vías alternas distintas de la judicial que permite abordar soluciones prosperas para los implicados, quienes buscan respuestas rápidas y eficientes, también son considerados como herramientas extrajudiciales, esto quiere decir, que no hay necesidad de recurrir a fueros judiciales para resolverlos. Así pues, los derechos atropellados que buscan resolverse dentro de los MARCS, son aquellos derechos disponibles, esto no está relacionado a aquellos delitos o faltas que atenten contra las buenas costumbres o el orden público.

En tal sentido, sobre el particular, Ledesma (2000) señala que la conciliación tiene como base aquella voluntad emanada de las partes para solucionar un conflicto que les aqueja continuamente. Es un medio por el cual, las partes conforme a su determinación buscan que se logre una solución rápida y practica del asunto en cuestión.

El autor Peña (2010) apunta que las personas aquejadas dentro de la conciliación buscan que un tercero pueda resolver o inmediar en el problema que les aqueja, buscando que se pueda alcanzar aquella paz intermitente dentro de un ordenamiento justo.

Las partes dentro de una conciliación buscan y permiten que un tercero, muchas veces, ajenos a ellos, intermedie respecto al asunto que les aqueja, con la finalidad de que pueda servir como facilitador, orientado a que brinde propuestas de remedio como una forma propositiva, brindándoles diversas formas de solución las cuales no son obligatorias.

Así pues, otra de las funciones que tienen los terceros conciliadores es que puedan mediar de una forma asertiva con las partes, esto es, que pueda generar un espacio donde las partes puedan tener una comunicación fluida y tranquila, compatibilizando criterios de gestión racional de información.

2.3. Marco conceptual por cada una de las variables y dimensiones

Satisfacción de aquellos usuarios de la conciliación extrajudicial. - Se tiene que aquellas actas de conciliación, establecen derechos, obligaciones o deberes, los cuales son de valor similar a una resolución judicial. Así también, se tiene que en algunos casos estos tienen un valor de procedibilidad previa, es decir, que es un requisito previo antes de poder invocar tutela en el fuero judicial.

Tenencia en la conciliación extrajudicial. - Las actas de conciliación tienen calidad de títulos ejecutivos, los cuales, en caso de incumplimiento, se podrá llevar al órgano jurisdiccional con la finalidad de que mediante un proceso de ejecución se realice su cumplimiento.

Régimen de visita en la conciliación extrajudicial. - Que, en este contexto es factible las demandas que versen sobre las obligaciones de dar, no hacer o hasta incluso hacer, ello en virtud al no cumplimiento de los señalado en las actas de conciliación, siendo este exigible ante los órganos jurisdiccionales, la exigibilidad se configura cuando existe una

fecha vencida respecto al cumplimiento de un deber por lo que puede ser invocada dentro de los procesos ejecutivos.

Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial. - Se configura cuando estamos frente a la existencia de un título donde existe un acreedor y un deudor, ello no impide que haya pluralidad de acreedores y deudores, los cuales están obligados entre sí, uno de recibir y el otro de dar innegablemente.

CAPITULO III: HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Se tiene que la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

3.2. Variables (definiciones conceptuales y operacionalizaciones)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Opciones de respuesta	Escala de medición
Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	De acuerdo a lo señalado por el estudioso Sierra (2009), la conciliación extrajudicial está vinculada a aquel procedimiento en el que las partes buscan	Se debe entender como conciliación extrajudicial a aquel título susceptible de ejecución, en el que se determinan los derechos, deberes u	Tenencia de conciliación extrajudicial.	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido, gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia.	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido y gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia.	Siempre A veces Nunca	Ordinal

	<p>solucionar conflictos de acuerdo a la voluntad que emana de su derecho con el apoyo de un tercero, quien de forma imparcial busca resolver el conflicto que atañe a las dos partes.</p>	<p>obligaciones acordadas por las partes, de tal forma que, si una de las partes incumple a lo establecido en el acta, se puede buscar que se ejecuten dentro de un proceso único de ejecución.</p>		<p>3.- Ayuda a resolver los problemas de tenencia la Demuna . 4.-Es atendible en la Demuna el caso de tenencia. 5.- Cuenta con un abogado en la Demuna para atender caso de tenencia. 6.- Es legal el servicio de Demuna</p>	<p>3.- Ayuda a resolver los problemas de tenencia la Demuna . 4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia. 4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia. 5.- Cuenta con un abogado en la Demuna</p>		
--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>en caso de tenencia. 7.- Busca un resultado o justo y equitativo o en el caso de la tenencia.</p>	<p>para atender caso de tenencia. 6.- Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia. 7.- Busca un resultado o justo y equitativo o en el caso de la tenencia.</p>		
			<p>Régimen de visita en la conciliación extrajudicial</p>	<p>1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar el régimen de visita.</p>	<p>1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar el régimen de visita.</p>		

				<p>2.- Fue sin asesorar se en la Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Mostro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre el Régimen de visita fue satisfecio.</p>	<p>2.- Fue sin asesoras e a la Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Monstro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre Régimen de visita fue satisfecio.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>5.- Le dio tranquilidad en la Demuna sobre régimen de visita.</p> <p>6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna .</p> <p>7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna .</p>	<p>5.- Le dio tranquilidad en la Demuna sobre régimen de visita.</p> <p>6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna .</p> <p>7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna .</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

			Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	1.- Se manifiesta en su favor el conciliador de la Demuna en el caso de prestación de alimentos. 2.- Cuenta con todo el equipo de la Demuna del Municipio. 3.- Inspiró confianza al conciliador en la Demuna en el	1.- Se manifiesta en su favor el conciliador de la Demuna en el caso de prestación de alimentos. 2.- Cuenta con todo el equipo de la Demuna del Municipio. 3.- Inspiro confianza al conciliador en la Demuna en el		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>caso de prestación de alimentos.</p> <p>4.- Empezó a la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.</p>	<p>caso de prestación de alimentos.</p> <p>4.- Empezó la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

				6.- Fue buena la atención en la Demuna sobre prestación de alimentos.	6.- Fue buena la atención en la Demuna sobre prestación de alimentos.		
				7.- Ha pensado ir al Juzgado de Paz Letrado para hacer cumplir lo ordenado en la Demuna .	7.- Ha pensado en ir al Juzgado de Paz letrado para hacer cumplir lo ordenado en la Demuna .		

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Con el propósito de demostrar y cotejar la hipótesis señalada en el capítulo anterior, dentro del estudio se utilizó el método científico.

Método general

Los autores Baptista y Sampieri (2010) apuntan que cuando en un estudio estamos frente a un enfoque cuantitativo, este está estrechamente vinculado con la recolección de información teniendo como cimiento una medición numérica, así como una evaluación netamente estadística, con la finalidad de que se sienten modelos o pautas de conducta y para demostrar una teoría en específico.

Método Específico

De acuerdo a lo señalado por Abad (2009) es necesario que se diferencien aquellos elementos de una circunstancia en concreto, el cual, son analizados de forma separada, así como ordenada. Dentro de la etapa de esta investigación, es imperante que se analicen los datos, así como la información de forma certera, teniendo como eje central la revisión de literatura.

4.2. Tipo de investigación

Se tiene que la investigación resulta ser aplicada, ya que, la muestra se recolectará en un cierto y único momento. Así mismo, se tiene que tiene vínculos observacionales, los cuales se relacionan a la no intervención del investigador. De igual forma, esta investigación tiene características descriptivas, debido a que la variable es única; del mismo modo, aquellos factores del estudio tienen índice de caracterización.

4.3. Nivel de investigación

Esta investigación se realizó en base a encuestas con característica descriptiva, por lo que se tiene que la investigación es netamente descriptiva, por su observación y estudio.

De la misma forma, se tiene que el nivel de la investigación fue de forma descriptiva, de acuerdo a Hernández (2017), este estudio tiene efectos de observar un determinado fenómeno.

4.4. Diseño de la investigación

Dentro del diseño, la investigación se ciñó por comunitario, el cual se vincula a ciencias sociales tal como hace mención Supo (2015). Se puede determinar que, en el ámbito del Derecho, este se configura como un estudio netamente jurídico con índice social.

$$M = O$$

En el que:

M es igual a Muestra; y,

O es igual a Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial.

4.5. Población y muestra

En virtud a lo indicado por Polit (2000), se tiene que cuando señalamos una población, estamos frente a aquel cumulo de elementos conformados por individuos, los cuales se estudian y en torno a ellos, se pone en práctica aquellos resultados que se disponen de las encuestas practicas y/o pruebas. Iniciando la investigación en base a este hecho, al identificar a la población que se estudiará, se podrá fijar el objeto y unidad de investigación.

Determinación de forma cuantitativa de la población

El estudio se realizó en base al total de 20 usuarios de la Demuna de la Municipalidad en mención.

Población como objeto de investigación

20 usuarias de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla.

Muestra

Identificación del tamaño, así como de la conformación de la muestra.

Teniendo en cuenta que la constitución de la muestra de la investigación fue cuantitativa, la extensión de la muestra está vinculado a 20 usuarias de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla.

Muestreo

Se tiene que el estudio optó por un muestreo no probabilístico, dado que la investigación es homogénea y contempla dentro de ella la participación de abogados que son litigantes.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a lo desarrollado por Martínez (2007), se tiene que cuando señalamos al cuestionario dentro de las investigaciones, este es una pieza clave que busca alcanzar conclusiones respecto a muestra, grupos o poblaciones. En este caso, es imperante que aquel cuestionario se realice en base a preguntas que sean claras de acuerdo a la edad de los participantes y cultura.

Encuestas: Estas serán ejecutadas en las usuarias de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla, en base a un cuestionario, el cual ostenta preguntas cerradas.

Validez y confiabilidad

Con la finalidad de señalar la validez del estudio, este se desarrollará a través de dos metodólogos y dos especialistas, quienes corroboraran los instrumentos que se utilizaron en la investigación.

Ahora bien, respecto a la confiabilidad, se tiene que este se concretó mediante una prueba en calidad de piloto a 20 usuarias de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla, en base al alfa de Cronbach, en el que los rangos, así como los niveles de confianza, oscilan de cero a uno.

4.7. Técnicas realizadas de procesamiento y análisis de los datos del estudio

Dentro del procesamiento y análisis de la información obtenida, esta se realizó en virtud a un tabulador de información, el cual, fue mediante softwares de Excel y Word, así como el programa relacionado a lo estadístico SPP, teniendo un grado de confianza del 97%; por lo que se concluye que la investigación tiene un nivel alto de veracidad, respecto a aquella información recabada.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El estudio adoptó diversas posturas de autores respecto a las conceptualizaciones de la conciliación extrajudicial. Por lo que, la información obtenida se basó en la ética y demás directrices de investigación del tema satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna, siendo esta alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el año 2021.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados.

Los resultados de la investigación denominada Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

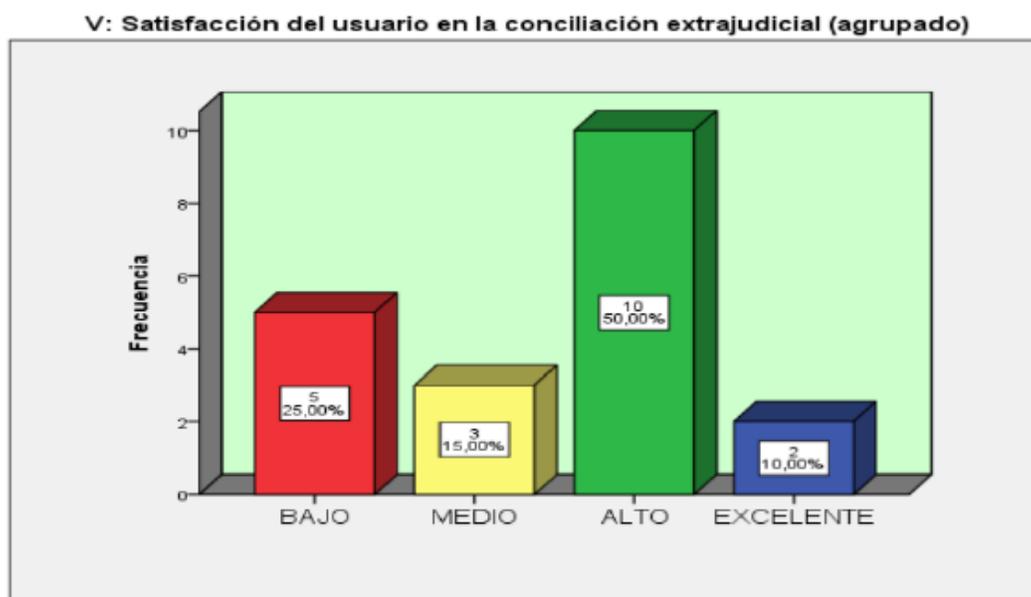
5.1.1. Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.

La variable estuvo dimensionada en: Tenencia en la conciliación extrajudicial, el régimen de visita y la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial.

Tabla N° 01 Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
	BAJO	5	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	3	15,0	15,0	40,0
Válidos	ALTO	10	50,0	50,0	90,0
	EXCELENTE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración por las autoras a partir de las encuestas

Figura N° 01: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial

Fuente: Tabla N° 01

Interpretación:

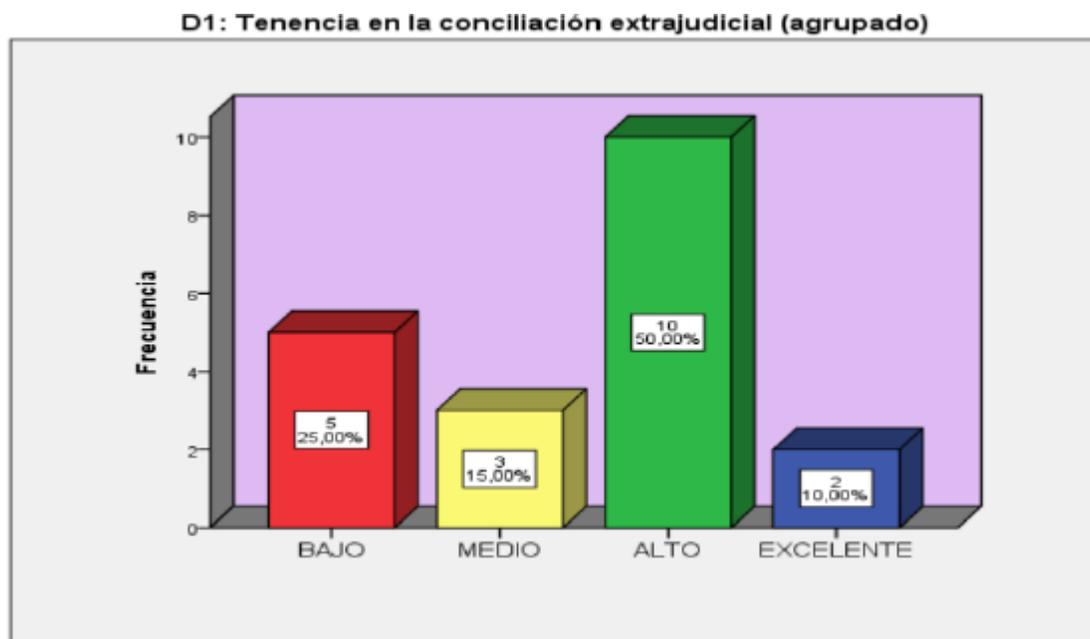
Que, se advierte de la tabla 1 y de la figura 1 aquellos resultados obtenidos referente a la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la conciliación de índole extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021, donde el 25% de los usuarios consultados bajo la encuesta, indican que la conciliación extrajudicial en la Demuna resulta menor y hay otra opinión que el 15.0% dicen que es medio y otras usuarias manifiestan el 50% que es alto y un 10% manifiestan que es excelente la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	5	25,0	25,0	25,0
MEDIO	3	15,0	15,0	40,0
Válidos ALTO	10	50,0	50,0	90,0
EXCELENTE	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Tabla N° 2 Tenencia en la conciliación extrajudicial

Fuente: Elaboración por las autoras a partir de las encuestas

Figura N° 02: Tenencia en la conciliación extrajudicial



Fuente: Tabla N° 02

Interpretación:

Que, se advierte de la tabla 1 y de la figura 1 aquellos resultados obtenidos referente a la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021, donde los usuarios consultados bajo la encuesta manifiestan que el 25% dicen que es bajo la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna y hay otra opinión que el 15.0% dicen que es medio y otras usuarias manifiestan el 50% que es alto y un 10% manifiestan que es excelente la tenencia de conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

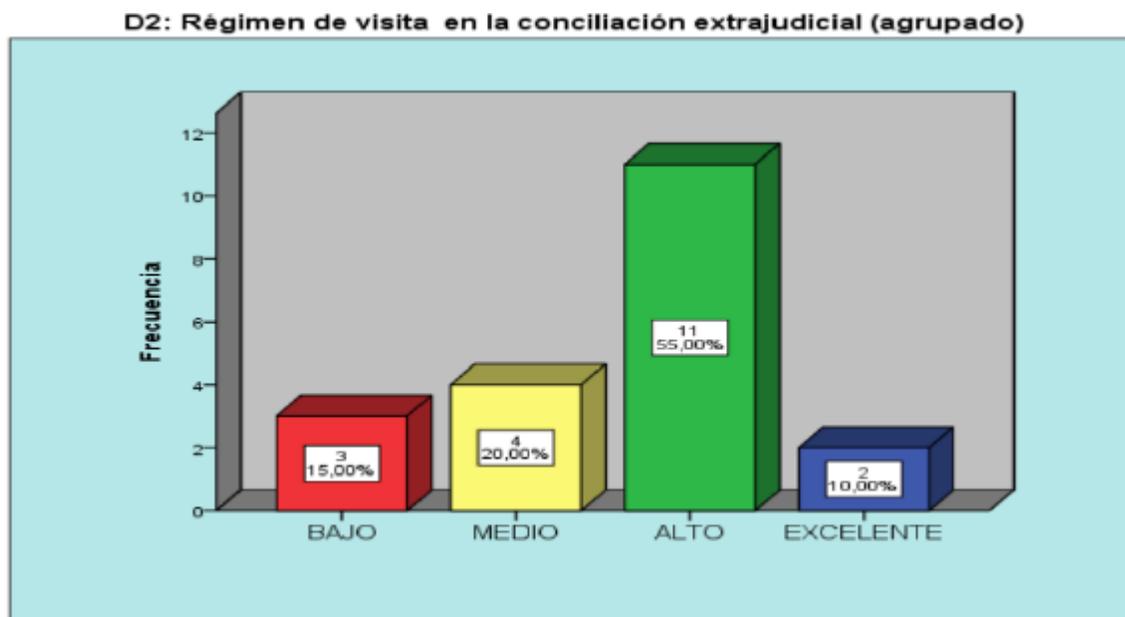
Tabla N° 3 Régimen de visita en la conciliación extrajudicial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
BAJO	3	15,0	15,0	15,0

	MEDIO	4	20,0	20,0	35,0
Válidos	ALTO	11	55,0	55,0	90,0
	EXCELENTE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración por las autoras a partir de las encuestas

Figura N° 03: Régimen de visita en la conciliación extrajudicial



Fuente: Tabla N° 03

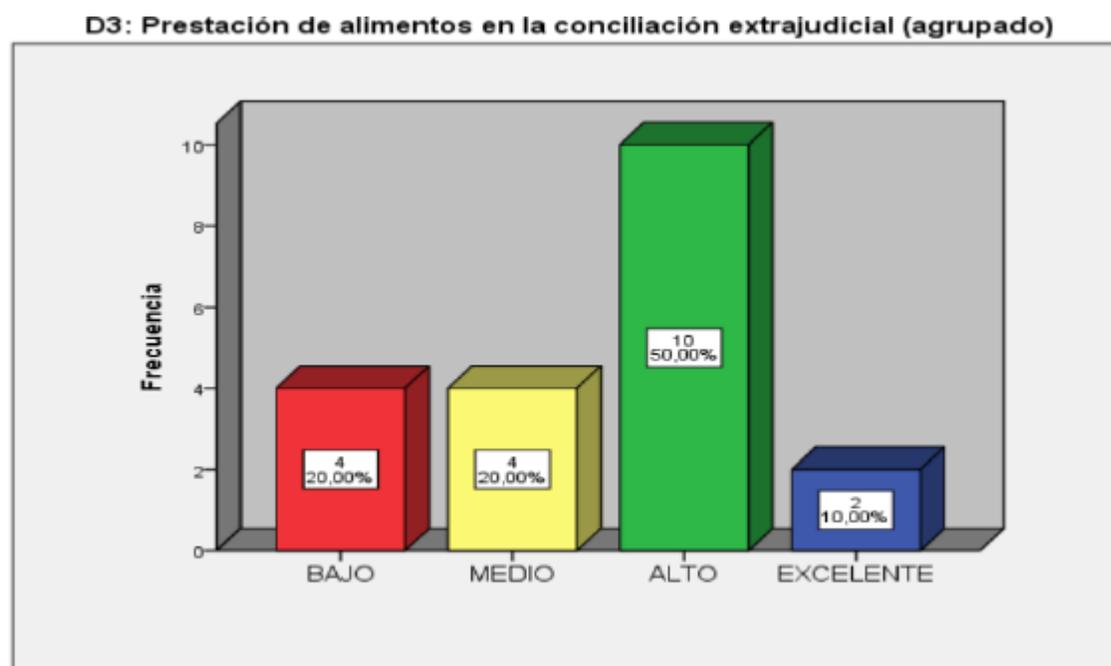
Interpretación:

Que, se advierte de la tabla 1 y de la figura 1 aquellos resultados obtenidos referente al régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021, donde los usuarios consulados bajo la encuesta manifiestan que el 15% dicen que es bajo el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna y hay otra opinión que el 20.0% dicen que es medio y otras usuarias manifiestan el 55% que es alto y un 10% manifiestan que es excelente el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Tabla N° 04 Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
	BAJO	4	20,0	20,0
	MEDIO	4	20,0	40,0
Válidos	ALTO	10	50,0	90,0
	EXCELENTE	2	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración por las autoras a partir de las encuestas

Figura N° 4: Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial.

Fuente: Tabla N° 04

Interpretación:

Que, se advierte de la tabla 1 y de la figura 1 aquellos resultados obtenidos referente a la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021 donde los usuarios consultados bajo la encuesta manifiesta que el 20% dicen que es bajo la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna y hay otra opinión que el 20.0%

dicen que es medio y otras usuarias manifiestan el 50% que es alto y un 10% manifiestan que es excelente la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

5.2. Prueba de hipótesis con rho de Spearman

HIPOTESIS GENERAL

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	117,000	84	,010
Razón de verosimilitudes	68,371	84	,892
Asociación lineal por lineal	15,944	1	,000
N de casos validos	20		

a. 104 casillas (100,0%) Ostentan una previsibilidad de frecuencia menor a 5. La previsibilidad menor deseado es ,05.

Interpretación:

Debido a que nos encontramos frente al grado de significancia por debajo de 0,05 ($0,010 < 0,05$), se rechaza la hipótesis que es nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para posteriormente concluir que, la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Medias simétricas

		Valor	Sig. aproximada
--	--	-------	-----------------

Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,924	,010
N° de casos válidos		20	

Interpretación:

Debido a que nos encontramos frente al grado de significancia por debajo de 0,05 ($0,010 < 0,05$), se rechaza la hipótesis que es nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para posteriormente concluir que, dentro de la significancia de 0,05, la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

HIPOTESIS ESPECIFICOS

H1: La satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Correlaciones

		V: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial (agrupado)	D1: Tenencia en la conciliación extrajudicial (agrupado)
	V: Coeficiente de Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial (agrupado)	1,000	,852**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20

D1:	Coeficiente	,852**	1,000
Tenencia en	de		
la	correlación		
conciliación	Sig.	,000	.
extrajudicial	(bilateral)		
(agrupado)	N	20	20

** . La interrelación se configura como significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,852 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación alta de la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial y la tenencia en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Correlaciones

	V: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial (agrupado)	D2: Régimen de visita en la conciliación extrajudicial (agrupado)
Rho de Spearman	V: Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,948**
	N	.
	(agrupado)	,000
		20
		20

D1:	Coeficiente	,948**	1,000
Tenencia en	de		
la	correlación		
conciliación	Sig.	,000	.
extrajudicial	(bilateral)		
(agrupado)	N	20	20

** . La interrelación se configura como significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,948 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación de la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial y el régimen de visita en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Correlaciones

	V: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial (agrupado)	D3: Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial (agrupado)
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,988**
	N	.
		,000
		20
		20

D1:	Coefficiente	,948**	1,000
Tenencia en	de		
la	correlación		
conciliación	Sig.	,000	.
extrajudicial	(bilateral)		
(agrupado)	N	20	20

** . La interrelación se configura como significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,988 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación de la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial y la prestación de alimentos en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

5.3. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general señalado el cual es describir como se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Que, los resultados obtenidos confieren que estando frente al nivel de coeficiente de contingencia por debajo de 0,05 ($0,010 < 0,05$), se rechaza la hipótesis que es nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para posteriormente concluir que, dentro de la significancia de 0,05, la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

En la investigación Gonzales sobre la Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos: hacia un nuevo paradigma, aborda la conclusión de que dentro de la conciliación extrajudicial se tiene que existe una doble dimensión vinculado a asuntos netamente contenciosos, teniendo dos aristas, la primera, es un mecanismo alterno que busca solucionar un conflicto y el segundo, es aquel requisito que busca la procedibilidad

de lo requerido. Así pues, se tiene que esta figura legal si bien tuvo una evolución a lo largo de los años, este constituye actualmente como una forma de descongestión judicial, debido a sus características, como son certeza, eficiencia, así como la aquella forma de garantizar debidamente el cumplimiento de los derechos.

Por otro lado, Arrieta en su trabajo de investigación Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costa Colombiana, concluye que; primero, la conciliación es aquella forma alternativa de poder solucionar aquellos conflictos que si bien se pueden judicializar; empero, se toma en cuenta este método. Así mismo, es una forma en la que los sujetos buscarán de alguna forma solucionar aquellos conflictos de manera pacífica con una persona que es tercera e imparcial; y, segundo, se tiene que a partir de su integración como un requisito que busca la procedibilidad, se planteó si es posible que se integre dentro del amparo de la tutela judicial. En base a las estadísticas, se tiene que aun la sociedad no internaliza aquellos beneficios que trae consigo esta figura legal, en la que la metodología que se empleó fue la revisión documental y el análisis.

Que, el doctrinario Abanto sustenta que los detractores de la conciliación señalan que es necesario que las materias que son conciliables y las que no, deberían ser señaladas con claridad, ya que, en la actualidad, si bien existe legislación donde ampara que es obligatoria su ejecución, empero, en algunos casos existe improcedencia de esas debido a su remisión a una posible conciliación.

Según Ortiz (2015) la conciliación extrajudicial tiene un gran impacto en las relaciones interpersonales, debido a que confiere que las situaciones controversiales se solucionen de forma célere, configurándose economía tanto monetario como humano.

Que, siendo el objetivo específico 1 describir como se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021.

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,852 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación alta de la satisfacción del usuario en la conciliación

extrajudicial y la tenencia en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Forero en la investigación denominada eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el Municipio de El Espinal – Tolima, advierte dos puntos importantes; el primero, que la conciliación extrajudicial es una herramienta que busca reconstruir el tejido social, es un mecanismo eficaz, así como de confianza que coadyuva a la mejora de una institución social y jurídica; y, segundo, que la figura legal se desarrolla como una solución de conflictos dentro del Municipio El Espinal – Tolima. Para los resultados del estudio, se realizó un estudio respecto a la oferta de la conciliación extrajudicial dentro de la entidad, hallándose que la conciliación extrajudicial en la oferta privada es poco utilizada por ser poco conocida.

Que, la conciliación extrajudicial busca ser un medio alternativo de conflicto donde se tome en consideración temas como tenencia, régimen de visitas, entre otros. Los cuales buscan que dichos intereses que son catalogados como intersubjetivos, se resuelvan fuera de los fueros judiciales con la finalidad de abordar acuerdos de forma célere.

Según Carbonell es imperante el rol que cumple un tercero dentro de las conciliaciones y mediaciones, por una parte, coadyuva en proveer un mejor acuerdo y, por otro lado, formularse a las partes para que de esta forma puedan llegar a un mejor acuerdo, sin someter a una solución en concreto, como se realiza en el arbitraje.

Sierra considera que la conciliación extrajudicial en la realidad peruana, esto es, dentro del procedimiento las partes deliberan una solución en concreto, el cual permite que una tercera persona pueda facilitar las soluciones a las que arriben las partes con pretensiones, incluso, que inicialmente fueron distintas.

Por su parte, el autor Castillo señala que se debe entender que la ley de conciliación extrajudicial fue facultativa en sus primeros años de creación y posteriormente paso a ser obligatoria en Lima, Callao, Arequipa, entre otros lugares. La naturaleza obligatoria está relacionada a realizarla antes de invocar la tutela al órgano jurisdiccional, en casos donde el hecho el concreto verse sobre una litis jurídica y siendo esta de forma conciliable.

Que, estando frente al objetivo específico 2 relacionado a describir la configuración del régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021.

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,948 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación de la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial y el régimen de visita en la Demuna de la Municipalidad distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021.

En su tesis Barrientos sobre implementación de normas para el régimen de visitas que debe incorporarse al código de familia Bolivia, concluye que, las leyes y la evolución humana deben ir de la mano, en busca de su utilización de forma eficaz, se busca proteger también a la niñez, quienes son el futuro de un país. Así también, en la legislación de familia no se encuentra aún desarrollado en su totalidad el interés superior que existe del niño, por lo que las interpretaciones deben darse en virtud a este principio. Las leyes de familia bolivarianas no están acorde a las convenciones que reafirman la protección de los intereses del niño. Hecho importante para abordar temas relacionados a rupturas conyugales y/o otros de estrecha relación con relaciones de familia.

Que, el tesista Calderón en su trabajo de investigación las Actas de mediación admitidas en los juicios de Régimen de Visitas, derivadas de la Unidad Judicial Primera de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Cantón Riobamba, hacia el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado de la Ciudad de Riobamba y su influencia en las Resoluciones emitidas por los jueces de la Unidad Judicial, correspondiente al año 2017, concluyó que, dentro del régimen de visita, es imperante para el desarrollo integral del menor.

Según Couture como estudioso del derecho configura que dentro de la conciliación las partes de ponen de acuerdo respecto a un hecho en concreto o incluso diversos hechos, este acuerdo puede estar basado en renunciaciones, allanamientos o algún tipo de transacción que permita a las partes no sobrepasar los límites a un litigio como tal. Existe otra postura que

señala que todas las audiencias tienen naturaleza preliminar a un juicio, por lo que se puede anticipar un acuerdo previo para que de esta forma se evite un proceso.

Por otro lado, el estudioso Contreras hace mención que la conciliación es un avenimiento, quiere decir que busca finalizar una disconformidad generada por una disputa.

Así también, Alvarado opina que la conciliación se debe conceptualizar como un proceso que busca consensuar una disputa específica, mediante personas imparciales que coadyuvan a las partes a conciliar; si bien, los terceros guían y asisten, no es menos cierto que las partes deben abordar los temas en disputa y buscar llegar a un acuerdo, es decir, trabajar de forma conjunta para que las posiciones opuestas puedan configurarse como aceptadas por ambos.

De igual forma, Aroca y Mauro se pronuncian respecto a la conciliación indicando que las partes comparecen por una disputa en común, a un tercero, quien busca que de una forma autocompositiva las partes puedan llegar a un acuerdo respecto a los conflictos generados, en casos donde la conciliación se configure como un avenimiento, este tendrá carácter de transacción en el derecho.

Que, siendo el objetivo específico 3 como se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021.

De acuerdo al Coeficiente Rho de Spearman de 0,988 y en virtud al baremo de estimación de la interrelación de Spearman, estamos frente a una correspondencia favorable y alta; aunado a ello, el grado de significancia resulta menos que el 0,05 ($0,000 > 0,05$), de lo que se puede señalar que existe vinculación entre la variable y la dimensión, deduciendo que estamos frente a una asociación de la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial y la prestación de alimentos en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021.

Que, el tesista Castro en su trabajo de investigación efecto de la ley de conciliación extrajudicial en la solución de conflictos en materia civil en Trujillo 2012 – 2018, abordó los siguientes puntos; primero, que tanto la instancia judicial como conciliatoria, no deben estar comprendidos como instrumentos excluyentes, sino todo lo contrario, debe entenderse como aquellos instrumentos que se complementan entre sí, debido a que la repercusión de la conciliación se basa en una buena calificación, así como una idónea calificación y

ejecución; y, segundo, de las investigaciones realizadas en virtud a la documentación revisada, se tiene que los centros de conciliación tanto privados y en otros casos con acceso libre y/o gratuito dentro de Trujillo, ostenta un alto grado de porcentaje donde no se pudo cumplir su rol de conciliador que el Estado le ha conferido.

Por su lado, Zegarra apunta que las conciliaciones son actos que emanan de la voluntad de las partes, este acto puede ser en presencia de un tercero, quien, en casos de derechos disponibles, coadyuva a que las partes gracias a su ánimo conciliatorio puedan llegar a un mismo acuerdo para de esta forma poner fin, estos casos pueden suscitarse en forma de conciliación intra procesal o en su defecto puede configurarse para conciliación pre procesal. El autor señala que la voluntad de las partes es imperante a la hora de la conciliación, debido a que busca que las partes de forma subjetiva puedan acordar sobre derechos disponibles.

Caballero expone que la conciliación se forma en dos casos, el primero cuando se realiza antes de un proceso y el segundo, después de que se haya iniciado un proceso. Las conciliaciones de tipo judicial, puede configurarse en diversos ámbitos, uno de ellos es en jueces civiles, penales, laborales, entre otros.

Ledesma destaca que las conciliaciones buscan solucionar conflictos de tal forma que son medios alternativos que concluyen un proceso en específico. Empero, existe un tercero que puede ser el juez quien de acuerdo a sus facultades convalida lo que las partes acordaron con la finalidad de brindarle cosa juzgada en virtud a la legislación que la ampara.

Dentro de la conciliación extrajudicial, se tiene que este obtiene rigor en base a los principios, los cuales son; equidad, el cual busca que los acuerdos a los que arriben las partes sean aceptadas por estas, sin tener el concepto de que están en desventaja frente al otro o la existencia de un beneficio ilegal; neutralidad, relacionado a que los terceros conciliadores no deben tener ningún tipo de vínculo con las partes de tal forma que permita beneficiar más a un que a otro; este se exceptúa cuando las partes solicitan que el tercero vinculado por parentesco sea el que intervenga como tercero en la conciliación; economía, se encuentra vinculado al ahorro no solo económico, sino también de tiempo, humano, entre otros, los cuales sí se configuran dentro de un proceso judicial, el cual está orientado a resolverse en un plazo mayor que una conciliación extrajudicial; veracidad, orientado a que

las partes puedan brindar información no solo relevante, sino veraz con la finalidad de que de que se pueda llegar a un acuerdo adecuado para las partes que permita que ambas estén de acuerdo y cómodos; celeridad, mediante el cual las partes buscan que un tercero ajeno a ellos, establezca puntos claros y coadyuve a la resolución del conflicto y de esta forma de acuerdo a la voluntad de las partes, evite la obstaculización innecesaria y se resuelva conforme al tiempo establecido, de tal manera que las partes sientan que no se está gastando de forma innecesaria recursos económicos, humanos, entre otros; legalidad, busca que las partes en virtud a la ley y su voluntad, puedan obtener un acta conciliatoria que no atente contra el ordenamiento jurídico ni contra su voluntad, siempre y en cuando este no atente al primero, ello a efectos de que se dé por finalizado el conflicto; imparcialidad, señalado como una forma de autonomía decisoria por parte del tercero ajeno a las partes, quien de forma independiente en razón a los hechos y pruebas que se haya presentado, resuelve conforme a un criterio sensato y justo, la cual se demuestra y se configura a través de las constantes sesiones de la audiencia; y, buena fe, vinculado a que las partes deben de actuar en todo momento de manera honesta, proba, que permita el normal y buen desarrollo de las sesiones de la audiencia, en casos donde el tercero tenga duda razonable respecto a un hecho alegado, es menester suyo señalar que se debe acoger a la examinación de un experto, el cual permitirá deliberar la situación en mención.

De su lado, el doctrinario Couter señala que el proceso busca atender o cubrir aquel interés social de proteger los derechos inherentes al ser humano, los cuales obran de forma incesante dentro de la jurisdicción del país, teniendo como resultado la protección no solo de los derechos de unos cuantos de forma individual sino colectiva.

Dentro del proceso único, los jueces atienden temas relacionados a la patria potestad, reconocimiento, adopción, régimen de visitas, entre otros, los cuales son relativos a derechos de los niños y adolescentes, quienes, dentro del Código, es imperante su atención conforme a su relevancia.

Dentro de los procesos de alimentos, los letrados competentes para conocer dichos procesos son los jueces de paz o paz letrado, quienes dilucidan según la cuantía, empero, en casos donde haya pretensiones principales, estos serán conducidos por los jueces especializados en familia.

CONCLUSIONES

PRIMERO. - Se describió que existe una asociación alta entre la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021, lo cual estamos frente a un coeficiente de contingencia por debajo de 0,05 ($0,010 < 0,05$), se rechaza la hipótesis que es nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), para posteriormente concluir que dentro de la significancia de 0,05.

SEGUNDO. - Se describió que existe una asociación alta entre la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021, lo cual estamos frente a al grado de significancia por debajo de 0,05 ($0,000 < 0,05$), teniendo una asociación de variable y dimensión, para posteriormente concluir que existe correlación entre la satisfacción del usuario y la tenencia en el contexto de una conciliación extrajudicial.

TERCERO.- Se describió que existe una asociación alta entre el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021, lo cual estamos frente a al grado de significancia por debajo de 0,05 ($0,000 < 0,05$), teniendo una asociación de variable y dimensión, para posteriormente concluir que existe correlación entre la satisfacción del usuario y el régimen de visita en el contexto de una conciliación extrajudicial.

CUARTO.- Se describió que existe una asociación alta entre la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo en el periodo 2021, lo cual estamos frente a al grado de significancia por debajo de 0,05 ($0,000 < 0,05$), teniendo una asociación de variable y dimensión, para posteriormente concluir que existe correlación entre la satisfacción del usuario y la prestación de alimentos en el contexto de una conciliación extrajudicial.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. - Que, las autoridades de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo, tengan en consideración el presente estudio, con la finalidad de tener una directriz que coadyuve a la configuración de una conciliación extrajudicial idónea para el usuario, teniendo en consideración que se busca arribar acuerdos beneficiosos para ambas partes y puedan obtener resultados de forma concluyente.

SEGUNDO. - Que, se hace un llamado a las autoridades de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo, con la finalidad de que puedan proporcionar diversos servicios de tal forma que coadyuven a que se resuelva de forma célere las conciliaciones extrajudiciales, satisfaciendo de esta manera a los usuarios.

TERCERO. - Que, se insta a las autoridades de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo, que exista una constante capacitación en la resolución de conflictos para que se esta forma puedan brindar una mejor atención a los usuarios a través de la conciliación extrajudicial.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Gonzales (2019), en su estudio denominado “*Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos: hacia un nuevo paradigma*”, de la Universidad Externado de Colombia.
- Arrieta (2018) en su trabajo de investigación “*Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costa Colombiana*”, de la Universidad de Colombia.
- Forero (2018) en su tesis denominada “*Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el Municipio de El Espinal – Tolima*” de la Universidad de Colombia.
- Barrientos (2017) en su trabajo de investigación sobre “*Implementación de normas para el régimen de visitas que debe incorporarse al código de familia Bolivia*”
- Calderón (2017) en su trabajo de investigación “*Las Actas de mediación admitidas en los juicios de Régimen de Visitas, derivadas de la Unidad Judicial Primera de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Cantón Riobamba, hacia el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado de la Ciudad de Riobamba y su influencia en las Resoluciones emitidas por los jueces de la Unidad Judicial, correspondiente al año 2017*” de la Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador
- Villanueva (2019) en la investigación que lleva por título “*Planteamiento estratégico en la Centro de Conciliación extrajudicial privado Yarnold 2018*” en la Universidad Peruana de las Américas.
- Villena (2021) en su trabajo de investigación “*Principio del interés superior del niño en los procesos únicos de ejecución de actas de conciliación extrajudicial de tenencia y régimen de visitas*” en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Castro (2019) en su trabajo de investigación “*Efecto de la ley de conciliación extrajudicial en la solución de conflictos en materia civil en Trujillo 2012 – 2018*” de la Universidad de Trujillo.
- Palacin (2018) en el estudio denominado “*Objetivo de la ley de conciliación extrajudicial en materia familiar-pensión alimenticia en los centros de conciliación extrajudicial de Huánuco – 2016*” en la Universidad de Huánuco.

- Rabanal (2018) en el trabajo denominado *“Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el distrito judicial de Lima Este 2017”* de la Universidad de Huánuco.
- Suni (2019) en la investigación denominada *“Ley de conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la región de Puno”* en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- Pásara, (2010) en su libro de consulta *“Conciliaciones extrajudiciales para solucionar las controversias que se presenten la materia”*
- Abanto (2018) en su texto de consulta *“Regulación de obligatoriedad y el sometimiento a conciliación en función de si o no en materias que versan sobre derechos disponibles”*.
- Ortiz (2015) *“Mecanismo alternativo de resolución de conflictos de gran trascendencia en nuestra sociedad”*
- Illera (2016) *“Procedimiento conciliatoria del ámbito jurisdiccional en la administración de justicia y la mediación”*
- Azabache (2018) *“Obligatoriedad como fortalecimiento y la solución de conflictos”*
- Carbonell (2016) *“Conciliación y mediación y lo característico del arbitraje”*
- Sierra (2009) *“Conciliación extrajudicial en la realidad peruana como un mecanismo alternativo de solución de conflictos”*
- Castillo (1997) *“Conciliación extrajudicial es una institución jurídica creada por la Ley 16872”*
- Couture (1979) *“La conciliación y la audiencia, a fin de procurar un acuerdo amigable que evite el proceso”*
- Contreras (2008) *“La conciliación pone fin al malestar que originó la controversia”*
- Alvarado (1985) *“La conciliación es un proceso consensual y confidencial de toma de decisiones en el cual una o más personas imparciales”*
- Aroca (1999) *“La conciliación y la naturaleza jurídica de un contrato de transacción”*
- Zegarra (2001) *“La conciliación pre procesal y la conciliación de derechos disponibles”*

- Caballero (2009) *“Conciliación judicial ante jueces penales, de familia, laborales, jueces de paz, entre otros”*
- Ledesma (1996) *“Medio alternativo de resolución de conflicto mediante una sentencia”*
- Couter (1987) *“Procesos que satisfacen intereses sociales”*
- Sampieri y Baptista (2010) *“El enfoque cuantitativo recolección de datos para la prueba de hipótesis”* Universidad de México
- Abad (2009) *“Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente”*
- Romero (2016) *“Método específico en la investigación se da cuando existe un tratamiento fundamental de proyecto este se fundamenta en la observación y descripción de fenómenos”*
- Polit (2000) *“La población y la muestra”* Universidad de México
- Martínez (2007) *“El instrumento como herramienta fundamental para realizar obtener conclusiones”* Universidad de España.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLE DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se da la tenencia en la conciliación</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir el modo y forma en el que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Describir como se da</p>	<p>La satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo en el periodo 2021, es alta.</p>	<p>Antecedentes internacionales</p> <p>Gonzales (2019), en su estudio denominado “<i>Conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativo s: hacia un nuevo paradigma</i>”</p> <p>Arrieta (2018) en su trabajo de investigación “<i>Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costana Colombiana</i>”</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenencia en conciliación extrajudicial 2. Régimen de visita en la conciliación extrajudicial 3. Prestación de alimentos en la conciliación 	<p>Método: Científico</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo simple</p> <p>M – O</p> <p>M= Muestra</p> <p>O= Observación de la variable 1</p> <p>Población: 30 abogados encuestados</p> <p>Muestra: 20 usuarias de la Demuna de la</p>

<p>extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021? ¿Cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021? ¿Cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la</p>	<p>la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021. Describir como se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021. Describir como se da la prestación de alimentos en la</p>		<p>Forero (2018) en su tesis denominada <i>“Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el Municipio de El Espinal – Tolima”</i></p> <p>Barrientos (2017) en su trabajo de investigación sobre <i>“Implementación de normas para el régimen de visitas que debe incorporarse al código de familia Bolivia”</i></p>	<p>extrajudicial.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Llaylla</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario y análisis y procedimiento de datos.</p> <p>Análisis: Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Procesamiento de datos: Tablas, gráficos y diagramas.</p>
---	--	--	---	-----------------------	--

<p>Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021?</p>	<p>conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo. 2021.</p>		<p>Antecedentes nacionales</p> <p>Villena (2021) en su trabajo de investigación <i>“Principio del interés superior del niño en los procesos únicos de ejecución de actas de conciliación extrajudicial de tenencia y régimen de visitas”</i></p> <p>Castro (2019) en su trabajo de investigación <i>“Efecto de la ley de conciliación extrajudicial en la solución de conflictos en materi civil en Trujillo 2012 – 2018”</i></p>		
---	---	--	---	--	--

			<p>Ortiz (2015) <i>“Mecanismo alternativo de resolución de conflictos de gran transcendencia en nuestra sociedad”</i></p> <p>Illera (2016) <i>“Procedimient o conciliatorio del ámbito jurisdiccional en la administración de justicia y la mediación”.</i></p> <p>Azabache (2018) <i>“Obligatoried ad como fortalecimiento y la solución de conflictos”.</i></p> <p>Carbonell (2016) <i>“Conciliación y mediación y lo</i></p>		
--	--	--	---	--	--

			<p><i>característico del arbitraje”.</i></p> <p>Sierra (2009) <i>“Conciliación extrajudicial en la realidad peruana como mecanismo alternativo de solución de conflictos”.</i></p>		
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo – 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Opciones de respuesta	Escala de medición
Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	De acuerdo a lo señalado por el estudio de Sierra (2009), la conciliación extrajudicial está vinculada a aquel procedimiento en el que las partes buscan solucionar conflictos de acuerdo a	Se debe entender como conciliación extrajudicial a aquel título susceptible de ejecución, en el que se determinan los derechos, deberes u obligaciones acordadas por las	Tenencia de conciliación extrajudicial.	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido, gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia. 3.- Ayuda a resolver los	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido y gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia. 3.- Ayuda a resolver los	Siempre A veces Nunca	Ordinal

	<p>la voluntad que emana de su derecho con el apoyo de un tercero, quien de forma imparcial busca resolver el conflicto que atañe a las dos partes.</p>	<p>partes, de tal forma que, si una de las partes incumple a lo establecido en el acta, se puede buscar que se ejecuten dentro de un proceso único de ejecución.</p>		<p>problem as de tenencia la Demuna . 4.-Es atendible en la Demuna el caso de tenencia. 5.- Cuenta con un abogado en la Demuna para atender caso de tenencia. 6.- Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia.</p>	<p>problem as de tenencia la Demuna . 4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia. 4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia. 5.- Cuenta con un abogado en la Demuna para atender caso de tenencia.</p>		
--	---	--	--	---	---	--	--

				7.- Busca un resultado o justo y equitativo o en el caso de la tenencia.	6.- Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia. 7.- Busca un resultado o justo y equitativo o en el caso de la tenencia.		
			Régimen de visita en la conciliación extrajudicial	1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar el régimen de visita. 2.- Fue sin asesorarse en la	1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar el régimen de visita. 2.- Fue sin asesorarse a la		

				<p>Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Mostro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre el Régimen de visita fue satisfech o.</p> <p>5.- Le dio tranquilidad en la</p>	<p>Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Monstro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre Régime n de visita fue satisfech o.</p> <p>5.- Le dio tranquilidad en la</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				Demuna sobre régimen de visita. 6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna . 7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna .	Demuna sobre régimen de visita. 6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna . 7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna .		
			Prestación de alimentos en la conciliación	1.- Se manifiesta en su favor el conciliación	1.- Se manifiesta en su favor el conciliación		

			<p>ión extrajudi cial</p>	<p>dor de la Demuna en el caso de prestaci ón de alimento s. 2.- Cuenta con todo el equipo la Demuna del Municip io. 3.- Inspiró confianz a el concilia dor ende la Demuna en el caso de prestaci ón de alimento s.</p>	<p>dor de la Demuna en el caso de prestaci ón de alimento s. 2.- Cuenta con todo el equipo de la Demuna del Municip io. 3.- Inspiro confianz a el concilia dor ende la Demuna en el caso de prestaci ón de alimento s.</p>		
--	--	--	-----------------------------------	---	--	--	--

				<p>4.- Empezó a la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.</p> <p>6.- Fue buena la atención en la Demuna</p>	<p>4.- Empezó la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.</p> <p>6.- Fue buena la atención en la Demuna</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

				<p>sobre prestaci ón de alimento s. 7.- Ha pensado ir al Juzgado de Paz Letrado para hacer cumplir lo ordenad o en la Demuna .</p>	<p>sobre prestaci ón de alimento s. 7.- Ha pensado en ir al Juzgado de Paz letrado para hacer cumplir lo ordenad o en la Demuna .</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

TITULO: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna es alta en la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia de Satipo – 2021

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Opción de respuesta
Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	Tenencia de conciliación extrajudicial.	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido, gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia. 3.-Ayuda a resolver los problemas de tenencia la Demuna. 4.-Es atendible en la Demuna el caso de tenencia. 5.- Cuenta con un	1.- Difunde la Demuna sobre el caso de la tenencia. 2.- Es rápido y gratuito los servicios de la Demuna sobre el caso de la tenencia. 3.- Ayuda a resolver los problemas de tenencia la Demuna. 4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia.	Siempre A veces Nunca

		<p>abogado en la Demuna para atender caso de tenencia.</p> <p>6.- Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia.</p> <p>7.- Busca un resultado justo y equitativo en el caso de la tenencia.</p>	<p>4.- Tiene buena expectativa de la Demuna en caso de tenencia.</p> <p>5.- Cuenta con un abogado en la Demuna para atender caso de tenencia.</p> <p>6.- Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia.</p> <p>7.- Busca un resultado justo y equitativo en el caso de la tenencia.</p>		
	Régimen de visita en la conciliación extrajudicial	1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar	1.- Es la primera vez que vas a la Demuna para determinar		

		<p>el régimen de visita.</p> <p>2.- Fue sin asesorarse en la Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Mostro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre el Régimen de visita fue satisfecho.</p> <p>5.- Le dio tranquilidad en la Demuna sobre régimen de visita.</p>	<p>el régimen de visita.</p> <p>2.- Fue sin asesorase a la Demuna para determinar el caso del régimen de visita.</p> <p>3.- Monstro interés en su hijo en caso del régimen de visita.</p> <p>4.- Sus expectativas de servicio en la Demuna sobre Régimen de visita fue satisfecho.</p> <p>5.- Le dio tranquilidad en la Demuna sobre régimen de visita.</p>		
--	--	---	---	--	--

		6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna.	6.- Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna.		
		7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna.	7.- Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna.		
	Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	1.- Se manifiesta en su favor el conciliador de la Demuna en el caso de prestación de alimentos. 2.- Cuenta con todo el equipo la Demuna del Municipio.	1.- Se manifiesta en su favor el conciliador de la Demuna en el caso de prestación de alimentos. 2.- Cuenta con todo el equipo de la Demuna del Municipio.		

		<p>3.- Inspiró confianza el conciliador ende la Demuna en el caso de prestación de alimentos.</p> <p>4.- Empezó a la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.</p> <p>6.- Fue buena la atención en</p>	<p>3.- Inspiro confianza el conciliador ende la Demuna en el caso de prestación de alimentos.</p> <p>4.- Empezó la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.</p> <p>5.- Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre prestación de alimentos.</p> <p>6.- Fue buena la atención en</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>la Demuna sobre prestación de alimentos.</p> <p>7.- Ha pensado ir al Juzgado de Paz Letrado para hacer cumplir lo ordenado en la Demuna.</p>	<p>la Demuna sobre prestación de alimentos.</p> <p>7.- Ha pensado en ir al Juzgado de Paz letrado para hacer cumplir lo ordenado en la Demuna.</p>		
--	--	---	--	--	--

ANEXO 4: SOLICITUD DIRIGIDA A LA ENTIDAD DONDE SE RECOLECTÓ DATOS

CARGO 01

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SUMILLA: SOLICITO FACILIDADES DE ACCESO A REALIZAR RECOLECCIÓN DE DATOS Y ENCUESTA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA
MESA DE PARTES

SEÑOR:
FELICIANO YAURI MONTAÑEZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA
S.A.

Yo, GABRIELA GISELA REYMUNDO CERRON identificada con D.N.I. N° 72373759, con domicilio real en la asociación de vivienda Máximo Mahuanca S/N del Centro Poblado de San Ramón, distrito Pangos, Provincia Satipo, Departamento Junín y MARÍA LUZ CASTRO URPAY identificado con D.N.I. N° 44833406, con domicilio real en el pasaje Fermin N° 122 distrito y provincia de Satipo, departamento Junín, ante Ud. con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo presentado el proyecto de tesis a la Escuela de Derecho y ciencias Políticas de la Universidad Peruana los Andes con el título del proyecto de investigación "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA DE LA PROVINCIA SATIPO 2021", teniendo como centro de información y recolección de datos, la oficina de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla, por lo que solicitamos nos brinde las facilidades necesarias para la recopilación de datos estadísticos de la oficina de DEMUNA y el ingreso para realizar una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad, manifiesto que lo solicitado se ampara con la ley N° 27806 Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. Señor alcalde acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Satipo, 15 de febrero de 2022.



.....
MARÍA LUZ CASTRO URPAY
D.N.I. N° 44833406
Teléfono: 902 430 887



.....
GABRIELA GISELA REYMUNDO CERRON
D.N.I. N° 72373759
Teléfono: 928 914 967

ANEXO 5: DOCUMENTO DE ACEPTACION POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE RECOLECTARÁ DATOS



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA

PROVINCIA DE SATIPO - REGION JUNÍN

CREADA EL 26 DE MARZO DE 1965 LEY N° 15481
"CAPITAL HIDROENERGÉTICA DE SATIPO"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

CARTA N° 001-2022-GM-MDLL Llaylla, 16 de febrero de 2022

Señor/as:
MARIA LUZ CASTRO URPAY
GABRIELA GISELA REYMUNDO CERRON

De mi consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Llaylla y el mío propio como Gerente Municipal, que me honro en representar, de igual manera hacerte llegar un cálido afecto y estima del "Distrito Hidroenergético" hacia su persona.

El motivo de la presente es para brindar respuesta a su solicitud de fecha 15 de febrero mediante el cual nos solicitan permiso para la aplicación del proyecto de investigación "Satisfacción del Usuario en Conciliación Extrajudicial en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla de la Provincia Satipo 2021" para el acceso a realizar recolección de datos y encuesta de la oficina de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla,

En relación a ello, debemos contestar que se le brindará el permiso y las facilidades necesarias para la recopilación de datos estadísticos de la oficina de DEMUNA y el ingreso para realizar encuestas a los trabajadores de la Municipalidad.

Atentamente,



MEMBRADO MUNICIPAL DE LLAYLLA
Ing. Saúl Rojas Melpartida
GERENTE MUNICIPAL



mesadepartesmunilaylla1965@gmail.com

munilaylla1965@gmail.com

Municipalidad Distrital de Llaylla 2019 - 2022

Av. Del Pangoa S/N Plaza Principal - LLAYLLA RUC. 20146672371

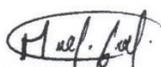
2019 - 2022

ANEXO 6: DECLARACION DE AUTORIA**DECLARACION DE AUTORIA**

Maria Luz Castro Urpay identificada con DNI N° 44833406 y Gabriela Gisela Reymundo Cerron identificada con DNI N° 72373759, en nuestra condición de bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, libre y voluntariamente declaramos que somos autoras de la tesis titulada **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAYLLA DE PROVINCIA SATIPO. 2021”** para optar el título de abogada, la cual es una investigación original que no infringe los derechos de propiedad intelectual ni los derechos de propiedad industrial u otros, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente.

Por lo que asumimos cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de lo declarado, en consecuencia, a través del presente documento asumimos frente a terceros, ante la Universidad Peruano Los Andes y/o Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Satipo, 01 de mayo de 2022



.....
Maria Luz Castro Urpay
DNI N° 44833406



.....
Gabriela Gisela Reymundo Cerron
DNI N° 72373759

ANEXO 7: TOMAS FOTOGRAFICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DATOS



Fotografía N° 1. La Bach. Gabriela Gisela Reymundo Cerrón atendiendo en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla.



Fotografía N° 2: La Bachilleres Gabriela Gisela Reymundo Cerrón y María Luz Castro Urpay se encuentra en los ambientes de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla.



Fotografía N° 3: La Bachilleres Gabriela Gisela Reymundo Cerrón y María Luz Castro Urpay se encuentra al costado de los paneles en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Llaylla.



Fotografía N° 4: La Bachilleres Gabriela Gisela Reymundo Cerrón y María Luz Castro Urpay se encuentra al frontis de la Municipalidad Distrital de Llaylla después de haber recogido los datos y encuestas a las usuarias de la DEMUNA de dicha Municipalidad.