

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

“EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EN MATERIAS DE LIBRE DISPOSICIÓN EFECTUADAS EN CENTRO DE CONCILIACIÓN “DIALOGO & GUTARRA”, 2018”

Para optar	:	Título profesional de abogado
Autor(es)	:	Bach. Yomilet Thalia Martínez Aguilar Bach. Sonia Pimentel Condori
Asesor	:	Dr. Cesar Percy Estrada Ayre
Línea de investigación	:	Desarrollo humano y derechos
Área de investigación	:	Conciliación.
Fecha de inicio y de culminación	:	29-12-2022 a 30-12-2023

**HUANCAYO – PERÚ
2022**

HOJA DE JURADOS REVISORES

DR. LUIS POMA LAGOS
Decano de la Facultad de Derecho

MG. PEDRO SAÚL CUNYAS ENRÍQUEZ.
Docente Revisor Titular 1

ABG. ROMMEL CHIMAICO CÓRDOVA.
Docente Revisor Titular 2

MG. ÁNGELA MARÍA RIVERA PAUCARPURA.
Docente Revisor Titular 3

ABG. MARCO ANTONIO GUTARRA BALTAZAR
Docente Revisor Suplente

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicado a nuestros abnegados padres y familiares que alimentaron nuestra formación académica en aras de encontrar justicia y sabiduría.

AGRADECIMIENTO

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles y grandes que nos ha regalado la vida, un profundo agradecimiento a Dios por habernos dotado la capacidad para poder alcanzar nuestro propósito y estar encaminadas en convertirnos en profesionales.

Mi profundo agradecimiento a mi institución de formación superior la Universidad Peruana los Andes, especialmente a la Facultad Derecho y Ciencias Políticas, por darnos la oportunidad de prepararnos en su noble Institución

De modo muy especial nuestros sinceros agradecimientos al doctor César Percy Estrada Ayre, en calidad de Asesor, quien supo guiarnos con su incondicional apoyo con acertadas indicaciones y sugerencias para culminar con éxito el trabajo de investigación.

A nuestros futuros colegas los abogados merecedores de nuestras palmas por habernos brindado el tiempo para debatir y lograr una mejor interpretación jurídica, por ofrecernos todo el apoyo e impulso para realizar un buen trabajo. Y ardua lucha por cumplir nuestros sueños.

A nuestros docentes por haber impartido sus conocimientos jurídicos en nuestra formación académica.

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS REVISORES.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO:.....	iv
CONTENIDO.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.2.1 Delimitación espacial.....	18
1.2.2 Delimitación temporal.....	18
1.2.3 Delimitación conceptual.....	18
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1 Problema general.....	18
1.3.2 Problema específico.....	18
1.4. Propósito de la Investigación.....	19
1.5. Justificación de la investigación.....	19
1.5.1 Social.....	19
1.5.2 Científica Teórica.....	19
1.5.3 Metodológica.....	20
1.6. Objetivos.....	20
1.6.1 Objetivos generales.....	20
1.6.2 Objetivos específicos.....	20
1.7. Importancia de la Investigación.....	20
1.8. Limitaciones de la Investigación.....	21

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	22
2.1.1	Antecedentes nacionales	22
2.1.2	Antecedentes internacionales	27
2.2.	Bases Teóricas	28
2.2.1	Bases teóricas sobre la conciliación.....	28
2.2.2	Enfoque del conflicto.....	28
2.2.3	Los niveles de conflicto.....	29
2.2.4	La naturaleza de los conflictos.....	30
2.2.5	Estructura del conflicto	34
2.2.6	Estilos de enfrentar los conflictos.....	36
2.2.7	Fuentes del conflicto.....	37
2.2.8	El proceso del conflicto.....	37
2.2.9	Vinculación entre la teoría del conflicto y la conciliación.....	38
2.2.10	Redefiniendo el conflicto en función a soluciones prácticas.....	39
2.2.11	Mecanismos alternativos de solución de conflictos.....	40
2.2.12	Teoría y técnicas de negociación.....	50
2.2.13	Procedimientos y técnicas de conciliación extrajudicial.....	60
.....		
2.3.	Marco conceptual	67
2.4.	Marco Formal y Legal	69

CAPITULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

3.1.	Método de investigación.....	70
3.2.	Tipo de investigación	71
3.3.	Nivel de investigación	71
3.4.	Diseño de investigación.....	71
3.5.	Población y muestra	72

3.5.1 Poblacion.....	72
3.5.2 Muestra	72
3.5.3 Tipo de muestreo.....	72
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	72
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	72
3.7. Técnicas de procedimientos de recolección de datos.....	73

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción de los Resultados.....	74
4.1.1 Presentación de los resultados de investigación	74
4.2. Discusión de Resultados.....	85
4.2.1. El incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio y la realización de la obligación de dar suma de dinero.....	85
4.2.2. El incumplimiento total del acuerdo conciliatorio y el desalojo de determinado bien inmueble.....	87
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	90
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	91
ANEXOS:	
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	93
Anexo 2: Encuestas o entrevistas.....	94

RESUMEN

En la presente investigación parte del siguiente planteamiento del **problema**: ¿De qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación Diálogo y Gutarra, 2018?, siendo el **objetivo general**: Determinar de qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación Diálogo y Gutarra, 2018, la hipótesis es: La ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición; puesto que, existe un incumplimiento sea total o parcial de las materias que pueden ser conciliables, en el Centro de Conciliación Diálogo y Gutarra, 2018, la metodología a considerar fue el análisis y la síntesis, esta investigación se ubica dentro de la investigación básica y la jurídico social, cuenta con un diseño de investigación no experimental, transeccional y explicativo, la población está constituida por 130 abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo y se utilizó para la presente investigación un tipo de muestreo no probabilístico intencional y se ha utilizado la técnica de cuestionario en la recolección de datos. El resultado que se ha arribado con la investigación es que, el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero y el incumplimiento total del acuerdo conciliatorio de desalojo de determinado bien inmueble; ya que, no se llega a realizar lo acordado por las partes en el Centro de Conciliación Diálogo y Gutarra, 2018.

PALABRAS CLAVES: Ejecución de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos de libre disposición.

ABSTRACT

The present research work is based on the following problem statement: How does the execution of extrajudicial conciliation influence the resolution of freely available conflicts in the Diálogo y Gutarra Conciliation Center, 2018?, being the general objective: To determine how the execution of extrajudicial conciliation influences the resolution of freely available conflicts in the Dialogue and Gutarra Conciliation Center, 2018, the hypothesis is: The execution of extrajudicial conciliation influences the solution of freely available conflicts; Since there is a total or partial breach of the matters that can be reconciled, in the Diálogo y Gutarra Conciliation Center, 2018, the methodology to be considered was analysis and synthesis, this research is located within the basic research and the social legal one, has a non-experimental, transactional and explanatory research design, the population is made up of 130 lawyers/conciliators from the city of Huancayo and a type of intentional non-probabilistic sampling was used for the present investigation and the technique has been used questionnaire in data collection. The result that has been reached with the investigation is that the partial breach of the conciliatory agreement affects the realization of the obligation to give a sum of money and the total breach of the conciliatory agreement of eviction of certain real estate; since, what was agreed by the parties in the Dialogue and Gutarra Conciliation Center, 2018, is not carried out.

KEY WORDS: Execution of the Extrajudicial Conciliation and the solution of conflicts of free disposition.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los problemas más resaltantes es la ejecución de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos de libre disposición, investigación que se desarrollará en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra” 2018 de la ciudad de Huancayo; asimismo, el propósito de la investigación es coadyuvar en la solución del problema de investigación, planteando para ello la modificación constitucional a efectos de ampliar las funciones y competencias en el ámbito de la conciliación, para que se resuelvan los conflictos de intereses sometidos voluntariamente a un acuerdo de paz y que su cumplimiento sea efectivo.

La conciliación extrajudicial deriva de la voz latina *conciliare* que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí y en una segunda acepción hace referencia al hecho de componer dos o más proposiciones o doctrinas que son contrarias.

Cuando entró en vigencia la ley de conciliación en el año 1997 observamos que existe un contraste entre los resultados que se dan en dichos centros de conciliación extrajudicial y el espíritu de su marco normativo, vale decir, que dicha ley se promulga con la finalidad de crear un mecanismo legal alternativo a las vías judiciales para resolver los conflictos que son parte de nuestra sociedad, de forma rápida, económica y sencilla, sólo negociando con las partes, sin embargo, se puede apreciar que muchos centros al ser aperturados lo hacen sin ceñirse al reglamento de la ley de conciliación sino básicamente orientados a fines de lucro.

Por otro lado, tenemos que tomar en cuenta la demora de los procesos, pues observamos que existen procesos en materias conciliables, por ejemplo, van

pasando cuatro, cinco años aproximadamente que hasta la fecha no han sido resueltos, y como sabemos justicia que tarda no es justicia, es por ello, que también se creó otros mecanismos para desjudicializar los conflictos, sin embargo, desde que se promulgó la ley de conciliación extrajudicial Ley N° 26872 ha existido muchas deficiencias, así el día a día nos muestra que no existe una asertiva capacitación de aquellos que quieran ser conciliadores.

Aunque la conciliación parezca un novedoso medio no es así, la historia del ser humano está llena de conflictos, problemas o situaciones en las que dos o más personas no se ponen de acuerdo respecto de algún asunto en particular, motivo por el cual buscan resolver dicho asunto solicitando la intervención de un tercero que generalmente es una persona a quien respetan por sabio y justo, para que decida lo justo y equitativo para cada parte. Este proceso de solución de los conflictos en la que intervienen las partes y un tercero que ayuda a solucionar el conflicto se llama Conciliación. Recientemente, debido a la pesada carga procesal de los juzgados, la conciliación se aprecia como una forma de aligerar los lentos procesos judiciales ofreciendo a los ciudadanos o usuarios una alternativa de solucionar sus conflictos de manera rápida y económica.

El servicio de la institución conciliatoria se brinda a partir de los Centros de Conciliación. En la presente investigación se ha tomado como referencia las audiencias conciliatorias y las actas de acuerdo del Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra” 2018 Huancayo, en todo lo que se refiere a las materias conciliables, es decir en el que las partes podrán disponer de sus derechos siempre que no infrinjan las normas imperativas o atenten contra el orden público y la moral.

Como es de conocimiento general los acuerdos arribados en los centros de conciliación, de cumplir con todos los requisitos legales establecidos en la legislación de la materia, tienen el máximo grado de ejecutabilidad como si se estuviere en la práctica ante una sentencia judicial.

La presente investigación pretenderá dilucidar si los acuerdos conciliatorios reflejados en las actas de conciliación se cumplen o no de manera voluntaria por las partes o requieren de ejecución forzada ante el Poder Judicial, y en virtud de ello demostrar si la institución conciliatoria es o no eficiente en su uso por los justiciables. Para a partir de ello formular propuestas de fortalecimiento de la institución conciliatoria.

A fin de entender la estructura de investigación, el **problema general** planteado es el siguiente: ¿De qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación Diálogo y Gutarra 2018?, como **Objetivo General**: Determinar de qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación Diálogos y Gutarra, 2018.

La **Justificación de la investigación** es relevante porque va a incidir en el ámbito social, el presente trabajo de investigación se justifica porque beneficia a las personas que utilizan la institución conciliatoria en los centros de conciliación de Huancayo para poder obtener resultados satisfactorios en virtud de los procedimientos conciliatorios, en materias de libre disposición. Desde la perspectiva social se requiere realizar acciones de información y promoción de la conciliación extrajudicial de tal manera de que se propicie una auténtica cultura de paz. Ya que la utilización de la conciliación extrajudicial de manera apropiada por las partes con la facilitación técnica de los conciliadores genera resultados satisfactorios para las mismas.

Asimismo, va a incidir en el ámbito teórico porque, el propósito de la presente investigación radica en establecer recomendaciones generales para mejorar la eficacia de los acuerdos conciliatorios implementados en los centros de conciliación de Huancayo. De tal forma que las personas puedan utilizar de manera asidua y beneficiarse de las bondades que provee la institución conciliatoria.

La investigación tiene un sustento metodológico porque, la presente investigación propondrá a nivel metodológico la construcción o diseño de instrumentos de investigación, tales como fichas de encuesta para evaluar la opinión de las personas que han acudido a los centros de conciliación respecto a la satisfacción de sus intereses, así mismo se diseñaran fichas de observación para evaluar las actas de conciliación respecto del tema objeto de análisis. De tal manera que dichos instrumentos de investigación puedan servir a investigaciones con fines que se realicen sobre el tema en adelante.

La tesis cuenta con un sustento investigador; en cuando a los **Antecedentes de la Investigación**, por ello, se realice un análisis de la Tesis de **Quispe (2019)** La conciliación extrajudicial y su incidencia en la carga procesal del Segundo Juzgado Civil de la provincia de Puno en el año 2018; asimismo, la Tesis de **Rodríguez (2015)** La conciliación en la protección de la familia en los procesos de violencia familiar en el Distrito Judicial de Trujillo en el año 2012, la Tesis de Mallqui (2018). La Conciliación Extrajudicial y el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva en el Segundo Juzgado De Paz Letrado de Huánuco (Tesis Posgrado), para optar el grado de Abogado, la Tesis de Gamboa (2005).

Las virtudes y los vicios de la conciliación extrajudicial: dualidad discursiva de la justicia moderna, Tesis de Rabanal (2016). 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 2015. (Tesis Posgrado), para optar el grado de abogado; asimismo, la tesis de Ortiz (2014). El derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú. (Tesis pregrado). Tesis para optar el Magister en derecho constitucional y, por último, la Tesis de Suni (2015). Ley de Conciliación Extrajudicial y Los Conflictos Civiles en la Región de Puno, (Tesis posgrado), para obtener el grado de Magister.

El **Método** empleado fue de Análisis y Síntesis, el tipo de investigación fue la básica y la jurídico social, el nivel de investigación es explicativo, nuestro

Diseño de Investigación de la No experimental transeccional y Explicativo, la población estuvo conformado por 130 abogados /conciliadores de la Ciudad de Huancayo, la Técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario.

El trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos, los mismos que se desarrollarán a continuación:

El primer capítulo consta de la determinación del problema, la cual se subdivide en descripción del problema, formulación del problema general y específico, el propósito de la investigación, la justificación de la investigación, los objetivos y la importancia de la investigación.

El Segundo capítulo está conformado por el Marco Teórico que se subdivide en Antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual y el marco legal.

El tercer capítulo está conformado por la Metodología de la investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño y el escenario de estudio, el mapeamiento, el rigor científico y las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación.

El capítulo cuarto está conformado por los resultados de investigación, la discusión de resultados y la propuesta de mejora.

Se obtuvo como resultado de que, existe un incumplimiento parcial de los actas de conciliación en temas de obligación de dar suma de dinero, en el Centro de Conciliación Diálogo & Gutarra; asimismo, se ha establecido que, existe un incumplimiento total de acuerdo conciliatorio, situación que afecta la realización del desalojo de determinado bien inmueble en el Centro de Conciliación Diálogo & Gutarra, con la investigación realizada, se ha determinado que, el directamente perjudicado por el incumplimiento del acta de conciliación respecto al tema de desalojo, acude a la vía jurisdiccional requiriendo tutela jurisdiccional efectiva a fin de que el obligado cumpla con restituir y/o devolver el predio del cual está en posesión inmediata, sea por vencimiento de contrato o por falta de pago, situación

que causa perjuicio al demandante; ya que, le genera pérdida de dinero y pérdida de tiempo

LAS AUTORAS.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La conciliación extrajudicial deriva de la voz latina conciliare que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre sí y en una segunda acepción hace referencia al hecho de componer dos o más proposiciones o doctrinas que son contrarias.

Desde que entró en vigencia la ley de conciliación en el año 1997 se observa que existe un contraste entre los resultados que se dan en dichos centros de conciliación extrajudicial y el espíritu de su marco normativo, es decir, que dicha ley se dio con la finalidad de crear un mecanismo legal alternativo a las vías judiciales para resolver los conflictos que son parte de nuestra sociedad, de forma rápida, económica y sencilla, sólo negociando con las partes, sin embargo, se puede apreciar que muchos centros al ser aperturados lo hacen sin ceñirse al reglamento de la ley de conciliación sino básicamente orientados a fines de lucro.

Por otro lado, tenemos que tomar en cuenta la demora de los procesos, pues observamos que existen procesos en materias conciliables, por ejemplo, van pasando cuatro, cinco años aproximadamente que hasta la fecha no han sido resueltos, y como sabemos justicia que tarda no es justicia, es por ello, que también se creó otros mecanismos para desjudicializar los conflictos, sin embargo, desde

que se promulgó la ley de conciliación extrajudicial Ley N.º 26872 ha existido muchas deficiencias, así el día a día nos muestra que no existe una asertiva capacitación de aquellos que quieren ser conciliadores.

Aunque la conciliación parezca un novedoso medio no es así, la historia del ser humano está llena de conflictos, problemas o situaciones en las que dos o más personas no se ponen de acuerdo respecto de algún asunto en particular, motivo por el cual buscan resolver dicho asunto solicitando la intervención de un tercero que generalmente es una persona a quien respetan por sabio y justo, para que decida lo justo y equitativo para cada parte. Este proceso de solución de los conflictos en la que intervienen las partes y un tercero que ayuda a solucionar el conflicto se llama Conciliación. Recientemente, debido a la pesada carga procesal de los juzgados, la conciliación se aprecia como una forma de aligerar los lentos procesos judiciales ofreciendo a los ciudadanos o usuarios una alternativa de solucionar sus conflictos de manera rápida y económica.

El servicio de la institución conciliatoria se brinda a partir de los Centros de Conciliación. En la presente investigación se ha tomado como referencia las audiencias conciliatorias y el acta de acuerdo del Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra” y de la ciudad de Huancayo año 2018, en todo lo que se refiere a las materias conciliables, es decir en el que las partes pueden disponer de sus derechos siempre y cuando no afecten con ello normas de carácter imperativo ni contraríen el orden público y las buenas costumbres.

Como es de conocimiento general los acuerdos arribados en los centros de conciliación, de cumplir con todos los requisitos legales establecidos en la legislación de la materia, tienen el máximo grado de ejecutabilidad como si se estuviere en la práctica ante una sentencia judicial.

La presente investigación pretenderá dilucidar si los acuerdos conciliatorios reflejados en las actas de conciliación se cumplen o no de manera voluntaria por las partes o requieren de ejecución forzada ante el Poder Judicial, y en virtud de ello demostrar si la institución conciliatoria es o no eficiente en su uso por los justiciables. Para a partir de ello formular propuestas de fortalecimiento de la institución conciliatoria.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

La presente investigación establecerá como ámbito espacial de investigación, el centro de conciliación “Diálogo & Gutarra” 2018, de la ciudad de Huancayo.

1.2.2. Delimitación temporal.

La investigación se desarrollará como ámbito temporal de estudio, el año 2018.

1.2.3. Delimitación Conceptual.

- Los MARSs
- Conciliación extrajudicial
- Centro de conciliación
- Acta de conciliación
- Principios de conciliación
- Materias conciliables
- Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿De qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación Diálogo & Gutarra, 2018?

1.3.2. Problemas específicos.

1. ¿Cómo el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero en el Centro de Conciliación Diálogo & Gutarra, 2018?

2. ¿Cómo el incumplimiento total del acuerdo conciliatorio afecta la obligación de desalojo de determinado bien inmueble, en el Centro de Conciliación Diálogo & Gutarra, 2018?

1.4. Propósito de la investigación

Tiene como propósito contribuir con la resolución del problema de investigación planteando la modificación constitucional a efectos de ampliar las funciones y competencias en el ámbito de la conciliación, para que se resuelvan los conflictos de intereses sometidos voluntariamente a un acuerdo de paz y que su cumplimiento sea efectivo.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Social.

Desde el punto de vista social la presente investigación se justifica ya que beneficia a las personas que utilizan la institución conciliatoria en los centros de conciliación de Huancayo para poder obtener resultados satisfactorios en virtud de los procedimientos conciliatorios, en materias de libre disposición.

Desde la perspectiva social se requiere realizar acciones de información y promoción de la conciliación extrajudicial de tal manera de que se propicie una auténtica cultura de paz. Ya que la utilización de la conciliación extrajudicial de manera apropiada por las partes con la facilitación técnica de los conciliadores genera resultados satisfactorios para las mismas.

1.5.2. Científica – teórica.

Desde el punto de vista teórico el propósito de la presente investigación radica en establecer recomendaciones generales para mejorar la eficacia de los acuerdos conciliatorios implementados en los centros de conciliación Huancayo. De tal forma que las personas puedan utilizar de manera asidua y beneficiarse de las bondades que provee la institución conciliatoria.

1.5.3. Metodológica.

La presente investigación propondrá a nivel metodológico la construcción o diseño de instrumentos de investigación, tales como fichas de encuesta para evaluar la opinión de todas las personas que han acudido a los centros de conciliación respecto a la satisfacción de sus intereses, así mismo se diseñaran fichas de observación para evaluar las actas de conciliación respecto del tema objeto de análisis. De tal manera que dichos instrumentos de investigación puedan servir a investigaciones a fines que se realicen sobre el tema en adelante.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos.

1. Analizar cómo el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018
2. Establecer cómo el incumplimiento total del acuerdo conciliatorio afecta la obligación de desalojo de determinado bien inmueble, en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018.

1.7. Importancia de la investigación

Es importante el trabajo de investigación porque permitirá erradicar el problema en cuestión, ya que, no existirá un incumplimiento sea total o parcial en materias de obligación de dar suma de dinero y en desalojo, lo que repercutirá en el

no incremento de la carga procesal porque se está recomendando la ampliación normativa de las facultades para que los centros de conciliación ejecuten los acuerdos realizados, siempre en cuando sean centro de conciliación profesionalizados en el área del derecho, para lo cual, deberá modificarse la Ley de Conciliación por tratarse de acuerdos voluntarios y de libre disposición; a fin de efectivizar la solución de conflictos de intereses.

1.8. Limitaciones de la investigación

Ha existido diversas limitaciones, las cuales son:

1. Acceder a los libros de la biblioteca; ya que, no cuentan con libros especializados en materias de conciliación
2. Escasos antecedentes internacionales
3. Fuentes bibliográficas poco relevantes en temas de conciliación extrajudicial.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Quispe (2019) investigó sobre: la conciliación extrajudicial y el acontecimiento que tendrá la carga procesal de Segundo Juzgado Civil de la provincia de Puno en el año 2018.

Tuvo como finalidad hallar la influencia que tendrán los procesos de conciliación extrajudicial en la carga procesal en el segundo juzgado civil de Puno durante el año 2018. El método de investigación que aplicó el tesista es el cuantitativo y descriptivo. El problema fue: Como influye la conciliación extrajudicial en la carga procesal del segundo juzgado civil de Puno. La hipótesis es: Conciliación extrajudicial y su incidencia en la carga procesal del Segundo Juzgado Civil de la provincia de Puno en el año 2018. El objetivo fue determinar la influencia de los procesos de conciliación extrajudicial en la carga procesal del segundo juzgado civil de Puno año 2018. El método de investigación será los casos redimidos en los procesos de conciliación extrajudicial, influye en la carga procesal del segundo juzgado civil de Puno. Se realizó la aplicación de una encuesta a los

usuarios.

Aplicamos una encuesta a los usuarios. En la recolección de datos se determinó que dicha problemática surgió a raíz del temor de las partes del proceso, en donde la mayoría de los encuestados suponían tener una sentencia desfavorable, sin tomar en cuenta los efectos que trae dicha actuación, ya que se ve perjudicado el Poder Judicial y a causa de la carga procesal los tramites de sus procesos se retrasan.

Rodríguez (2015) estudio en Trujillo: La conciliación en la protección de la familia en los procesos de violencia familiar en el Distrito Judicial de Trujillo en el año 2012. El objetivo fue la necesidad de salvaguardar la unidad y la armonía del núcleo familiar, así como la integridad física y psicológica de ambas partes en el proceso de violencia familiar, a través de una correcta audiencia de conciliación, la misma que para surtir verdaderos efectos en las partes y sus familias, debe ser desarrollada por un equipo multidisciplinario, constituido por el juez, el fiscal, psicólogos, asistente social y en casos extremos por médicos especialistas, al resolverse temas delicados y tan complejos como la familia, la integridad de las personas y la propia vida, es decir derechos indisponibles. Las audiencias de conciliación se desarrollan por el juez y el fiscal, desarrollando actas en las cuales se observa exclusivamente temas legales, sin importar la salud de las personas y la verdadera reconciliación y conciliación, dirigiéndose por tanto a una probable nueva denuncia por violencia familiar, debido a que verdaderamente nunca solucionaron el problema de violencia.

La investigación muestra que se logró determinar que la conciliación en procesos de violencia familiar, fue correctamente derogado por el Decreto Legislativo N°1070, por ser derechos indisponibles los que se veían en las audiencias de conciliación y además por la forma de como llevan a cabo dichas audiencias.

Garrido (1993), hacia los años 1985 cuando comienza la imparable actividad laboral femenina y la presencia de la mujer se hace más frecuente en sectores laborales de todo tipo, con aumento de la jornada laboral y una creciente

implicancia y responsabilidad en sus trabajos. Sin embargo, el rol de cuidadora y organizadora del hogar es mantenido, con la sobrecarga de trabajo que esta situación conlleva. Tras esta revisión histórica podemos comprender como la mujer española, se equiparó a la europea en cuanto a la incorporación del mercado laboral, sin abandonar el rol reproductivo. En la actualidad, nuestro país, aunque en progreso, mantiene una postura tradicional, y las medidas políticas de conciliación, como veremos más adelante, resulta escaso o no están orientadas por igual a ambos sexos, lo que fomenta la asignación tradicional del rol familiar y la sobrecarga de tareas en la mujer.

Mallqui (2018). “La Conciliación Extrajudicial y el Derecho a la Tutela Jurisdiccional Efectiva en el Segundo Juzgado De Paz Letrado de Huánuco en el Periodo Enero a diciembre de 2017”. Universidad De Huánuco, para optar el grado de abogado quien concluye; Que actualmente la Conciliación Extrajudicial no está cumpliendo con el objeto principal que es el de solucionar el conflicto entre las partes tampoco está brindado el rendimiento de ésta misma, al tratarse de un proceso económico, rápido y eficaz. Por ende, el implicado se convierte en la figura del Demandante recurre al Proceso Judicial, habiendo perdido tiempo y dinero, por tener que realizar el requisito obligatorio previo del Acta de Conciliación. En un gran número de expedientes analizados se ha podido observar la restricción del acceso inmediato a la Tutela Jurisdiccional Efectiva, en razón a que previamente a la demanda, se exige adjuntar el Acta de Conciliación como requisito obligatorio de procedibilidad, en materia de derechos disponibles.

Ley de Conciliación N° 26872 no exige “taxativamente” en que materias es obligatorio someterse a conciliación, lo que constituye un vacío legal, provocando confusión entre los litigantes y abogados, el mismo que afecta el acceso a la Tutela Jurisdiccional efectiva inmediata.

Gamboa (2005). Las virtudes y los vicios de la conciliación extrajudicial: dualidad discursiva de la justicia moderna – “Tesis - Ensayo Jurídico” - Universidad Católica del Perú; quien concluye; La ineficacia de esta institución que obedece a un cúmulo de factores: 1.- La pluralidad de competencias que han sustentado el sistema conciliatorio. 2.- La falta de adaptabilidad del modelo privatista (“mercado de justicia”) de la vía conciliatoria en vigencia (centros

privados) de la sociedad. 3.- La extensión de los derechos disponibles por conciliar. 4.- Los fines de ganancia de los agentes sociales que participan en el mercado. 5.- La ausencia total del complemento de organizacional del sistema conciliatorio con la organización judicial. 6.- La contradicción entre la eficacia jurídica de la obligatoriedad, su eficacia social y el principio de la autonomía de la libertad. 7.- La instrumentalización del procedimiento conciliatorio como una forma de dilación procesal y del acceso a la justicia. 8.- La debilidad institucional de los entes rectores. 9.- Incumplimiento de los objetivos sociales de los centros de conciliación y capacitación. 10.- La incompleta preparación de conciliadores extrajudiciales, y la falta de identificación social de los ciudadanos con la conciliación extrajudicial como un medio eficaz de solución de conflictos.

Rabanal (2016). “Factores que determinan los escasos resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el distrito judicial de lima este 2015. Universidad de Huánuco. Para optar el grado de abogado, quien concluye; El 65,0% de los conciliadores encuestados consideraron que el factor cognitivo determina la ineficacia de la conciliación extrajudicial, siendo esta significativa estadísticamente con una $P \leq 0,000$ ($r=0,169$; Sig.= 0,00),” es decir que el factor cognitivo influye en la ineficacia de la conciliación extrajudicial. Por otro lado, el 55,0% de los conciliadores encuestados consideraron que el factor cultural determina la ineficacia de la conciliación extrajudicial, llegando esta medianamente significativa estadísticamente con una $P \leq 0,000$ ($r=0,192$; Sig.= 0,000) es decir que el factor cultural influye en la ineficacia de la conciliación extrajudicial. De igual manera, se puede apreciar en la tabla 8 que el 25,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales no cuentan con ningún grado académico, el 75,0% de individuos encuestados que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales si cuentan con grado académico. Es decir que el factor académico influye en la ineficacia de la aplicación de la conciliación extrajudicial. Además, se identificó otros factores como: habilidad, manejo de mecanismos alternativos de solución de conflictos, principios de la conciliación extrajudicial, son los que están influyendo en la ineficacia de la aplicación de la conciliación extrajudicial”.

Ortiz (2014). “El derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Magister en derecho constitucional, quien concluye que; 1.- El debido proceso, la tutela jurisdiccional y el acceso a la justicia son conceptos complejos. La opinión mayoritaria de la doctrina y la jurisprudencia nacional muestran insuficiencia y límites cuando relacionamos la tutela jurisdiccional efectiva, el debido proceso y el acceso a la justicia. Se aprecian diferentes posiciones doctrinales centradas en la relación de tutela jurisdiccional y debido proceso. Sin embargo, recientemente ha surgido una nueva corriente de opinión que propone el acceso a la justicia como un derecho complejo y fundamental más comprensivo e integral que los otros conceptos. (...) 4.- El Acceso a la justicia, constituye un derecho fundamental en nuestro ordenamiento jurídico constitucional peruano que nuestra jurisprudencia constitucional y una parte de la doctrina nacional entiende como acceso a la jurisdicción limitando su ejercicio y alcance”.

Suni (2015). “Ley de Conciliación Extrajudicial y Los Conflictos Civiles en la Región de Puno, Tesis de Maestría – Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Escuela de Posgrado, concluye; Primero.- La Ley de conciliación extrajudicial No. 26872, como un mecanismo y/o medio alternativo de solución de conflictos civiles en la región de Puno, es eficaz; y su obligatoriedad contribuye a su mayor difusión e institucionalización, toda vez que se ha determinado que el factor cognoscitivo tiene mayor significancia en la evolución favorable del uso de este medio alternativo de solución de conflictos en la región Puno. Segundo. - El uso de este medio de conciliación extrajudicial contribuye a una cultura de paz en la región Puno. Todo ello, a pesar de la existencia de posiciones contrarias con respecto a su apreciación respecto a la conciliación extrajudicial; ante la posición mayoritaria respecto a cada uno de los ítems entrevistados. Tercera. - La vigencia obligatoria de la Ley 26872, influye favorablemente en la disminución de la carga procesal vía de judicialización de conflictos civiles. Conclusión a la que se ha llegado mediante operaciones aritméticas muy sencillas y deducciones lógico matemáticas, desarrollado en los resultados de la investigación. Cuarta. - La

obligatoriedad de la conciliación extrajudicial en una sociedad litigiosa, como se nuestra en la región Puno y el Perú, es necesaria en forma integral en las 13 provincias, a efectos de acercar a la población y abogados sobre las ventajas que ofrece este medio alternativo de solución de conflictos.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Guerra y Lozano (2014). “Ineficacia de la Conciliación Extrajudicial en lo Contencioso Administrativo – Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Derecho Especialización en Derecho Administrativo Bogotá D.C - Artículo para Título de Especialista – Concluye: La conciliación extrajudicial no es vista como un medio que busca solucionar un conflicto, sino como un verdadero obstáculo para acceder a la justicia el cual genera un desgaste innecesario al Estado como también a las partes; es lamentable escuchar frases como “acudir a la conciliación extrajudicial es perder el tiempo” más aun cuando la misma norma colombiana faculta a las partes para que dentro de cualquier etapa del proceso judicial se culmine mediante un acuerdo”.

Losada (2017). “Eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho materia civil en Bogotá: estudio de caso en centro de conciliación de la personería de Bogotá, años 2010 a 2014 – Tesis de Maestría en derecho con énfasis en derecho privado - Facultad de jurisprudencia Universidad del Rosario, nos dice; La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos es una institución que cobra cada día mayor vigencia para garantizar el acceso a la justicia, promover la participación de los individuos en la solución de sus disputas estimular la convivencia pacífica, facilitar la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas y descongestionar los despachos judiciales, en cumplimiento de los fines establecidos en la ley y desarrollados por la doctrina y la jurisprudencia. En consecuencia, es fundamental que las actas de conciliación sean eficaces o sea que produzcan los efectos jurídicos señalados en la ley relacionados con tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo, para lo cual, dichas actas deben cumplir parámetros de calidad mínimos en función de los requisitos de existencia, validez, descripción precisa de los elementos necesarios para que se produzcan los efectos en comento, así como redacción clara y con sometimiento a las normas de la lengua española.

Respecto de las actas de conciliación del estudio de caso de la sede central del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, cabe resaltar que fueron eficaces en la solución de los conflictos civiles durante los años 2010 a 2014 entre otras razones porque tan solo en el 2.5% de las actas analizadas presentan inconsistencias que pudieran impedir la ejecución de las obligaciones surgidas de la conciliación (actas mal redactadas); lo anterior deriva en que el 97.5% restante podría permitir el inicio de los respectivos procesos judiciales”.

2.2. Bases teórica

2.2.1. Bases teóricas sobre la conciliación.

2.2.1.1. Definición del conflicto social

2.2.1.1.1. Etimología de la palabra conflicto.

La denominación de la palabra “conflicto” se remota a un concepto antiguo latino que significa pelear; es decir, este verbo de asocia a la lucha entre las partes o el combate entre grupos de individuos.

En el ámbito de la Ciencia Jurídica la palabra se usa para definir “posiciones antagónicas” (Caballenas, 1976, p.44); es decir, es una clara oposición de intereses entre las partes, quienes no ceden, claramente es una colisión de los Derechos y Pretensiones entre partes.

2.2.2. Enfoques del Conflicto.

El conflicto desde una concepción china, puede entenderse como algo positivo, que da paso al crecimiento personal y social; además, es una fuente de mejoramiento relacional entre las partes y crecimiento personal como una forma de oportunidad entre los sujetos que componían la Litis.

De acuerdo a Ortiz (2015), sostiene que el conflicto es: Una forma comunitaria en equipo de enfrentar constructivamente un reto o puede ser enfocado también con una visión negativa de su naturaleza, puesto que sus implicancias en el relacionamiento son negativas, afectan emocional, económicamente y en tiempo a las partes que se ven inmersos en ellos proyectándose esa negatividad a la vida social del ser humano en la comunidad (p. 47-48).

2.2.3. Los niveles del conflicto.

El Sistema como un todo no solo está constituido por un sujeto como persona sino también por un grupo de personas denominado comunidad o sociedad, quienes componen un país o una nación, éstos a lo largo de los años generan conflictos humanos inter personales no solo internos, también se generan de forma externa entre otras naciones, conflicto que puede causar desequilibrios en todo el sistema y de esta manera proyectarse a otros.

Asimismo, según Ortiz (2015), sostuvo que “El individuo como sujeto de Derechos o la organización al procurar identificar, conocer y tratar de resolver el conflicto que le atañe, puede encontrar o localizar la fuente del conflicto fuera de sí mismo” (p.48)

Existe una interacción y una reciprocidad considerable entre lo que son procesos internos y también las condiciones externas, que se encargan de crear condiciones o también de motivar conductas, asimismo, se puede mencionar que existen ciertos problemas que no existirían dicho problema si no existirían ciertos factores externos que originan, pero teniendo en cuenta que si estas condiciones no existirían esto se podría evitar o neutralizar, es peor que lo que se encuentra en el exterior es un factor importante que ayuda a neutralizar las condiciones internas.

Funcionando en otros casos en el sentido inverso, pintada la fortaleza del conflicto interno que se proyecta sobre el ámbito externo: por ejemplo, en una psicopatía (Ortiz, 2015, pp. 48-49).

Al parecer se podría decir que sería más sencillo fijarnos en el aspecto interno, que los resultados externos que se expresan o que van a derivar la tensión derivada hacia otro vale decir los conflictos interpersonales, cuando hablamos de conflictos internos nos referimos a los intrapersonales, ya que, no se pueden controlar fácilmente dentro del sujeto el grupo de sujetos que vendría a ser conflictos intergrupales.

En lo que se pueda el manejo de emociones se puede realizar de manera racional, pero la mayoría de veces es difícil que suceda esto, ya que, siempre existe frustración, ira, enojo, ansiedad, miedo y sobre todo malentendidos y también por lado de las partes, cuando esto en ocasiones no solo está relacionado con prejuicios que muchas veces suelen ser creíbles aun cuando esto carezca de racionalidad.

Añadiendo a lo que se menciona anteriormente, llegaríamos a la conclusión de que los conflictos pueden producirse entre dos individuos o también entre un grupo de individuos, claro que en cada caso en enfoque de la resolución tiene que ser distinto, a continuación, se mencionara unos ejemplos;

a. Entre individuos; los casos de la pareja de esposos tienen un conflicto conyugal o una madre de familia que tiene una riña con el profesor por calificar a su hijo con una baja calificación.

b. Con grupos poblacionales, nos referimos a los casos de conciliación en política pública, también habla de una conciliación comunitaria o mediación en la política pública, un claro ejemplo sería cuando existe una controversia por fijar la jurisdicción territorial de un municipio o una comunidad “A” las inacciones de litigio de tierras de la iglesia o de otros particulares de parte de gentes necesitadas o traficantes de tierra.

c. Conflictos nacionales: Cuando hablamos de conflictos nacionales hace referencia a aquellos conflictos que se dan en una estructura de grupos primarios, como por ejemplo en grupos políticos, regionales, departamentales y etc., un claro ejemplo de este sería el conflicto que se produjo en “Tía María” en la ciudad de Arequipa.

d. Conflictos internacionales: Nos referimos a los conflictos que se desarrollan en las relaciones internacionales ya sea entre Estados o entre unidades políticas independientes que mantienen relaciones internacionales, este tipo de conflicto envuelve a grupos de individuos más grande, pudiendo de esta manera poder desarrollar una crisis, y también un quebramiento en las relaciones diplomáticas y produciendo así la posibilidad de una guerra. Ejemplo: la crisis de relaciones entre Estados Unidos y Rusia, actualmente por la región de Crimea en Ucrania (Ortiz, 2015, pp. 49-50).

2.2.4. La naturaleza de los conflictos.

El ser humano intentó realizar un estudio de la agresión en los seres humanos y la capacidad destructiva que puede tener este, impulso a que se pueda buscar de manera urgente una fuente principal que origina esta actitud en los seres humanos,

pero esta fuente originadora de la hostilidad es muy difícil de definirla, ya que, esto va a un aspecto más personal.

Según Ortiz (2015), señaló un ejemplo sobre el conflicto humano, verbigracia:

Cuando la madre de una niña agresiva es excluida por sus compañeras de clase, el docente del colegio cuya ira va ser provocada por el poco salario que este recibe por parte del colegio en el que labora, el policía que se ve retado por el delincuente que detuvo, y un ciudadano que siempre siente que trasgreden y violan sus derechos provocando en él la angustia Todo ello nos lleva a pensar que la persona es el único responsable de su destrucción o de estar involucrado en los que se presentan.(p. 50).

La frustración personal se presenta día a día en la vida de cada uno de nosotros, ya que, las acciones de agresión frente a determinada situación son inevitables. La agresión siempre ha sido investigada exhaustivamente, pero sigue siendo tan desconocida.

Se ha realizado diferentes intentos por observar la conducta humana, pero ningún de estos resulta de válido, ya que la mayoría de veces se aplican mecanismos de defensa, también la valoración de una parte del ego, ya que, los esfuerzos por tratar de explicar la conducta sobre bases conscientes y racionales, siempre producen dudas molestas que dejan sin una solución varios detalles.

El énfasis puesto solo en aspectos intelectuales más que motivos de la naturaleza del hombre parecen conducirnos a una visión simplista de que frente al conflicto debería ser capaz de evaluar los pros y los contras y examinados serenamente y hallar una salida, lo que en si no se da por iniciativa propia en la realidad en la mayoría de seres humanos (Ortiz, 2015, p. 51).

En conclusión, podemos entender:

- El conflicto es innato en la naturaleza humana.
- El conflicto se deriva de la interacción y las diferencias entre individuos y grupos que habitan en una sociedad.
- El conflicto es base del proceso de desarrollo y el cambio de la dialéctica, por tanto, es indispensable que exista en el sujeto y la sociedad.

– El conflicto siempre se afecta entre individuos o sujetos que están en constante interacción (Ortiz, 2015, p.51).

–

De acuerdo a los puntos de vista que brindaron los diversos autores se agrupo en niveles de conflicto sociales que actualmente se presentan en la Sociedad, siendo los más importantes los que mencionaremos a continuación;

A. Enfoque considerando elemento de agresividad.

a) Conflictos agresivos: Este tipo se presentan cuando tiene la intención de causar daño a algunas de las partes, un claro ejemplo podría ser cuando se realiza un asesinato de manera premeditada.

b) No agresivos: Este tipo de conflictos de da cuando no existe la intención de dañarse entre las partes, pero este se presenta de otra manera si bien es cierto ya no se aplica de una manera física, este se presenta alguna otra manera.

Según Ortiz (2015), señala el siguiente ejemplo: “En caso de que se genere una discusión por la tenencia de un menor entre los padres de este y que se encuentra de acuerdo en los términos. (p.51).

B. Enfoque considerando elemento " Interés por el otro".

Siempre en el conflicto tienen que intervenir dos partes y cada uno tiene sus propios intereses. Esto va depender mucho de la manera en la que cada una de las partes va acomodarse a las necesidades de la otra, optando por acogerse a las siguientes posiciones:

a) Cooperación: La cooperación va estar ligada a un alto interés por cada una de las partes.

b) Acomodación a la posición contraria: Esta en cuando va existir un interés mínimo por lo propio y un alto interés por la otra parte del proceso conciliatorio.

c) Competición: En este caso pasa todo lo contrario a lo mencionado unas líneas arriba, ya que, es cuando ocurre un alto interés por lo propio (Nishihara, 2005, p. 52).

C. Enfoque enfrentamiento del conflicto considerando las partes intervinientes en su resolución.

Negociación: Esto ocurre cuando las partes del proceso conciliatorio intervienen de manera directa proponiendo y contradiciendo sus demandas, cara a cara. Un ejemplo claro sería negociaciones que se realizan entre el gobierno de Colombia y las guerrillas de la FARC.

Participa la tercera parte, siempre y cuando las partes del conflicto se resistan a continuar con las transacciones, en este caso es cuando se solicita que intervenga una tercera parte.

Según Nishihara (2005) señala que existen diversas formas en las que puede darse esta intervención, las cuales son:

a. La conciliación: En estos casos se va poder ver que interviene un tercero para de esta manera poder brindar sugerencias y propuestas de solución que ayuden a solucionar el conflicto. La participación de un tercero en este caso llamado conciliador va realizar de forma directa y también intentando conversar a las partes que logren solucionar el conflicto a través de un acuerdo en el que ambas partes resulten beneficiadas, pero las partes tampoco están obligadas a aceptar dicha propuesta brindada por el conciliador, ya que esta es de forma facultativa.

b. La mediación, En este caso nos referimos cuando una tercera parte interviene para poder contribuir brindando propuestas de solución de manera general, para que las partes involucradas en el conflicto puedan establecer la mejor manera de solucionar dicho conflicto. En este caso menos va existir un compromiso hacia las partes-, ya que ellos serán libres de escoger la mejor alternativa para poder solucionar el conflicto.

c. El Arbitraje, En el arbitraje el tercero va tener un poder de decisión a diferencia de los anteriores, pero este poder tiene que está vinculado necesariamente con las partes, ya que, primigeniamente esto ha sido aceptado por las partes del proceso de forma libre de esta manera demostrando su voluntad, tenemos que tener en cuenta que el tercero que interviene se le conoce como árbitro y este tiene que actuar de manera neutral en la decisión final, y que por esta razón las partes tiene que cumplir con la decisión final.(pp. 52-53).

2.2.5. Estructura del conflicto.

Conflicto se organiza en función de variables que están conectadas entre sí a un nivel subjetivo y también material.

2.2.5.1. Las partes y la situación de conflicto.

Los individuos que van a ser los encargados de generar los conflictos tendrán que ser dos, ya que cada uno defiende sus intereses, emociones y etc.

De acuerdo a Ortiz (2015) señala lo siguiente:

A. Existen actores primarios o también conocido como directamente vinculados, en este caso ambas partes son las afectadas y ambas partes también están relacionadas al conflicto.

B. Actores secundarios o también conocidos como indirectamente vinculados al conflicto, es este caso es cuando una tercera figura en representación de una de las partes interviene en el conflicto.

2.2.5.2. Oposición de posiciones intereses.

Tenemos que tener en cuenta que no siempre las posiciones que toman las partes en torno al conflicto, pero tenemos que saber que esto es la raíz del conflicto, se podría decir que es simplemente como lo exterior, tenemos que saber siempre cuáles son los intereses que van a ser perseguidas por las partes y cuál es la razón que empuja a que las partes deseen solucionar dicho interés.

2.2.5.3. Choque o colisión de derechos y pretensiones.

Se va producir entre las partes un enfrentamiento directo entre ambos, cuando estos toman conocimiento de que existe un conflicto, y que entrara en pugna sus derechos y sus requerimientos involucrados.

2.2.5.4. Factores que influye en los conflictos.

Durante el desarrollo del conflicto hay cuatro aspectos que determinarán la forma en la cual las partes estructuran el conflicto:

A. Percepciones Subjetivas. Las partes de van a dirigir por la manera en la discernir el conflicto en relación con lo que es su educación, nivel económico, cultural, religioso y los recelos que ellos tengan, también se va tener en cuenta las experiencias que esta persona ha tenido en su vida, podremos mencionar un ejemplo; un individuo que toda su vida ha vivido en una de las zonas más peligrosas de sus ciudad, donde los niveles de delincuencia son muy altos, es decir a la gente que habita en esa ciudad se la considera peligrosa y de esta manera de este individuo la manera de afrontar un conflicto será muy diferente.

B. Emocionalidad. Los individuos que son parte de un conflicto estarán sometidos a diferentes emociones, como el temor, rabia, envidia, desconfianza, indiferencia y etc., estas emociones tienen que ser manejadas y apreciadas por quien va ser el encargado de resolver el conflicto.

– Se tiene que estimular a que las partes puedan expresar sus emociones, antes de brindar la alternativa de solución a través de los casos, como por ejemplo efectuando preguntas que van a ser estratégicas, y esto impulsado por la rabia que nos va ayudar a que esta persona pueda verter toda la emocionalidad negativa que se produjo, de esta manera esto se va poder remplazar por nuevas emociones positivas.

– Asimismo, las partes en ocasiones tienen que esconder ciertos sentimientos con la intención de que esto pueda perjudicar el proceso, esto se da cuando las partes se encuentran cara a cara, y esta exteriorización de los sentimientos podría afectar a las partes o a una de ellas alejándolos del sendero de la solución del conflicto. (Nishihara, 2015, p.55).

2.2.5.5. Las actitudes frente al conflicto.

Los sujetos que se encuentran dentro de un conflicto, motivadas por factores anteriores, puedes elegir que actitud tomas, como por ejemplo desde ignorar el conflicto, ya que algunas ocasiones las personas piensan que ignorando el problema este desaparecerá, siendo esto muchas veces una reacción muy usada, pero tenemos que saber que esta reacción no va ser más que una actitud irracional y peligrosa.

El sometimiento a la otra parte, nos menciona que es cuando las partes intentan resolver el conflicto de manera colaborativa, es decir en este caso una de las partes se muestra más vulnerable a resolver el conflicto, aplicando la comunicación e intentando dialogar sobre cómo llegar a una solución que resulte beneficiosa para ambas partes,

2.2.6. Estilos de enfrentar los conflictos.

Esta clasificación se hace para poder conducir o administrar el conflicto acogido a la desaparición de una de las partes o la subsistencia de ambas partes.

2.2.6.1. Conducción constructiva de los conflictos.

Según Ortiz (2015), menciona que “es aquella que va orientada a la supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes” (p. 55).

Ésta es la mejor opción ya que nos ayuda a dar respuestas a los problemas sociales y a las que tiene una mejor base que va ayudar a resolver las controversias a mediano o largo plazo incluso a la solución concluyente.

2.2.6.2. Conducción destructiva de los conflictos.

Nos menciona que esta direccionada a la devastación de una de las partes del conflicto, ya que no existe ánimos de colaborar entre las partes.

De Acuerdo a Nishihara (2015), sostiene que, la forma de concluir los conflictos se da en las siguientes formas:

- La supremacía de una parte sobre la otra empleando sus medios físicos o psicológicos.
- La capitulación: una parte se dá la victoria de la otra.
- La inacción: Esto sucede cuando una de las partes queda inerte frente a la otra es decir no existe oposición.
- Retirada: Se produce cuando una o ambas ya no quiere seguir participando en el conflicto (pp. 55-56).

2.2.7. Fuentes del conflicto.

Una de las fuentes principales por las cuales se produce el conflicto es la conducta agresiva que se presenta en los adultos, ya que, a comparación de los niños cuando esta se produce en adultos lo hace de una forma más marcada y compleja, ya que, los adultos desarrollan una respuesta emotiva frente la frustración.

Desarrollarán el manejo a la agresión por las habilidades que se obtiene al pasar de su vida, ya que siempre se presentaban situaciones o experiencias que se dan por padres, amigos y maestros.

No siempre la infancia suele ser feliz, sin molestias ni preocupaciones, ya que durante toda esta etapa el niño va generando su personalidad, y muchas veces es inevitable que los niños no atraviesen por situaciones agresivas.

Según Ortiz (2015), señala que “el conflicto entre personas naturales o particulares se originan mayormente en disputa sobre intereses, bienes, negocios, dinero, pero también sobre cuestiones sentimentales” (p. 56).

2.2.8. El proceso del conflicto.

Conflicto se desarrolla a través de un proceso bastante especial que se desencadena en diferentes fases como, por ejemplo: fase primaria en la cual las partes desconocen que se va producir un conflicto, pero esto avanza de forma progresiva hasta una fase en la que el conflicto estalla y este ingresa a un estado de crisis.

2.2.8.1. El conflicto latente.

Se produce cuando ninguna de las partes es consciente por sí mismo de la relación de oposición y que existen objetivos incompatibles cuya consecución perjudica a uno de ellos o a los dos. Es decir que el conflicto existe, pero no es percibido aún por alguna de las dos partes.

2.2.8.2. El conflicto manifiesto.

El caso es que una de las partes o también ambas son conscientes de que existe un conflicto.

Ambas partes que se siente estorbada o agredida en sus objetivos o derechos que vienen siendo objeto de amenazas o acción directa por parte del otro, pueden estar por diversas formas de conducta que van desde la inacción, la indiferencia o la reacción más violenta frente al conflicto, entonces se podría decir que el conflicto es como un volcán que en cualquier momento puede erupcionar. (Nishihara, 2015, p. 57).

2.2.8.3. Escalamiento y crisis.

Las partes llegan a tener conocimiento sobre la raíz del conflicto y van a optar por solucionarlo de manera definitiva, derrotando a la otra parte.

2.2.8.4. Desescalamiento.

Esto se ocasiona cuando las partes por lo agotado que puede resultar el proceso empiezan a ceder ya que, se plantean o proponen una especie de energía, y de esta manera inicia el diálogo que va estar orientado a la resolución del conflicto.

Pero si no se lleva a cabo así en esta fase el conflicto podría resurgir de manera inevitable y esta vez la violencia se podría incrementar, y siendo la única salida de solución sería el vencimiento de una de las partes frente a la otra.

2.2.9. Vinculación entre la teoría del conflicto y la conciliación.

Este principio habla de la vinculación entre la conciliación y el conflicto debemos considerar las diversas partes intervinientes en el mismo, el enfoque que cada una de estas se dan a los problemas originados por el conflicto es variado y antagónico.

Por ello la conciliación, sustentada en su norma regulatoria, se orienta como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, a tender un puente entre la visión de ambas partes con más sus intereses y motivaciones no comprometiéndose con ninguna de ellas, manteniendo su objetividad y neutralidad, al no mostrar un enfoque unilateral, si hubiese el conflicto solo desde una perspectiva u orilla (Ortiz, 2015, p. 62).

Deslegitimándolo al asumir una conducta de parcialización o subjetivismo, debido a factores mayormente personales o juego de intereses particulares o compartidos con una de las partes.

Asimismo, según Ortiz (2015), menciona que:

Si hablamos de una visión personal, objetiva y profesional del conciliador, debemos tratar de ver las dos orillas del problema, escuchar las dos versiones sobre el origen del conflicto e ir recopilando la información necesaria cuantificable, así como los testimonios de las personas afectadas directa o indirectamente por el mismo (p. 62).

El rol que ejerce el conciliador tiene que iniciar a partir de una macrovisión, en la que el conciliador va intentar el punto de equilibrio, para que ambas partes puedan encontrar una tercera vía que les ayude sacar sus indiferencias de manera práctica y económica y quizá en ocasiones su punto de vista personal del conciliador no coincide con su visión profesional y objetiva.

2.2.10. Redefiniendo el conflicto en función a soluciones prácticas.

Según Freddy (2015), señala lo siguiente:

Una vez que enfocamos el conflicto y lo definimos en su naturaleza personal, considerando todas las variables que influyen en la relación persona - persona, grupos-personas o grupo-grupo debemos procurar proyectar un conjunto de soluciones diversas que pueden tener un sustento adecuado y sobre todo pueda ser afectadas por las partes, pero lo cual debemos utilizar la técnica del descarte funciona la técnica de los beneficios redistributivo (te lo ganaste mutua) (pp. 62-63).

El conciliador en esta etapa debe adoptar una posición muy creativa y a la vez imparcial, demostrando a las dos partes que no está influido por ninguna de las dos más que la otra y que está actuando profesionalmente.

Asimismo, de acuerdo a Stephen (1998) sostiene: “como una consecuencia natural e inevitable en cualquier organización y que no necesariamente es nocivo, sino que, por el contrario, que tiene el potencial de ser una fuerza positiva que contribuye al desempeño de la organización” (p. 352).

El enfoque moderno del conflicto que se orienta a ver el conflicto como una fuerza positiva que incentiva al desarrollo organizacional y que por ello se habita el que ciertos conflictos son necesarios para una organización o unidad dentro de una institución, siendo el objetivo un mejor desempeño.

Este punto de vista denominado "interaccionista", no propone que todos los conflictos sean buenos y no que algunos de ellos denominados "conflictos funcionales" apoyen a las metas de las organizaciones, en cambio otros conflictos denominados "disfuncionales" sí son negativos y destructivos para las organizaciones y deben ser evitados o neutralizados.

La gama de posibilidades, para resolver un conflicto, deben partir de las propias partes y deben ser sintetizadas por el conciliador, presentando soluciones mixtas que combinen en diverso grado la voluntad expresada en cada etapa del trato directo con las partes en su conjunto y en las reuniones privadas, siempre aparecen nuevos enfoques y criterios que deben desear anotados por el buen conciliador. Lo más importante es definir las soluciones prácticas en base a criterios comunes para las partes (Ortiz, 2015, pp. 63-64).

2.2.11. Mecanismos alternativos de solución de conflictos.

2.2.11.1. Solución pacífica de conflictos: los Marcs.

De acuerdo a Ortiz (2015), señala que: “los denominados mecanismos son medios alternativos son medios apropiados de solución de conflictos de siglas MARCS, son formas alternas la justicia tradicional o jurisdiccional, realizada por el clásico Poder Judicial” (p. 67).

Su procedencia se ha dado desde hace mucho tiempo atrás incluso a comienzos de la humanidad y estos se presentan en lo que era los grupos y culturas humanas.

Lo que se sabe es que en los últimos tiempos es que se hace necesario tanto como para las poblaciones de los países muy desarrollados como son Estados Unidos, China, Japón y los pueblos de pocos recursos económicos con mucha más razón, también se puede aplicar en los países burocratizados que es en países de Latinoamérica como es el caso de nuestro país, que se encuentra con demasiada carga Procesal producida en ocasiones por la excesiva corrupción, así como los excesivos costo monetarios y también el tiempo dilatorio.

2.2.11.2. Antecedentes de Los Marcs a través de la historia.

En la antigüedad se crearon modalidades en las que se pudo solucionar los conflictos basados en los pensamientos que manejaba la comunidad, la sabiduría que tenía las personas mayores y sobre todo el bienestar común de la población.

En diversos pueblos desde los nórdicos (sustentados en sus consejos tribales orientados a una solución pacífica para el clan lo que originó la figura del ombudsman, cómo la figura facilitadora de solución de conflictos y defensora de los débiles, lo que fue posteriormente trasplantado otros continentes dónde migraron como Estados Unidos como Australia como África a los andinos, pasando por los asiáticos, en el idioma quechua o "Runa Simi", se denomina "el justo medio" (Ortiz, 2015, p. 68).

Holguín menciona hace 400 años: “que los quechuas amaban la conciliación y que estos adoraban a la persona que se ponía en medio de las partes y actuaba como conciliador y contribuía a resolver el conflicto”. Ellos se pronuncian mostrando respeto a quien logra ayudar a las dos partes, intentando hacerles comprender que ellos están en la busca de la paz entre las partes, para esto se la persona que va actuar de conciliador tiene que aplicar un vocabulario adecuado.

En nuestro país se le conoció como Justicia de Paz, la que se acogió a esta tradición que viene desde los incas y hasta hoy en día este presenta una perspectiva más desarrollada en la solución de conflictos y esta supera a la Justicia Formal en cuanto al cumplimiento en sus acuerdos, lo que ha registrado su eficacia de la conciliación, ya que, en un 80% de sus casos fueron efectivos

En nuestro país se denominó Justicia de Paz, la que se heredó esta tradición incaica y que hasta la actualidad representa una visión desarrollada de la solución de conflictos y que supera a la Justicia Formal en el índice de cumplimiento de sus acuerdos, la que ha representado una visión pionera con relación a la conciliación, pues la utiliza a un 80% de sus casos, siendo los otros componentes, el criterio común y la cultura nativa ancestral propio del pueblo.

2.2.11.3. Características de Los Marcs.

Los MARCS y sus características:

- Cuando ambas partes tienen una participación igualitaria en el nivel de comunicación.
- La cooperación directa de las partes por medio de sus conciliadores y en este caso de la conciliación, es decir se da la facilidad de la negociación a través de los llamados conciliadores o mediadores que intervienen entre las dos partes que se hayan investidos en el conflicto, las mismas partes que también participaran de manera directa en la solución del conflicto.
- Se tiene que buscar y también generar confianza entre ambas partes que se encuentran en el conflicto.
- Asimismo, ahorran tiempo y dinero, así también como se previene agresiones psicofísicas entre las partes, dado que se aplica un bajo costo, en audiencias de comunicación directa y esto dentro de un plazo establecido que se tiene que cumplir, también no desgasta emocionalmente a ninguna de las partes.
- Se va encaminar a la búsqueda de soluciones que colaboren con el conflicto es decir se va informar de posibles soluciones que van a ser beneficioso para ambas partes.
- La voluntad de las partes en estos casos básica para que de esta manera puedan llegar a un acuerdo o también no hacerlo ya que esto es lo que diferencia de la justicia formal, ya que, en la conciliación la decisión o postura que tomen las partes es autónoma y facultativa.
- La discrecionalidad de todo lo hablas en la audiencia de conciliación ayuda a que las partes puedan adoptar una actitud de confianza para que de esta manera se pueda desarrollar la negociación, es decir en este caso no se aplica el principio de publicidad ya que si bien es cierto esto es característica de los procesos judiciales, pero mas no de un proceso de conciliación, ya que limita a las personas.
- Los MARCS son de manera adversarial y se van a llevar a cabo en ambientes cordiales, tranquilos y de armonía; y que motiven a disminuir las tensiones presentes en las partes, a diferencia de los abigarrados y bulliciosos locales judiciales.
- Los MARCS atendidas por personas ajenas neutrales e imparcial a las partes, que van a brindar facilidades en la comunicación, ya que los

conciliadores tienen que tener ciertas características como el hecho de ser empáticas, asertivas y que tengan un gran nivel de liderazgo entre ambas partes.

– Estarán direccionados a promocionar una futura visión de paz y tranquilidad producto de la resolución del conflicto.

2.2.11.4. Clases de MARCS.

Se puede definir dos grupos de tipos de Marcas.

2.2.11.4.1. MARCS autocompositivos de resolución de conflictos.

Son mecanismo en la cual las partes por sí mismas y/o intermedio de un tercero brindara la facilidad de poderles brindar propuestas de solución de conflictos, observando las posiciones e intereses que cada una de la parte, pero por ningún motivo este tercero les va imponer algo, la idea es que ambas partes logren llegar a un acuerdo beneficioso

A. La negociación

La negociación está calificada como una forma de resolver conflicto, ya que, establece nuevos niveles de relación recientes niveles de relacionamiento, donde antes no existía o nos dirige a mejorar las relaciones que coexiste entre las partes, ya que existen dos, es una forma de resolver conflictos, establecer nuevos niveles de relacionamiento donde existen dos vertientes sobre la conciliación como el primero.

Según Manual de Enseñanza de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales de Buenos Aires, ocurre cuando: “la negociación tradicional concibe el proceso como aquel entre adversarios, en el cual una gran parte gana lo que el otro pierde el contrario” (Ortiz, 2000, p. 35).

Por el contrario, los criterios más modernos y avanzados de este sistema de interacción entre ambos van encaminados hacia su objetivo, conseguir una relación

más estable y muy igualitaria entre las partes, basada en intereses mutuos que afianzará la buena relación de cara al futuro.

B. La mediación

Según lo mencionado por Pinas Flint:

La mediación se va ser considerado como una de las fases del proceso de conciliación, ya que, si bien es cierto se aplican algunas directrices, pero atrasa en la negociación, ya que ingresa un tercero al cual se le conocerá con el nombre de mediador, y este va tener como rol principal facilitar este proceso, porque el mediador recopilará los malestares que cada una de las partes presenta. (Ortiz, 2000, p. 35).

Asimismo, Alonso García (2000) “Establece entre las partes las categorías más adecuadas para poder defender sus propios y recíprocos con vencimientos, la solución conveniente (p. 35).

C. La conciliación

Si bien es cierto la Real Academia de la Lengua, menciona que el vocablo de conciliación proviene de los vocablos que son ““vocablos latinos "conciliativo" y "conciliare “y que esto tiene como concepto reponer y ajustar los años que se encuentran opuestos entre sí, en inglés "conciliación" denomina al proceso de tratar que la gente llegue a un acuerdo” (Longman diccionario, 1995, p. 277).

Según Ormaechea (1998) señala que, “la conciliación es un medio de resolución de conflictos que tiene por finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes, gracias a la participación activa de un tercero, tiene tres funciones centrales: facilitación, impulso y proposición” (p. 104).

D. Diferencias y semejanzas centrales entre mediación y conciliación

Los términos de mediación y conciliación establecen dos maneras de brindar solución de conflictos, con la intervención de un tercero, que se encuentre en estado neutral y también parcial sin poder de decisión.

Cuando se lleva a cabo la conciliación el tercero va tener la facultad que se le otorgaron las partes a través de los establecido en la norma y también en las costumbres, hay que este tercero tendrá la finalidad de que ambas partes lleguen a un punto de acuerdo, sino también que él puede proponer ideas de conciliación, pero en el caso de la mediación el tercero se va encargar de dirigir el proceso, pero a comparación de los mencionado líneas arriba este no poder brindar ni opiniones, ni sugerencias sobre las maneras de solución que se puede dar entre las partes, ya que en este caso él va incitar a que las partes puedan dar su propia solución al conflicto que se les presento.

2.2.11.5. Cualidades y similitudes entre los Marcs y el proceso judicial.

En nuestro país aplicamos el dicho "Justicia que tarda, ya no es Justicia" ya que los costos son altos y el tiempo que tarda en llevarse a cabo un proceso, y témenos que sumar la poca confianza que tienen los ciudadanos en los sistemas judiciales y casi siempre ocurre por la poca confiabilidad y transparencia que tienen los administradores de justicia.

Según el Dr. Balk (1997) refiere que, “debemos aceptar que nuestros métodos para resolver conflictos son primitivos, inadecuados, costosos y confrontativa, existe la necesidad de un cambio fundamental en nuestro enfoque de la resolución de conflictos” (p. 14).

Es por esta razón que nuestro país, forma parte de Las Naciones latinoamericanas, ya que, si se presenta un hecho que va demostrar desconfianza y la labor del poder judicial no se va efectuar de la manera correcta para las personas que cuenta con menos recurso y de acuerdo a la Comisión Andina de Juristas (1995), señalan que, "por lo general ven en el aparato de Administración de Justicia una compleja estructura difícil de asimilar que genera desconfianza y temor" (p. 15).

Tenemos que tener en cuenta que esto también se va ver reflejado en otro tipo de gastos las cuales de alguna u otra manera afectaran en sus vidas, es decir que cuando de acude al Poder Judicial con la intención de llegar a una conciliación o una solución, este genera más empobrecimiento, ya que, limita su nivel de gastos

para sobrevivir en condiciones adversas y con la inseguridad de ganar o no el proceso, ya que la corrupción en las instancias judiciales es algo que se da día a día.

La población alcanza niveles de pobreza muy altos, ya que, el Estado no proporciona programas que ayuden o contribuyan al Desarrollo social, porque como bien sabemos la corrupción se da en todas las instancias judiciales y esto está configurado como un daño que se le genera a la gente más pobre. (Ortiz, 2015, p. 74).

De acuerdo a lo mencionado por el diario El Comercio (2005) “la corrupción cuesta más del 15% de su PBI a países de la región”, como menciona él informa brindado por el diario en mención, para los pobladores de escasos recursos que no gozan de los servicios básicos mínimos, el hecho de adquirir los servicios de un abogado y que puedan resolver el conflicto por una vía judicial producirá que se les genere muchos gastos, ya que, tendrá que pagar los honorarios de los abogados que contrato, además no todos los abogados ejercen su profesión de la manera correcta, es decir además de que se les cobra una tasa alta al Estado por sus honorarios estos lo hacen de la manera correcta, es por esto que la gente de pocos recursos expresa su fastidio es lo que pudo observar y plasmar en las encuestas efectuadas en dicho trabajo.

Todas las razones se suman a la politización del sistema de justicia, el argumentismo, las visiones contrapuestas, el verticalismo incompatible y el grado de consumismo que rodea el proceso de selección de jueces y órganos judiciales, combinado con indicadores de privación económica, es evidencia. No existe una adecuada garantía de gobernabilidad equitativa para la población, especialmente para la de escasos recursos. Ante esta situación, los ciudadanos, en su mayoría vecinos de barrios populares, son muy pragmáticos y utilizan MARCS, formularios autoelaborados en los que las dos partes pueden comprometerse directamente, comunicarse con o sin abogado, ahorrar tiempo y dinero, ser transparente, horizontal y te ayuda a mantener tu salud psicológica.

Aunque no han sido ni son difundidos adecuadamente a través de los medios de comunicación estatales ni privados, les permiten acceder al Sistema de Conciliación y quizás al Nobel "Arbitraje Popular", que tienen ciertas similitudes con la tradicional Justicia de Paz, partiendo de ese tipo de negociación asistida por

un facilitador imparcial que les garantiza llegar a un acuerdo razonable, económico y posible, su inversión será mínima, pero logrará que se resuelva el conflicto con el acta de conciliación que tiene mismo mérito que una sentencia. Sistema extrajudicial que les ayuda a resolver el conflicto en forma más horizontal, objetiva, económica en tiempo y en dinero que en el poder jurisdiccional (Ortiz, 2015, pp. 75).

El famoso jurisconsulto ecuatoriano Zurita (2005) señala que:

En el apogeo de su poder político y económico, el Dios veneradísimo convirtió el pecado en virtud. Avaricia, avaricia, falta de empatía para crear dobles raseros y discursos, llenar las maletas de los corruptos que gobiernan la sociedad. El cielo de los pobres, la ignorancia es un elemento de rivalidad, entre los ricos, que muchas veces se jactan de haber asistido a los mejores centros educativos, sin otro motivo que la ambición su terquedad (p. 21).

Escena que no se va a producir en un centro de conciliación o de arbitraje ya que se puede observar que se presenta un ambiente más objetivo.

2.2.11.6. Visión general de la conciliación extrajudicial.

Ésta es una manera de solucionar conflictos de manera autocompositiva, ya que, esto será llevada a cabo en la sede judicial, pero tenemos que tener en cuenta que va a existir la conciliación intra proceso que lo podemos encontrar regulada en el Código Procesal Civil.

La conciliación extrajudicial se encuentra regulada en la Ley N° 26872 y su modificatoria, el Decreto Legislativo N 1070, juntamente con los reglamentos que se han encargado de definir la exclusividad que van a adquirir para poder aplicar su labor de conciliación, en los centros de conciliación y también los conciliadores extrajudiciales que serán autorizados por el Ministerio de Justicia, adscritos a los mismos, para la validez oficial de su labor.

El proceso de impulsar la conciliación como un sistema económico, barato, rápido y que orienta a las partes de un conflicto a trabajar colaborativamente en la solución del mismo modo como una visión constructiva y orientado a futuro se concreta concordantemente a lo señalado en el "Manifiesto 2000" que busca mejorar los niveles de satisfacción o buen vivir, partiendo de la Cultura de Paz y el

respeto a los Derechos Humanos de las poblaciones más vulnerables del país (Ortiz, 2015, p. 76).

Con esta perspectiva que se acogió se puede apreciar otro tipo de conducta frente a los conflictos, ya que, las personas que acuden a estos centros de conciliación mostraran una conducta de confianza, porque querrán solucionar sus conflictos aplicando la buena fe, por medio de la comunicación directa entre las partes y el tercero que tendrá un papel muy importante, pero esto no ocurre así, sino que en la actualidad también se aplicaba esto siendo así que el conciliador era la persona más anciana, honorables, honradas, honestas y con más experiencia de vida quien ayudaba a las partes a llegar a un acuerdo.

Los objetivos de oficializar van más allá de ayudar al Poder Judicial a descongestionar su carga procesal, aunque este es todavía un factor determinante, tomemos como referencia lo manifestado por el Gerente del Poder Judicial peruana Hugo Suero cuándo manifestó el 2005: "actualmente son 3 millones de expedientes acumulados que tiene el Poder Judicial.

Hemos hecho estadística sobre la demanda judicial y todo nos indica que en el 2010 si no hacemos nada desde hoy eso se va a triplicar, la Presidenta de la Corte Superior de Lima, añadió la situación es crítica" nos parece, según el comentario que las autoridades judiciales ven solo el árbol más no el bosque, al no definir adecuadamente y ayudar a organizar óptimamente las formas alternas necesarias para resolver conflictos y no agravar la situación actual tanto de los justiciables, cómo el propio Poder Judicial (Ortiz, 2015, 77).

Debemos comprender que la conciliación extrajudicial se debe trabajar muy coordinadamente con el Poder Judicial quien, si puede hacer cumplir sus sentencias, debido a su "ius imperium", algo de lo que carece la conciliación, pues no puede hacer cumplir sus actas de conciliación por sí mismas, pero en contraposición es ventajoso para el sistema conciliatorio contar con personas con mística, creatividad y voluntad desarrollar la cultura de paz, gente que si resuelve conflictos.

El jurista Mclean Ugarteche (2005), señala que:

La solución a la carga procesal no se resuelve con más jueces, en el Perú sino más jueces que Inglaterra, Francia o los EE.UU. s/g el índice de población, la solución pasa por cambio de mentalidad de los magistrados, es necesario que los

jueces entiendan que su función no es aplicar la ley, tampoco tramitar papeles si no resuelve los conflictos que se presenten en la sociedad, la reforma debe hacer comprender a los jueces su verdadera misión, resuelve los conflictos (pp. s/p).

Tenemos que tener en cuenta también las partes acudan a la conciliación es de manera voluntaria, ya que, ninguna de estas está obligada a asistir, pero actualmente eso no se aplica, ya que si bien es cierto estas son voluntarias también se aplican sanciones o multas para quienes no acudan al proceso de conciliación, generalmente las partes que no acuden son los invitados ya que la mayoría de veces estos casi nunca son considerados por el juez, pero también se puede observar desventajas ya que no siempre va a ver certeza en la resolución de conflictos, lo que produce comentarios mano favorables por parte de los abogados litigantes, ya que, en muchas ocasiones ello se encuentra en contra de la conciliación mencionando que les parece una etapa burocrática que solo significa pérdida de tiempo y dinero para las partes.

2.2.11.7. Otros MARCS.

Aparte de los Marcs tradicionales que contamos también se señala que existen otras maneras de resolución del conflicto parecidas a los medios alternativos empleados, orientados a la resolución de conflictos, que provienen de formas comunes y/o legales presentes en nuestro Derecho, bienes raíces latinas, anglosajonas o nórdicas o nacido como inferencia de la integración de los MARCS en un solo, ya que, ambos entre ellos podemos mencionar a los siguientes:

2.2.11.7.1. La transacción.

Manera conservadora de establecer legalmente en el código civil en su artículo 1302, por el cual las partes haciéndose concesiones igualitarias tomas la decisión sobre algún asunto indeterminado o litigioso, evitando la discusión que podría iniciar o terminar el que está produciendo en la transacción tiene valor de cosa juzgada (Lisiara, 2015, p. 78-79).

Es también otra manera de solucionar conflicto muy parecida a la conciliación y que esta también puede ser propuesta por las partes o también por sus representantes legales.

2.2.11.7.2. La labor del Ombudsman o defensor del pueblo.

Esto tiene como base o fuente a los ciudadanos y también a los órganos de control de los poderes estatales, ya que, ayuda al individuo a poder proteger sus derechos y también resolverlos juntamente con la administración pública, ya que el funcionario debe estar caracterizado por ser una persona que defiende sus derechos y resuelve sus conflictos de una manera imparcial, ya que, se va sumergir en las quejas del público, usuarios y en los bienes y servicios que van a tener la potestad de investigar, criticar y publicitar las deficiencias del mal accionar administrativo.

2.2.11.7.3. El medi arbitraje o conciliación.

Es una manera mixta que está compuesta por etapas, en la primera etapa consiste en llevar a cabo la mediación o conciliación, en caso de que este no brinde resultados, las partes pueden tener la facultad de que una tercera persona pueda actuar como mediador y también como conciliador y asumir la labor que va tener un árbitro.

2.2.11.7.4. Mini trial - pequeño juicio.

Utilizado mucho en el ámbito norteamericano, mediante el cual jueces retirados o de vacaciones acuden al encuentro voluntario entre dos partes, conducidos por sus abogados, para reunirse exponiendo sus pretensiones y tratar de alcanzar puntos de coincidencia para llegar a una solución final que es aceptada voluntaria y mutuamente. Los servicios que se brindan son privados y remunerados por las partes en forma proporcional (Nashihara, 2015, p. 79).

2.2.12. Teoría y técnicas de negociación.

2.2.12.1. La negociación.

2.2.12.1.1. Antecedentes.

Según Ortiz (2015), señala lo siguiente:

En el mundo moderno ya no es posible ninguna clase de relación interpersonal o grupal sin que la negociación este de por medio, en la vida económica, social o política. Abarca por lo tanto un amplio aspecto social, desde las relaciones entre pequeños grupos hasta las tratativas entre Estados todopoderosos, pero ¿Que es negociar?, Y ¿Cuáles son las definiciones de negociación existentes? (p. 119).

2.2.12.1.2. Definiciones.

Según el Diccionario de la Lengua Española, la palabra "negociación", proviene del latín "negutium" que significa no ocio (negación del ocio), por tanto, se refiere a la acción, a lo dinámico, a lo que nunca está estático.

. Walter Gutiérrez Camacho define a la negociación como: "una teoría y una técnica, es decir como un conjunto de principios y medios útiles para la solución de conflictos"

. Ury y Fisher la definen como: "un medio básico para conseguir de otros lo que queremos"

. La Argentina Pfirter de Armas, señala que lo más indicado para definir que es la negociación sería de tratar temas públicos o privados tratando su mejor logro". Otra más restringida es la de comerciar obteniendo ganancias de la compra y venta, o indicando que por medio del soborno se corrompe la integridad con la que una persona debe actuar en determinada cuestión.

. Para Caiviano: la "negociación", Está calificada como una comunicación directa que se va realizar entre las partes interesadas, con la finalidad de tener una solución, témenos que saber que esta es la manera más común de resolver conflictos, ya que la negociación nos va dejar que las partes mantengan el control del proceso y también de la solución.

. Para Pinkas Flint Blank: la negociación es un proceso de comunicación dinámico, en el cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses en forma directa a fin de lograr con ello una solución que genere mutua satisfacción.

De las definiciones que hemos seleccionado, podemos concluir en qué el conflicto es el origen y la base de toda negociación. Existiendo una relación de interdependencia: si no hubiese conflictos no se desarrollaría la teoría ni las estrategias de la negociación, inversamente sin estos no tendríamos herramientas que nos permitirán resolver conflictos.

En suma, la negociación es una actividad que bajo determinadas condiciones de participación entre interlocutores válidos tiene el propósito de solucionar un conflicto o una pugna entre dos o más intereses contrarios, para lo cual se vale de principios y técnicas que han ido evolucionando desde el inicio de la vida humana en la faz de la tierra. El grado de complejidad de una negociación depende de la

magnitud del problema presentado y de la cantidad de partes existentes en el mismo, del poder económico, social o político con el que cuenta (Ortiz, 2015, 120).

2.2.12.1.3. Algunos tipos de negociación actuales.

A. La negociación política

De acuerdo a lo mencionado por Ortiz (2015), podemos concluir que la negociación política es:

Es un tipo de negociación cuyo fin es concertar intereses entre dirigentes y/o partidos con miras a fortalecerse para afrontar un proceso electoral o mantener una supremacía política con relación a otros grupos, hecho que se podría haber originado en un conflicto y en la necesidad de unir fuerzas y superar las diferencias existentes entre ellos con miras a lograr un objetivo común, qué podría ser la democracia real sobre otras cosas (p. 120-121).

B. La negociación económica

Es una negociación donde el objeto de la controversia que motiva las partes a sentarse en una mesa a procurar hallar una solución o camino tiene un basamento económico.

Por ejemplo, el último encuentro de la Organización Mundial de Comercio realizado el año 1999 en Seattle y en donde se procuró superar los conflictos existentes en el comercio entre naciones ricas y pobres o la asamblea general de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo realizada en Bangkok (Tailandia) en las que según un vocero "las negociaciones desembocaron en un documento menos ambicioso del que esperaban los países menos desarrollados". Es decir que los países pobres no lograron que los ricos abriesen sus puertas al libre comercio.

2.2.12.2. Elementos de una negociación.

Los más esenciales son los siguientes:

2.2.12.2.1. Los objetivos de una negociación.

La negociación está calificada como una institución que se encarga de establecer una relación indicada para ambas partes por medios del intercambio, trueque y compromiso de derechos ya sean estos legales, psicológicos o también económicos, siendo los más resalantes.

a) que se pueda obtener un nuevo orden de relaciones donde antes no existía.

b) cambiar las relaciones existentes por otras más que convenga más a las partes o también a ambas. (Ortiz, 2015, p. 121)

2.2.12.2.2. Los intereses las partes negociantes.

Cómo nos indica Caivano, los se puede establecer a los intereses como necesidades, deseos, preocupaciones y etc., que las partes puedan tener o también las condiciones específicas que una parte quiera tener para obtener un arreglo aceptable.

Los intereses motivan a las personas y son el trasfondo o el fundamento de la posición que asumen las partes. Ese fundamento muchas veces no es manifestado ni percibido, y hasta en ocasiones la misma parte lo ignora, Se confunde con lo que se pretende con lo que realmente se necesita (Ortiz, 2015, p. 122)

2.2.12.2.3. La legitimidad.

La legitimidad está compuesta por elementos objetivos de argumentación qué está ligada a los recursos que tienen las partes y que se utilizan para brindar la solución de un fundamento racional y de justicia, teniendo en cuenta que estamos ante posiciones encontradas.

La legitimidad se refiere a la aceptación y el reconocimiento por una parte de que su oponente, y las cuestiones y los intereses del mismo, incluso sus emociones, son auténticos y razonables, y se ajustan a los principios reconocidos o en las normas en los estándares aceptados. Si no hay una percepción de la legitimidad, las negociaciones muchas veces ni siquiera pueden comenzar. Es tan importante este elemento que, de aplicarse, debe quedar en la retina de cada una de las partes qué se ha procedido con justicia, sin que alguno de ellos hubiera sacado ventaja indebida del resultado y, se hubiese ocurrido alguna disminución en sus intereses, percibir los como concesiones tolerables para alcanzar un objetivo más beneficioso (Ortiz, 2015, p. 122).

2.2.12.2.4. Las opciones a presentar.

Integrada por todas las cambiables de soluciones que cada parte proponer poder para llegar a un arreglo. Para que una de ellas pueda ser aceptada por una de las partes deberá y se tomara la mejor alternativa que estás pueden tener.

2.2.12.2.5. Las alternativas a las opciones.

Son aquellos medios que van a remplazar y que las partes tengan para por sustituir sus intereses en todo caso no se llegue a un arreglo que convenga a las dos partes y para a satisfacer también sus necesidades que ocasionaron su adversario.

2.2.12.2.6. La comunicación.

Es otro componente muy importante que no ayudara a tener una solución que beneficie a ambas partes, ya que será el camino por el cual se van a llevar a cabo los intereses y las alternativas de solución, brindando así una información necesaria y pertinente que nos ayudara a conocer las posiciones que tiene cada parte, de esta manera se facilitara las transacciones.

El caudal, la forma y la calidad de la comunicación, así como la identidad de los que participan en el intercambio suena influir mucho en un resultado satisfactorio.

2.2.12.2.7. La sinceridad.

Generalmente lo de la capacidad de una persona para defender o asignar confiabilidad a la veracidad o exactitud de las declaraciones o el comportamiento de otra.

De acuerdo a Ortiz (2015), señala que la sinceridad:

Es la esperanza firme que tiene cada una de las partes con respecto a la otra, basándose en la posibilidad real de que está pira con el compromiso ofrecido, realizando de un modo concreto la oferta que hubiera ofrecido para llegar al acuerdo negociado. Es usual que la sinceridad tengas relaciones crezca de manera progresiva en el curso del proceso de negociación. Al aumentar el número de promesas y de autos congruentes que refuerzan la creencia de que el compromiso será cumplido, las partes de la mente conforma una relación de confianza y sinceridad (p. 123).

2.2.12.2.8. El grado de compromiso.

Solo una oferta, oral o escrita, que dice lo que una parte hará o no hará. En la práctica, el problema es determinar la promesa de hacer o no hacer asumida por las partes.

2.2.12.3. Etapas del proceso negocial.

Cada cultura o sistema de negociación tiene sus pautas, hemos sintetizado lo expresado por la escuela japonesa de negociación con lo definido por la escuela

de Harvard, particularmente lo definido por James Sebenius, Alan Sklover, estableciendo los siguientes pasos:

2.2.12.3.1. La preparación del equipo.

Antes de iniciar un proceso de negociación, lo primero es definir nuestros propios objetivos, metas, definir nuestro propio MAAN, es la mejor alternativa a un acuerdo negociable, nuestros puntos máximos y mínimos en la negociación.

En función de ello organizar nuestro equipo de negociadores, definiendo líderes o guías la forma en la que actuarán. Preparando con antelación lo que vamos a decir.

2.2.12.3.2. Definir el contexto socioeconómico - cultural y conocer a la otra parte.

En segundo término, queremos conocer el contexto, histórico, las organizaciones, el ambiente en el cual se efectúa un trato de disputa. Luego analizar los aspectos económicos o cuantificables de los aspectos psicológicos del trato.

De acuerdo a Nishahara (2015), señaló que:

Los aspectos económicos conforman la estructura, por estructura debemos entender el juego completo de los intereses reales opuestos a las posiciones desde el punto de vista psicológico es importante conocer aspectos de la psicología individual y la forma cómo se relacionan las otras personas del lado de las negociaciones. Traté de evaluar el grado de control que tendrá en el proceso de negociación (p. 124).

2.2.12.3.3. El inicio del proceso.

Se manifiesta con una voluntad de dar confianza ambas partes y de seguir las formalidades necesarias que den un marco adecuado en la negociación, se definen los siguientes pasos:

a. Introducción o presentación de cada una de las partes, señalando formalmente quiénes son los integrantes del equipo negociador, tenemos tomar en cuenta también que las cuestiones informales son de suma trascendencia, dado que nos puede unir o separar más en el futuro, cómo James Sebenius de la escuela de Harvard lo recalca, el 50% de lo tratable está en lo formal, tal como veremos en su fórmula más adelante.

b. Elaboración de las normas de comunicación, los horarios y los sistemas de desplazamiento o alimentación.

c. Se define la agenda a tratar por las partes, señalando que puntos serán tratados por ambas partes, en qué orden y secuencia, se debe mostrar mucha flexibilidad al respecto (Ortiz, 2015, pp. 124-125).

2.2.12.3.4. La presentación de peticiones o expectativas.

En esta etapa las dos partes presentan sus posiciones y algunos intereses de los que esperan lograr de la negociación.

De acuerdo a Ortiz (2015), menciona que “a su vez como una forma de retroalimentación la otra parte pide aclaraciones sobre asuntos que no hayan quedado muy precisos sobre lo que le está solicitando la otra parte” (p. 125).

2.2.12.3.5. El intercambio de demandas, información, transacción.

Ambas partes con el mejor ánimo de llegar a un acuerdo en esta etapa tratan de acercar posiciones, lo cual en sí podría resultar complejo, de acuerdo a la psicología o estilo de negociación que esté utilizando una o la otra parte: distributivo o integrativo.

Pueden por ello presentarse propuestas maquilladas que no son las reales y llevaron a conflictos, posiciones erradas e infranqueables. Siendo lo contrario si ambas se guían por una visión colaborativa o integrativa ¿Cuándo es necesario que intervenga un tercero? Cuando la negociación se ha trabado entre las partes y el prestigio de esta persona o entidad puede ayudar a facilitar la flexibilización de las partes, ubicar los puntos.

No necesariamente se convertiría en la negociación directa en una negociación asistida, pero el tercero intervendrá invocando a llegar a un acuerdo y aclararla puntos que las propias partes no pueden ver por sí mismos.

2.2.12.3.6. La negociación interna.

Dado que un equipo en sí mismo tampoco representa una cohesión total, es necesario llevar a cabo reuniones internos o negociaciones entre los grupos con diferentes posiciones o intereses dentro del equipo negociador.

Algunos que son más flexibles a aceptar las propuestas y de la otra parte negociadora y otros totalmente intransigentes y que desean mantener la posición inicial. Sería un pecado y grave error que dañaría nuestra imagen hay presentar conflictos internos e intereses diversos en la reunión conjunta con la otra parte. Siempre el resultado de la negociación internacional presentar una sola imagen de unidad y propuestas comunes todo el grupo como un todo (Nishihara, 2005, p. 126).

2.2.12.3.7. El acuerdo y firma.

Traté de que se confirme todo lo acordado, desde lo más sencillo a lo más complejo por escrito y recalqué lo de ese modo, prevital posteriores negaciones, por ello es necesario:

- a. La revisión clara y en profundidad de los acuerdos logrados, con montos, plazos, intereses y posiciones oficializadas, así como responsables del cumplimiento.
- b. Definir qué sucederá si no se cumplen las responsabilidades a qué instancia se recurriera arbitrariamente.
- c. Calendario de evaluación y seguimiento de los acuerdos logrados entre las partes, para que se verifique el cumplimiento en fecha determinadas y lugares específicos (Nishihara, 2015, p. 126).

2.2.12.4. Formas de negociar

Actualmente se puede decir que existen y ejercen dos formas de negociación opuestos totalmente entre ambos. El primero será tomado mayormente por los empresarios o grupos que tienen una mentalidad tradicional occidental del siglo pasado y en ella se inscriben, penamente la mayoría de negociadores latinoamericanos.

En el segundo grupo se define a la negociación como algo racional y proyectado futuro a partir de considerar a la otra parte y a sus intereses como un "partnership" o un parcerero en la negociación en el término anglosajón. Lo que nos permitirá alcanzar lograr nuestros objetivos y los de ellos, en una relación autosostenida y basada en la confianza mutua. Este tipo de negociación tiene antecedentes en el Japón industrial de la posguerra y ha demostrado tener una mayor

efectividad en los tiempos actuales de globalización, dónde se debe fortalecer con ciencias cooperativas reales (Ortiz, 2015, p. 126-127).

Éstas dos formas de negociar según los estudiosos, se definen en dos grupos opuestos: La negociación asumida cognitivamente y la negociación asumida cooperativamente entre ambas partes.

Es decir, pues que la negociación puede sentarse entre dos extremos opuestos: el enfrentamiento directo y el acuerdo entre las partes.

2.2.12.4.1. La negociación distributiva (esquema ganar - perder).

La forma inicial de la negociación vendría a ser como un tipo de guerra en el que muchas cosas están permitidas, ya que, ambas partes quieren lograr su objetivo que es la de vencer, esta perspectiva parte inicialmente de la escuela maquiavélica de que el fin en sí justifica los medios necesarios para lograrlo, aquí solo se busca lograr quebrantar la voluntad de la otra parte y vencerla a como dé lugar (Ortiz, 2015, p. 127).

La negociación por conflictos, en el que va primar la violencia o la sucia para vencer y destruir al adversario, nos acercamos a los denominados juegos de suma cero, en los que los resultados no pueden ser intermedios para las dos partes, sino que se inclinan solo para uno de los lados, por tanto, siempre debe de haber un ganador y un perdedor.

2.2.12.4.2. La negociación integrativa (esquema ganar - ganar)

Ello está calificado como un proceso dinámico, en la cual las partes en primera instancia van a identificar el problema y van a defender sus propios intereses, para luego desarrollar un conjunto de resultados que les resulte satisfactorio para ambas partes.

Las partes van a tener como finalidad obtener una solución ambas trabajando en conjunto, al problema que lo aqueja. En vez de presentarse al conflicto con un modo desafiante las partes deben presentarse con un comportamiento orientado a resolver el problema que ambos comparten.

En esta escuela se suma el problema con una perspectiva de conjunto en el que es preciso que ambas partes intenten trabajar en equipo y actuar de manera empática con la parte contraria, ya que, en este caso de conciliación es un valor importante. (Ortiz, 2015, p. 129).

2.2.12.5. Las estrategias necesarias para cada tipo de negociación.

2.2.12.5.1. Concepto.

Las estrategias y también las tácticas que se aplican a la conciliación serán medios y mecanismo que nos ayudarán a que la se realice de una manera correcta la negociación y el negociador. La estrategia va jugar un papel muy importante Según: Aníbal Sierralta: "no existe una estrategia buena ni otra mala. Las estrategias no tienen merito inherente en sí mismas o por sí. Las estrategias deben ser juzgados por su efectividad solamente en el punto en que entran en contacto con los negociadores y su medio".

2.2.12.5.2. Características de una negociación.

De acuerdo al tipo de negociación que se suma: distributiva e integrativa, los expertos recomiendan adoptar ciertas formas de conducta o acción siendo las principales las siguientes:

A. Enfoque necesarias en la negociación distributiva

- Hacer aparecer una imagen que presente minimizados nuestros beneficios propios ante la otra parte, por ejemplo, con la frase: "mira yo gano solo esto si resolviéramos el conflicto de esta manera"

- Haga que la otra parte u oponente aparezca como el ganador de mayores beneficios, pero utilizando el engaño y la astucia.

- Confundir a la otra parte sobre los poderosos intereses que nos motivan a actuar.

2.2.12.6. Método de la negociación basada en intereses.

De acuerdo a Ortiz (2015), señala que:

Este sistema tradicionalmente se ha establecido que deriva de la Escuela o Sistema de Negociación de Harvard, ignorando a sus otros autores o impulsores asiáticos: japonés y chino o el modelo andino hoy incaico, aplicado por los incas en sus conquistas basadas en las negociaciones pacíficas. En realidad, este método de

negociación busca lograr lo que las partes realmente sean y no lo que aparenta. Ello con el fin de lograr acuerdos sustentables. Se basa en los siguientes principios:

1. Se tiene que separar las personas y también el problema, es decir que antes de tratar el asunto de fondo debemos tener de las personas.
2. Enfocarse en los intereses y en la postura que maneja cada parte, es decir que el propósito es el de satisfacer las necesidades personales
3. Los conciliadores tienen que ser creativos y también tienen que proponer diferentes opciones que puedan servir como propuesta de solución que ayudara a beneficiar a ambas partes.
4. Una negociación eficiente tendrá como tiene que tener como base la justicia y la eficiencia para ambas partes, y esta negociación tiene que estar sustentados en la realidad.

Esta escuela es metódica y su estructura en función a un método de trabajo que incluye las siguientes fases: el análisis, la planeación de la negociación, la discusión hasta arribar al acuerdo final.

2.2.13. Procedimiento y técnicas de conciliación extrajudicial

2.2.13.1. El procedimiento conciliatorio.

2.2.13.1.1. Definición.

Dicho procedimiento se va llevar a cabo en una audiencia de conciliación en la que las partes van a tener un papel crucial en la audiencia de conciliación; ya que, ambas partes van a pedir que se puedan reunir para una audiencia juntamente con el conciliador.

Signado por el centro de conciliación. Definido por la ley N 26872 y sus modificatorias en particular el Decreto Legislativo N 1070, así como normado en su aplicación por el D.S N° 014-2008-JUS.

2.2.13.1.2. Formas de inicio del procedimiento conciliatorio.

Se iniciará presentando la solicitud de la parte interesada, pudiendo darse las siguientes escenas;

A. Las partes o la parte que solicita, se tiene que acerca de manera conjunta al centro de conciliación. En este caso la labor del conciliador tiene que

ser de manera cuidadosa y también que estar direccionado en dar confianza a los saltante y también al invitado, pero esto si ambos vinieron juntos, se les tiene que explicar en un lenguaje sencillo y que pueda ser fácil de entender por las partes, así mismo se les tiene que explicar cuáles son las ventajas de los procedimientos conciliatorio. Debemos de tener en cuenta cual será la materia cual será sometida a conciliación.

B. El solicitante o ambas que no tienen conocimiento sobre el tema tienen que venir acompañados una persona que los pueda asesorar. En este caso podríamos hallar un escollo o una oportunidad en cada uno de los asesores dado que ambos actuarán con filtros, ello depende de la motivación real y/o el tipo de perfil psicológico que tengan: conflictivo, o cooperativo, pero nuestra habilidad comunicativa consiste en convertir a esta persona o personas en aliados colaboradores que entiendan nuestra vocación objetivamente y nos vean con simpatía (Ortiz, 2015)

C. El solicitante o ambos tendrán que acercarse solos y con pleno conocimiento de la dinámica conciliatoria. Es primordial ante los nuevos clientes, potencialmente permanentes consistirá en conocer que nuestros servicios se presentarán en manera adecuada y Segura.

D. Las partes vienen a ser como una especie de asesor o cada una trae uno, pero ellos desconocen la dinámica conciliatoria. Las personas encargadas de asesorar no tienen conocimiento del proceso conciliatorio, se debe de contar con más personas que puedan explicar y asesorar respecto al proceso conciliatorio y de esta manera ganar la confianza direccionándolos a poder obtener una solución que para ellos mismos puedan ser real y beneficiosa, definiendo su punto máximo y mínimo de beneficio en el resultado de la conciliación. Pero se tiene que tener en cuenta que en muchas ocasiones no siempre se lleva a tener respuestas favorables respecto a la decisión que toman las partes del proceso de conciliación.

2.2.13.1.3. Sobre los documentos presentados y el análisis previo a los requisitos.

De acuerdo a Ortiz (2015), “las partes deben presentar documentos que los acrediten fehaciente indubitadamente como conciliables o representantes de

personas naturales o jurídicas. Así el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Conciliación”, señala los siguientes documentos a considerar:

a) Una solicitud direccionada al director del Centro (en caso de que la parte no traiga el formato, el centro deberá tener un formato), la solicitud debe estar firmada y también se debe verificada con la firma del DNI, en otros casos si fuese un representante se debe de considerar la evaluación de otros documentos. La solicitud deberá considerar:

- Fecha, para validar la recepción y no la que puede ser mencionada por escrito en la solicitud.

- Nombre o denominación social, DNI, el domicilio real, correctos del solicitante o los solicitantes.

- En caso de contar con un representante de persona jurídica se tiene que indicar, dicha calidad y así mismo indicar el cargo que ocupado sustentando con la copia notarial del documento donde conste su nombramiento debidamente inscrito en los registros públicos.

- Nombre, domicilio del apoderado o representante del solicitante o solicitantes, en caso de los padres de familia, en caso de alimentos se pueden identificar con una partida de nacimiento o su documento nacional de identidad

- Nombre, y/o denominación de la otra parte y su domicilio exacto.

- Exposición clara, ordenada y precisa sobre los hechos que dieron lugar al conflicto.

- Cuando se trata de procesos de alimentos, tenemos que tener una declaración jurada sobre otras personas que dependen del obligado.

- Lo que se requiere de la otra parte de manera clara y concisa, señalando la materia.

2.2.13.1.4. Concurrencia conjunta de ambas partes al Centro de Conciliación.

Las partes, concurren al centro de Conciliación con la intención de solicitar la conciliación, dicho centro designará inmediatamente al conciliador a cargo de la misma, debiendo desarrollarse inmediatamente.

2.2.13.1.5. Sobre la redacción de la invitación si viene en ambas partes juntas.

Cuando las dos partes estén de acuerdo, el conciliador enviará simultáneamente dos invitaciones a las dos partes en la reunión, pidiéndoles que firmen con los cargos de recepción correspondiente.

2.2.13.1.6. Sobre la numeración del folder y su inscripción en el libro de registro de solicitudes del centro de conciliación.

Tenemos que registrar adecuada y numeradamente los folios de ingresos por fechas y órdenes de llegada, ingreso dos o más solicitudes el mismo día luego pasaremos todos los datos a nuestro libro de actas en forma inmediata, para evitar olvidos que provoquen errores.

2.2.13.1.7. Sobre la diligencia de notificación en el nuevo procedimiento.

Notificación a las partes, el conciliador designado hará entrega al solicitante de la invitación, del cargo de ingreso de la solicitud (en el cual se indicará el N° de expediente, especialidad, fecha de ingreso, solicitante, invitado, pretensión, fojas) y una copia de la solicitud. El solicitante notificado debe firmar un cargo de recepción.

2.2.13.1.8. Notificación al invitado o invitados.

Procederá de conformidad al Artículo 17 del Reglamento de la Norma Conciliatoria, existiendo desde mi punto de vista un error y retroceso al encontrarse a una empresa especializada, siendo el riesgo para el centro, la frase "qué está cumpla con los requisitos de validez de la notificación bajo apercibimiento de no producir efecto alguno". Es decir, si la empresa no cumple con las minuciosidades que señalamos se considerara nula notificación.

Lo más adecuado desde mi punto de vista es contar con una persona voluntariosa con conocimientos de conciliación, buen comunicador, comprometido con el centro de conciliación y que inicia la apertura del canal conciliador, en el camino al logro de la conciliación y no ser un simple y frío notificador, que inclusive de seguro no informa detalladamente y con paciencia, sobre las ventajas de la conciliación (Díaz, 2015)

2.2.13.1.9. Pasos de la notificación.

– Conforme el Artículo 17 del Reglamento de la Norma Conciliatoria, las invitaciones a conciliar deben ser entregadas personalmente al invitado en el domicilio señalado por el solicitante, y cumplir con llenar el formato T (en anexos) dónde se detalla el procedimiento de notificación; también se puede contratar a una empresa especializada para estos fines debiendo verificar que ésta cumpla con los requisitos de validez de la notificación bajo apercibimiento.

– La Ley es clara al señalar que, en caso de no hallarse al invitado, se entregará la carta de invitación a la persona capaz que se encuentre en dicho domicilio en caso de ser persona natural; según el inciso c del Reglamento, menciona que debes dejar un aviso escrito, pegado en la puerta de la vivienda, indicando la fecha en la que se volverá.

2.2.13.1.10. Sobre la audiencia, labor conciliatoria y resultados.

La audiencia conciliatoria es un solo proceso que se puede desarrollar en varias sesiones o concluir en una sola vez, dependiendo de la complejidad del asunto, factores personales, tales como la psicología de los individuos, intereses, cansancio, voluntad, necesidad de consultar a otras personas, inseguridad, factores familiares, mala fe (factor que se presenta cuando uno de los conciliables simula creer llegar a un acuerdo, pero finalmente se arrepiente y pide continuar o suspender solo con el ánimo de dilatar el tiempo y finalmente no llegar a acuerdo conciliatorio alguno) sus resultados pueden ser:

- Acuerdo total: las partes llegan a resolver todo el conflicto.
- Acuerdo parcial: las partes resuelven parcialmente el conflicto.
- Falta de acuerdo: no llegan a ningún tipo de acuerdo
- Inasistencia de una de las partes: cuando la parte solicitante o la invitada no han concurrido a una de las 2 sesiones programadas.
- Inasistencia de ambas partes: cuando la primera sesión de audiencia no concurre las partes.

2.2.13.1.11. Duración de la audiencia de conciliación.

Según la Norma de Conciliación, el plazo de la audiencia única podrá ser de hasta 30 días calendario contados a partir de la fecha de la primera sesión realizada. Este plazo podrá ser prorrogables por mutuo acuerdo entre las partes (ver Art. 11° del Decreto Legislativo N° 1070).

2.2.13.2. Etapas del procedimiento conciliatorio.

2.2.13.2.1. Etapas previas a la llegada de las partes.

a. Automotivación positiva: todo conciliador es un ser humano y por ende debe procurar estar motivado positivamente, dejando de lado otros problemas familiares o externos antes de iniciar la audiencia.

b. Verificación de materiales necesarios: el conciliador debe verificar que se tenga toda la logística necesaria para realizar su labor adecuada, tales como papeles para anotar, suficientes bolígrafos, calculadora, pizarra, etc.

c. El Monólogo: Es la etapa inicial del procedimiento conciliatorio, dónde se presenta el conciliador y también define aspectos esenciales sobre la conciliación, su procedimiento, principios que rigen su labor, así como la de las dos partes durante una audiencia, normas de conducta a seguir por las partes conciliables, incluyendo pasos o etapas:

d. Efectuar un buen discurso de bienvenida y presentación: el conciliador debe empezar rompiendo el hielo con frases y comentarios que lleven a las partes fuera del contexto del conflicto. Pueden ser frases triviales o frases humorísticas sobre el clima, el deporte, opiniones más complejas sobre temas que tienen una importancia mutua para ambas partes, cómo la situación económica del país, la violencia delincuencial, una epidemia, etc.

Inmediatamente debe proceder a presentarse con su nombre completo, ocupación, registro de conciliador, indicando el centro al que está adscrito oficialmente.

La aclaración de la conciliación y sus beneficios: debe indicar la naturaleza de la conciliación, sus ventajas en economía, tiempo y preservación de la salud en las partes.

Cita los principios de la conciliación que guiarán su labor:

- Neutralidad: en el ejercicio de su función, indicando que no actuará a favor de ninguna de las partes parcializándose y desarrollará su labor muy profesionalmente.
- Voluntariedad: señalando que en la conciliación solo se consideran la libre voluntad de las partes al momento de decidir un acuerdo o rechazarlo.
- Confidencialidad: señalando a las partes que todo lo mencionado en la audiencia de conciliación se mantendrá en reserva y qué es deber de él y de las partes, mantener este principio.
- Economía en tiempo y dinero: mayor celeridad en su desarrollo y sobre todo la importancia que tiene en preservar la salud física y emocional para las partes que concilian y no se enfrascan en eternos servicios judiciales.

Expresar sobre las formas en las que concluirá la conciliación y el valor del acta: el procedimiento conciliatorio puede finalizar con un acta de acuerdo total, acuerdo parcial, falta de acuerdo y que la misma en los dos primeros casos, tiene carácter de sentencia y puede efectivizarse a través del Poder Judicial, si una de las partes incumple el acuerdo.

Explicar sobre las reglas de conducta y audiencias privadas: debe señalar que las partes deben guardar respeto y escucharse sin interrupciones, que no pueden comunicarse directamente entre sí y que una vez que han aceptado participar en la audiencia de conciliación, no pueden retirarse sin causa justificada de salud, cansancio u otra grave, pues el conciliador levantará en este caso el acta por decisión debidamente motivada.

Que llevar a cabo reuniones privadas con cada una de las partes, de ser necesario y finalmente señalarles a ellas y a sus asesores que estos no pueden intervenir directamente en la audiencia, solo aconsejando a su asesorado en forma reservada y de preferencia en la sala de espera, y que sus celulares y otros equipos que carguen deben de estar en modo apagados.

Finalmente cuestionar a las partes si tienen alguna duda en relación a lo explicado o en general sobre el procedimiento conciliatorio.

2.2.12.2.2 La intervención del conciliador y las partes durante la exposición de los puntos de vista sobre el conflicto.

- El conciliador se dirige a la parte invitada y le pregunta si le puede dar el uso de la palabra a la parte solicitante.
- Esta persona interviene explicando el motivo de su petición de la audiencia de conciliación, cuáles son sus derechos invocados y que espera del invitado, el conciliador formulará preguntas abiertas para ampararse de más información.
- El conciliador de parafraseo y resumen lo dicho por esta parte, para recalcar la comprensión por parte del invitado a quién pide intervenir.
- El invitado hace uso de la palabra para responder y manifestar su punto de vista respecto a lo expresado por el solicitante. De igual manera el conciliador con el ánimo de completar información sobre el conflicto, le formular algunas preguntas abiertas al invitado.
- Finalmente hace una síntesis de lo expresado por ambas durante sus intervenciones y les pregunta si hay alguna duda sobre el resumen expuesto.

2.3. Marco conceptual

Evaluación Del Caso

En esta fase se determinase determina si la materia es conciliable, definiendo la complejidad del caso (multipares o técnico), su especialización (familia) y capacidad de las partes (menores de edad, representantes).

Actos Previos

Crear un ambiente adecuado de trabajo, es muy importante cuidar este aspecto de la conciliación, porque, así como sabemos que las partes se comunican no solo atreves de la palabra, si no También mediante gestos, posturas y actitudes, el conciliador se comunica no solo en su discurso inicial, sino, antes que ello, atreves del entorno que presenta a las partes para ayudarlas a solucionar su conflicto.

En ese sentido, tal como lo manifiesta los mediadores deben considerar el tipo de disputa y las condiciones psicológicas y emocionales de sus protagonistas, y elegir un arreglo físico que pueda conducir a la resolución.

Dialogo Inicial

Es la herramienta principal del conciliador para generar en las partes confianza en su persona y esperanza respecto de la utilidad del proceso. Este es quizá el momento en que aflora el estilo y la personalidad del conciliador, asimismo en esta fase el conciliador informa sobre su rol y sobre el procedimiento estableciendo las reglas del juego del procedimiento conciliatorio.

Escuchar Versiones

Esta fase también dominada recogida de información, porque tiene por objeto explorar las posiciones iniciales de cada uno a partir de la presentación inicial del problema y concluye con el sumario de intereses aceptados por ambas partes, conseguir este resultado es fundamental para el éxito de la conciliación.

Esta fase se inicia preguntando a cada uno de las partes cómo ve el problema que los trajo a la conciliación.

En este estado, el conciliador hará uso de la escucha activa y así ayudará a los participantes a identificar sus preocupaciones y sus sentimientos. Para ello es importante ayudar a las partes hacer un recorrido del conflicto, es decir, como sostiene (LEDERACH PAG 32) El conciliador debe buscar que las partes tengan un panorama amplio y claro del conflicto que los trae, ayudándolos a identificar los elementos que forman parte de la estructura del mismo.

Es importante que se identifiquen a las personas involucradas directa o indirectamente EN EL PROBLEMA LA PERSPECTIVA DE CADA UNA DE ELLAS, LA FORMA EN QUE LES AFECTA SUS SENTIMIENTO Y EMOCIONES.

En cuanto al proceso es importante tomar en cuenta en qué estado se encuentra el conflicto, es decir, el antes cuando realmente se inició, en qué condiciones, el tipo de relación entre las partes antes del conflicto, los intentos previos de solución, lo que hace falta para establecer un diálogo constructivo.

De otro lado el conciliador debe de ayudar a las partes a identificar a realmente lo que está sucediendo. En ese sentido el conciliador debe de ayudarles a identificar los intereses y/o necesidades, las diferencias y/o valores de las partes.

Identificar El Problema

Redefinir el conflicto, es decir, el conciliador debe darle una nueva definición, sobre la base de los intereses y necesidades, y asimismo trabajar una agenda teniendo en cuenta los intereses de ambas partes.

Definir El Contenido De La Agenda

Esta fase tiene el propósito de establecer cuáles son los posibles temas a discutir y cuál es la prioridad para las partes, en función al grado de dificultad de los temas.

Negociación

Esta fase tiene como objetivo que las partes generen posibles opciones de solución a los problemas identificados en la fase anterior. En tal sentido, las partes se dan cuenta de que están llegando a las cuestiones finales o definitivas del asunto, esto es que si bien es cierto que suele ser una fase más breve a esta se le debe dar el máximo de atención en el tiempo, porque este es el momento en que el conciliador tiene la sensación de haber llegado al acuerdo o al acercamiento de las partes.

2.4. Marco formal y legal

2.4.1. Decreto supremo N.º 004-2005-JUS

Apruébese el Reglamento de la Ley N.º 26872 -Ley de Conciliación-, el mismo que contiene ocho (8) títulos, ochenta y cuatro (84) artículos y diez (10) disposiciones complementarias, transitorias y finales.

2.4.2. Decreto legislativo N.º 1070

Decreto Legislativo N.º 1070. Decreto Legislativo que modifica la Ley N.º 26872, Ley de Conciliación. Esta norma pertenece al compendio Normatividad del Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos

2.4.3. Reglamento de la ley de conciliación modificado por el decreto legislativo N.º 1070

Es materia de conciliación aquella pretensión fijada en la solicitud de conciliación.

No existe inconveniente para que, en el desarrollo de la Conciliación, las partes fijen distintas pretensiones a las inicialmente en la solicitud

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

Análisis y Síntesis

Señala: (Mendocilla, 2000) el análisis consiente en la “distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos” Método que se empleara para realizar un análisis de la teoría que se empleara entre las variables de estudio de sus respectivas dimensiones e indicadores. Y según (Mendocilia, 2000), la síntesis es la “reunión de las partes o elementos para analizar, dentro de un todo, su naturaleza y comportamiento con el propósito de identificar las características del fenómeno observado” Método que sirva para estudiar las fuentes bibliográficas a las que se recurrirán para su desarrollo, como la eficacia de las conciliaciones extrajudiciales en materias conciliables y la posibilidad de su ejecución forzada por el Poder Judicial.

El enfoque de la presente investigación es de carácter mixto, “este enfoque radica en brindar hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema trazado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Ortiz, 2008) Enfoque que se utilizara en la presente investigación con la finalidad

de realizar un trabajo que conste de datos cualitativos como también cuantitativos para su desarrollo.

3.2. Tipo de investigación

Investigación Jurídica

El tipo de investigación que se desarrolla en la investigación que se propone será de carácter jurídico social, que según (Ortiz, 2008) “trata de responder a preguntas o problemas jurídicos concretos que se representan al investigador con el objeto de encontrar soluciones o respuestas que se puedan aplicarse de manera inmediata en contextos o situaciones específicas”

Porque se empleará un enfoque de carácter aplicado para la realización del trabajo de campo que se desarrolla a fin de contrastar las hipótesis del estudio. Es decir, se realizará un trabajo de campo para la recolección de los datos, no siendo un trabajo solamente teórico el que se desarrollará.

3.3. Nivel de investigación

Descriptivo.

Dicho trabajo de investigación es de carácter descriptivo en cuanto al nivel de investigación. El nivel descriptivo según (Balvin, 2008) consiste “en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actividades predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”

En ese sentido, se plantea que el estudio se situara desde una perspectiva descriptiva de las variables objeto de desarrollo, caracterizando sus principales calidades y propiedades.

3.4. Diseño de investigación

La presente investigación tiene como diseño el de carácter transversal es aquella investigación observacional, individual, que mide una o más características (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se

recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

Se encuentra constituida por los acuerdos reflejados en el acta de conciliación extrajudicial de los centros de conciliación “Diálogo & Gutarra” de la ciudad de Huancayo, 2018.

3.5.2. Muestra.

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

La muestra a considerarse es de 130 abogados conciliadores de Huancayo.

3.5.3. Tipo de muestreo.

El tipo es el muestreo probabilístico aleatorio simple, por el hecho de que todo elemento de la población puede ser objeto de la muestra de estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuesta:

Las técnicas de recolección que se utilizarán serán la entrevista y observación.

Para (Balvin, 2008) la entrevista “es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien” (p. 85). en este tipo de comunicación oral obedecemos tener en cuenta que, aunque el entrevistado responde al entrevistador, el destinatario es el público que está pendiente la entrevista. técnica de investigación

que servirá para conocer la opinión de expertos en la materia sobre las variables de estudio planteadas.

Según (Bunge, 2000) la observación:

Es un procedimiento científico que caracteriza por ser: intencionada: porque coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos, para someterlos a una perspectiva teológica, ilustrada: porque cualquier observación para ser tal está dentro de un cuerpo de conocimientos que te permite ser tal; solo se observa desde una perspectiva teórica, selectiva; porque necesitamos a cada paso discriminar aquello que nos interesa conocer y separarlo del cumulo de sensaciones que nos invade a cada momento. interpretativa: en la medida en que tratamos de describir y explicar aquello que estamos observando” (p. 92).

Que servirá para abordar el objeto de estudio de la presente, es decir interpretar y analizar las variables de estudio a partir de la observación como técnica científica. y como instrumento de la investigación se utilizará la ficha de observación para evaluar los casos de conciliación extrajudicial en el centro de conciliación “diálogo”, y determinar su eficacia en relación al cumplimiento de los acuerdos objeto de conciliación.

3.7. Técnicas de procedimientos de recolección de datos.

El Cuestionario

El mencionado instrumento contiene 10 preguntas dirigidas a los abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo.

1. Selección de instrumento de investigación.
2. Aplicación de instrumento de investigación de la muestra seleccionada.
3. Análisis y registro de los datos recolectados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los Resultados

4.1.1. Presentación de los resultados de la investigación.

La ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018.

1. ¿Ud. es conciliador extrajudicial de la Ciudad de Huancayo?

TABLA N° 01

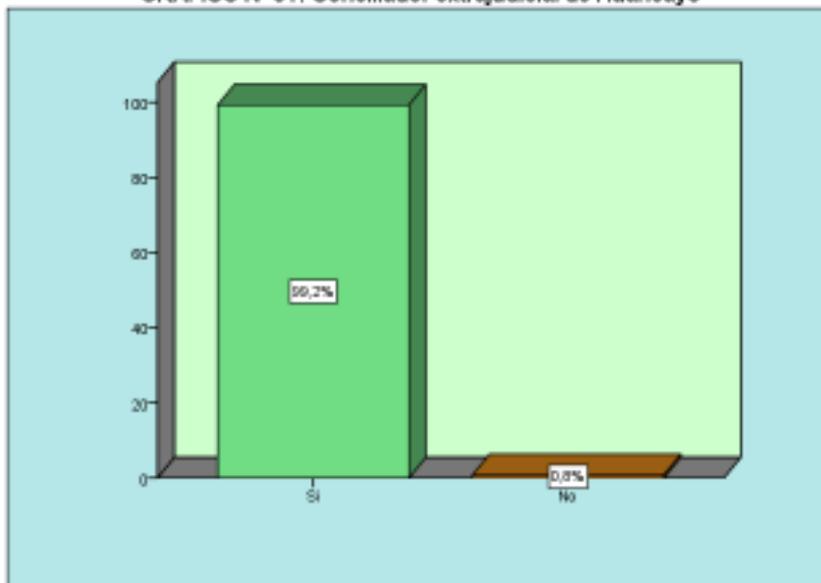
Conciliador extrajudicial de Huancayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	129	99,2	99,2	99,2
Válidos No	1	,8	,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 01: Conciliador extrajudicial de Huancayo



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

El 99.2% de los encuestados señalan que son conciliadores extrajudiciales de la Ciudad de Huancayo, el 0.8% mencionó que no son conciliadores de Huancayo.

Esto quiere decir que, los Conciliadores encuestados trabajan en la Ciudad de Huancayo, actuando como tercer imparcial en la solución auto compositivo del conflicto en cuestión sobre materias disponibles.

2. ¿Qué procesos son materia de conciliación extrajudicial?

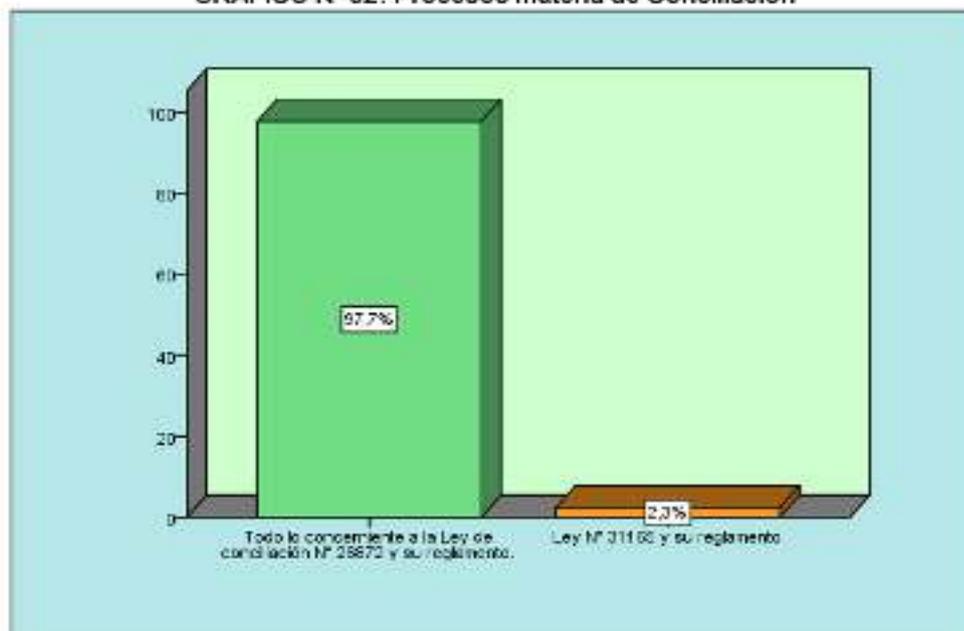
TABLA N° 02
Procesos materia de Conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Todo lo concerniente a la Ley de conciliación N° 26872 y su reglamento.	127	97,7	97,7	97,7
Válidos Ley N° 31165 y su reglamento	3	2,3	2,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 02: Procesos materia de Conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 97.7% de los encuestados señalan que los procesos materia de conciliación es todo concerniente a la Ley de Conciliación N° 26872 y su reglamento y el 2.3% señala que es respecto a la Ley n.º 31165 y su reglamento.

Esto quiere decir que, todas las materias que son disponibles para la solución autocompositiva en la solución de conflicto pueden ser conciliables; verbigracia, divorcio, pensión de alimentos, tenencia, régimen de visita, aumento de pensión de alimentos, reducción de alimentos y otras materias de libre disponibilidad

3. ¿Qué procesos materia de conciliación son más recurrentes?

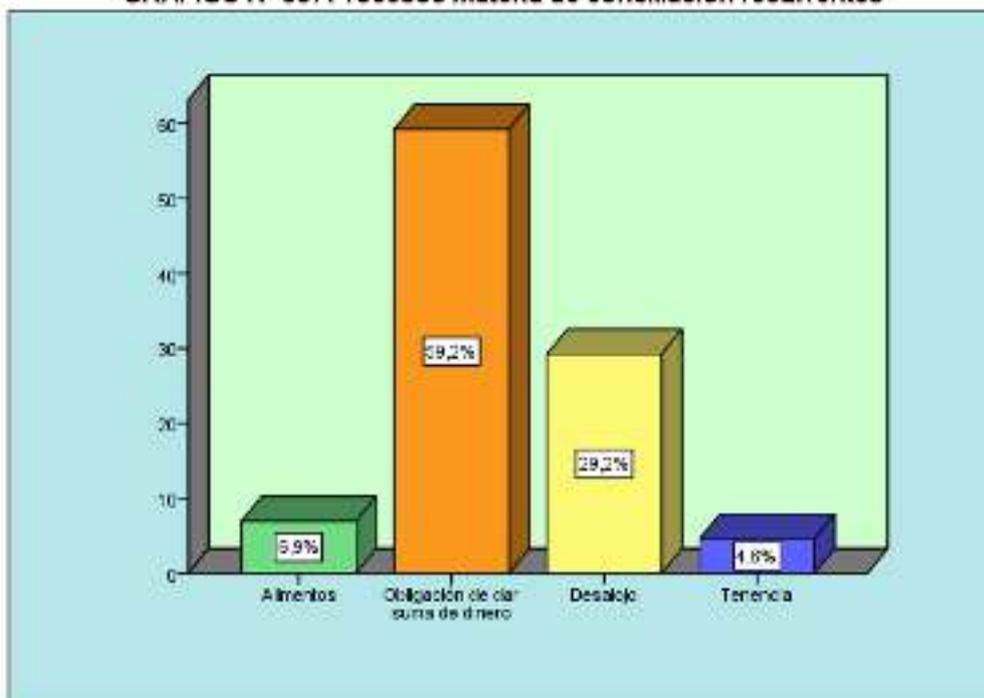
TABLA N° 03
Procesos materia de conciliación recurrentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alimentos	9	6,9	6,9	6,9
Obligación de dar suma de dinero	77	59,2	59,2	66,2
Desalojo	38	29,2	29,2	95,4
Tenencia	6	4,6	4,6	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 03: Procesos materia de conciliación recurrentes



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 6.9% de los encuestados señalan que los procesos en materias conciliables que son más recurrentes son los de alimentos, el 59.2% señala que es la obligación de dar suma de dinero, el 29.2% señalan que es el desalojo, el .6% tenencia.

Esto quiere decir que, los procesos que priman son las obligaciones de dar suma de dinero, en segundo lugar, el proceso que más prima son los temas de desalojo; sin embargo, el proceso que menos prima es la tenencia.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Todos los procesos que lleva como conciliador extrajudicial, se logra arribar a una solución?

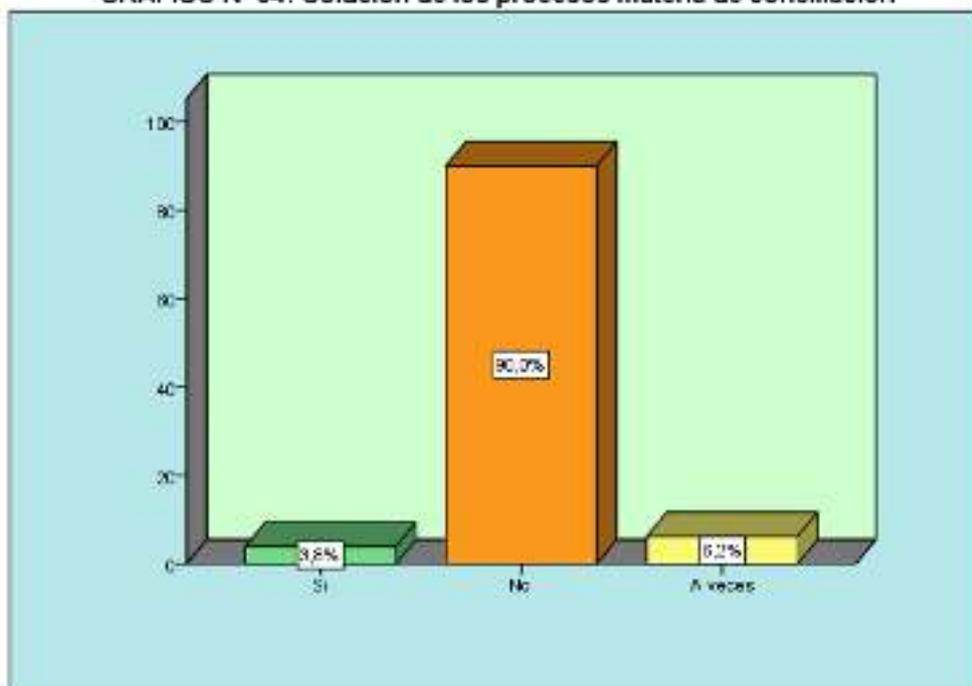
TABLA N° 4
Solución de los procesos materia de conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	3,8	3,8	3,8
No	117	90,0	90,0	93,8
A veces	8	6,2	6,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 04: Solución de los procesos materia de conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 3.8% de los conciliadores refieren que los procesos que llevan como conciliador extrajudicial si se logra arribar a una solución, el 90% señala que todos los casos que han conocido como conciliadores extrajudiciales no se ha logrado arribar a una solución y el 6.2% señalan que es sólo a veces.

Esto quiere decir que, no todos los casos donde interviene un conciliador extrajudicial se resuelve las Litis en cuestión; ya que, más de 100 encuestados señalaron que no se logra arribar a una solución.

5. De los procesos en que se logra arribar a una solución, ¿Existe cumplimiento del Acta de Conciliación?

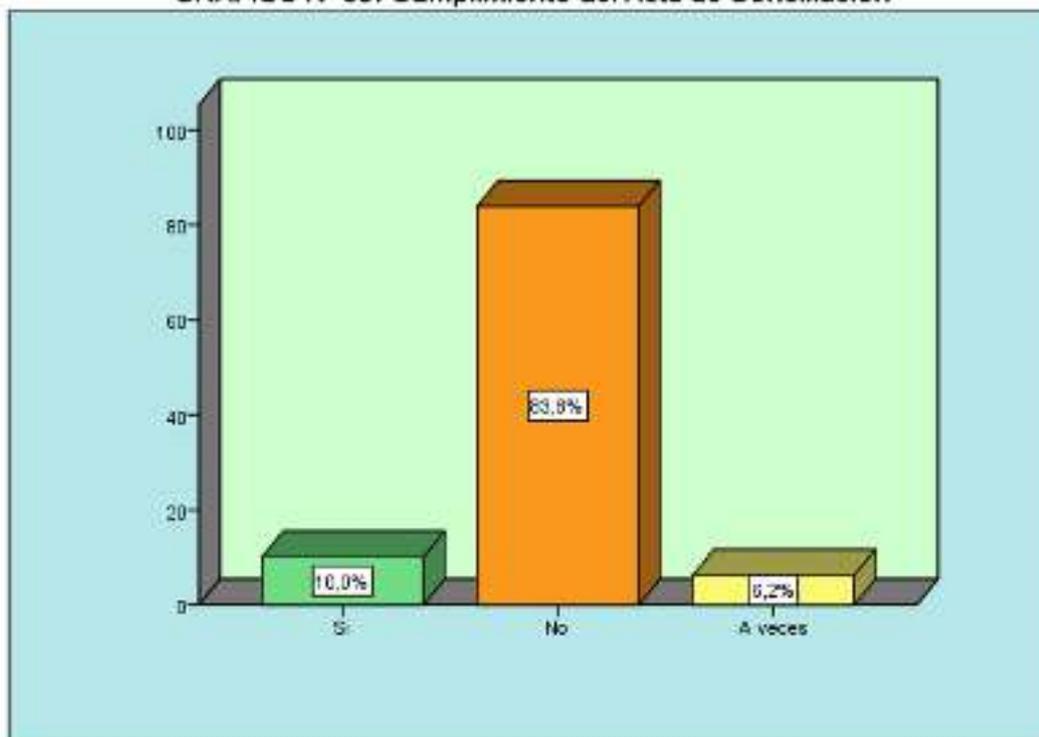
TABLA N° 05
Cumplimiento del Acta de Conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	10,0	10,0
	No	109	83,8	93,8
	A veces	8	6,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 05: Cumplimiento del Acta de Conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 10% de los encuestados señalan que de los procesos en que se logra arribar a una solución, si existe cumplimiento del acta de conciliación, el 83.8% señalan que no existe cumplimiento del acta de conciliación y el 6.2% de los encuestados señalan que sólo se cumple a veces.

Esto quiere decir que, aun cuando se logra arribar a una solución en el caso de conciliación, más del 80% de esos casos no se ejecutan; lo que significa que, no es garantía de ejecución un acuerdo conciliatorio.

¿Qué tipo de incumplimiento existe en un acta de conciliación?

TABLA N° 06

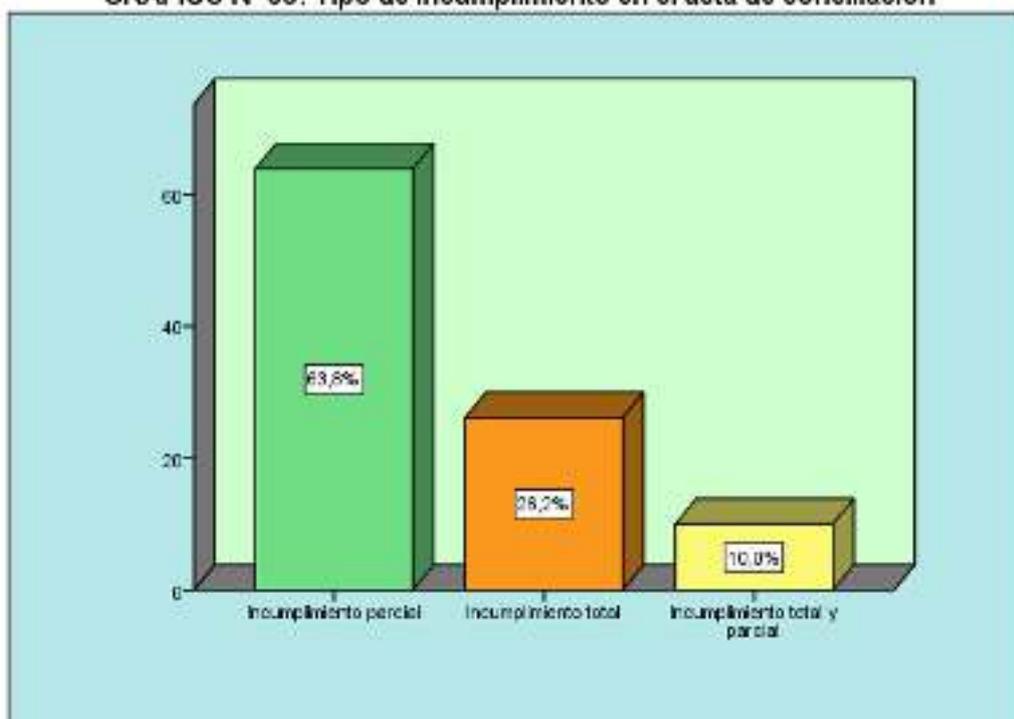
Tipo de incumplimiento en el acta de conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Incumplimiento parcial	83	63,8	63,8
	Incumplimiento total	34	26,2	90,0
	Incumplimiento total y parcial	13	10,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 06: Tipo de Incumplimiento en el acta de conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 63.8% de los encuestados señalan que el tipo de incumplimiento que existe en las actas de conciliación es el incumplimiento parcial, el 26.2% incumplimiento total y el 10% de los encuestados señalan que existe un incumplimiento total y parcial.

Esto quiere decir que, lo que predomina en un incumplimiento de acuerdos conciliatorios es un incumplimiento parcial; lo que supone que, la parte que tenía que realizar una obligación lo ha ejecutado en parte.

6. Del 100% de procesos de obligación de dar suma de dinero, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento total del acta de conciliación

TABLA N° 07

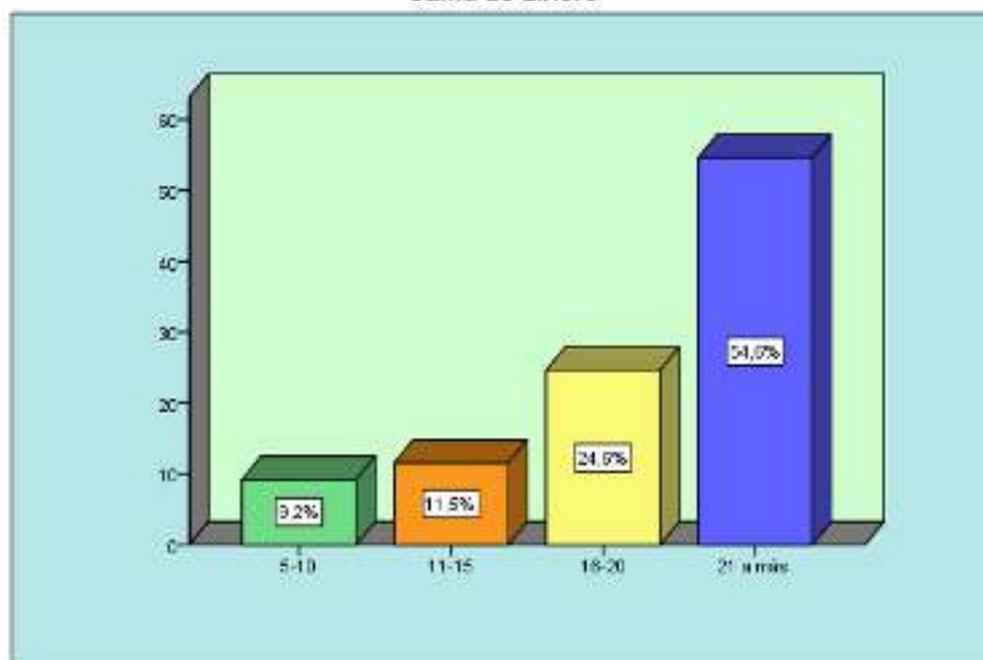
Incumplimiento del acta de conciliación en la obligación de dar suma de dinero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5-10	12	9,2	9,2	9,2
11-15	15	11,5	11,5	20,8
Válidos 16-20	32	24,6	24,6	45,4
21 a más.	71	54,6	54,6	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 07: Incumplimiento del acta de conciliación en la obligación de dar suma de dinero



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 9.2% de encuestados señalan que, del 100% de procesos de obligación de dar suma de dinero, de 5-10 acuerdos de conciliación existe un incumplimiento total del acta de conciliación, el 11.5% señala que son de 11-15, el 24.6% señala que es de 16-20 y el 54.6% de casos, más del 21 acuerdo conciliatorio no se ejecutan en su totalidad.

Esto quiere decir que, en las actas de conciliación en obligación de dar suma de dinero, los conciliadores de la ciudad de Huancayo, bajo su praxis jurídica en solución de conflictos auto compositivos, señalan que mayormente no se logra ejecutar los acuerdos conciliatorios por obligación de dar suma de dinero.

7. Del 100% de procesos de obligación de dar suma de dinero, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento parcial del acta de conciliación?

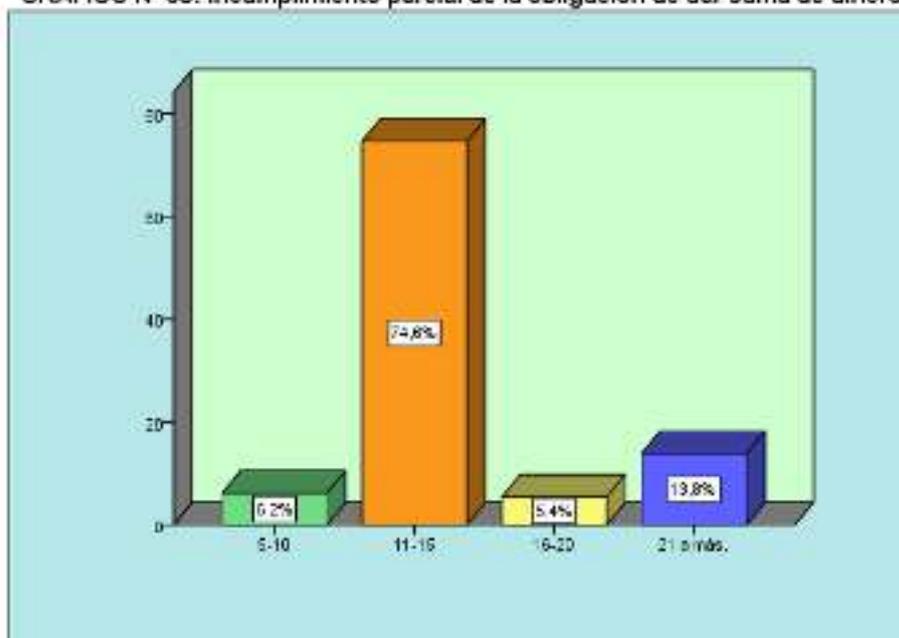
TABLA N° 08
Incumplimiento parcial de la obligación de dar suma de dinero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5-10	8	6,2	6,2	6,2
11-15	97	74,6	74,6	80,8
Válidos 16-20	7	5,4	5,4	86,2
21 a más.	18	13,8	13,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 08: Incumplimiento parcial de la obligación de dar suma de dinero



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 6.2% de encuestados conciliadores en la ciudad de Huancayo consideran que, existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación, los procesos de obligación de dar suma de dinero.

Esto quiere decir que, los conciliadores de Huancayo, bajo su praxis jurídica en solución de conflictos refieren que son más de 15 casos anuales en los que existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación en los procesos de obligación de dar suma de dinero.

8. Del 100% de procesos de desalojo, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento parcial del acta de conciliación?

TABLA N° 09

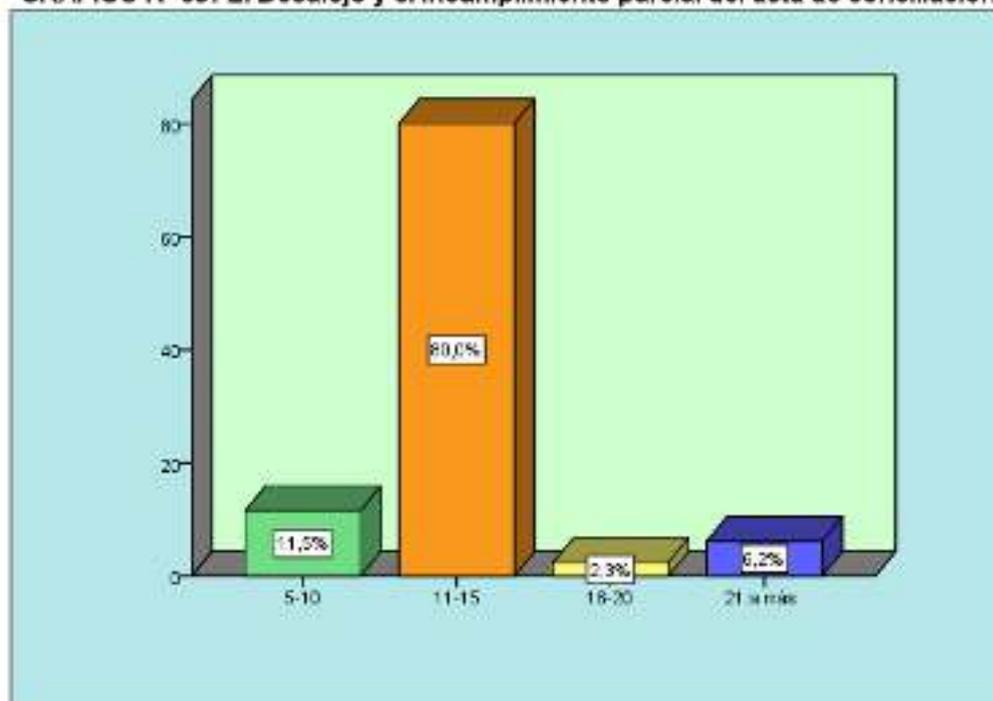
El Desalojo y el incumplimiento parcial del acta de conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5-10	15	11,5	11,5	11,5
11-15	104	80,0	80,0	91,5
Válidos 16-20	3	2,3	2,3	93,8
21 a más.	8	6,2	6,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 09: El Desalojo y el incumplimiento parcial del acta de conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 11.5% de los encuestados señalan que del 100% de procesos de desalojo, de 5-10 casos existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación, el 80% de los encuestados señalan que es de 11-15 casos, el 2.3% de 16-20 y el 6.2% de 21 a más casos.

Esto quiere decir que, más del 80% de los casos en lo que se ha arribado a una solución respecto a un desalojo, no ha existido un cumplimiento total por parte del obligado a desalojar el bien inmueble, es decir; aun cuando existe un acuerdo conciliatorio, no es garantía de cumplimiento total, lo que tendrá como consecuencia que se active el órgano jurisdiccional.

9. Del 100% de procesos de desalojo, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento total del acta de conciliación?

TABLA N° 10

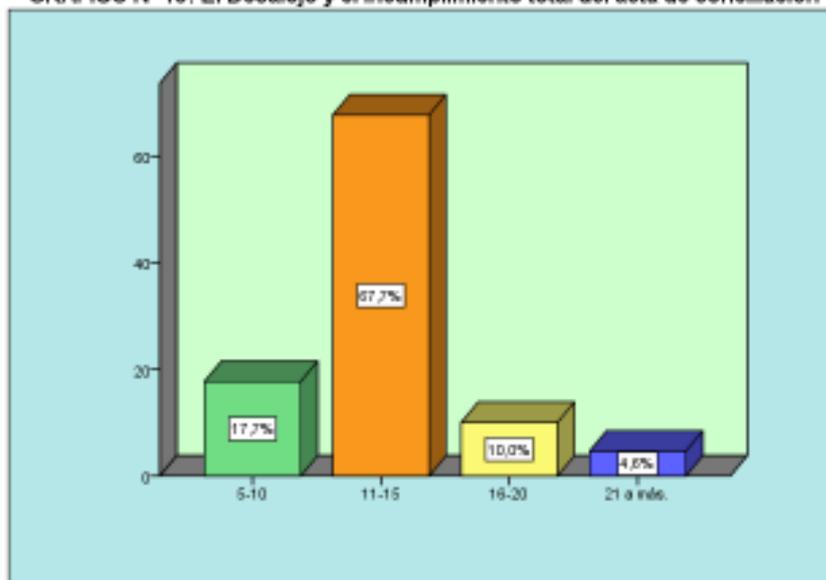
El Desalojo y el incumplimiento total del acta de conciliación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5-10	23	17,7	17,7	17,7
11-15	88	67,7	67,7	85,4
Válidos 16-20	13	10,0	10,0	95,4
21 a más.	6	4,6	4,6	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.

Elaborado: Pimentel. C.S.

GRÁFICO N° 10: El Desalojo y el incumplimiento total del acta de conciliación



Fuente: Encuesta obtenido de los Abogados de los Conciliadores de Huancayo.
Elaborado: Pimentel. C.S.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El 17.7% de los encuestados señalan que los casos en los que hay un acuerdo conciliatorio por desalojo, de 5 a 10 casos hay un incumplimiento total, el 67.7% de los encuestados señala que son de 11 a 11, un 10% señala que es de 16 a 20 casos y un 4.6% menciona que son de 21 a más.

Esto quiere decir que, por casos de incumplimiento total de un acuerdo conciliatorio en materia de desalojo, las partes que son perjudicadas en el no cumplimiento de esa obligación contraída mediante un acuerdo extrajudicial, van a activar la vía jurisdiccional a fin de ejecutar con lo ya acordado, lo que supone un gasto de tiempo, dinero y recursos humanos.

4.2. Discusión de resultados

4.2.1. El incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio y la realización de la obligación de dar suma de dinero.

El incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la ejecución de la obligación de dar suma de dinero; ya que, de acuerdo a la información recopilada en la encuesta aplicada a los Abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo, los resultados van dirigidos al objetivo planteado; puesto que, el 3.8% de los conciliadores refieren que los procesos que llevan como conciliador extrajudicial si se logra arribar a una solución, el 90% señala que todos los casos que han conocido como conciliadores extrajudiciales no se ha logrado arribar a una solución y el 6.2% señalan que es sólo a veces; es decir, no todos los casos donde interviene un conciliador extrajudicial se resuelve las Litis en cuestión; ya que, más de 100 encuestados señalaron que no se logra arribar a una solución.

Además, el 10% de los encuestados señalan que de los procesos en que se logra arribar a una solución, si existe cumplimiento del acta de conciliación, el 83.8% señalan que no existe cumplimiento del acta de conciliación y el 6.2% de los

encuestados señalan que sólo se cumple a veces; es decir, aun cuando se logra arribar a una solución en el caso de conciliación, más del 80% de esos casos no se ejecutan; lo que significa que, no es garantía de ejecución un acuerdo conciliatorio; asimismo, el 6.2% de encuestados conciliadores en la ciudad de Huancayo consideran que, existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación en los procesos de obligación de dar suma de dinero, por ello, los conciliadores de Huancayo, bajo su praxis jurídica en solución de conflictos refieren que son más de 15 casos anuales en los que existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación en los procesos de obligación de dar suma de dinero.

El problema del no cumplimiento total de un acuerdo conciliatorio en materia de obligación de dar suma de dinero, no solo está presente en la Ciudad de Huancayo, ya que, de acuerdo a la investigación realizada por Mallqui (2018), concluye mencionando que, en la actualidad la Conciliación Extrajudicial no está cumpliendo con su objeto principal el de solucionar el conflicto entre las partes tampoco está brindado el rendimiento de ésta misma, al tratarse de un proceso económico, rápido y eficaz. Por ende, el solicitante que se convierte en la figura del Demandante recurre al Proceso Judicial, habiendo perdido tiempo y dinero, por tener que realizar el requisito obligatorio previo del Acta de Conciliación. En un gran número de expedientes analizados se ha podido observar la restricción del acceso inmediato a la Tutela Jurisdiccional Efectiva, en razón a que previamente a la demanda, se exige adjuntar el Acta de Conciliación como requisito obligatorio de procedibilidad, en materia de derechos disponibles.

Asimismo, Según Ormaechea (1998) señala que, “la conciliación es un medio de resolución de conflictos que tiene por finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes, gracias a la participación activa de un tercero, tiene tres funciones centrales: facilitación, impulso y proposición” (p. 104).

4.2.2. El incumplimiento total del acuerdo conciliatorio y el desalojo de determinado bien inmueble

El incumplimiento total del acto de acuerdo conciliatorio realizado entre las partes incide en la realización del desalojo de determinado bien inmueble; ya que, de acuerdo a la información recopilada en la encuesta aplicada a los Abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo, los resultados van dirigidos al objetivo planteado; puesto que, el 3.8% de los conciliadores refieren que los procesos que llevan como conciliador extrajudicial si se logra arribar a una solución, el 90% señala que todos los casos que han conocido como conciliadores extrajudiciales no se ha logrado arribar a una solución y el 6.2% señalan que es sólo a veces; es decir, no todos los casos donde interviene un conciliador extrajudicial se resuelve las Litis en cuestión; ya que, más de 100 encuestados señalaron que no se logra arribar a una solución.

Del mismo modo, el 63.8% de los encuestados señalan que el tipo de incumplimiento que existe en las actas de conciliación es el incumplimiento parcial, el 26.2% incumplimiento total y el 10% de los encuestados señalan que existe un incumplimiento total y parcial, por lo que, podríamos decir que, lo que predomina en un incumplimiento de acuerdos conciliatorios es un incumplimiento parcial; lo que supone que, la parte que tenía que realizar una obligación lo ha ejecutado en parte.

Asimismo, el 11.5% de los encuestados señalan que del 100% de procesos de desalojo, de 5-10 casos existe un incumplimiento parcial del acta de conciliación, el 80% de los encuestados señalan que es de 11-15 casos, el 2.3% de 16-20 y el 6.2% de 21 a más casos; es decir, más del 80% de los casos en lo que se ha arribado a una solución respecto a un desalojo, no ha existido un cumplimiento total por parte del obligado a desalojar el bien inmueble, es decir; aun cuando existe un acuerdo conciliatorio, no es garantía de cumplimiento total, lo que tendrá como consecuencia que se active el órgano jurisdiccional.

El problema del incumplimiento total de procesos de desalojo, no solo está presente en la Ciudad de Huancayo; ya que, de acuerdo a la investigación realizada por Guerra y Lozano (2014) concluye señalando que, la conciliación extrajudicial no es vista como un medio que busca solucionar un conflicto, sino como un verdadero obstáculo para acceder a la justicia el cual genera un desgaste innecesario al Estado como también a las partes; es lamentable escuchar frases como “acudir a la conciliación extrajudicial es perder el tiempo” más aun cuando la misma norma colombiana faculta a las partes para que dentro de cualquier etapa del proceso judicial se culmine mediante un acuerdo.

Asimismo, de acuerdo a Ortiz (2015), el proceso de promocionar la conciliación como un sistema económico, barato, rápido y que orienta a las dos partes de un conflicto a trabajar colaborativamente en la solución del mismo como una visión constructiva y orientado a futuro seda concordantemente a lo señalado en el "Manifiesto 2000" que busca mejorar los niveles de satisfacción o buen vivir, partiendo de la Cultura de Paz y el respeto a los Derechos Humanos de las poblaciones más vulnerables del país (p. 76).

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe un incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio, situación que afecta directamente en la realización de la obligación de dar suma de dinero en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018.
2. Asimismo, se ha establecido que, ante el incumplimiento del acuerdo conciliatorio sobre materia de obligación de dar suma de dinero, el solicitante recurre directamente ante un proceso de ejecución en la vía jurisdiccional a fin de que el obligado cumpla con su responsabilidad civil, hecho que genera una mayor carga procesal, mayores gastos en recursos (tiempo, dinero y recurso humano) del Estado en la solución de conflictos entre las partes del proceso.
3. Se ha establecido que, existe un incumplimiento total de acuerdo conciliatorio, situación que afecta la realización del desalojo de determinado bien inmueble en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018
4. Con la investigación realizada, se ha determinado que, el directamente perjudicado por el incumplimiento del acta de conciliación respecto al tema de desalojo, acude a la vía jurisdiccional requiriendo tutela jurisdiccional efectiva a fin de que el obligado cumpla con restituir y/o devolver el predio del cual está en posesión inmediata, sea por vencimiento de contrato o por falta de pago, situación que causa perjuicio al demandante; ya que, le genera pérdida de dinero y pérdida de tiempo.

RECOMENDACIONES

1. Se establezcan disposiciones complementarias a través del Ministerio de Justicia, donde obliguen a las partes un pago pecuniario como consecuencia del incumplimiento del acuerdo conciliatorio.
2. Se recomienda se amplié normativamente facultades para que los centros de conciliación ejecuten los acuerdos realizados, siempre en cuando sean centro de conciliación profesionalizados en el área del derecho, para lo cual, deberá modificarse la Ley de Conciliación por tratarse de acuerdos voluntarios y de libre disposición; a fin de efectivizar la solución de conflictos de intereses.
3. Se recomienda una modificación normativa en términos de ampliar competencias a los conciliadores profesionalizados a efectos de que, en coordinación con la fuerza pública, se proceda con los desalojos, siempre y cuando se hayan establecido en las actas de conciliación.
4. Se recomienda modificación constitucional a efectos de ampliar las funciones y competencias en el ámbito de la conciliación, para que se resuelvan los conflictos de intereses sometidos voluntariamente a un acuerdo de paz y que su cumplimiento sea efectivo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Balvin, I. (2008). Estudios científicos y teorías metodológicas. Lima: Santa Lucia.
2. Berenson, V. (2018). La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la provincia de Coronel 2018. Ucayali: Universidad Privada de Pucallpa.
3. Bunge, M. (2000). La investigación científica: Su estrategia y filosofía. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
4. Carrizales, L. (2009). Derecho a un ambiente sano y equilibrado en los mensajeros de desechos. Quito: Universidad de Quito.
5. Coutere, E (1960). Vocabulario Jurídico – Facultad de derecho. Montevideo: Autoeditado.
7. Cruz, M (2018). Inexibilidad de la conciliación extrajudicial y el derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de alimentos, Chachapoyas: 2016.
8. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza.
9. De León, F. (2013). La conciliación como procedimiento previo a iniciar juicios orales de alimentos propuesta de creación de la fase obligatoria previa al litigio. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza.
10. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
11. DRAE.(2014). Direccionalía de la lengua española. Madrid: Drae.
12. Kundmuller, C (2015). La conciliación. Revista de la cámara de Comercio de Lima.
13. Lavado, V . M (2002) Nota escrita. Revista Jurídica Del Preu, Año LII N 32.
14. Ledesma, M (2000). El procedimiento conciliatorio: Un enfoque Teórico -- Normativo. Lima: Editorial Gaceta Juridica.
15. Lima: Editorial Gaceta Juridica.
16. Maldonado, E (2017). Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario de la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima- 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

17. Martínez, E (2002). Consideraciones generales en Torno a la Conciliación Extrajudicial. México D.F.: Editorial Astrea.
18. Mendocilla, M. (2000). Investigación científica. Lima: Fondo Económico.
19. Merino-Ruiz, E. (2015). Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación (APECC)
20. Revista de Difusión Jurídica, Editora asesoras Legales.
21. Monroy, C. (1990). Principios de Derecho Procesal Civil, 2da Edición. Bogotá: Themis.
22. OMEBA. (2010). Enciclopedia Jurídica, Tomo III. BUENOS AIRES: Omeba.
23. Ormachea, I. (1999). Violencia familiar y Conciliación. Revista de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, N 52, 75-106.
24. Ortiz, C (2008). Metodología de la investigación. Lima: UCV.
25. Ortiz F. (2000). La Conciliación Extrajudicial del Perú – Teoría y Práctica, Lima: Editorial San Marcos
26. Placido, A (2001). Manual de Derecho de Familia, Lima: Gaceta Jurídica.
27. Ribeiro, M (1994). La comunicación eficaz Barcelona: Ediciones Urano, S. A.
28. Sagastegui, P. (1998). La Conciliación Judicial y Extrajudicial. Lima: Ediciones Forenses.
29. Taramona, C. (2001). Manual de Conciliación Extrajudicial, 1ra Edición. Lima: Editorial Rodhas.
30. Torres, P. (2002). Derecho de Familia. Lima; Editorial Cusco.
31. Trabucchi, E. (1967). Instrucciones de Derecho Civil I Lima: Grijley.
32. Uribe, M. (2004). Eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia: función social de la ley 640 de 2001.
33. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander

ANEXOS

ANEXO N° 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE/ INDICADOR	METODOLOGIA
¿De qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018	Determinar de qué manera la ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018	La ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición; puesto que, existe un incumplimiento sea total o parcial de las materias que pueden ser conciliables, en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018	VARIABLE INDEPENDIENTE. X=. Ejecución de la Conciliación extrajudicial	Método: <ul style="list-style-type: none"> Análisis - Síntesis Tipo de investigación: <ul style="list-style-type: none"> Básica Jurídico Social Nivel de investigación: <ul style="list-style-type: none"> Explicativo Diseño de investigación: <ul style="list-style-type: none"> No experimental, transeccional – Explicativo. Población y Muestra Población: <ul style="list-style-type: none"> 130 Abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo. Muestra: Tamaño de la muestra: <ul style="list-style-type: none"> 130 Abogados/conciliadores de la ciudad de Huancayo. Tipo de muestreo: <ul style="list-style-type: none"> No probabilístico intencional Técnicas de Recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> Análisis documental Instrumento de Investigación: <ul style="list-style-type: none"> Cuadro de análisis documental Técnica de Procesamiento de datos: <ol style="list-style-type: none"> Registro de la información. <ol style="list-style-type: none"> Análisis interpretación de datos Contrastación de hipótesis Discusión de resultados.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES X1= Incumplimiento parcial X2= Incumplimiento total VARIABLE DEPENDIENTE. Y=. Solución de conflictos de libre disposición INDICADORES Y1= Obligación de dar suma de dinero Y2= Desalojo	
1. ¿Cómo el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018 2. ¿Cómo el incumplimiento total del acuerdo conciliatorio afecta la obligación de desalojo de determinado bien inmueble, en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018	1. Analizar cómo el incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018 2. Establecer cómo el incumplimiento total del acuerdo conciliatorio afecta la obligación de desalojo de determinado bien inmueble, en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018	1. El incumplimiento parcial del acuerdo conciliatorio afecta la realización de la obligación de dar suma de dinero; ya que, al existir un acta de conciliación, generalmente no se llega a ejecutar el acuerdo de las partes en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018 2. El incumplimiento total del acuerdo conciliatorio afecta la obligación de desalojo de determinado bien inmueble; ya que, no se llega a realizar lo acordado por las partes en el Centro de Conciliación “Diálogo & Gutarra”, 2018.		

UNIVERSIDAD PERUANA “LOS ANDES”
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ENCUESTA

CODIGO

Título: La ejecución de la conciliación extrajudicial influye en la solución de conflictos de libre disposición en el Centro de Conciliación “Diálogos & Gutarra”, 2018.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es recaudar información para comprobar nuestra hipótesis.

Instrucciones: Responda a las preguntas planteadas marcando con un aspa.

Dirigido: Conciliadores de Huancayo

Preguntas:

- a) ¿Ud. es conciliar extrajudicial de la Ciudad de Huancayo?
 - A. Si
 - B. No
10. ¿Qué procesos son materia de conciliación extrajudicial?
 - A. Todo lo concerniente a la Ley de Conciliación N°26872 y su reglamento
 - B. LEY N° 31165 y su reglamento.
 - C. Ninguna de las anteriores
11. ¿Qué procesos materia de conciliación son más recurrentes?
 - A. Alimentos
 - B. Obligación de dar suma de dinero
 - C. Desalojo
 - D. Tenencia
12. De acuerdo a su experiencia, ¿Todos los procesos que lleva como conciliador extrajudicial, se logra arribar a una solución?
 - A. Si
 - B. No
13. De los procesos en que se logra arribar a una solución, ¿Existe cumplimiento del Acta de Conciliación?
 - A. Si
 - B. NO
14. ¿Qué tipo de Incumplimiento existe en un Acta de Conciliación?
 - A. Incumplimiento parcial
 - B. Incumplimiento total
 - C. Incumplimiento total y parcial

15. Del 100% de procesos de obligación de dar suma de dinero, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento total del acta de conciliación?
- A. 5-10
 - B. 11-15
 - C. 16-20
 - D. Quiero especificar
16. Del 100% de procesos de obligación de dar suma de dinero, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento parcial del acta de conciliación?
- A. 5-10
 - B. 11-15
 - C. 16-20
 - D. Quiero especificar
17. Del 100% de procesos de desalojo, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento parcial del acta de conciliación?
- A. 5-10
 - B. 11-15
 - C. 16-20
 - D. Quiero especificar
18. Del 100% de procesos de desalojo, ¿En cuántos procesos existe incumplimiento total del acta de conciliación?
- A. 5-10
 - B. 11-15
 - C. 16-20
 - D. Quiero especificar