

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**

**Escuela Profesional de Derecho**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**EVALUACION DE LA CONCILIACION  
EXTRAJUDICIAL EN EL DISTRITO  
CONCILIATORIO DEL CALLAO 2016**

Para optar	:	El título profesional de abogado
Autor	:	Bach. Ninahuanca Martinez Marco Antonio
Asesor	:	Abg. Gutarra Baltazar Marco Antonio
Línea de investigación institucional	:	Desarrollo humano y derechos
Área de investigación institucional	:	Ciencias sociales
Fecha de inicio y de culminación	:	16-05-2018 a 14-01-2023

HUANCAYO – PERU  
2023

## **HOJA DE JURADOS REVISORES**

DR. POMA LAGOS LUIS ALBERTO  
Decano de la Facultad de Derecho

DR. CHIPANA LOAYZA PIERRE  
Docente Revisor Titular 1

MTRO. VICTOR ALBERTO NUÑEZ FUENTES.  
Docente Revisor Titular 2

MTRO. GARCIA DE LA CRUZ RUBEN WALTER.  
Docente Revisor Titular 3

MTRO. ARANA RIVERA GIOVANA MERCEDES  
Docente Revisor Suplente

## **DEDICATORIA**

A doña Francisca Ninahuanca Granados,  
la primera abogada del ayllu Ninahuanca.

Al Dr. Alberto Flores Galindo, ilustre  
jurista chalaco y gran amigo del ayllu  
Ninahuanca.

A mis padres Clara Martínez Porres y  
Oswaldo Ninahuanca Becerra.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, los distinguidos catedráticos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de quienes recibí importantes enseñanzas.

Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Dirección de Conciliación y los Conciliadores del Callao que participaron anónimamente en este trabajo de investigación.



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 00154-FDCP -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

**EVALUACION DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN EL DISTRITO CONCILIATORIO DEL CALLAO 2016**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. NINAHUANCA MARTINEZ MARCO ANTONIO**  
 Facultad : **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
 Escuela Profesional : **DERECHO**  
 Asesor(a) : **ABOG. GUTARRA BALTAZAR MARCO ANTONIO**

Fue analizado con fecha **25/04/2024** con **127** pág.; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

X

**Excluye Citas.**

X

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **15** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 25 de abril de 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
JEFE

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## **CONTENIDO**

HOJA DE JURADOS REVISORES	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONSTANCIA DE SIMILITUD	v
CONTENIDO	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

### **CAPITULO I**

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema	17
1.3 Formulación del problema	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5. Objetivos de la investigación	20

### **CAPITULO II**

<b>MARCO TEORICO</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2 Bases teóricas de la investigación	28
2.3 Marco conceptual	52

### **CAPÍTULO III**

<b>HIPÓTESIS</b>	<b>54</b>
3.1. Hipótesis general	54
3.2. Hipótesis específicas	54
3.3. Variables	54

<b>CAPITULO IV</b>	
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>56</b>
4.1 Método de investigación	56
4.2 Tipo de investigación	58
4.3 Nivel de investigación	59
4.4 Diseño de investigación	60
4.5 Población y muestra	60
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61
4.8. Aspectos éticos de la investigación	62
<b>CAPITULO V</b>	
<b>RESULTADOS</b>	<b>63</b>
5.1 Descripción de resultados (descripción de resultados del marco teórico, identificando las variables y dimensiones, y el trabajo de campo)	63
5.2 Contrastación de hipótesis	88
5.3 Discusión de resultados	97
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>109</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	116
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	117
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	118
Anexo 4: Instrumento(s) de recolección de datos	119
Anexo 5 Centros de conciliación entrevistados	121
Anexo 6: Solicitud dirigida a la entidad donde recolectó los datos.	124
Anexo 7: Declaración de autoría	126

## **CONTENIDO DE TABLAS**

Cuadro 1: Evaluación de la eficacia de la Ley de Conciliación Extrajudicial	97
Cuadro 2: Evaluación de la capacitación de los Conciliadores Extrajudiciales	101
Cuadro 3: Evaluación del procedimiento conciliatorio	105
Cuadro 4: Evaluación de la gestión de los Centros de Conciliación	108

## **CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1: Diseño de la investigación	84
Figura 2: Número de casos de conciliación admitidos Callao 2001-17	90
Figura 3: Resultados % de casos admitidos a conciliación por año.	91
Figura 4: Resultados % de procesos conciliatorios por año	92
Figura 5: Resultados % de casos civiles admitidos por año.	93
Figura 6: Resultados % de conciliaciones civiles por año	94
Figura 7: Resultados % casos de familia admitidos por año.	94
Figura 8: Resultados % de conciliaciones de familia	95
Figura 9: Resultados de otros casos admitidos a conciliación	95
Figura 10: Conciliación: otros casos atendidos%.	96
Figura 11: Eficacia de la ley en la solución de conflictos	113
Figura 12: Formación de conciliadores	115
Figura 13: Procedimientos conciliatorios	117
Figura 14: Gestión de los centros de conciliación.	119

## RESUMEN

¿Cuáles fueron los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en el Distrito Conciliatorio del Callao? En el periodo 2001-2017 los 44 centros de conciliación extrajudicial del Callao admitieron 43,235 casos, 2,543 casos anuales en promedio, llegando el 48% a audiencia y de ellos 3 de cada 4 logran resolverse con actas de acuerdo eficaces para las partes conflictuadas. La materia más y mejor atendida son las de familia. La investigación dogmática jurídica ha aplicado un enfoque de investigación cuantitativa con entrevistas a un conjunto representativo de centros de conciliación. Hay consenso entre los resultados y el marco teórico respecto de la eficacia de La Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en materia civil, siempre que haya disposición de las partes para transar. El objetivo, de evaluar la eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en los centros de conciliación del Callao, se ha conseguido a nivel exploratorio. Se ha ensayado una evaluación preliminar que debe servir para futuros estudios específicos, la implementación de observatorios, sistemas de monitoreo o estudios profundos a nivel de pre y posgrado. Se acepta la hipótesis descriptiva de la investigación: La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil en el Distrito Conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos. 85% de participantes opinan que en términos generales la ley es positiva. Desagregando en sus dimensiones 90% afirma que es positiva en la formación de los conciliadores, 85% que el procedimiento conciliatorio es positivo y 90% que también lo es la gestión de los centros de conciliación.

**Palabras Clave:** conciliación extrajudicial, evaluación de la ley, Callao, MARC.

## ABSTRACT

What were the results of the application of the Extrajudicial Conciliation Law in the Callao Conciliation District? In the period 2001-2017, the 44 extrajudicial conciliation centers in Callao admitted 43,235 cases, 2,543 cases per year on average, 48% reaching a hearing and 3 out of 4 of them manage to resolve with effective agreements for the conflicting parties. The most and best attended matter are family matters. Legal dogmatic research has applied a quantitative research approach with interviews to a representative set of conciliation centers. There is consensus between the results and the theoretical framework regarding the effectiveness of the Extrajudicial Conciliation Law in resolving conflicts in civil matters, provided that the parties are willing to compromise. The objective, of evaluating the effectiveness of the application of the Extrajudicial Conciliation Law in the solution of conflicts in the conciliation centers of Callao, has been achieved at an exploratory level. A preliminary evaluation has been tested that should be used for future specific studies, the implementation of observatories, monitoring systems or in-depth studies at the undergraduate and postgraduate level. The descriptive hypothesis of the investigation is accepted: The effectiveness of the application of the Law of Extrajudicial Conciliation in the solution of conflicts of civil matter in the Conciliatory District of Callao, has positive results. 85% of participants believe that in general terms the law is positive. Disaggregating into its dimensions, 90% affirm that it is positive in the training of conciliators, 85% that the conciliation procedure is positive and 90% that the management of conciliation centers is also positive.

**Keywords:** out-of-court conciliation, evaluation of the law, Callao, ADR.

## INTRODUCCION

La Conciliación Extrajudicial es una institución jurídica creada por la Ley 26872, en noviembre de 1997. De carácter facultativo en sus primeros años de vigencia, es actualmente obligatoria antes de invocar su derecho ante el órgano jurisdiccional; siempre que la controversia sea de materia conciliable.

La primera pregunta que necesitamos hacer sobre la ley de conciliación es ¿Cuál fue el motivo o finalidad que tuvo el Congreso de la República para expedir la ley que institucionaliza la conciliación extrajudicial? Y seguidamente si evaluamos el desempeño de la institución preguntar si, ¿la conciliación extrajudicial estará logrando las finalidades para las que fue creada? ¿Cuál es la efectividad de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao?

Habiéndose aplicado un enfoque de investigación cuantitativa con entrevistas a un conjunto representativo de centros de conciliación del Callao. Hay consenso entre los resultados y el marco teórico respecto de la eficacia de La Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en materia civil, siempre que haya disposición de las partes para transar.

El objetivo de la investigación fue evaluar la eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos de materia civil en el Callao, incluyendo tres dimensiones: formación de conciliadores, procedimientos conciliatorios y la gestión de los centros de conciliación.

El capítulo I aborda el planteamiento del problema. Partiendo de la pregunta si después de veinte años de vigencia cuan positiva o no, habrá sido la eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos. Especificando los aspectos principales de la ley: formación, procedimientos y gestión de centros de conciliación.

El capítulo II presenta el marco teórico. Los antecedentes de investigación internacional y nacional en eficacia de las leyes en general y de la conciliación

en particular. Luego el marco conceptual de las variables generales y específicas de la investigación.

En el capítulo III se enuncian las hipótesis de la investigación. Hipótesis general, específicas y sus respectivas variables, así como las definiciones conceptuales y operacionales.

El capítulo IV describe la metodología utilizada, que es de tipo exploratorio y descriptivo. En ese sentido se hizo un diseño no experimental transversal puntualizándose la evaluación al momento de las preguntas. El instrumento fue una encuesta dirigida a todos los 44 centros de conciliación del Callao, habiéndose recibido 20 respuestas debidamente contestadas. La encuesta consistió con 4 ítems a ser valorados: efectividad de la ley, formación, procedimientos y gestión; utilizando como instrumento de evaluación la escala de Likert, que el encuestado marcó y seguidamente opinó sobre las razones de su valoración. Las encuestas fueron procesadas y contrastadas.

En el capítulo V se exponen los resultados en cada uno de las cuatro variables de estudio: efectividad de la ley, formación, procedimientos y gestión de centros conciliatorios. La contrastación realizada usando el indicador Alfa de Cronbach y la discusión en relación al marco teórico.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, revisión bibliográfica y anexos.

Se ha ensayado una evaluación preliminar que debe servir para futuros estudios en profundidad. Como veremos al final, se acepta la hipótesis de la investigación: La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil en el distrito conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La Conciliación Extrajudicial es una institución legal de atención de conflictos creada por Ley de Conciliación Extrajudicial N° 26872 de 1997. De carácter facultativo en sus primeros años de establecida, es desde marzo del 2001 obligatoria en el distrito conciliatorio del Callao y actualmente ya en todo el país. Su obligatoriedad se refiere a que es un requisito de admisibilidad para las partes enfrentadas en un conflicto patrimonial, y que deben seguir, antes de invocar su derecho ante el órgano judicial; siempre que la disputa sea de índole jurídica y califique como materia conciliable.

La primera pregunta que necesitamos hacer sobre la ley de conciliación es ¿Cuál fue el motivo o finalidad que tuvo el Congreso de la República para expedir la ley que institucionaliza la conciliación extrajudicial? Y seguidamente si evaluamos el desempeño de la institución preguntarnos si, ¿la conciliación extrajudicial estará logrando las finalidades para las que fue creada?

Al respecto nos debemos remitir al artículo primero de la ley que taxativamente señala: “Declárese de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos”.

Se entiende entonces que hay un interés de carácter nacional en la creación y desarrollo de medios alternativos para la solución de conflictos. El Congreso es la representación nacional, siendo su fin primordial la supervivencia y desarrollo del Perú en tanto nación. La nación definida en términos sociopolíticos es la comunidad de personas o más bien ciudadanos con deberes y derechos que colaboran juntos en tanto comunidad para el engrandecimiento de la nación que beneficia a todos y por tanto el interés nacional es el interés de todos.

La solución de conflictos en ese sentido es de supremo interés, la pervivencia de conflictos divide a la comunidad, obstaculiza la cooperación, el sano intercambio, la contratación; en síntesis, dificulta el progreso personal y nacional. Entonces una de

las funciones más importantes del Estado es hacer justicia, resolver los conflictos, promover la paz y sana convivencia entre las personas.

Tradicionalmente el quehacer judicial de los aparatos judiciales dedicados a tal misión, se dividen en dos grandes ramas del Derecho: penal y civil.

Se halla reservado al Derecho Penal, la protección de los más importantes bienes jurídicos: la vida, el cuerpo, la salud, dignidad, propiedad. Aquellos cuya violación es gravísima e intolerable; por tanto, irrenunciable en su investigación, persecución y sanción por la institución judicial del Estado. Huelga decir estos aspectos no son conciliables, exigiendo una resolución judicial.

Empero tenemos también otros bienes jurídicos secundarios, llamados disponibles, de naturaleza civil. Derechos que no pueden dejar de protegerse, pero no revistiendo crucial importancia pueden estar sujetos a discusión, negociación y acaso conciliación.

Tengamos en cuenta también las consideraciones de la doctrina en la promoción de los medios alternativos de solución de conflictos. Es decir, los medios que procuran el acercamiento, discusión, negociación y arreglo factible y rápido del problema a fin que las partes continúen su camino. Estos son principalmente la mediación, el arbitraje y la conciliación.

El tiempo. Los aparatos judiciales suelen ser muy formales y lentos, con el inconveniente en casos incluso relativamente pequeños y simples durar varios años hasta su resolución y ejecución. Siendo así conviene promover medios alternativos que resuelvan los conflictos con mayor rapidez.

La complejidad. El aparato judicial demanda pruebas y procesos contradictorios rigurosos para llegar a soluciones razonablemente justas. Cuestiones que demandan acciones técnicas dificultosas de implementar para las partes, más aún si estas son pobres económica y académicamente. La conciliación en tal sentido no se basa en la rigurosa probanza sino más bien en la capacidad de las partes para llegar voluntariamente a un entendimiento y transacción factible

Económicas. La administración de justicia es onerosa. Para los justiciables no tanto por los aranceles, como por la actividad probatoria, el tiempo y los honorarios de los letrados. Muy onerosa también para el Tesoro Público quien en mayor parte financia el funcionamiento del Poder Judicial y cuya demanda de financiamiento acrecienta con el incremento de la carga procesal. La conciliación en cambio es económica tanto para el Estado como para los actores.

Animosidad. La justicia funciona en una lógica de contraposición de intereses, favoreciendo la distancia y el enfrentamiento entre las partes, cuya ganancia del interés de uno obliga a la pérdida en los intereses del otro. Así, problemas que pudieron ocasionarse por accidente o circunstancias ajenas a la buena fe o voluntad del dañoso, acaso en corresponsabilidad con el dañado, pueden escalar el conflicto lo que es contrario a la cultura de paz.

En resumen, la promoción de una cultura de paz caracterizada por la colaboración, superación de ocasionales conflictos y armonía de intereses en la comunidad es de interés nacional. Habiéndose visto entonces la conciliación extrajudicial como medio alternativo de solución de conflictos, una oportunidad eficaz para contribuir a resolver disputas civiles, promover la paz y descargar la costosa carga procesal.

La institucionalización y desarrollo de la conciliación consistía básicamente en tres elementos: procedimientos, conciliadores y centros de conciliación.

Crear instituciones públicas siempre es un problema complejo. Si además esta institución va a ser una alternativa a la administración de justicia, cuyo funcionamiento y resultados están plagados de críticas y disconformidad, el reto es aún mayor.

La institucionalización ha consistido fundamentalmente en la implementación y desarrollo de tres componentes esenciales: procedimientos, conciliadores y centros de conciliación.

Procedimientos. La conciliación a diferencia de la administración judicial no es un proceso investigativo tendiente al esclarecimiento y determinación de responsabilidades. Pero si es un proceso. Un proceso cuyo resultado equiparable al

juicio arrojará un resultado razonable que solucione el conflicto. Por tanto, aunque es un procedimiento distinto y tan distinto que implica más bien el acercamiento, dialogo, negociación y componenda entre las partes, debe también ofrecer garantías de idoneidad que prevengan probables abusos, desviaciones y perjuicios. Al mismo tiempo debe ser amigable y eficaz en alcanzar los mejores acuerdos posibles.

**Conciliadores.** La delicada misión de conciliar implica disponer de un ejército de profesionales idóneos que cubran las necesidades de atención en los distritos conciliatorios del país. Capaces de actuar con eficacia técnica y moral en procesos flexibles, que sin embargo deben estar libres de sospechas y satisfacer a los usuarios con un buen servicio, independientemente sea posible o no arribar a acuerdos. Entonces ha debido implementarse un plan de capacitación y centros de formación de conciliadores que adecuadamente supervisados garanticen la preparación técnica, jurídica y deontológica de los conciliadores.

**Centros de Conciliación.** A diferencia de los arreglos particulares que siempre es posible entre las partes, la conciliación en tanto servicio público con garantía legal, hace indispensable organizar unidades u oficinas especializadas de atención denominados centros de conciliación. Estos centros podrían ser públicos ósea organizados, administrados y financiados por dependencias públicas o centros privados a cargo de asociaciones civiles sin fines de lucro. Por tanto, el ente rector estatal que es el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección de Medios Alternativos y Conciliación, ha debido reglamentar, promover y supervisar la creación y funcionamiento de estos centros garantizando su idoneidad.

El Ministerio ha venido guiando el proceso de desarrollo de la conciliación las últimas dos décadas, permanentemente hace labores de supervisión, monitoreo y control de la red, así como dictaminar directivas y orientaciones en procurar de mejorar el servicio. Pero no hay un balance riguroso de la institución, ni tampoco un análisis estructural indispensable para concluir si la actual ley y su reglamento están cumpliendo eficazmente, los objetivos de política pública en materia judicial o de

resolución de conflictos de materia civil y en todo caso identificar las dificultades y mejoras.

## **1.2 Delimitación del problema**

### 1.2.1 Delimitación temporal

Este estudio hace un corte transversal, sobre el estado de la cuestión al año 2016, de la evaluación de la efectividad de la conciliación extrajudicial en un distrito conciliatorio, más precisamente el distrito del Callao.

### 1.2.2 Delimitación espacial

Este estudio se circunscribe a evaluar la eficacia de la conciliación extrajudicial en el distrito conciliatorio del Callao, que abarca toda la provincia constitucional.

La provincia constitucional del Callao, es una división política administrativa de especial del país. Es una provincia con rango departamental por mandato constitucional y por consiguiente cuenta con gobierno regional propio. Limita por el Norte, el Este y el Sur con la provincia y departamento de Lima y por el Oeste con el océano Pacífico. La capital es la ciudad del Callao, que congrega las infraestructuras portuarias y algunas de las instalaciones industriales más grandes del país además del aeropuerto más importante, el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

### 1.2.3 Delimitación social

El presente estudio se restringe a captar la opinión voluntaria de los agentes conciliadores de los centros de conciliación públicos y privados del Callao. Actualmente el distrito conciliatorio del Callao, según el último censo del 2018, tiene una población que bordea el millón de habitantes. Se divide en 7 distritos: Callao, Bellavista, Carmen de La Legua-Reynoso La Perla, La Punta, Ventanilla, Mi Perú. El ámbito del distrito conciliatorio, que es toda la provincia era atendido por 44 centros de conciliación, dos públicos y 42 privados.

### 1.2.4 Delimitación conceptual

El marco teórico socio jurídico de los medios alternativos de resolución de conflictos, la conciliación extrajudicial de los conflictos inter personales de materia civil.

Más específicamente la opinión de los conciliadores de los centros de conciliación sobre la efectividad de la ley de conciliación en la solución de los conflictos en tanto medio alternativo al proceso civil y posibilitar el acceso a la justicia de los ciudadanos afectados en sus intereses y derechos disponibles,

### **1.3 Formulación del problema**

#### 1.3.1 Problema General

¿Cuál es la efectividad de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao?

#### 1.3.2 Problemas Especificos

- 1 ¿Cuáles fueron los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de los Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao?
2. ¿Cuáles fueron los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao?
3. ¿Cuáles fueron los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros de Conciliación del Distrito Conciliatorio del Callao?

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### 1.4.1 Justificación teórica

La nuestra es una sociedad dinámica, el avance científico es cada vez más importante y por supuesto también en humanidades, ciencias sociales y Derecho, lo cual nos desafía a permanentes revisiones de los presupuestos teóricos, como en este caso de la conciliación y solución de conflictos. En este caso al cumplirse 20 años del marco jurídico que impulsa la conciliación extrajudicial es pertinente hacer análisis del estado de la cuestión y empezar a evaluar integralmente la eficacia de la ley. Precizando que el propio Congreso de la República viene reconociendo la necesidad de evaluar la eficacia de las leyes a fin de considerar su vigencia, modificación o derogación si fuera el caso y para lo cual deben implementarse mecanismos de evaluación.

#### 1.4.2 Justificación práctica

Las disputas civiles son inherentes a la naturaleza humana y social, un costo de la vida en sociedad, costo para las personas que se ven envueltas en controversias al realizar múltiples tratos, intercambios y relaciones. Estas disputas pueden resolverse obviamente en la relación intersubjetiva de los sujetos involucrados, que de muto propio pueden arreglar sus diferencias. Pero cuando esto no sucede, el problema no puede quedar irresuelto por las graves implicancias que esto traería: abusos, violencia, fragmentación social, etc. Pero para eso existen las instituciones tutelares, es más el acceso a la justicia es un derecho humano fundamental que obliga al Estado a intervenir en estos conflictos. Una forma es la vía judicial, pero no la única, además de todos los problemas que esta tiene para cumplir eficazmente su misión. Pero también existen los mecanismos alternativos como la conciliación extrajudicial, que sin embargo deben ser evaluados a fin de procurar su eficacia en la resolución de controversias y la justicia.

#### 1.4.3 Justificación social

El acceso a la justicia y la resolución eficaz de conflictos intersubjetivos son derechos fundamentales de las personas, los mismos que obligan la atención del Estado. En el mundo actualmente hay dos grandes medios para la atención institucional de esa necesidad social: el aparato judicial y los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Los medios alternativos como la conciliación tienen la ventaja de celeridad y reconciliar a las partes enfrentadas. Siendo así, en controversias de materia civil es bien vista desde los diferentes ángulos: humanitario, político, económico, ético; la implementación de instancias de conciliación y más aún su adecuada normatividad a fin de institucionalizar servicios que contribuyan trascendentalmente al desarrollo y la paz social. Por eso, en aras de contribuir a la cohesión y bienestar de la ciudadanía, es necesaria la debida implementación de la institución y su periódica evaluación a fin de asegurarse que el servicio público, porque es definitivamente un servicio público, aunque gestionada también por particulares; pero con finalidad pública y en tanto necesaria el seguimiento social y estatal de su desempeño.

#### 1.4.4 Justificación metodológica

La investigación científica en Derecho aún está en sus inicios. Durante siglos el derecho se ha tratado más bien como disciplinas especulativas: Teología, Filosofía, Moral, Ética, dogmática jurídica. Recién en el presente siglo en el Perú se viene desarrollando el Derecho también como una disciplina a tratarse científicamente. En tal sentido no sorprende tan pocas investigaciones a nivel explicativo. Se hacen entonces necesarias, las investigaciones explorativas que inicien y sirvan de base al desarrollo de la ciencia del Derecho en general y del estudio sociojurídico de la conciliación en particular. Para lo cual la metodología recurre a la participación de los principales agentes involucrados en el fenómeno de estudio: los conciliadores de los centros de conciliación, recogiendo sus opiniones y tratándolas con el mejor criterio metodológico posible, a fin de acercarse objetivamente al fenómeno de la conciliación.

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### 1.5.1 Objetivo General

Evaluar la efectividad de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao

#### 1.5.2 Objetivos Específicos

1. Analizar los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de los Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao.
2. Analizar los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao.
3. Analizar los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros de Conciliación en el Distrito Conciliatorio del Callao.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Sobre antecedentes internacionales, hay abundantes estudios en general sobre los medios alternativos de resolución de conflictos. Un fenómeno bastante extendido prácticamente en todos los pueblos de los cinco continentes y también en América Latina.

Los últimos 30 años particularmente se ha dado un gran impulso desde organismos internacionales a la promoción de la conciliación, mediación, arbitraje y negociación. En la medida que avanza la globalización que es económica, comercial y contractual se observa la necesidad de desarrollar instituciones que atiendan el inevitable surgimiento de disputas y controversias que acompañan al crecimiento de las transacciones, negocios e intercambios.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Cubides (2016). *Las Falencias que le Restan Eficacia a la Conciliación Extrajudicial en Materia Civil: Análisis en la ciudad de Bogotá desde el 2010 hasta la fecha*. Universidad de Los Andes Facultad de Derecho. Colombia.

Sostiene que la Conciliación extrajudicial, ha sido concebida por la Constitución de Colombia como un mecanismo de acceso a la justicia rápida, eficaz y acorde a los fines del Estado Social de Derecho. Partiendo de estadísticas propios y públicas, se muestra la falta de una cultura de conciliación, su desconocimiento, la desconfianza en las entidades conciliadoras, la frecuente inasistencia de las partes, y la defectuosa preparación de los conciliadores en técnicas de negociación y comunicación. Estas falencias vienen disminuyendo la eficacia de la conciliación en materia civil. Concluye y recomienda la difusión, promoción y educación de los ciudadanos en la conciliación de manera primordial para elevar su eficacia.

Gaitán y Forero (2016) *Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal –Tolima* Justicia Juris, 12(2), 107-115. Colombia.

Señala que la Conciliación Extrajudicial en materia civil se ha mostrado como el método indicado para la resolución de gran número de conflictos. Calificándola por tanto como un mecanismo eficaz, confiable y ventajoso para el acceso a la justicia, que reconstruye tejido social, entendiéndosele entonces como una institución socio-jurídica. Esta investigación sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho como medio alternativo de solución de conflictos en El Espinal – Tolima, se realizó mediante un estudio minucioso de la oferta privada de entidades conciliadoras (notarias, Cámara de Comercio y Universidad Cooperativa de Colombia sede El Espinal). Encontrándose que la institución de la conciliación extrajudicial en materia civil de las mencionadas instituciones privadas es poco conocida, con bajos niveles de uso, y se encuentra mal articulada con el resto de las instituciones. Se recomienda para fortalecer la institución ampliar la difusión y articulación de las entidades conciliadoras en conjunto entre ellas y con el marco institucional de acceso a la justicia en materia civil.

Losada (2017) *Eficacia de la Conciliación Extrajudicial En Derecho en Materia Civil en Bogotá: estudio de caso Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, años 2010 A 2014*. Tesis para optar al Título de Maestría Facultad de Jurisprudencia. Universidad del Rosario. Colombia.

Sostiene que la conciliación extrajudicial como medio alternativo de resolución de conflictos es una institución que cobra cada día mayor vigencia en materia civil con la participación de los ciudadanos en la solución de sus disputas, la convivencia armónica, facilitando la solución de conflictos con rapidez y descongestionando así los órganos judiciales, en cumplimiento del derecho de acceso a la justicia.

Sobre las actas de conciliación del estudio de caso Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá, demuestra que estas han sido eficaces en la solución de los conflictos civiles durante los años 2010 a 2014 porque solo una pequeña parte el 2.5% de las actas analizadas presentan inconsistencias que pudieren impedir la ejecución de

las obligaciones surgidas de la conciliación (actas mal redactadas); por lo tanto el 97.5% permite el inicio de los respectivos procesos de ejecución cuando son necesarios.

Lescano-Galeas (2017) *Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Mejoramiento del Sistema de Justicia: La Perspectiva de la Legislación Ecuatoriana*. II Congreso: Ciencia, Sociedad e Investigación Universitaria.

El objeto del estudio fue formular un análisis de la incorporación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. El Estado ecuatoriano hace 20 años inicio un proceso de incorporación de la conciliación extrajudicial para el mejoramiento del acceso a la justicia en materia civil. La investigación es de enfoque descriptivo, a partir de la revisión de documentos de la Organización de los Estados Americanos (OEA), literatura especializada, la normativa vigente, informes del Consejo de la Judicatura y entrevistas directas a usuarios y profesionales de la conciliación.

Concluye que siendo el acceso a la justicia en materia civil un derecho humano fundamental que restablece el ejercicio de derechos que hubiesen sido desconocidos o quebrantados en los conflictos intersubjetivos en la sociedad, siendo la conciliación mecanismos indispensables para la vigencia de un Estado constitucional de derechos. Por tanto se concluye que el sistema de justicia debe incluir los métodos auto compositivos para promover la justicia y cohesión social.

Meza, A., Arrieta, M. y Noil S. (2018). *Análisis de la conciliación extrajudicial civil en la Costa Atlántica colombiana*. JURÍDICAS CUC, vol. 14, no. 1, pp. 187-210. Señala que la conciliación ha sido concebida como un mecanismo importante y adecuado para que los sujetos de derecho solucionen sus disputas pacífica y concertadamente, con la intervención de la institución conciliadora imparcial sin poder de decisión, pero con atribuciones que encausan y procuran de manera asertiva la negociación entre las partes. Desde su implementación considerando como requisito de procedibilidad ante el sistema judicial, se ha planteado el objetivo de discutir la conciliación como una importante posibilidad de amparo de la tutela jurisdiccional efectiva. En ese sentido, y a partir de las estadísticas del SICAAC en la Costa Atlántica, concluye que la población no valora suficientemente los beneficios de este mecanismo de resolución de disputas. El método de investigación ha sido la revisión documental,

bibliográfica, junto con la consulta, revisión y análisis de la doctrina, jurisprudencia e información documental del Ministerio de Justicia.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En el escenario nacional el desarrollo de la conciliación, fuertemente impulsada por el nuevo marco legal vigente ya por dos décadas, ha motivado la atención académica de la cuestión. Entonces han empezado a plantearse diversos estudios como tesis y artículos de investigación, fundamentalmente en el área del derecho, pero también en la sociología y administración.

Hay estudios en diversos ámbitos geográficos y sociales, con diferentes niveles, enfoques y metodologías que demuestra una vez más, que la temática está recién comenzando y será necesario alimentar los esfuerzos para avanzar hacia una masa de estudios que den solidez y base al conocimiento científico de la conciliación. A continuación, se presentan los estudios nacionales más relevantes.

Boza, (2017) *La conciliación en el Perú: enfoque integral de su problemática y reforma*. Tesis. Universidad Nacional San Antonio Abad Cuzco.

El trabajo de investigación desarrollado en forma de dogmática jurídica formula como problema: “¿Cuál es la problemática de la conciliación extrajudicial en el Perú y cuáles son los argumentos para su reforma?” Desagregándose en los objetivos específicos: a) Establecer las limitaciones del sistema de conciliación extrajudicial. b) Determinar los argumentos para una reforma integral del sistema de conciliación extrajudicial. Ha concluido que la problemática de la conciliación extrajudicial en el Perú se centra básicamente en su requisito de procedibilidad en el sistema judicial y escasa difusión como mecanismo alternativo de resolución de conflictos civiles, en el perfil del profesional conciliador que la conduce y su estado extensivo post judicial.

Berenson (2018) *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel Portillo 2018*. Tesis. Universidad Privada de Pucallpa.

Esta investigación ha tenido como objetivo “determinar la posible relación de la conciliación extrajudicial y acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles

de la Provincia de Coronel Portillo 2018. Este trabajo amplio descriptivo correlacional y explicativo ha utilizado técnicas de observación, elaboración y validación de cuestionarios para medir la conciliación y tutela judicial efectiva; Siendo administradas a una muestra de 50 personas entre jueces civiles, conciliadores extrajudiciales, abogados litigantes y justiciables. Analizados los resultados de las encuestas realizadas se evidencio que la mayor parte de la población conformada por los jueces civiles, conciliadores extrajudiciales, abogados litigantes y justiciables, opinan que la ley de conciliación extrajudicial requieres ser modificada para no afectar el proceso civil. Concluye sobre la ineficacia de la conciliación extrajudicial como medio alternativo de resolución de conflictos.

Dominguez (2019). Tesis *Eficacia Jurídica de la Conciliación Extrajudicial en Materia Civil y Familia en la Provincia de Tumbes, Octubre 2013 - Julio 2015*.

El estudio buscó determinar en qué medida la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes, cumple con los requisitos jurídicos para ser considerada eficaz.

Siendo la hipótesis planteada: la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes, octubre 2013-julio 2015, sí cumple con los requisitos jurídicos para ser considerado eficaz.

El tipo de investigación es mixta aplicado y básica, de diseño descriptivo simple - no experimental, en la cual se aplicaron las técnicas e instrumentos de análisis de documentos, la entrevista, el cuestionario de entrevista y la encuesta.

Los resultados y conclusiones de la investigación que se han alcanzado son, la conciliación extrajudicial en materia civil en el periodo octubre de 2013 a julio de 2015 en la provincia de Tumbes, pese a ser obligatoria, ha sido parcialmente eficaz. Y respecto a la conciliación extrajudicial en materia familia, en el mismo periodo, a pesar de ser facultativa, también fue parcialmente eficaz.

Ore (2019) Tesis: *“Factores que determinan el incremento de Actas Conciliatorias en la Conciliación Extrajudicial en la jurisdicción de Huancavelica - 2018”*, Universidad Nacional de Huancavelica.

---

El trabajo tuvo como objetivo, conocer la influencia de los factores económicos, culturales y cognitivos en el incremento de Actas Conciliatorias con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial con relación al Derecho Internacional en el distrito conciliatorio de Huancavelica -2018.

Siendo que el método utilizado fue el descriptivo. La población considerada en la investigación se encuentra conformada por las partes conciliantes en el distrito conciliatorio de Huancavelica, siendo la muestra conformada por 50 partes conciliantes del distrito. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario con el fin de recoger la información que corrobore y permita establecer la influencia de los factores que determinan el incremento de actas conciliatorias con falta de acuerdo.

Toledo (2021) Tesis “Incidencia de la conciliación extrajudicial en la tutela jurisdiccional efectiva, en Callería, 2015-2016.” Tesis para optar el grado académico de maestro en derecho mención: derecho constitucional y administrativo. Universidad Nacional de Ucayali.

La Ley de la Conciliación Extrajudicial, Ley N° 26872, y su Reglamento, considera a la conciliación extrajudicial como una institución basada en los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, en la cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación para que se les asista en la búsqueda de una solución consensual; pero además de ello, establecen que es un requisito de procedibilidad ante el sistema judicial para ciertas materias de naturaleza civil, es decir la falta de agotamiento de la conciliación extrajudicial acarrea la improcedencia de la demanda civil. En tal sentido, muchas veces la conciliación no es vista como un medio de solución de conflictos, sino como un obstáculo de acceso a la justicia.

La muestra estuvo conformada por 20 conciliadores extrajudiciales ya sea en la especialidad de civil y/o familia que laboran en el distrito de Callería. Asimismo, se consideró una muestra de 20 abogados con especialidad en el área civil de la jurisdicción. También, se incluyó como muestra 20 usuarios que hayan solicitado conciliación extrajudicial dentro del distrito. Utilizó como técnica, la encuesta de Investigación y como instrumento la guía de encuesta. Concluye que la conciliación extrajudicial si contraviene el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva pero lo hace en

forma positiva, para la mayoría de la población, conciliadores y abogados considera que los centros de conciliación extrajudicial son la forma más adecuada y efectiva de dar solución al conflicto de intereses, empero recomienda seguir promoviendo la conciliación extrajudicial y mejorar la normatividad al respecto.

Cisneros (2020) “El tratamiento de las actas de conciliación extrajudicial y su eficacia como título ejecutivo” tesis de grado académico de maestra en derecho civil y comercial. Universidad de San Martín de Porres.

En esta tesis se analiza el sistema de conciliación, el cual norma como un medio alternativo de solución de conflictos de derecho civil y también como requisito de procedibilidad para el inicio de la demanda, con el objetivo de brindar un medio breve y accesible a los confrontados en la solución de sus discrepancias. Sin embargo, la indagación y análisis de la muestra de 38 actas de conciliación extrajudicial revisadas, presentan evidencia de las deficiencias que suelen presentarse en el sistema conciliatorio normada en la LCE, de la documentación analizada, el autor ha logrado verificar que varias de ellas versan sobre pretensiones no conciliables, que incumplen los requisitos legales. Esta situación se debería a la falta de conocimiento y capacitación jurídica de muchos de los conciliadores que no requieren ser abogados para ejercer la función; así también, a la falta de supervisión de la Dirección de centros de conciliación del MINJUSDH para la redacción de actas y el adecuado desarrollo del proceso conciliatorio, resultando que la institución conciliatoria en su conjunto, se convierta en un medio que lesiona el debido proceso y la tutela jurisdiccional efectiva, al otorgar mérito ejecutivo a las actas de conciliación, documentos que de acuerdo a ley no se pueden cuestionar su contenido en ninguna circunstancia, incluso si se presentaran vicios de nulidad, pudiendo de esta manera limitar el acceso pronto, oportuno y eficaz a una solución definitiva del conflicto. Lo que conllevaría al proceso conciliatorio en un obstáculo en vez de una efectiva solución, y que la resolución deficiente del conflicto hace que esta continúe prolongándose e incluso la generación de nuevas controversias cuando los acuerdos contenidos en las actas de conciliatorias son inejecutables por defectos atribuibles a la redacción de las mismas.

---

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Los conflictos de materia civil**

El Derecho Civil regula las relaciones entre las personas, las cuestiones contractuales, intereses económicos y relaciones familiares. En estos ámbitos también suelen aparecer conflictos o contraposición de intereses cuya solución demanda arreglos patrimoniales o cumplimiento de obligaciones y en tal sentido se consideran son de materia civil.

“Boulding en sus estudios indica que el conflicto deviene en competencia entre las partes, que cada cual desea una posición que es incompatible con las pretensiones de la otra” (Ledezma, 2012). Al respecto, Taramona (2001), es de la opinión que “la concepción jurídica de las disputas en materia civil, se trata de *conflicto intersubjetivo de intereses* y conlleva la existencia de una pretensión y de una resistencia sobre el mismo bien jurídico. De esta manera el conflicto lleva al choque o confrontación de intereses”. Para Ledesma (2012) “La disputa de obligaciones de materia civil refieren a la incompatibilidad entre las partes, y el surgimiento de antagonismo”. Luego el conflicto es de relevancia jurídica cuando las materias de los intereses en disputa se encuentran normados en el código civil.

El Código civil es el compendio normativo regulador de la materia, por tanto el código procesal civil y los operadores judiciales encargados de su aplicación se conciben lógicamente como medios pacíficos de debate para el logro en la solución de los conflictos intersubjetivos de intereses, con el objeto de instar en la necesidad de erradicar la fuerza legítima para la defensa de los intereses en una sociedad democrática. Se advierte así, que el conflicto esencia de la preocupación de las partes, es la idea fuerza de la estructura jurisdiccional, en un Estado de derecho de régimen político liberal democrático. Ledesma (2012) señala que “el carácter o relevancia jurídica de las disputas de materia civil no pueden limitarse solamente a la norma jurídica escrita en el código, sino que además se deben considerar las distintas posibilidades del cuerpo jurídico en su conjunto”.

#### **Formas de solucionar el conflicto**

a) Autodefensa, en los conflictos se habilitan las primeras formas de hacer frente: la autotutela o autodefensa, que constituye el derecho fundamental de toda persona

reconocida en el numeral 23 del art. 2 de la Constitución. Estas maneras de afrontar las disputas permiten ejercer la acción directa e inmediata por parte de cualquier sujeto frente a una agresión a sus derechos. Ledesma (2012) nos indica, “en este caso la contienda es resuelta por la acción directa de las partes, consuetudinariamente ha correspondido a la forma primitiva de solucionar conflictos por parte del hombre, primando instintos, venganzas y supervivencia”. A ese respecto Taramona (2001) se refiere a la autotutela como “la forma de resolver disputas de manera forzada y utilizando sobre todo la coacción”.

b) Autocomposición, es la forma de resolver los conflictos mediante la discusión y razonamiento; “por este medio, las partes renuncian a la totalidad de sus pretensiones con el fin de llegar a un acuerdo o resolución para reconciliar sus intereses”. (Ledesma, 2012). “De esta manera, las partes son protagonistas que contribuyen en la solución del problema, tratando de arreglar sus intereses. La autocomposición implica tres formas de solución de conflictos: el allanamiento unilateral, y las formas bilaterales extrajudiciales como son la transacción y la conciliación”. Además, Ledesma (2012) propone que estos mecanismos son legítimos, pudiendo ser previos al proceso judicial, durante éste e incluso al finalizar el proceso. Para Pinedo (2017), “Se busca con este modo de resolución de conflictos la coincidencia o confluencia de intereses y voluntades que lleven a arreglar las controversias. Para tal fin es indispensable desarrollar procesos de comunicación entre los contendientes, donde usando el dialogo y razonamiento creativo se puede llegar a la solución”.

c) Heterocomposición. La resolución de los conflictos de materia civil mediante la intervención del aparato judicial que, premunido de la fuerza pública, esta legitimado para poner término a las disputas entre las partes. En estos casos las controversias se resuelven dentro de la institución judicial civil, guiada por la norma procesal correspondiente y el órgano del poder judicial garantiza el cumplimiento de lo resuelto en sentencia final. Para Pinedo (2017), “en este tipo de resolución intervienen los terceros institucionales, los operadores de justicia de quienes depende la solución del problema, estando los jueces provistos de facultades legales de acuerdo al ordenamiento civil para dirimirlo e imponer una decisión y hacer cumplir el mandato”.

Señala también Taramona (2001), “el conflicto se soluciona con la intervención de un operador imparcial, pudiendo ser en sede arbitral o judicial”. Por su parte Ledesma (2012), señala que “en esta forma de resolución del conflicto será un tercero imparcial ajeno a las partes la que decidirá en ejercicio de la autoridad judicial. Las personas que participan de esta de heterocomposición son el juez o el árbitro. La resolución que se llega en este método es de carácter formalísimo y está respaldada por la autoridad jurisdiccional con las potestades del juez para hacer cumplir lo resuelto de todos modos, así sea contra la voluntad de las partes”.

### **2.2.2 La conciliación y los medios alternativos.**

Etimológicamente la palabra conciliación encuentra su origen en dos palabras latinas “conciliatio” y “conciliationis” los cuales significan la acción y el efecto de conciliar; asimismo, el verbo conciliar encuentra su origen en el latín “conciliare” cuyo significado es componer o ajustar posiciones que se encuentran enfrentadas, consiguiendo con ello pacificarlas. Couture citado por Pineda (s/f, p. 1). Echeverri citado por Chalán (2020, p. 24) define a “la conciliación como un método alternativo a través del cual se logran solucionar conflictos ya sea en el fuero judicial o extrajudicial, mediante este mecanismo las partes llegan por si mismas a un común acuerdo; es debido a ello que logra elevarse a institución jurídica, pues reviste de gran relevancia al acuerdo que pueden llegar las partes de manera voluntaria, lo que dista de la transacción y el arbitraje”. Cabe agregar que, según lo sostenido por García citado por Rojas (c.p. Suni, 2015, pp. 168-169), “el tercero ante el cual las partes acuden para que éste medie en la solución de sus conflictos, en ningún momento propondrá ni decidirá; contrario sensu, observará las pretensiones de ambas partes para contrastarlas tratando de llegar a un acuerdo entre las partes, mismas que verán sus intereses protegidos y no vulnerados, es decir ambas partes encuentran beneficio del acuerdo al que se arribó, eliminando de esta manera la necesidad de acudir a la vía judicial. Entonces, es posible afirmar que la conciliación es un mecanismo cuya finalidad radica en solucionar conflictos típicos, ello a razón de que brinda una solución caracterizada por la anticipación y la cobertura que esta posee”, y es mediante ésta que, como agrega Osorio (2002, pp. 54-55), “un tercero imparcial el cual será denominado conciliador, actuará

proponiendo a las partes soluciones, nunca imponiéndolas; esto pues, debido a que así lo decidieron las partes en conflicto, y porque la ley así lo dicta. Posteriormente, cuando las partes lleguen a un común acuerdo, éste tendrá que ser aprobado por el conciliador, mismo que, conforme a sus facultades, obligará a las partes a cumplir dicho acuerdo, esta obligación se origina gracias a que estos acuerdos tienen efecto de cosa juzgada, por ende, presta mérito ejecutivo. Por otro lado, cabe indicar que la presente investigación tiene especial interés alrededor de la conciliación extrajudicial, la cual es llamada así, porque se trata de un mecanismo alternativo, cuyo objeto versa en brindar una solución al conflicto originado entre las partes, misma que será llevada a cabo fuera de un proceso judicial.

### **Principios de la conciliación.**

La Ley de Conciliación Extrajudicial, LCE en su artículo 2 indica los principios éticos que guían el procedimiento conciliatorio, mismos que, aseguran el proceso de institucionalización y desarrollo por el que atraviesa la Conciliación como institución, teniendo como principal objeto una cultura de paz en nuestro país. Ormachea refiere que, “dichos principios éticos deben ser tratados como principios que inspiran, que guían la conciliación brindando así la información necesaria sobre su contenido y su finalidad” (MINJUS, 2015, pp. 90-92).

- Principio de equidad
- Principio de veracidad
- Principio de buena fe
- Principio de neutralidad
- Principio de imparcialidad
- Principio de confidencialidad
- Principio de legalidad
- Principio de celeridad
- Principio de economía

### **Características de la conciliación extrajudicial.**

- Consensualidad.
- Voluntariedad.

- Idoneidad del tercero.
- Informalidad.
- Privacidad.
- Horizontalidad.

### **2.2.3 La legislación en conciliación extrajudicial**

#### **La Constitución Política de 1993.**

Es fundamental el Artículo 1 de la Constitución “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. El capítulo VIII sobre el Poder Judicial, artículos 138-149 de la Constitución aborda el tema de la administración de justicia. “Siguiendo el mandato constitucional la Ley N° 26872 establece los mecanismos de la institución conciliadora extrajudicial. Está claro que los medios alternativos de solución de conflictos no sustituyen al Poder Judicial en la función asignada por la Carta Magna. Simplemente se trata de centros de conciliación con servicios que, desde la sociedad civil y descentralizada a nivel nacional, funcionen como medios alternativos aplicando la Ley N° 26872 y su Reglamento, exclusivamente en el ámbito civil que la normatividad prescribe. Esto concluye que: la conciliación extrajudicial no administra justicia” (Peña, 2014).

Se debe precisar además, que “es fundamento constitucional de la institución conciliadora lo estipulado en el art. 2°: Derechos de la Persona, inc. 14; a contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público; 22, a la paz, tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida y 24 literal a) Nadie está obligado hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe” (Peña, 2014).

#### **Código Procesal Civil de 1993**

El CPC o Código Procesal Civil reglamenta la conciliación en su Título XI en las formas especiales de conclusión del proceso, establece Cap. I: art. 323° se puede conciliar en cualquier estado del proceso, incluso hasta antes de que se haya expedido sentencia en segunda instancia. art. 324° acepta la conciliación, pero debe ser aprobada por el Juez y debe versar sobre derechos disponibles. Importa precisar que el Código Procesal Civil da al acta de acuerdo conciliatorio la misma categoría de una sentencia

judicial o cosa juzgada, estableciendo dicha regla al pasar necesariamente los acuerdos arribados por filtro judicial, cautelando así que dichos acuerdos se encuentren dentro del marco legal del derecho civil, no siendo contrarios al orden constitucional, las buenas costumbres, y versen solamente sobre derechos disponibles. También se prescribe en la Sección IV, sobre Postulación del Proceso, Título III, sobre excepciones y defensas previas; artículo 446°, la excepción de conclusión del proceso por conciliación, que de declararse fundada la excepción se anula todo lo actuado y se da por concluido el proceso. Así mismo se encuentra previsto la conciliación en el Título V, Proceso de Ejecución, Capítulo I sobre Disposiciones Generales, indicando el art. 688°, que regula los títulos ejecutivos y con ellos las actas de conciliación extrajudicial; estableciendo en el art. 689° del C.P.C, como requisito procedimental para los procesos de ejecución la obligación contenida en el título debe ser cierta, expresa y exigible; y, si la obligación es dar suma de dinero debe ser además, líquida o liquidable. Siendo las autoridades competentes para conocer este tipo de procesos el Juez de Paz Letrado, cuando la cuantía de la pretensión no sea mayor a 100 URP, y el Juez Civil cuando la cuantía supere dicho monto. La vía procedimental en la que se tramitarán las actas de conciliación serán las del Proceso Único de Ejecución, luego de la calificación positiva si fuera el caso, de demanda efectuada por el Juez, éste expedirá un mandato ejecutivo, disponiendo el cumplimiento de la obligación contenida en el acta que es el título ejecutivo, bajo apercibimiento ejecución forzada, el ejecutado tiene derecho a contradecir dicho mandato y presentar los medios probatorios pertinentes si así fuera. La contradicción sólo puede fundarse en la naturaleza del título: a) La inexigibilidad o iliquidez de la obligación señalada en el título; b) Nulidad formal o falsedad del documento; o cuando fuera un título emitido de forma incompleta, y/o hubiese sido completado en forma diferente a los acuerdos arribados; c) La extinción de la obligación exigida. La contradicción que sea sustentada en causales diferentes será rechazada liminarmente por el magistrado. El art. 690°- E del C.P.C, señala que, si hay contradicción, excepciones procesales y/o defensas previas, se concede traslado al ejecutante, quien deberá absolver en el plazo de tres días presentando los medios probatorios del caso. Transcurrido el plazo, y con la absolución o sin ella, el Juez

resolverá mediante auto; sin embargo, el juez puede realizar audiencia de requerir los medios probatorios o cuando fuese necesario. Si no se presentara contradicción, el juez expedirá el auto sin más trámite, ordenando llevar adelante la ejecución. Si el acta de conciliación o título ejecutivo no reúne los requisitos formales indispensables, el juez denegará su ejecución; en este caso el accionante tendrá el plazo para interponer apelación es de tres días, de confirmarse el mandato ejecutivo, el proceso sigue a la etapa de ejecución de auto, si el ejecutante desconoce la existencia de bienes de propiedad del deudor, aquél solicitara que se requiera al obligado para que señale uno o más bienes libres de gravámenes o parcialmente gravados; a efectos que, con su realización, se cumpla el mandato del pago, bajo apercibimiento de ser inscrito en el Registro de Deudores Judiciales Morosos.

El ordenamiento jurídico vigente, regula también la figura de la conciliación intraprocesal, como forma de conclusión del proceso; en ese caso, las partes pueden solicitar al juez realizar una audiencia de conciliación, si en dicha audiencia se llega a un acuerdo se concluye el proceso, teniendo dicho acuerdo los efectos de una sentencia, el acuerdo conciliatorio también puede ser de forma parcial, pudiendo continuar el proceso respecto de las pretensiones que no han sido materia de conciliación.

La legislación otorga un reconocimiento especial a las actas de conciliación celebradas en los centros de conciliación; si bien, la LDCE establece en su art. 4°; que la conciliación no constituye acto jurisdiccional. El art. 328° del C.P.C, da al Acta de Conciliación la calidad de cosa juzgada, así como también lo reconoce el art. 688° del mismo C.P.C al otorgarle la calidad de título ejecutivo, equiparando a dichas actas a las de una resolución judicial firme, a un laudo arbitral firme, o a los títulos valores que confieran la acción cambiaria debidamente protestados; o en su caso, la constancia de inscripción y titularidad expedida por la Institución de Compensaciones y Liquidaciones de Valores, prueba anticipada que contiene un documento privado reconocido, expresa o ficta, documento privado que contenga transacciones extrajudiciales, documento impago de renta por arrendamiento, siempre que se acrediten instrumentalmente las relaciones contractuales; testimonios de escritura pública, entre otros títulos a los que la ley reconoce mérito ejecutivo.

Así también, si las partes pese a haber arribado y suscrito acuerdo conciliatorio, deciden desconocer el acuerdo e interponen acciones judiciales, el conciliante perjudicado podrá deducir la excepción de acuerdo conciliatorio, que, de ser amparado por el juez, concluirá el proceso al constituir una excepción perentoria”.

### **Ley de conciliación Extrajudicial Ley N° 26872.**

“Mediante del artículo 6 prescrito en la LCE, misma que es modificada por el Decreto Legislativo N° 1070, se ratifica una vez más el carácter obligatorio que reviste la conciliación, mismo que actuará como requisito que deberá preceder al inicio de cualquier proceso judicial (salvo excepciones establecidas por ley), dependiendo de ello, su procedencia o improcedencia. En consecuencia, la conciliación extrajudicial se trata de un eficaz mecanismo que coadyuvará en gran medida a la solución de conflictos, actuando, así como previo requisito obligatorio de admisibilidad. Es aquí donde radica el rasgo obligatorio del procedimiento conciliatorio. Asimismo, es a partir del 12 de noviembre de 1997, fecha en la que se promulga la Ley de Conciliación, cuando podemos hablar de la conciliación extrajudicial como requisito previo a los procesos judiciales en nuestro país” (Suni, 2015, p. 69).

#### **2.2.4 La formación de conciliadores**

El conciliador es el profesional competente para realizar la conciliación extrajudicial. En ese sentido, es el agente más importantes en la aplicación de la LDCE, Ley N° 26872, ya que a solicitud de los interesados es el que organiza el procedimiento conciliatorio, notifica a las partes, redacta las actas de asistencia o inasistencia donde deja constancia de las partes que acudieron al centro de conciliación, dejará constancia de los acuerdos totales, parciales o si no se ha podido llevar a cabo ningún acuerdo, y en caso exista conciliación, deberá redactar con técnica y claridad y firmar las actas de conciliación en señal de conformidad. Taramona (2001) señala que “el conciliador es quien ejerce las funciones conciliadoras en el centro correspondiente y reúne las formalidades y requisitos de Ley y reglamento para desempeñarse como tal. Debe además imprescindiblemente estar acreditado ante la Dirección de Conciliación del MINJUSDH. Es el profesional especializado en ayudar a las partes a tener claro e identificar el problema, de manera que puedan emprender el camino resolutivo que los

involucrados decidan sobre al respecto, en función a algunas alternativas satisfactorias”.

Por otra parte Pinedo (2017, p. 302) indica que “los conciliadores son los únicos competentes habilitados por la ley y avalados por el MINJUSDH, para ejercer la función conciliadora en las materias de derecho civil establecidas, para lo cual deben estar debidamente capacitados y acreditados”.

Jamal (2005), dice por su parte, que “el conciliador: guía la Audiencia de Conciliación con destreza y libertad de acción, siempre escrupulosamente de acuerdo a los principios éticos de la función, y que debe estar acreditado en un Centro de Conciliación, debidamente capacitado en técnicas de negociación y en medios alternativos de solución de conflictos (comúnmente denominados MARC’S), siendo muy usual la aplicación de las técnicas comunicacionales en el desarrollo de las audiencias de conciliación [...]” (p. 18)

Los arts. 20°, 21° y 22° de la Ley N° 26872, señalan algunas particularidades del conciliador resumidas en las siguiente:

“- Es un agente capacitado con la función de establecer puentes adecuados de comunicación entre las partes confrontadas.

- Es el agente quien dirige el proceso conciliatorio.

- Es la quien propone o puede proponer como tercero imparcial fórmulas conciliatorias.

- El conciliador se rige por la libertad de acción, haciendo uso de los medios legítimos más convenientes para arribar a acuerdos, con transparencia, imparcialidad y eficacia.

- El, debe estar acreditado y trabajar en un centro de conciliación y formar parte de un equipo capacitado en técnicas de negociación y MARCs”.

### **Requisitos para ser conciliador**

El desempeño del rol de conciliador extrajudicial es factible solo en el marco de los establecidos por la propia Ley N° 26872 y su Reglamento, por determinadas personas que cumplan los requisitos y reúnan las condiciones de idoneidad y capacitación que se han prescrito. Al respecto, nos dice Taramona (2001), que “en el art. 34° del Reglamento se establecen los siguientes requisitos:

- Trayectoria de ética y moral pública.

- Acreditar capacitación y entrenamiento especializado en técnicas idóneas de conciliación, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento y los manuales de capacitación oficial del MINJUSDH”.

### **Funciones Principales del Conciliador**

Siendo entonces el conciliador el agente preparado para guiar, instalar y proceder los procesos de conciliación. Es el director de la conciliación, quien se halla habilitado legalmente, cuenta con los conocimientos técnicos y la probidad moral y ética, para conducir las deliberaciones y el arreglo del conflicto sometido a su conocimiento, bajo los principios de responsabilidad, celeridad, prudencia y confidencialidad, cuidando que los acercamientos entre los confrontados no generen mayor controversia y utilice su buen juicio para proponer fórmulas conciliatorias aceptables y efectivas. Taramona (2001) indica que “el conciliador cumple las funciones básicas en relación a la controversia, ayudando a esclarecer e identificar los problemas en el meollo del conflicto entre las partes, en ese contexto debe realizar un trabajo con artesanal paciencia, en forma diligente, facilitando a tomar la decisión que resulte más factible a los intereses en pugna.

Los arts. 42°, 43° y 44° del Reglamento de la Ley establecen las funciones y obligaciones del profesional conciliador, siendo estas:

- Promover el proceso de comunicación entre las partes confrontadas.
- Facilitar fórmulas conciliatorias probables.
- Facilitar el diálogo racional y la escucha entre las partes.
- Recepcionar, analizar y evaluar las solicitudes de conciliación presentadas.
- Informar a las partes todo lo concerniente al proceso de conciliación; requisitos, alcances, procedimientos, efectos, plazos, etc.
- Llevar adelante el proceso de conciliación extrajudicial respetando sus fases.
- Redactar las invitaciones, actas de conciliación y demás documentos cumpliendo las formalidades, plazos y otros”.

### **La Capacitación de los Conciliadores**

La debida capacitación se materializa en las habilidades y destrezas para la conducción del proceso conciliatorio, así como en el dominio de las cuestiones legales y jurídicas

obligatorias en el proceso de esta naturaleza, en su capacidad para utilizar oportunamente a lo largo del proceso, los conocimientos en las artes de negociación y manejo de técnicas de solución de conflictos, y en su creatividad para proponer soluciones aceptables y factibles que conduzcan a fomentar la reconciliación en una sociedad de paz. De esta manera es de señalar que la capacitación del conciliador será de crucial importancia en los siguientes:

**a. Aspectos legales**

“La adquisición de conocimientos para ser conciliador pasa por un adecuado y profundo estudio de la normatividad que regula el proceso conciliatorio; es decir, de la LDCE Ley N° 26872, su Reglamento el D. S. N° 014-2008-JUS, así como las directivas del MINJUSDH ente rector del sistema, de manera que pueda de conducir con probidad y eficacia el proceso conciliatorio. Pero además, será necesario la capacitación en cuestiones básicas legales, tales como aspectos de los derechos constitucionales donde se regulan los derechos humanos y se establecen los límites y garantías de todo proceso administrativo y/o legal, los mismos que deben estar presentes en la conciliación. También el conciliador debe tener conocimiento de los códigos: Civil, Código Procesal Civil, Código de los Niños, Niñas y Adolescentes, la legislación laboral, entre otras, ya que su conocimiento es indispensable para reconocer las materias conciliables que son competencia de la conciliación extrajudicial. Precisamente este hecho es el que lleva a cuestionar la necesidad del requisito para ejercer como conciliador, ser abogado, ya que el conocimiento profundo del marco legal garantiza el normal ejercicio de las funciones conciliatorias, y que las mismas se conduzcan con legalidad y respetando las condiciones, limitaciones y prohibiciones legales”. Para Pinedo (2017), “el hecho que el conciliador sea abogado no garantiza se tengan las condiciones profesionales necesarias, sobre todo teniendo en cuenta que la resolución de los conflictos en este tipo de proceso bajo el sistema auto compositivo, siempre está a cargo de las mismas partes quienes libremente pueden arribar o no a los términos del acuerdo, solución que mayormente no sigue el criterio legal, sino más bien se opta por criterios de creatividad para generar soluciones válidas, y por tanto, el marco legal a de servir como límite a la actuación del conciliador y el arribo de soluciones no antijurídicas, que además será

revisada por el abogado del centro de conciliación, a fin de verificar la conformidad legal con las prescripciones imperativas”.

### **b. Efectos jurídicos**

Es importante que las partes conciliantes entiendan los efectos jurídicos que se derivan del proceso conciliatorio, ya que los mismos serán relevantes para la buena marcha y el éxito de la conciliación:

- Los efectos en la preparación del proceso conciliatorio, con el objetivo que las partes sepan claramente los beneficios y alcances del mecanismo y de las consecuencias jurídicas de los acuerdos arribados.
- Los efectos de la convocatoria al proceso, para conocer que la citación a conciliar tiene consecuencias jurídicas, tanto la aceptación de suscribir acuerdos como la negativa de conciliar o asistir al proceso de conciliación.
- Los efectos de un proceso conciliatorio no realizado por inasistencia de una o ambas partes, en este caso, se debe informar que en ese caso o ante la asistencia sin acuerdo, el efecto será el agotamiento de las vías previas, y con ello la habilitación para recurrir a la instancia judicial.
- Los efectos del acuerdo conciliatorio, se debe explicar clara y ampliamente los alcances del acuerdo arribado, fueran estos parciales o totales, así como la condición de cosas juzgada y por tanto de título ejecutivo de las actas suscritas.

### **c. Aspectos metodológicos**

La función rectora del Ministerio de Justicia e idoneidad de los Centros de Formación y Capacitación, es esencial, pues estos garantizan la debida preparación del profesional conciliador en la gestión del conflicto y la orientación del proceso conciliatorio. Al respecto Ormachea (1998) sostiene que “la capacitación establecida en cumplimiento de la Ley N° 26872, tiene en cuenta dos momentos: la primera etapa de formación teórica de 40 horas y la segunda etapa práctica, relacionada a ejercitar las cuestiones conciliatorias con la simulación de audiencias. En tal sentido, es importante que el conciliador este formado en los aspectos teóricos y en habilidades prácticas que le permitan ejercer con orden, los centros de conciliación tener un sistema y un método que conduzca a solucionar la disputa de manera ordenada, clara y lógica. De modo que

el resultado del proceso de conciliación sea de un trabajo que responde a un orden, a unos pasos, y a unos objetivos; y no simplemente producto de la informalidad, la casualidad, y que la conciliación se convierte en un espacio desordenado e inadecuado para tratar los problemas e intereses de las partes.

#### **d. Conocimiento de artes y técnicas de negociación y conciliación**

El conocimiento de lo concerniente al conjunto ordenado de las técnicas que deben emplearse en el proceso conciliatorio. Esto incluye la forma en que se ha diseñado todo el proceso, las etapas, y las formalidades básicas, así como también el lenguaje, frases utilizadas, orden de las intervenciones, manejo de la interacción de las partes, así como la disposición del local de reunión y salas de reuniones, que inviten a las partes a dialogar en confianza y predisponer al acuerdo y solución del conflicto. En ese objetivo el MINJUSDH, ha elaborado y son de gran ayuda los manuales y protocolos, que permitan transparentar la información y las actuaciones del centro de conciliación en general, del profesional conciliador encargado del caso, así como de la propia intervención de las partes. Al respecto señala Jamal (2005, p.18) que “el conciliador suele hacer de docente, ya que debe explicar a las partes y enseñar las consecuencias, beneficios, procedimientos y desventajas del acuerdo conciliatorio suscrito por las partes. También se puede considerar al conciliador como arquitecto o ingeniero, dado que su un rol es importante para la construcción de acuerdos resolutivos factibles, en base a un andamiaje de propuestas e ideas creativas”.

#### **e. Responsabilidad de los conciliadores**

Constituye una cuestión importantísima las responsabilidades que deben asumir el centro de conciliación y los conciliadores en el ejercicio de las funciones dentro de los procesos conciliatorios. Debe tenerse en cuenta para tal efecto, tanto las exigencias legales en el desempeño de la labor conciliadora; primero el cumplimiento de los requisitos previos para ejercer la función, como la certificación de capacitación, la acreditación del conciliador y su centro de conciliación, así mismo dentro del proceso, el cumplimiento de distintos deberes y disposiciones legales, reglamentarias y directivas que regulan las funciones en el ámbito de la conciliación.

Necesario agregar que “la función del conciliador es regida por principios éticos profesionales y públicos contenidos ellos en el art. 2° de la Ley y desarrollados más específicamente en el art. 2° del Reglamento, estos principios conforman un código de ética deontológica, que debe ser observada de manera obligatoria por el centro y los conciliadores en el desempeño de sus funciones”. (Ormachea, 1998); refiriéndose a la observancia del conjunto de principios éticos imperativos. “Entre las obligaciones y responsabilidades están aquellas vinculadas a:

- Las partes que solicitan los servicios de conciliación,
- El procedimiento conciliatorio,
- La relación con otros colegas y el conjunto del sistema,
- Las instituciones que realizan actividades conciliadoras; las autoridades ejecutivas, judiciales, policiales y público en general”.

### **Responsabilidad administrativa**

“El cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, son de carácter obligatorio bajo posibilidad de investigación y sanción. Habilitan el debido y libre ejercicio de la función conciliadora, el funcionamiento de los centros de formación de conciliadores y de los centros de conciliación públicos y privados, según lo establecido en el art. 109° del Reglamento. El art. 107° del reglamento se refiere a la infracción y sanción. Refiriéndose a la infracción indica que es toda acción u omisión al cumplimiento de la Ley y su Reglamento por los operadores de la conciliación en el ejercicio de las funciones y obligaciones asumidas por el MINJUSDH. El art. 108° establece la sanción o pena a imponer por la comisión de una infracción. Dentro de las sanciones que puede imponerse a nivel administrativo el art. 110° del Reglamento prescribe las siguientes: amonestación, multa, suspensión o cancelación del registro de conciliador, suspensión o cancelación del registro de capacitador, y la clausura temporal o definitiva del centro de conciliación, entre otras”.

### **Los Capacitadores**

La Ley y el Reglamento establece que los capacitadores son las personas encargadas de brindar los cursos de capacitación a los conciliadores, tanto en la parte teórica como la parte de habilidades prácticas. El art. 25° de la Ley indica que “la formación y la

capacitación están a cargo de la Escuela de Conciliación del Ministerio de Justicia y de los Centros de Formación y Capacitación. El MINJUSDH otorga la certificación y la autorización a los formadores o capacitadores, así como a los centros especializados en la función capacitadora.

El capacitador deberá estar autorizado por el MINJUSDH, inscrito en el registro respectivo y cumplir los siguientes requisitos: a) Ser conciliador acreditado; b) Contar con grado académico profesional; c) Contar con capacitación y experiencia en educación de adultos; d) Acreditar el ejercicio de la función conciliadora; e) Acreditar capacitación en mecanismo alternativos de resolución de conflictos, cultura de paz y otros fines; f) Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial – ENCE”.

Entonces se concluye que para ser capacitador se requiere ser previamente conciliador extrajudicial, dicho requisito puede ser obviado, porque un capacitador puede enseñar sin necesariamente ser conciliador extrajudicial, siempre que acredite tener los cursos de especialidad u grado académico requerido en medios alternativos de solución de conflictos o en cursos afines, así como encontrarse permanentemente capacitado y actualizado en el campo de la conciliación.

### **2.2.5 Los procedimientos conciliatorios**

#### **Primera etapa: pre conciliación**

“Esta etapa da inicio cuando, conforme a lo establecido en el artículo 6 del Reglamento de la LCE, una o ambas de las partes en conflicto solicitan conciliación acudiendo para ello a un Centro de Conciliación Extrajudicial mismo que se encuentra enteramente autorizado por el Ministerio de Justicia, para ello es menester realizar los siguiente cinco pasos (Romero, s.f., p. 8):

1. La presentación de la solicitud. La solicitud de conciliación extrajudicial, conforme lo prescrito en el artículo 13 de nuestra LCE, indica que puede ser realizada de manera individual o conjunta, ello bajo las luces de las reglas generales previamente prescritas en el artículo 140 de nuestro Código Procesal Civil. Dicha solicitud debe ser presentada de forma escrita, y debe cumplir con los requisitos impuestos por la ley, mismos que se encuentran detallados en el artículo 12 y 13 del Reglamento de nuestra referida LCE.

Asimismo, respecto a los documentos que adjunte (anexos) la solicitud de conciliación, serán conforme al artículo 14 del referido Reglamento.

## 2. Evaluación de la solicitud para determinar si es materia conciliable.

Este es denominado también como consulta de casos, ello pues en este paso se realiza el análisis y evaluación de la solicitud para que ésta pueda ingresar de manera formal y sea registrada en el Centro de Conciliación; verificando de esta manera si el caso solicitado a conciliar se encuentra o no inmerso en alguna de materia no conciliable, misma que se encuentra prescrita en el artículo 8 de su Reglamento, asimismo, agrega todas aquellas pretensiones que no se encuentren inmersas en la libre disposición por las partes conciliantes. Es decir, se evalúa la clasificación realizada por el la LCE, antes explicada, respecto de cuáles son, materias conciliables obligatorias, facultativas o voluntarias, o en su caso aquellas que no son pasibles de conciliación. Por último, cabe resaltar que, el artículo 12 del Reglamento refiere que la solicitud también puede ser presentada de forma verbal, para ello el Centro de Conciliación elaborará formatos para facilitar la solicitud de conciliación, el cual será rellenado bajo responsabilidad; en los casos que el solicitante sea representado por un tercero debido a la dificultad de acudir al centro de conciliación éste tendrá la obligación de mencionar de manera expresa dicha circunstancia en su solicitud.

## 3. La designación del Conciliador.

Posterior a la recepción de la solicitud para el inicio de la conciliación por el Centro de Conciliación, en el mismo día se designa al conciliador que verá el caso. Esta designación debe ser realizada de forma escrita. El Reglamento de la LCE, específicamente en su artículo 15 refiere que, se llevará a cabo el procedimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 de la mencionada LCE, la cual indica que, el momento idóneo para la designación del conciliador debe ser el mismo día o en su defecto, al día hábil siguiente a la solicitud; asimismo, dicho conciliador asignado, la ley le concede al conciliador dos días hábiles más después de designado, ello con el objetivo de que éste pueda cursar las invitaciones a la conciliación mismas que serán dirigidas a las partes a fin de realizar la audiencia en el tiempo previsto, cabe precisar que, para ello el Centro de Conciliación deberá disponer de salas libres así como disponer de los conciliadores para la realización de la

audiencia. Por otro lado, en los casos donde el acuerdo al que arribaron las partes pudiera llegar a afectar de alguna manera los derechos de terceros, para poder dar continuación a la audiencia, se incorporará al proceso y se citará a estos terceros, en caso de inasistencia de los mismos a pesar de estar notificados, los acuerdos a los que pudieran llegar las partes versaran únicamente sobre los derechos que les afecten a ellos.

4. Invitación Las invitaciones deben ser redactadas por el conciliador que se haya designado al caso, dichas invitaciones deberán ser efectuadas de forma escrita, siendo muy clara y concisa. El plazo con el que cuenta el conciliador para enviar las invitaciones correspondientes a las partes es de dos días hábiles, los cuales serán contados a partir del día siguiente de haber sido designado, ello conforme lo establecido por el artículo 15 del Reglamento de la LCE. El artículo 16 del mismo Reglamento precisa el contenido de las invitaciones, precisando que en ella solo se tiene que fijar la fecha en que se llevará a cabo la sesión correspondiente. Cuando la solicitud se presenta por ambas partes del conflicto, el conciliador se encuentra facultado a realizar la audiencia de conciliación el mismo día que fueron presentadas ambas solicitudes, ello claro está siempre que, ambas partes se encuentren de acuerdo, y que se compruebe la autenticidad y certeza de los documentos adjuntados a la solicitud, asimismo siempre y cuando no exista manera alguna de afectar derechos de terceros. Asimismo, el artículo 17 del mismo cuerpo normativo señala que, la responsabilidad de notificar es completa responsabilidad del Centro de Conciliación, misma que encargará dicha labor a una empresa dedicada y especializada al rubro de notificaciones, dicha empresa deberá cumplir con los requisitos de validez en la notificación, los cuales están establecidos en la Ley, bajo apercibimiento de que la notificación realizada carezca de efecto alguno. Las invitaciones a las sesiones deberán ser realizadas de forma personal, misma que tendrá como destino el domicilio indicado por la parte el solicitante, en caso que el notificador no encuentre al invitado en la dirección señalada, deberá entregar la invitación a una persona capaz siempre y cuando ésta se encuentre dentro del domicilio, si el notificador se encuentra con persona jurídica solo bastará con entregar la invitación a cualquiera de sus representantes o dependientes, para ello dichos

representantes deberán encontrarse debidamente identificados. De no encontrarse a nadie en el domicilio, de dejará aviso debajo de la puerta del día y hora en que el notificador regresará para que se pueda notificar con éxito, si aun así no se logra notificar al invitado se levantará un acta donde de manera expresa constara la dificultad. Es responsabilidad del Centro de Conciliación el revisar que el cargo de notificación contenga todos los requisitos establecidos conforme artículo 17 del Reglamento de la LCE. Ahora bien, cuando alguna de las partes en conflicto omita su asistencia a la primera sesión a pesar de estar debidamente notificados, se realizará una segunda invitación, teniendo en cuenta que se puede acceder al plazo que consta de 7 días hábiles contados desde el momento en que se cursaron las invitaciones, según lo prescrito por el artículo 12 de la LCE; contrario sensu, en caso que ambas partes en conflicto falten a la primera sesión, la conciliación se dará por finalizada. Ahora, en caso de que una o ambas partes acumulen más de dos faltas, también se dará terminado el procedimiento conciliatorio ello pues dicho acto también lleva a la conclusión de la conciliación, elaborándose de forma previa un Acta, la cual deberá contener certificación de haberse realizado las notificaciones conforme lo señalado por Ley.

5. Preparación de la audiencia. Según, Romero (s/f.), para la preparación de la Audiencia se requiere de lo siguiente (p. 9): a. Estudiar de forma exhaustiva el expediente. b. Tener previamente preparada una sala de audiencias: sala destinada a las reuniones conjuntas, ambiente acondicionado para llevar a cabo las reuniones privadas (caucus), mobiliario y enseres”.

**Segunda etapa: audiencia de conciliación.**

Según avalos citado por López (2019, pp. 55-56) refiere que “a través de esta etapa se busca fomentar el dialogo entre las partes en conflicto, ello con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuo dejando de lado todas sus diferencias. Cabe indicar que, se diferencia del proceso ordinario por cuanto la demanda es previamente presentada, y es por esta razón esta etapa da inicio cuando los justiciables y sus representantes se acreditan, para conseguir así un acercamiento entre las partes. La audiencia de conciliación, se encuentra prescrita en el artículo 10 de la LCE, donde se precisa que en dicha audiencia única deberá ser llevada a cabo dentro del local del Centro de Conciliación, misma que

es autorizada por las partes, así como por el conciliador designado al caso. La audiencia será conformada por la cantidad de sesiones que resulten necesarias para lograr arribar a un acuerdo beneficioso para las partes.

El plazo indicado mediante LCE artículo 11 refiere que, la audiencia única puede ser realizada hasta los 30 días calendarios posteriores a la fecha en que se llevó a cabo la primera sesión, dicho plazo es prorrogable únicamente por decisión de las partes”.

### **3. El acuerdo y el acta conciliatoria**

Después de realizada la negociación conjunta de diferentes opciones, las partes con la guía del conciliador asignado, llegan a un acuerdo que será satisfactoria para ambas. Para ello, deberá constar un acta en la cual debe encontrarse de forma expresa los alcances de cada uno de los acuerdos a los que arribaron las partes; en consecuencia, las partes tendrán pleno conocimiento de lo que les corresponde hacer, no hacer o recibir (s/f., p. 17). Por su lado, Sierralta (s/f, p. 158) señala que, “el acuerdo debe ser viable, operativo y de ejecución inmediata, asimismo debe contener de manera clara el procedimiento mediante el cual se hará efectivo, este acuerdo será redactado por el conciliador indicando de forma indubitable la forma en que se pacta el convenio del compromiso contraído por las partes; dicho acuerdo deberá estar redactado haciendo uso de lenguaje sencillo y que sea de fácil entendimiento para las partes sin que para ello requiera de la asistencia legal de su representante, ello con excepción de casos donde se presenten cuestiones jurídicas más complejas, para lo cual deberán las partes asistir con sus abogados para redactar el acuerdo con lenguaje jurídico”. Referente a ello, el artículo 16 de la LCE, define al acta de conciliación como: “(...) el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. Su validez está condicionada a la observancia de las formalidades establecidas en la presente ley, bajo sanción de nulidad”. Asimismo, el artículo 18 de la LCE, agrega que, “dicha acta de conciliación constituye un título de ejecución, por tanto, los derechos, obligaciones o deberes que ella contenga serán ejecutadas mediante los procesos de ejecución de resoluciones judiciales”. El artículo 15 de la LCE, prescribe que, “se da por concluido el procedimiento conciliatorio en caso de: a) Acuerdo total de las partes. b) Acuerdo parcial de las partes. c) Falta de acuerdo entre las partes. d) Inasistencia de

una parte a dos (2) sesiones. e) Inasistencia de ambas partes a una (1) sesión. f) Decisión debidamente motivada del Conciliador en Audiencia efectiva, por advertir violación a los principios de la Conciliación, por retirarse alguna de las partes antes de la conclusión de la Audiencia o por negarse a firmar el Acta de Conciliación. De lo anterior cabe indicar que, en los casos que no exista acuerdo ya sea por ausencia de las partes en las 2 sesiones, o en caso el conciliador advierta violación a los principios de conciliación no se producirá la suspensión del plazo prescriptivo prescrito en el artículo 19 de la LCE”. Por otro lado, en caso de reconvención en proceso judicial, solo será admisible si la parte que propone la reconvención, no ocasionó la conclusión de la conciliación al que fue invitado, realizando cualquiera de los supuestos contenidos en los incisos d) y f) del artículo 15. Referente a ello, el artículo 445 del Código Procesal Civil, en su tercer párrafo sostiene que: “En caso que la pretensión reconvendida sea materia conciliable el Juez para admitirla deberá verificar la asistencia del demandado a la Audiencia de Conciliación y que conste la descripción de la o las controversias planteadas por éste en el Acta de Conciliación Extrajudicial presentada anexa a la demanda”; es decir, en caso de que la parte invitada no asista a la audiencia de conciliación, producirá en el proceso judicial que posteriormente se instaure una presunción legal relativa de verdad, respecto de los hechos expuestos en el acta, cabe recalcar, que esta presunción se inclinará a favor del invitado que si asista y proponga sus pretensiones para una reconvención en el supuesto que el solicitante no asista. “Una de las anteriores formas de conclusión de procedimiento conciliatorio, prescritos en el artículo 15 de la LCE, debe encontrarse necesariamente contenida en el acta de conciliación; asimismo, entre los principales requisitos de contenido del Acta que se prescriben en el artículo 16 de la LCE; se encuentran, el lugar y fecha en el que se suscribe el acta de conciliación, los datos de las partes, así como los datos y registro del conciliador, los hechos expuestos mediante la solicitud de conciliación, para cuyo efecto se podrá adjuntar la solicitud de conciliación, misma que formará parte integrante del Acta, teniendo presente las formalidades establecidas por el Reglamento”. Asimismo, dicho artículo señala que, “el acuerdo conciliatorio al que arriban las partes deberá encontrarse de manera expresa en el acta de conciliación, ya

sea este acuerdo total o parcial, los derechos, deberes y obligaciones deberán estar consignadas de forma clara y precisa. De igual manera, en el acta deberá constar la firma del conciliador, las partes intervinientes o de sus representantes legales. Bajo ese mismo lineamiento, el referido artículo 16 señala que, en los casos que la parte se vea imposibilitada de poder firmar, intervendrá un testigo que firmará en su lugar, o en su caso imprima su huella digital, en el caso de los analfabetos también podrá intervenir un testigo a ruego que leerá y firmará el Acta de Conciliación, en ambos casos señalados se dejará constancia en el acta de conciliación. De existir la omisión de los requisitos contenidos en los incisos a), b), f), j) y k) del artículo 16 de la LCE no enerva la validez del acta, en cualquiera de los supuestos de conclusión del procedimiento conciliatorio prescritos en el artículo 15. La nulidad documental del acta se dará si se presentan los supuestos descritos en los incisos c), d), e), g), h), e, i), esta nulidad impedirá que la referida acta sea considerada como título de ejecución, e imposibilitará la interposición de la demanda. A ello, la parte afectada tendrá la facultad de proceder conforme a lo prescrito en el artículo 16 – A.” Ahora bien, el mismo artículo afirma que, “el acta de conciliación bajo ningún argumento puede tener enmendaduras, borrones, raspaduras ni superposiciones escritas entre líneas, contrario sensu, dicha acta podría resultar en nula. Asimismo, el acta no podrá contener las posiciones o propuestas ya sean del conciliador o de las partes, bajo salvedad que ambas lo autoricen de forma expresa”. El artículo 22 del Reglamento, referente al acta de conciliación afirma, que “éste se trata de un documento de carácter privado que bien puede ser medio de prueba en un proceso judicial. Las actas que contengan acuerdo conciliatorio deberán contener necesariamente la declaración expresa del abogado del Centro de Conciliación, puesto que es este quien verifica la legalidad del acuerdo”.

“El Acta de Conciliación deberá ser redactada de forma especial, es decir, teniendo presente la formalidad indicada por la LCE, misma que será aprobada por el MINJUS, y su ejecución se realizará mediante el proceso único de ejecución” (MINJUS, 2015, P. 114).

### **Tercera etapa: post conciliación.**

Según Romero (s/f, p. 18) la tercera y última etapa se dividen en dos fases:

“a) Registro, archivo del acta y del expediente.

Después de concluida la audiencia de conciliación, el expediente completo del caso concluido debe ser entregado a Secretaría General, mismo que contendrá los siguientes documentos: Solicitud y anexos. Cargos de las invitaciones efectuadas. Constancias de asistencia / inasistencia. Actas de suspensión de sesiones. Acta conciliatoria. Cargo de entrega de la copia certificada del acta.

La Secretaría General es el encargado de registrar en el “Libro de Registro de Actas” el acta de conciliación, misma que es entregada por el conciliador.

Asimismo, es recomendable que el acta original se tenga en un “libro de actas”, el cual debe estar debidamente foliado, y es de dicho libro de donde se obtendrán todas las copias certificadas que sean requeridas posteriormente.

b) Seguimiento de casos.

El seguimiento será llevado por el conciliador teniendo como apoyo al Centro de Conciliación, cuyo principal objeto será la verificación del cumplimiento del acuerdo contenido en el acta.

En caso de que una o ambas partes conciliantes lleguen a un incumplimiento total o parcial del acta, y si se determinan las causas, es posible promover una reunión con el fin de evaluar cuáles serán las acciones a tomar por las partes, o en su caso puedan tomar la decisión de iniciar un nuevo procedimiento conciliatorio.

El seguimiento sirve a los Centros Conciliatorios a evaluar el grado de eficiencia del servicio brindado.

Este puede ser llevado a cabo de forma personal o por teléfono”.

### **2.2.6 La gestión de la conciliación extrajudicial**

Los Centros de Conciliación son las entidades encargadas de la promoción y atención de la resolución de conflictos por medio de la conciliación en un marco de paz, de proceso extrajudicial, además ellas cuentan con personería jurídica con objeto de ejercer la función conciliatoria extrajudicial, para lo cual previamente deben cumplir los requisitos legales que dicta la Ley y el Reglamento. Jamal (2005) dice que “los centros de conciliación son las instituciones que tienen la finalidad de ejercer función conciliadora de acuerdo con las leyes de la materia, y donde uno de sus objetivos es el

ejercicio de la conciliación”. Por otra parte Taramona (2001) indica, “los centros tienen el fin principal de resolver conflictos producidos entre particulares mediante medios extrajudiciales alternativos que lleven a un acuerdo consensuado”. El Reglamento de la LDCE regula en sus arts. 42° al 55° el conjunto de requisitos y formalidades para la constitución y funcionamiento de los centros de conciliación. “El primer paso, es la formalización de una solicitud dirigida a la Dirección de Conciliación del Ministerio de Justicia, que además debe ir acompañada de los requisitos establecidos. Además de acompañar los documentos detallados en el Reglamento, se dispone que la solicitud debe contener: a) la descripción de la sede de funcionamiento del centro de conciliación, b) Los nombres del abogado o abogados del centro de conciliación.

La solicitud es verificada por la Dirección de Conciliación del MINJUSDH quienes deberán verificar el cumplimiento de los requisitos legales, pudiendo solicitar la subsanación de aquellos que no se hayan presentado o existan deficiencias. Cumplido satisfactoriamente el trámite, el Ministerio de Justicia emite la resolución ministerial autorizando el funcionamiento del centro, y su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

### **Supervisión de los Centros de Conciliación Extrajudicial**

La supervisión de los centros de conciliación está a cargo de la Dirección de Conciliación del MINJUSDH, y tiene la finalidad de constatar que los centros de conciliación cumplan las normas de funcionamiento y procedimiento establecidos en la Ley y el Reglamento, centrándose en: “- Que el proceso conciliatorio se efectúe de acuerdo a las normas legales, - Cumplimiento de los plazos legalmente señalados. - Cumplimiento del deber de actualización y capacitación permanente de los conciliadores. - Observancia de los principios prescritos en el art. 2° de la Ley. – Revisión in situ del archivo de actas”.

### **Registro de Centros de Conciliación**

El Ministerio de Justicia ha establecido el registro nacional de centros de conciliación extrajudicial, donde se inscriben de oficio los centros una vez autorizados por resolución ministerial. Además, indica Taramona (2001) “en el registro se archivan los

documentos que sustentan la constitución de los centros de conciliación públicos y privados”.

### **Registro de actas de Conciliación**

“Las actas deben ser registradas y archivadas por los centros de conciliación, ordenadamente cuidando la existencia de una adecuada numeración, se utilizarán archivos computarizados y una versión original impresa de las actas”. El registro dice Taramona (2001), “está protegido por el principio de confidencialidad extendido a los documentos o la información adjunta en los acuerdos y actas registradas. Además, los centros de conciliación deben contar con registro estadístico periódico de los resultados de la atención realizada, considerando un periodo semestral como lo estipula el art. 30° de la Ley”.

### **Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores**

Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales, son las instituciones académicas cuya finalidad es la formación y capacitación de conciliadores en los niveles básicos y especializados, deben estar inscritos y autorizados por el Ministerio de Justicia. Siendo sus principales obligaciones el respeto del programa académico de fase lectiva y de afianzamiento comprendiendo a los capacitadores que llevarán adelante el dictado del curso a nivel básico o especializado; realizar el curso en acuerdo al programa aprobado y presentar la lista de participantes y aprobados al finalizar el curso. El Ministerio de Justicia, en ese sentido ha expedido la Resolución Ministerial N° 180-2016- JUS, “aprueba los lineamientos para el diseño, organización, promoción, difusión y actualización de los cursos de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y de especialización en familia”.

#### **2.2.7 Eficacia de la Ley de Conciliación Extrajudicial**

Eficacia de la ley dice Kelsen (2001, p.50) que “la validez de las normas jurídicas significa que la ley debe ser obedecida y aplicada; la eficacia quiere decir que la ley es, en verdad obedecida y aplicada”. La eficacia del derecho quiere decir que los hombres se comportan en la forma en que, de acuerdo con las normas jurídicas deben comportarse, o sea, que las normas son realmente aplicadas y obedecidas. “Decir que

un orden jurídico es ‘eficaz’ significa simplemente que la conducta de la gente se ajusta a dicho orden”. (Kelsen, Teoría General del Derecho y del Estado, 1958, P.46) Sobre la eficacia de la Ley de Conciliación Extrajudicial No. 26872, contempla en su mismo artículo 6 (falta de intento conciliatorio) de dicha ley, “la obligatoriedad del intento conciliatorio previo a un proceso judicial, bajo sanción de improcedencia por causal de manifiesta falta de interés para obrar”. Aníbal Torres citado por Huanca (s.f.) Dice: ”El Acto Jurídico es eficaz cuando produce los efectos que le son propios (consistentes en la creación, regulación, modificación o extinción de relaciones jurídicas según el Art. 140 del C.C.) tales efectos son los contemplados en el ordenamiento jurídico (efectos legales) y los queridos por las partes (efectos voluntarios)”. Asimismo, según el Ubi Lex Asociados S.A.C., (2014, p.292); “se habla de eficacia e ineficacia del acto jurídico, teniendo como criterio diferenciador la producción de sus efectos. Así, será eficaz, cuando produzca los efectos queridos por el sujeto o sujetos que lo realizan; por el contrario, si el acto es incapaz de producir efectos, se catalogará como ineficaz”. Por lo tanto, para los operadores del derecho peruano, la eficacia de la Ley de Conciliación se refiere a los efectos a posteriori para los que fue creada dicha ley, es decir, alcanzar los objetivos de la conciliación extrajudicial, como son: “fomentar una cultura de paz”, en la medida en que el ciudadano encuentra una solución concertada a su conflicto a través de mecanismos paralelos y complementarios al Poder Judicial, y también porque reduce la carga procesal.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Eficacia de la ley**

Verificar si las leyes están impactando positiva o negativamente en los ciudadanos o han devenido en obsoletas. (Falconi 2014)

**2.3.2 Conciliación extrajudicial**, la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos, ha sido institucionalizado y por el cual un tercero imparcial (el conciliador) interviene en el conflicto, a solicitud y consentimiento de las partes, para ayudarles y facilitar llegar a acuerdo que satisfaga los intereses de las partes

enfrentadas. La relevancia de la intervención conciliadora reside en que sólo las partes y nadie más que ellas, son las que finalmente definen el resultado que arriben para arreglar el conflicto que las separa. El poder de decisión es exclusivo de las partes y no en el tercero conciliador, cuya función es de mero avenidor o facilitador de la comunicación. Son pues el binomio, conflicto y voluntad, las bases sobre el que se construye la conciliación extrajudicial (Ledesma 2000)

### **2.3.3 Solución de conflictos de materia civil**

Resolver las diversas disputas en materia civil surgidas en la cotidianidad, entre ellas problemas de familia, arriendo o convivencia son abordados desde la conciliación, como alternativa judicial que apela a la voluntad de las partes. (Cuellar 2018)

### **2.3.4 MINJUSDH**

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, es el ente rector de la conciliación extrajudicial, para lo cual a su interior a creado como órgano de línea la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos.

### **2.3.5 Formación de conciliadores**

La capacitación o formación de conciliadores es una metodología que se centra en el logro de las habilidades teórico-prácticas indispensables para el manejo del proceso de conciliación extrajudicial; es decir, se utiliza un criterio de capacitación basada en los procedimientos legales ordenados y en la performance práctica de los profesionales de la conciliación. (Ormachea 1998)

### **2.3.6 Procedimientos conciliatorios**

El procedimiento brinda a las partes espacio para el diálogo ordenado donde ventilan sus controversias de manera pacífica, con la ayuda del conciliador que es un tercero capacitado y con cuya intervención satisfactoria puedan arribar a un acuerdo de manera acelerada y económica a diferencia de la vía judicial, pero relevando el logro de acuerdos con auténtica vocación de cumplimiento en la medida que responde a la voluntad de los implicados. (Pinedo 2008)

### **2.3.7 Gestión de centros de conciliación**

Las gestiones institucionales de los centros de conciliación sean públicos o privados incluyen la creación, organización y su supervisión. Los centros son entidades que tienen por objeto el ejercicio de las funciones conciliadoras según lo establecido en la LDCE. (Estela 2002)

### **2.3.8 Centros de Conciliación**

Los Centros de Conciliación Extrajudicial son instituciones públicas o privadas que tienen entre sus objetivos, el ejercicio de la función conciliadora de conformidad con la Ley de Conciliación Extrajudicial. Pueden constituirse Centros de Conciliación Públicos a cargo del MINJUSDH u otras entidades públicas como las municipalidades o gobiernos regionales, o Centros Privados, a cargo de asociaciones sin fines de lucro, que declaren entre sus finalidades ejercer la función conciliadora.

### **2.3.9 Centros de Formación de Conciliadores**

Constituyen organizaciones académicas especializadas en la formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales y pueden ser de gestión pública: la Escuela Nacional de Conciliación del Ministerio de Justicia, o privadas los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores particulares. El MINJUSDH tiene a su cargo la autorización, registro y supervisión de los centros de formación y los cursos de capacitación de conciliadores básicos o especializados, pudiendo sancionar privando o suspendiendo las facultades conferidas a los centros, cuando éstos incumplan los objetivos y condiciones prescritas por la ley y su reglamento.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil en el Distrito Conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

1. La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de los Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.

2. La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.

3. La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros de Conciliación en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.

#### **3.3. Variables**

##### **3.3.1. Variables generales**

##### **Eficacia de la ley de conciliación extrajudicial**

Definición conceptual: Verificar si las leyes están impactando positiva o negativamente en los ciudadanos o han devenido en obsoletas. (Falconi 2014)

Definición operacional: Eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los centros de conciliación del Callao.

##### **Solución de conflictos de materia civil**

Definición conceptual: Resolver los conflictos que surgen en la cotidianidad, como por ejemplo problemas de familia, arriendo o convivencia son abordados desde la conciliación en equidad, como alternativa que apela a la voluntad de las partes. (Cuellar 2018)

Definición operacional: Solución de los conflictos de materia civil en los centros de conciliación del Callao.

### **3.3.2. Variables específicas**

#### **Formación de conciliadores**

Definición conceptual: La formación de conciliadores es una metodología de capacitación que se centra en el logro de las habilidades necesarias para el manejo del proceso de mediación/conciliación; es decir, se utiliza un criterio de capacitación basado en la performance práctica de los candidatos a conciliación. (Ormachea 1998)

Definición operacional: Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la formación de los conciliadores de los centros de conciliación del Callao.

#### **Procedimientos conciliatorios**

Definición conceptual: Brindar a las partes un espacio de diálogo en el que puedan ventilar sus controversias de manera pacífica, contando con la ayuda de un tercero capacitado y cuya gestión satisfactoria les permita arribar a un acuerdo de manera rápida y económica, pero lo más importante, lograr un acuerdo con mayor vocación de cumplimiento en la medida que es acordado de manera voluntaria. (Pinedo 2008)

Definición operacional: Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios de los centros de conciliación del Callao.

#### **Gestión de centros de conciliación**

Definición conceptual: La gestión de los centros de conciliación incluye la creación, organización y supervisión. Los Centros de Conciliación son entidades que tienen por objeto ejercer función conciliadora de conformidad con la ley. (Estela 2002)

Definición operacional: Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la gestión de los centros de conciliación del Callao.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Método de investigación**

##### **4.1.1 Métodos generales**

Esta investigación inicialmente se planteó realizar con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo. Pero encontrando complejidad y tratándose de una tesis de pregrado donde la Universidad indica solo uno de los enfoques cuantitativo o cualitativo, se optó por presentar una investigación cuantitativa.

En el proceso de identificación de la metodología de la investigación se ha encontrado todavía vigente la discusión de los métodos más indicados de investigación para las ciencias jurídicas. A veces se pretende enfocar la investigación jurídica en tanto fenómeno social como adscrita a las ciencias sociales, como la sociología o antropología jurídica. Pero los límites de este enfoque están en ceñirse al tratamiento de variables sociales enmarcadas en las teorías sociológicas o antropológicas, pero si las ciencias jurídicas van a ser disciplina científica debe tener su propio campo de estudio y métodos específicos de investigación. En tal sentido, se parte de los enfoques metodológicos generales de las ciencias sociales, como la citada sociología jurídica.

##### **4.1.2 Métodos Cuantitativos**

El enfoque cuantitativo en general es el estudio de variables cuantitativas, en este caso la escala de Likert, un instrumento de aproximación objetiva a la valoración que los sujetos encuestados dan a los indicadores de la investigación. En este caso a indicadores de efectividad de las normas legales, en su aplicación práctica en un lugar.

Para el logro de los objetivos de la investigación, se han realizado las operaciones estadísticas descriptivas, de los indicadores recogidas en las encuestas a los agentes conciliadores.

La confiabilidad de los resultados obtenidos se ha medido mediante alfa de Cronbach, que permite tener cierta seguridad de la coherencia en los datos procesados.

##### **4.1.3 Dogmática jurídica**

La investigación jurídica, al igual que cualquier investigación, debe hacer explícitas sus premisas metodológicas, las que están asociadas –necesariamente– con

el marco teórico adoptado. Al igual que en las ciencias empíricas, el marco teórico dogmático presupone ciertos criterios que podemos llamar metodológicos. Son los criterios que habrán de seguirse para fundar los enunciados prácticos que se propone elaborar la investigación.

En las ciencias empíricas, las pautas metodológicas se refieren a la corroboración de hipótesis empíricas deducidas de la teoría, que suelen denominarse experimentos cruciales. En la ciencia dogmática, no podemos recurrir a este tipo de experimentos, porque su falsabilidad no es empírica, o no depende de experimentos cruciales. La fundamentación de conclusiones dogmáticas depende de un agregado de argumentos de distinto tipo, y que van de la invocación de una autoridad (intención del legislador, interpretación literal de un texto, interpretación jurisprudencial, opinión de la doctrina más recibida, etc.) hasta criterios racionales (coherencia, sistematización, justificación moral, consecuencias prácticas, etcétera), pasando, inclusive por criterios empíricos (imposibilidad fáctica, consecuencias absurdas, etc.). Evidentemente, sin explicitar estos criterios, cualquier discusión acerca de la validez de un enunciado práctico (aquél que atribuye un cierto significado a determinadas disposiciones jurídicas) carece de sentido. De modo que la inclusión de premisas teórico-metodológicas cuantitativas en la investigación dogmática, es relevante para el cumplimiento de básicos de la ciencia jurídica, como es el caso:

- permite el control intersubjetivo de la racionalidad de nuestro argumento;
- fortalece la inteligibilidad de nuestra argumentación;
- posibilita encontrar modos de falsación de las hipótesis defendidas en nuestro argumento.

#### **4.1.4 Métodos específicos**

En este caso se ha debido adaptar la metodología sociológica al específico estudio jurídico de la efectividad normativa de la conciliación. Sobre el proceso de recolección de datos mediante las técnicas sociológicas generales de encuesta-entrevista, el procesamiento de la información en cambio ha sido adaptando la lectura de los datos a los métodos de la interpretación legal, y en este caso se ha visto como lo más adecuado la interpretación sistemática de la información, en el contexto del marco

jurídico más amplio sustantivo y procesal civil, así como de los aspectos filosóficos del Derecho y de la problemática social a la que sirve la institución de la conciliación extrajudicial.

Este estudio específicamente aplicó el método específico de la encuesta de opinión a una muestra representativa de los principales actores en la aplicación de la ley de conciliación, los agentes conciliadores. Mediante una técnica sui generis de encuesta-entrevista con escala y opinión de razones sustentadoras de la evaluación de indicadores planteadas al encuestado.

El procesamiento de datos ha considerado en conjunto, primero la tabulación de los datos cuantitativos expresados en la escala de Likert resuelta en las encuestas y luego el tratamiento de los argumentos planteados, el análisis de las razones estipuladas, considerando peculiaridades de los conciliadores, así como las convergencias y divergencias expresadas.

Seguidamente se pasó al procedimiento de los datos consolidados, con los antecedentes y el marco teórico, en un ejercicio de hermenéutica jurídica y derecho comparado, considerando las diferentes posiciones, escuelas jurídicas y realidades regionales o nacionales de los especialistas e investigadores de referencia.

## **4.2 Tipo de investigación**

### **4.2.1 Investigación básica**

Este estudio pretende contribuir a la teoría de evaluación de la ley, la legislación procesal. Se entiende que la conciliación extrajudicial es una norma de tipo procesal, porque no pretende crear derechos sino más bien ayudar a resolver los conflictos que enfrentan los derechos de las partes.

Es decir, ampliar los conocimientos sobre como evaluar y con ello mejorar la legislación e institución de la conciliación. Habida cuenta además que hay muy pocos estudios a ese respecto.

### **4.2.2 Investigación exploratoria**

El presente trabajo es de tipo explorativo, por cuanto la evaluación del proceso de implementación de mecanismos públicos de conciliación extrajudicial en el Perú no se ha realizado antes a nivel de tesis o investigación científica. Siendo así se espera que

esta tesis de pistas hacia estudios explicativos más específicos sobre la evaluación de la legislación de medios alternativos de solución de conflictos en general y de conciliación extrajudicial pública en particular. En ese sentido su contribución consiste en una descripción explorativa de los elementos centrales del modelo, el fenómeno en general y sus componentes estructurales:

La formación de los conciliadores para el debido ejercicio técnico y deontológico de la función conciliatoria en la atención de las disputas de materia civil. Formación compartida entre los centros privados de formación y la escuela del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, MINJUSDH.

La aplicación de los procedimientos que resulten efectivos e idóneos para facilitar el diálogo, negociación y plasmación de acuerdos que resuelvan las controversias.

La gestión de los centros de conciliación y del conjunto de la red de centros, así como de los centros de formación de conciliadores con rectoría del MINJUSDH.

#### **4.3 Nivel de investigación**

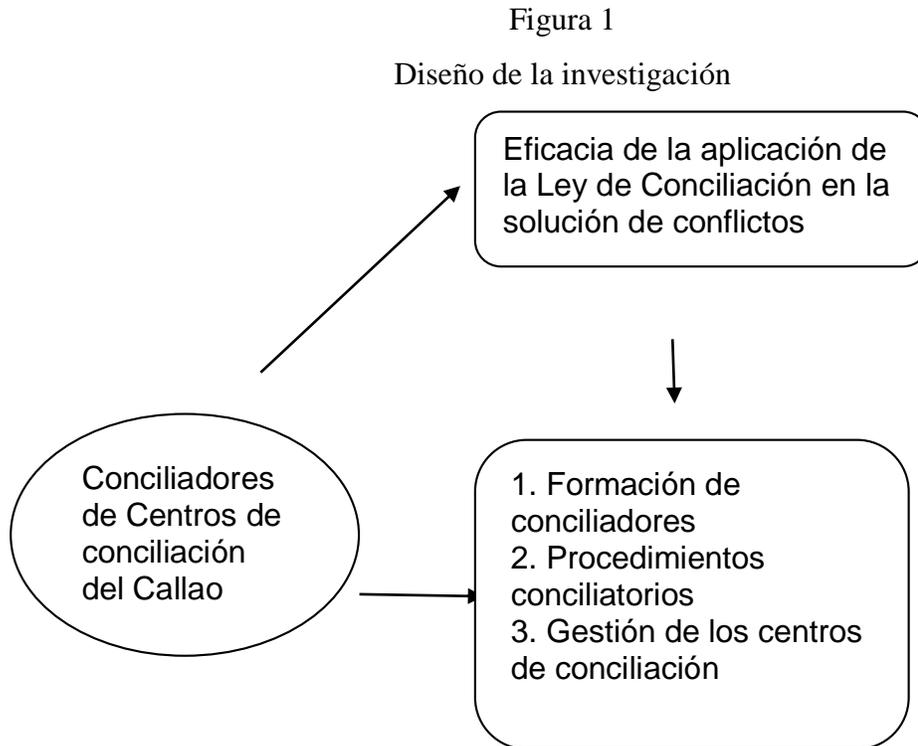
La formulación del problema de investigación fue ¿Cuál es la efectividad de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos?

La revisión de literatura sobre evaluación legislativa ex post en general es pobre. Esto a pesar que la efectividad de la ley es una pregunta importantísima, sin cuya respuesta no es posible determinar cuándo y cómo debe derogarse, mejorarse o acaso renovarse la legislación. Si bien hay leyes que por su naturaleza puede fácilmente verificarse su efectividad como es el caso de las leyes tributarias o presupuestarias, por ejemplo. Las leyes judiciales y procesales como la conciliación son mucho más complejas.

Por lo expuesto era difícil, sin antecedentes científicos sólidos, pretender realizar investigaciones de nivel explicativo, en ese sentido se optó por realizar un **estudio de nivel descriptivo**, consultando a los agentes profesionales de la conciliación quienes laboran cotidianamente y experimentan la aplicación concreta de la ley en la solución de los conflictos, su sin duda valiosa opinión; sobre la ley, su eficacia general como herramienta para la solución de conflictos y detallando además sobre la formación de los conciliadores, los procedimientos conciliatorios y la gestión de los centros .

#### 4.4 Diseño de investigación

El Diseño que utilizamos fue no experimental transversal, con el siguiente esquema



#### 4.5 Población y muestra

##### 4.5.1 Población

En el Distrito Conciliatorio del Callao existen 44 centros de conciliación. 2 son públicos y 42 privados. El universo de conciliadores judiciales en el país, alcanzan los 52,495. Hay 1,803 Centros de Conciliación, los cuales 1,719 (95,3%) son privados y 84(4.7%) públicos. Según datos del MINJUSDH.

##### 4.5.2 Muestra

Dado que es una población pequeña, nuestra muestra era igual al universo poblacional, es decir aplicaremos las técnicas de investigación a los 44 centros de conciliación. (100%).

Sin embargo, solo se consiguió que contestaran el formato de encuesta la mitad de los encuestados 22. (50% de la población). Pero tratándose de un estudio de nivel

exploratorio es suficiente para extraer resultados y conclusiones preliminares para posteriores estudios explicativos.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizó la técnica de Encuesta-entrevista.

En este caso en particular el tesista se dirigió personalmente a cada uno de los 44 centros de conciliación con el instrumento cuestionario consistente en 4 preguntas de evaluación en base a escala de Likert y además exhortando a opinar en palabras sobre las razones que sustentan su evaluación. Habiendo logrado la participación plena de conciliadores de 20 centros de conciliación. Los demás otros 22 no quisieron participar y otros 2 devolvieron los cuestionarios incompletos o con errores, aduciendo que estaban muy ocupados, se les perdía el cuestionario, y otras razones por las cuales desistieron de participar en esta investigación.

Siguiendo las orientaciones de las metodologías sociológicas, en el sentido que en este tipo de estudios donde se espera conseguir opiniones reflexivas y responsables, no corresponde exigir la participación de quienes no desean colaborar de buena fe, se decidió no insistir más y trabajar con los 20 cuestionarios obtenidos.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **4.7.1 Estadísticas**

En esta investigación los datos recogidos en los cuestionarios con escala de Likert, fueron tabulados, elaborados los cuadros y luego las tablas de frecuencia y su presentación de tablas estadísticas.

Los datos luego fueron analizados y contrastados con los resultados del marco teórico y las opiniones sustentadoras de los agentes conciliadores encuestados. Los datos se presentan siguiendo la organización de los objetivos que guían la investigación:

La eficacia de la ley en la resolución de conflictos de materia civil.

La formación jurídica, ética y técnica de los conciliadores.

La efectividad de los procedimientos de convocatoria, negociación y acuerdo.

La gestión individual y corporativa de la red de centros de conciliación.

El método de contrastación utiliza la herramienta estadística del alfa de Cronbach, el análisis en lectura sistemática de los diferentes argumentos sostenidos en los cuestionarios resueltos y del conjunto de especialistas e investigadores que dan fundamento al marco teórico de la investigación.

Seguidamente se realiza la discusión de los resultados, donde en primer lugar se analizan las coincidencias y diferencias con los estudios nacionales llevadas a cabo con variada temática, metodologías y en distintos contextos. El Derecho comparado con los estudios internacionales escogidos de análisis y contextos más similares a la propia realidad peruana y chalaca.

Luego también los resultados se discuten con las concepciones de efectividad de la ley, conflictos de materia civil, formación de conciliadores, procedimientos conciliatorios y gestión de instituciones conciliadoras, trabajadas por distintos juristas y tratadistas de la conflictología y medios alternativos de manejo y solución de disputas.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La revisión de los antecedentes nos ha descubierto, que la mayoría de estudios no considera a los agentes conciliadores como objetos de estudio. En general se realizan análisis documental en dogmática jurídica, estudios socio jurídicos de los conciliantes, el entorno social e institucional. Pero este trabajo es el primero que se centra en la opinión de los propios agentes conciliadores, haciéndolos entonces objetos del estudio en el buen sentido de la palabra. Por tanto, se ha considerado las implicancias éticas, como recoger con la mayor fidelidad posible las opiniones, respetar las negativas a participar y mantener la confidencialidad y reserva de las críticas y calificaciones dadas, a fin tanto de recoger el verdadero sentir como evitar involucrar acaso en probables conflictos. Este estudio además se realizó en medio del surgimiento de un intenso debate entre los funcionarios del Ministerio de Justicia, el Poder Judicial, colegios de abogados, conciliadores y académicos expertos, sobre la situación y perspectivas de la conciliación a 20 años de iniciado el proceso de institucionalización del procedimiento conciliatorio obligatorio en las controversias civiles.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

##### **5.1.1 RESULTADOS DEL MARCO TEÓRICO**

###### **5.1.1.1 Resultado de los antecedentes y bases teóricas**

Los antecedentes internacionales revisados en tesis de la vecina Colombia y Ecuador, en general coinciden que la institucionalización de la conciliación extrajudicial ha sido positivo para contribuir a solucionar las disputas de materia civil, aportando al cumplimiento de la obligación estatal y social de acceso a la justicia, solución de diferencias y promoción de la cultura de paz. Aunque se observa también que la conciliación podría resolver más problemas de los que soluciona tanto mejorando las capacidades de los conciliadores y los centros de conciliación como la estructura pública y social, así como la educación y fomento de los valores y cultura de paz.

Los antecedentes nacionales revisados presentan resultados variados, difícilmente comparables porque los objetos de estudio, enfoques y técnicas de investigación actuados son diferentes, por tanto, es difícil hacer conclusiones categóricas. En ese sentido conviene ratificar las mismas conclusiones de los antecedentes internacionales: la conciliación extrajudicial es una institución que contribuye a la justicia, aunque tiene sus defectos y limitaciones algunas de ellas referidas a cuestiones técnicas pueden resolverse a corto plazo, pero hay otros aspectos culturales y estructurales mucho más difíciles de resolver y en ese sentido es injusto exigirle a la institución resolver situaciones que las rebasan, como se desprende del análisis de las bases científicas, a continuación.

La justificación existencial de la conciliación, es el conflicto. Hay unanimidad que el conflicto es inherente a la vida social. No siempre los conflictos son negativos o antagónicos, es más en general todo intercambio requiere discutir y acordar lo que suele ser ordinariamente cotidiano. Tampoco es tan frecuente que los conflictos requieran la tutela jurisdiccional efectiva de los derechos en disputa. La mayor parte de las veces las personas llegan a negociar plazos, condiciones, rebajas etc. Pero cuando las controversias no se resuelven y los montos son significativos, los sujetos exigen justicia

o por lo menos alguna atención a sus demandas, tradicionalmente todas las sociedades y la peruana también dispone de algunos mecanismos consuetudinarios para atender esos problemas, así como la vía judicial.

El avance científico en sociología y derecho durante el siglo XX pasó de lo consuetudinario a la formulación de planteamientos teóricos e institucionales para el desarrollo de la técnica y el derecho de los medios alternativos: mediación, conciliación, arbitraje. La transacción privada y extrajudicial de obligaciones enmarcadas en el derecho civil y la capacidad jurídica de los sujetos para negociar sus intereses y derechos de libre disponibilidad.

En este presente siglo XXI se avanza otro paso: la institucionalización de la conciliación extrajudicial como servicio público. El Estado peruano la establece mediante ley, crea el ente rector del servicio la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos adscrita al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El sistema creado presenta las siguientes características.

Se establecen los centros de conciliación como las entidades de atención del servicio conciliatorio, descentralizados en los ámbitos urbanos apegados a los distritos judiciales los distritos conciliatorios. Estos centros pueden ser públicos y gratuitos y si lo son generalmente están adscritos al MINJUSDH, que los dota de recursos financiados por el tesoro público. Los centros privados que son la mayoría, son emprendimientos similares a los estudios de abogados, notarias y otros, aunque legalmente son asociaciones civiles sin fines de lucro. Como servicio público está sujeto a reglamentación, supervisión y sanción administrativa por el ente rector la DCMA-MINJUSDH.

En la sistemática jurídica la ley de conciliación extrajudicial, LCE, es una norma adjetiva y social, aunque puede tener efectos sustantivos si se analiza bien. Es adjetiva o procesal porque regula el obligatorio procedimiento de intento conciliatorio, antes de recurrir a la justicia civil si fuera necesario. Cuando no se ha podido conciliar en el centro de conciliación, resuelta la disputa por negociación directa o cuando pese a haberse llegado a acuerdo, está se incumple y entonces el acta de conciliación pasa a ser título ejecutivo y por tanto amparable por la justicia civil a fin de hacer efectiva la

obligación, similar a todo título ejecutivo reconocido en el marco del código civil sustantivo.

Cuando las partes conciliantes son privadas, lo que es generalmente cierto, ubicamos la LCE en el derecho privado. Sin embargo, también es factible utilizarla en materias administrativas o de contratación pública. En ese sentido la LCE empieza a formar parte también del derecho administrativo o público. Entonces resulta siendo una potente herramienta adjetiva para uso en muy variados casos y materias. Esto viene llevando a plantear áreas de especialización, al respecto se ha avanzado bastante en derecho de familia y en derecho administrativo y laboral mecanismos de conciliación técnicamente similares, aunque reglamentados por el derecho laboral o administrativo fuera de la LCE.

Algunos académicos critican la conciliación y más precisamente la LCE, por su falta de formalismo y la posibilidad de generar acuerdos inejecutables. No se termina de entender la lógica especial de la conciliación, de ser una forma de acceder a justicia cuyas soluciones pueden ser inferiores a las que pueden lograrse en vía judicial, como si la vía judicial fuera casi perfecta. En todo caso es indispensable machacar que los acuerdos conciliatorios son voluntarios, si alguna de las partes cree que tiene una mejor alternativa judicial al acuerdo conciliado puede desistir y no suscrito llevar ante la justicia civil su caso con el acta de no acuerdo.

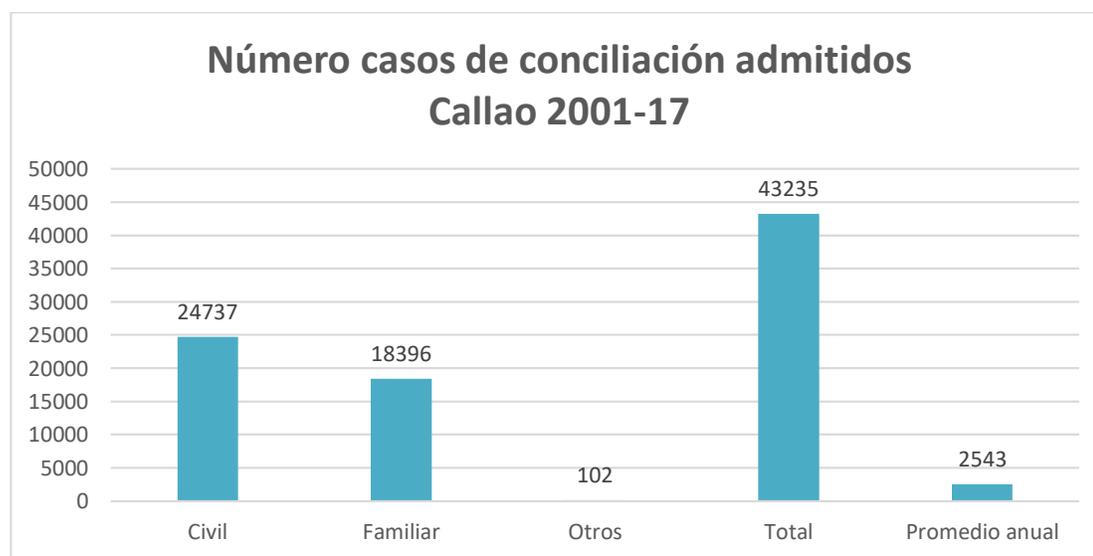
La reglamentación del procedimiento conciliatorio es amplia, está descrita en los manuales y normas citadas en la bibliografía y resumidas en el marco teórico. Siendo amplia es mucho menos amplia que el código procesal civil. De todas formas, es posible condensarlas y decir que la formalidad exigida es básica para toda persona con el nivel académico exigido para ser conciliador: admitir la solicitud de conciliación previa revisión de los requisitos, invitar a audiencia a las partes en plazos razonables, llevar a cabo la audiencia con el mejor uso de las habilidades conciliadoras y de ser el caso redactar el acta de acuerdos de modo que garantice su valor de título ejecutivo. Llevar el registro y archivo de lo actuado con lo cual puede expedir las actas y documentos que se requieran y de ser el caso rendir cuentas si se las exigiera por trámite ordinario o investigación administrativa o judicial.

Las formalidades básicas deben cumplirse y el centro de conciliación además debe contar con un letrado que revise la legalidad de los acuerdos. Pero por lo demás el corazón de la conciliación que es la audiencia, no está sometida a protocolo riguroso y más bien abre la posibilidad para el conciliador y las partes conciliantes de haciendo sus mejores esfuerzos y capacidades técnicas encausar el proceso de diálogo, construcción de confianza, exploración de posibilidades y posibilitar si fuera posible una buena solución, o al menos mejor solución que otras alternativas como la vía judicial.

La formación de los conciliadores en ese sentido tiene tres grandes líneas de capacitación, dadas por entidades especializadas con guías y materiales validados y en continuo perfeccionamiento: derecho, normas penales, civiles, procesales, constitucionales y principalmente el detallado marco normativo de la LCE; la resolución alternativa de conflictos, la teoría del conflicto, las técnicas de comunicación y negociación para el logro de acuerdos y soluciones; los aspectos administrativos de la conciliación, la acreditación de conciliadores y los centros de conciliación y la rectoría del MINJUSDH.

### 5.1.1.2 Resultados de la información estadística oficial

**Figura 2**



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

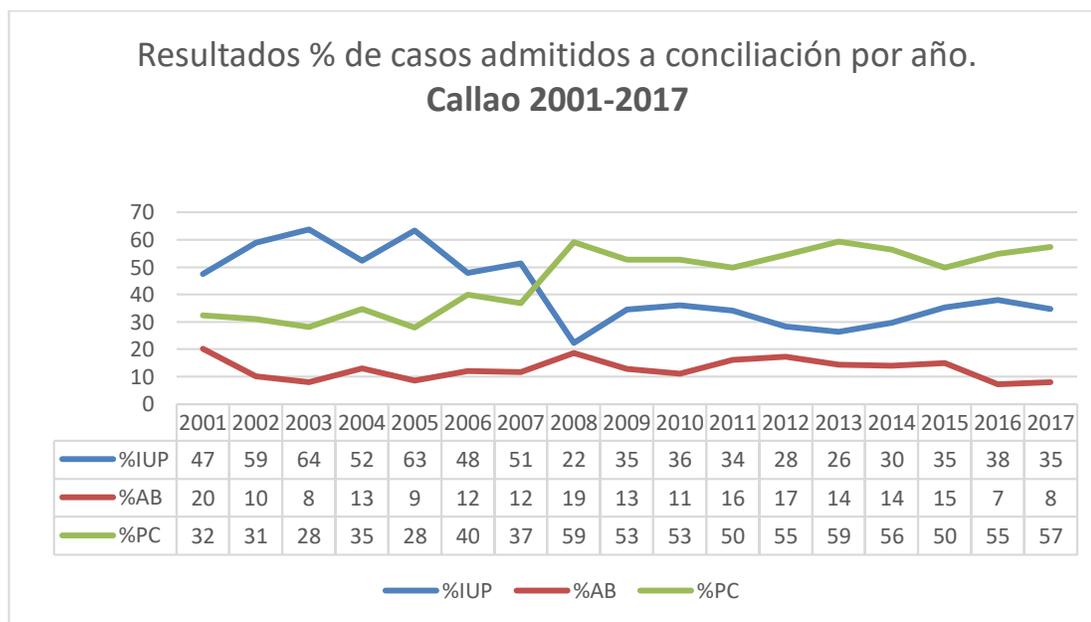
Las estadísticas de casos presentados a los centros de conciliación en el Callao, en el periodo 2001-2017, indican que en total estos atendieron 43,235 casos, 2,543 casos anuales en promedio, 61 casos por centro de conciliación.

Los casos civiles atendidos fueron 24,737 (57%); incumplimiento de contrato, indemnización, interdicto, mejor derecho a la propiedad, obligación de dar, hacer, no hacer; obligación de dar suma de dinero, otorgamiento de escritura pública, rectificación de áreas, desalojo, disolución contractual, convocatoria a junta o asamblea, división y partición de bienes, ofrecimiento de pago, resolución contractual y reivindicación de propiedad.

Los casos de familia atendidos fueron 18,396 (42%); alimentos, liquidación de sociedad de gananciales, régimen de visitas, tenencia de menor, gastos de embarazo y post parto, y Ley 29227 para Separación Convencional.

Así mismo se atendieron otros 102 casos (1%); reparaciones civiles de procesos penales, problemas vecinales y otros. Se intentaron también atender casos laborales, pero fueron dejados de lado por la mejor especialización del Ministerio de Trabajo en ese ámbito.

**Figura 3**

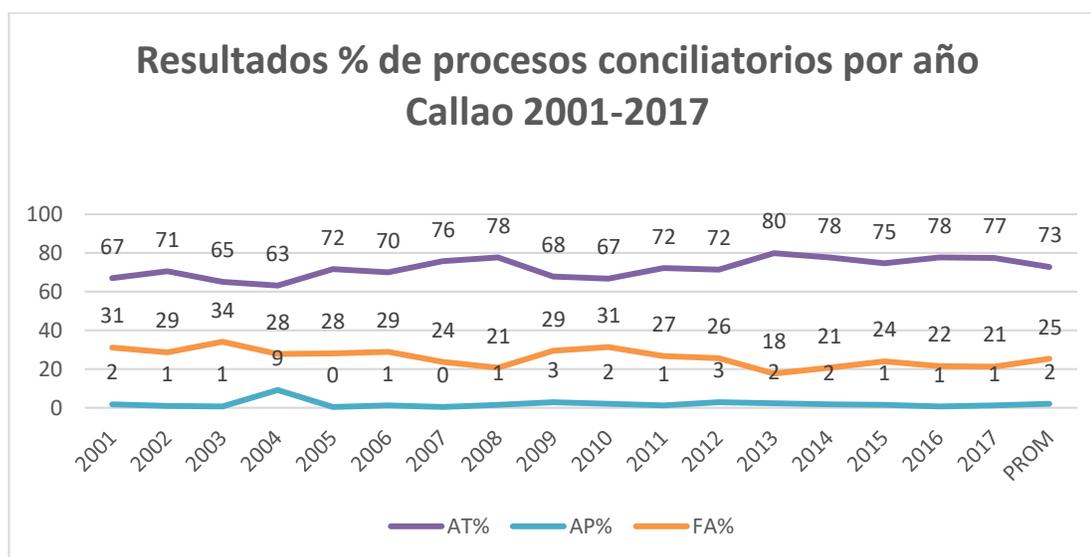


Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

De los 43,235 casos admitidos a trámite y efectuadas las invitaciones a conciliar, en promedio el 48% llegaron a la audiencia de conciliación (%PC en el gráfico), en las cuales las partes tuvieron la oportunidad de dialogar, plantearse soluciones y arribar a algún acuerdo conciliatorio. Los primeros años este porcentaje era menor alrededor del 30% y paulatinamente se ha incrementado hasta llegar al 57% de casos en el 2017.

En el 52% de casos no llegaron a la audiencia de conciliación, por inasistencia de una de las partes (%IUP en el gráfico), en promedio 39%. Esta cifra fue especialmente alta en los primeros años 2001-2007 en los cuales osciló entre el 47-64%, para disminuir en la última década representando generalmente una tercera parte del total de casos. En otros casos por abandono de ambas partes (%AB en el gráfico), en promedio 13%. Esta cifra ha ido disminuyendo, situándose en el 2017 en 8%. Sobre el motivo de este cambio se cree que la sola recepción de la invitación a conciliar inquietaba a la mayor parte de las partes emplazadas a buscar un acuerdo y resolver el conflicto con la parte emplazadora sin necesidad de asistir a la audiencia. Pero en la última década paulatinamente ha cambiado, y ahora son cada vez más los casos que llegan a realización de las audiencias de conciliación.

Figura 4

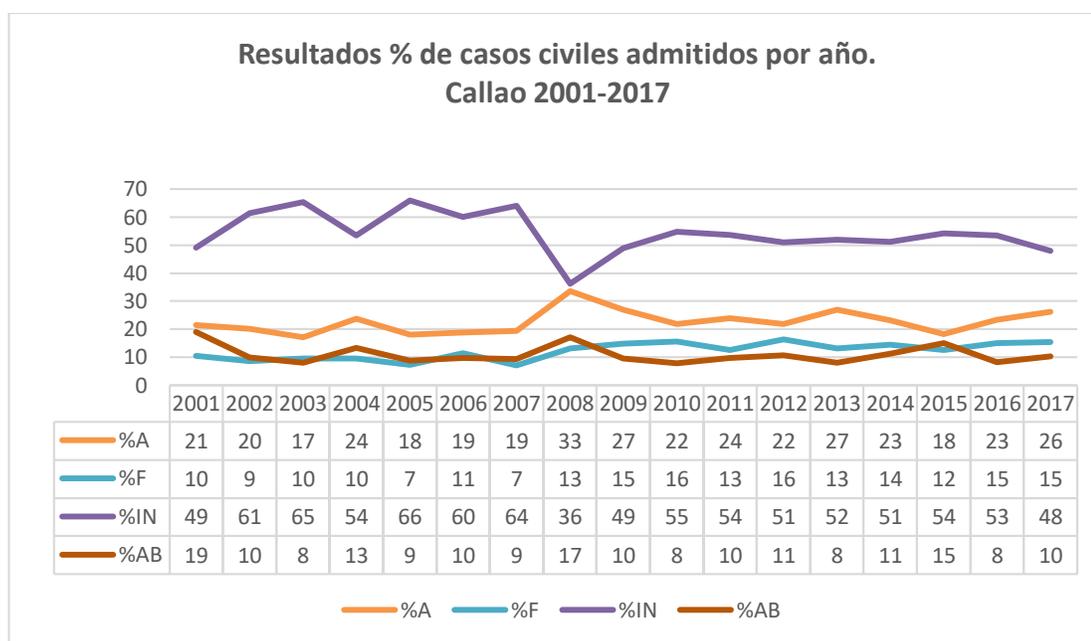


Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

Los resultados de las audiencias y los procesos también han mejorado a lo largo del tiempo. Como describe el gráfico 4, los acuerdos totales (AT) logrados pasaron de 67% en el 2001 al 77% el 2017, es decir 3 de cada 4 casos que llegan a audiencia se consigue arribar a acuerdos totales de la controversia. Mientras los acuerdos parciales (AP) siempre han sido pocos, alrededor de 1-2%. En tanto que la falta de acuerdo (FA) aunque ha disminuido también es importante bordeando el 25% de los resultados de las audiencias conciliatorias.

Sin embargo, como se verá a continuación los resultados en las diferentes materias motivo de conciliación tienen sus propias peculiaridades: civil, familia, reparación civil penal, problemas vecinales y otros.

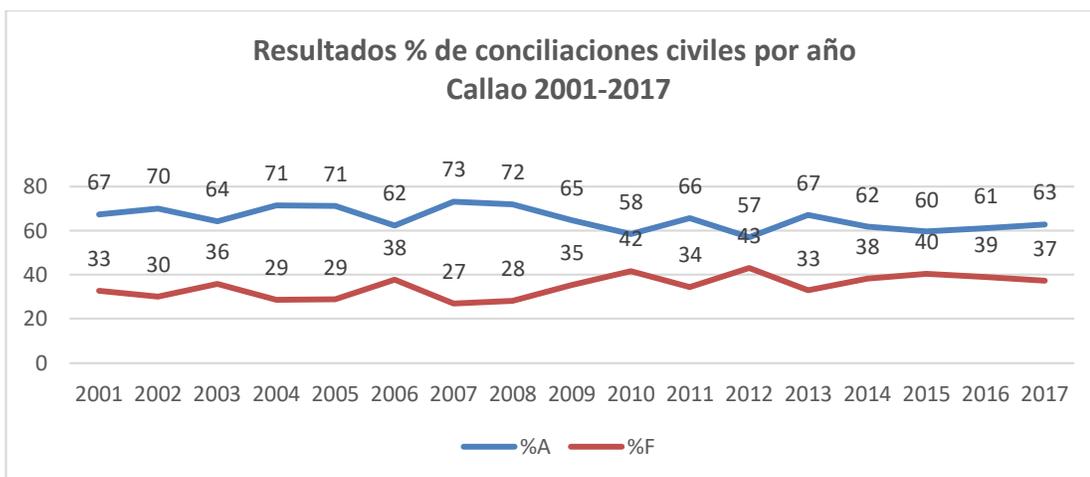
Figura 5



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

Las actas sin acuerdo; %F, falta de acuerdo más %IN, inasistencia de una de las partes; para seguramente remitirse a la justicia civil, son la mayoría fluctuando del 59-75% Los casos abandonados en los centros, presumiblemente resueltos fuera de algún modo vienen siendo 1 de cada 8 o 13% en promedio anual.

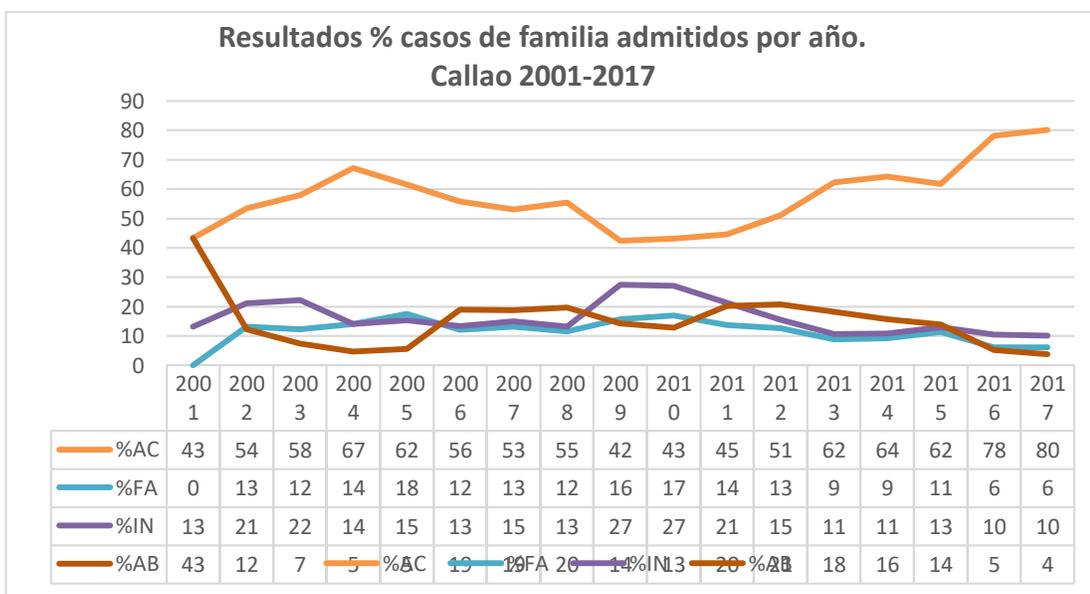
Figura 6



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

Los casos civiles son más difíciles de conciliar en los centros de conciliación. Como muestra el gráfico 6, el porcentaje de acuerdos logrados (%A) aunque ha venido subiendo sigue siendo menor 21% el 2001 a 26% el 2017. Es decir, solo 1 de cada 4 casos admitidos logran resolverse. Respecto a las estadísticas de las audiencias como se ve en el gráfico 4, dos tercios tienen la probabilidad de resolverse en acuerdos y en un tercio de los casos no se llega a acuerdo alguno.

Figura 7



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

Los casos de familia son más fáciles de conciliar en los centros de conciliación. Como muestra el gráfico 7, el porcentaje de acuerdos logrados (%A) ha venido subiendo del 43% el 2001 al 80% el 2017. Es decir, 4 de cada 5 casos admitidos logran resolverse. Las actas sin acuerdo; %F, falta de acuerdo más %IN, inasistencia de una de las partes; para seguramente remitirse a la justicia de familia, son la minoría, siendo los últimos años en solo 16% de los casos.

Los casos abandonados en los centros, presumiblemente resueltos fuera de algún modo vienen disminuyendo hasta situarse actualmente en el 4%.

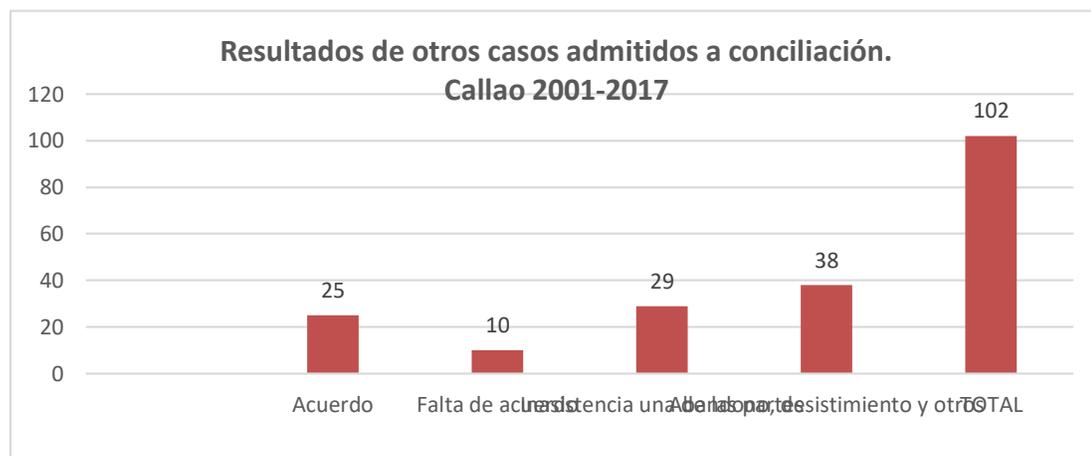
Figura 8



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

Como muestra el gráfico 8. Se constata una tendencia de mejora en el logro de los resultados de las audiencias y procesos conciliatorios de familia.

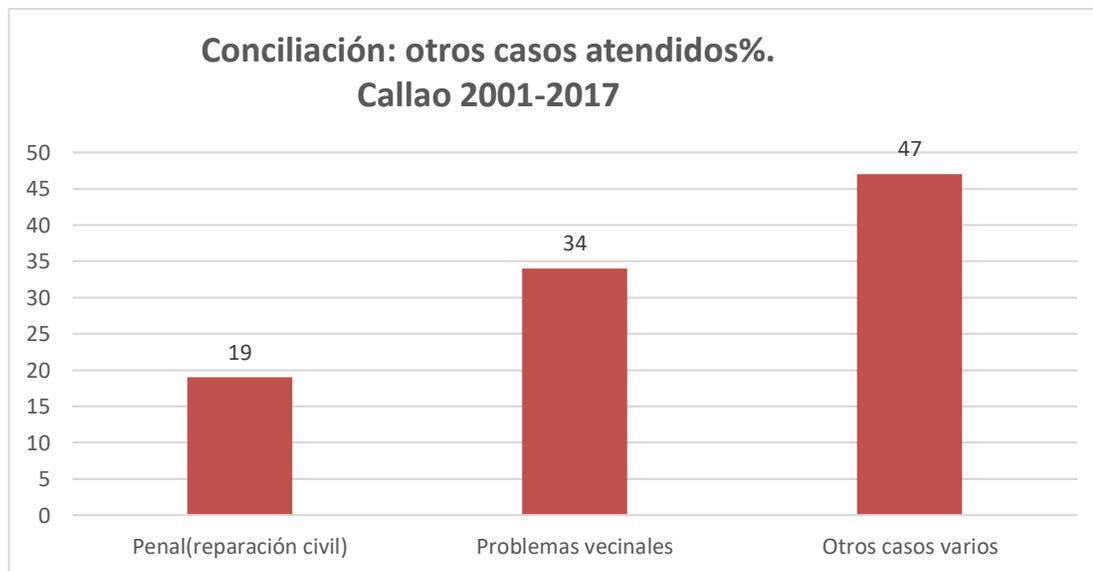
Figura 9



Fuente: estadísticas DCMA-MINJUSDH. Elaboración propia.

En el periodo 2001-2017, solo se atendieron 102 otros casos distintos de los de materia civil y de familia en el Callao. Un promedio de seis casos por año. El 25% de los casos lograron resolverse llegando a acuerdos, en cambio en el 75% no hubo ninguna solución conciliatoria.

Figura 10



19 casos de reparaciones civiles en controversias penales, 34 casos de problemas vecinales y 47 fueron otros varios los atendidos. A pesar que se apertura la conciliación de casos laborales, no se dieron casos de atención en esta materia.

De los pocos datos de seguimiento encontrados, se estima aproximadamente que el 90% de los acuerdos alcanzados se respetan y cumplen sin necesidad de ejecución judicial, aunque no faltan pequeñas y frecuentes dificultades.

Los datos presentados y las opiniones recogidas de los participantes entonces nos hacen concluir que en general la efectividad de la conciliación en la resolución de las controversias civiles y familiares son positivas y la tendencia del buen uso del mecanismo va mejorando en el tiempo.

Sobre la capacitación, se hallan acreditados 220 conciliadores adscritos a los 44 centros de conciliación del distrito conciliatorio, formados en su mayor parte en centros de formación privados durante la última década.

De los procedimientos se comenta que en general no hay mayor queja de los usuarios, entendiendo que no es un proceso judicial y por tanto no es factible imponer autoridad o medidas coercitivas, que aparentemente los casos requiriesen,

La gestión de los centros privados es en general de buena calidad, son un poco onerosos y en cambio los centros públicos comparativamente atenderían con menor calidad, pero tienen la ventaja de ser gratuitos. En general hay una buena distribución de los centros.

#### 5.1.2 EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN MATERIA CIVIL EN EL CALLAO.

Para este fin se preguntó al entrevistado ¿Cómo evaluaría la eficacia de la Ley de la Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil? a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente. Habiendo realizado el procesamiento de datos se presentan los resultados de la siguiente tabla.

**Cuadro 1**

#### **Evaluación de la eficacia de la Ley de Conciliación Extrajudicial**

Item	Valores de la escala de Likert	Frecuencia
1	Malo	1
2	Regular	2
3	Bueno	10
4	Muy Bueno	4
5	Excelente	3
	Total	20

Fuente: Encuesta propia de la tesis

Como se observa en el cuadro 1 (5%) de los entrevistados manifiesta que el marco legal es malo y por tanto debe cambiarse totalmente.

Las principales razones que se argumentan, es la absoluta supeditación de la conciliación a la jurisdicción judicial, al punto que está termina limitándose a ser una instancia prejudicial, que muchas veces se convierte en un mero requisito de procedibilidad que estaría bien en la conciliación judicial, pero que no tiene sentido en la conciliación extrajudicial. Abona en este hecho además que, a diferencia del arbitraje, la conciliación extrajudicial no es un ámbito jurisdiccional. No existe la jurisdicción conciliatoria y por tanto se relativiza el valor de las actas, que para ser ejecutadas previamente deben pasar por el juzgado civil, que si es una jurisdicción en regla. Situación que a veces dilata el proceso de cumplimiento de los acuerdos, cuando alguna de las partes sea por irresponsabilidad, abuso, negligencia, arrepentimiento o lo que fuera se niega a satisfacer el compromiso adquirido.

2 (10%) regular, 10 (50%) bueno. Estos que son la mayoría en general afirman que el marco legal es bueno y que solo requeriría algunas modificatorias además que dado el tiempo transcurrido debe actualizarse al nuevo contexto.

Quienes opinan en este sentido enfatizan en los logros de la conciliación que permite resolver en esa instancia un amplio rango de conflictos civiles, evitándose así la sobrecarga procesal.

En ese sentido señalan que también es conveniente que la conciliación extrajudicial no sea una jurisdicción y, más bien sea una instancia auxiliar y/o complementaria de la jurisdicción civil. A donde finalmente deben acudir las partes, ante el incumplimiento de los acuerdos pactados. Reservándose entonces, únicamente para la autoridad judicial los actos coactivos civiles, que con auxilio de las instituciones que correspondan al caso específico, deban tomarse: inscripciones registrales, embargos de cuentas bancarias, toma de posesión de inmuebles, etc. Todas medidas ejecutivas coactivas que no están autorizadas a realizarse por el conciliador, aunque sean derechos resultado de actas de procesos conciliatorios y que más bien deben ser elevadas a la jurisdicción civil, que previa revisión de la validez del derecho, procederá

como si fuera una sentencia civil, con la ejecución de cumplimiento y la debida satisfacción de los derechos civiles invocados.

4 (20%) muy bueno y 3 (15%) excelente. Prácticamente un tercio opino en el sentido que el marco está bien y debe quedar o a lo sumo hacerse solo algunas pequeñas modificaciones para perfeccionarla.

Argumentan que en realidad la conciliación extrajudicial no es una panacea para resolver conflictos. En general lo ven como útil para atender aquellas diferencias poco graves y complejas; donde las partes no han perdido el respeto mutuo, manifiestan buena voluntad o tienen poco que ganar rehuyendo la conciliación. Entonces teniendo en cuenta estas limitaciones del contexto socio económico y cultural que no puede modificarse por ley, sino al contrario la ley adaptarse a la realidad, no hay forma de mejorar la conflictividad y el acceso a justicia con modificaciones a las normas adjetivas de conciliación.

El marco legal es casi perfecto, los problemas que eventualmente ocurren se deben a factores externos. La crisis social y moral con falta de la práctica de valores en las relaciones sociales y contractuales. Situaciones que escapan a la normatividad procesalista de la conciliación, porque son cuestiones más bien de las estructuras y dinámicas socioeconómicas y políticas, que incentivan o desincentivan la responsabilidad, colaboración y buena fe en los negocios civiles.

En general hay consenso que la conciliación debe además extenderse a un nivel mayor, incluso generalizarse a todas las ramas del derecho con sus respectivas particularidades y adaptaciones.

#### **5.1.2.1 Resultados del Marco Teórico**

Sintetizando el marco teórico resulta para los autores que el importante avance en el desarrollo de la conciliación, es defectuosa desde su inicio por la obligatoriedad que contribuye a dilaciones de la justicia y un sistema de privatización del acceso a la justicia. Estudios evaluativos realizados revelan por una parte que la conciliación contribuye a descongestionar la justicia y acceder a ella, especialmente en casos de familia. Pero en casos civiles más bien se han vuelto un mero requisito de admisibilidad.

Siendo estos aspectos necesarios mejorar y en tal sentido recomiendan que la conciliación sea facultativa y no obligatoria a fin que se tramite solo casos donde haya auténtica voluntad de transar. Respecto a la privatización del acceso, se recomienda mantener centros privados para montos apreciables. Pero aquellos casos cuyos montos sean menores deben atenderse desde centros públicos, para lo cual el Ministerio de Justicia debiera implementar centros en todas las provincias y distritos urbanos del país.

En ese sentido, debe tenerse en cuenta que los centros de conciliación son instituciones noveles, producto de la modernización de la gestión pública en el Perú y el mundo. Aunque la conciliación en general, como herramienta para resolver conflictos, es una herramienta sin duda muy antigua, tanto como la propia sociedad humana y andina.

Incluso en el Perú prehispánico, en las culturas indígenas, donde hasta hoy subsiste el derecho consuetudinario, que apela a sus propias instituciones ancestrales para dirimir y componer controversias internas. Precisamente reconociendo el valor de estas instancias, incluso la Constitución Política en su artículo 149 reconoce la jurisdicción especial de las Comunidades Campesinas, Nativas y Rondas quienes administran justicia civil generalmente apelando a los criterios de conciliación, para resolver y amistar a los integrantes que caigan en diferencias.

En la Colonia y luego la República, el Estado estableció el poder judicial y con ello la jurisdicción civil siguiendo los modelos españoles, para resolver los conflictos civiles se va a proceso judicial y su culminación mediante sentencia firme, en primera o segunda instancia si hubiera apelación. Pero esta institución, como sabemos, ha resultado desde siempre compleja, lenta y onerosa. Valida principalmente para acoger casos de gente importante, bienes altamente estimables que justifiquen el someterlo a tan complejo aparato. Situaciones normales para las elites coloniales, oligárquicas y su entorno mesocrático. Pero en general la gran mayoría de las clases sociales pobres, mestizas o indígenas, solo excepcionalmente suelen incursionar en dicha jurisdicción. En general para los problemas vecinales, familiares se ha apelado desde siempre a métodos conciliatorios. No siempre, es cierto, tampoco siempre es posible resolver de buena fe controversias, incluso a veces lo que hay es la consumación del poder del más

fuerte o los hechos consumados irreparables. Pero esto no significa prescindir de llegar a algún acuerdo entre las partes enfrentadas en sus derechos, cuando hay posibilidad de dialogar y encontrar modos, plazos o intercambios que de algún modo resuelvan los intereses en conflicto.

En ese sentido, los Centros de Conciliación, no son sino, el último capítulo de la historia del uso de este medio para acceder a justicia y/o resolver conflictos civiles. Siendo mecanismos formales e institucionales y por tanto más propios de estos tiempos de modernización, donde los intereses civiles se extienden en geografía y complejidad, y por tanto ya no basta el entorno comunal o vecinal. Sino el establecimiento de mecanismos institucionales

### 5.1.3 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA FORMACION DE LOS CONCILIADORES

Para este fin se preguntó al entrevistado ¿Cómo evaluaría en general el nivel de capacitación de los Conciliadores Extrajudiciales? a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente. Habiendo realizado el procesamiento de datos se presentan los resultados de la siguiente tabla.

#### **Cuadro 2**

#### **Evaluación del nivel de capacitación de los Conciliadores Extrajudiciales**

Item	Valores de la escala de Likert	Frecuencia
1	Malo	0
2	Regular	2
3	Bueno	8
4	Muy Bueno	6
5	Excelente	4
	Total	20

Fuente: Encuesta propia de la tesis

Como se observa en el cuadro 2 ninguno de los entrevistados acepto si quiera la posibilidad que los conciliadores estuvieran mal capacitados. La idea general, es que en realidad la labor conciliadora no es compleja y por tanto no requiere gran

conocimiento. Es una labor facilitadora del dialogo y compromiso, a lo más debe haber criterio para evitar conciliar cuestiones indisponibles.

Los entrevistados manifiestan que las capacitaciones son suficientes si consideramos que en general son graduados universitarios y además han cumplido la capacitación específica. Lo demás viene con la experiencia dicen.

2 (10%) sin embargo opinaron que algunos de sus colegas tienen una formación solo regular. Quienes son abogados critican la escasa formación jurídica de quienes no son abogados y estos a su vez la poca habilidad social y metodológica de los abogados para alcanzar resultados realmente satisfactorios.

Los abogados consideran que la formación en derecho debe ser un prerrequisito para llegar a ser conciliador extrajudicial. El conciliador no debe ser un mero facilitador del proceso, sino trabajar hacia un resultado y sea además un acuerdo justo para las partes, y la búsqueda de resultados factibles se hallan en el buen conocimiento del derecho.

Para el otro grupo en cambio, no se trata tanto de consideraciones legales, sino de dialogar, explorar y encaminar a soluciones definitivas, que recompongan las relaciones, acuerden arreglos realistas que puedan cumplirse y se evite en lo posible su judicialización posterior.

8 (40%) opino que la capacitación en general es buena y en todo caso lo que más se requiere es la especialización en temas y ramas específicas. Justamente resalta la opinión que debe extenderse la conciliación y en el proceso especializarse en segmentos rígidos digamos como la medicina. Proponiéndose en tal sentido los campos: familiar, laboral, comercial y administrativo.

Las controversias familiares implican aspectos psicoterapéuticos, si bien se discuten aspectos materiales, no dejan de estar presentes aspectos emocionales que confrontan y alimentan el conflicto. Saber manejar la psicología de las partes, a fin de considerar los fenómenos emocionales como componentes del arreglo, pueden ser elementos claves a considerar en este tipo de conflictos.

Para el ámbito laboral, hay una buena experiencia en las oficinas del Ministerio de Trabajo. Sin embargo, estas instancias solo existen en las capitales departamentales.

Como instancia administrativa existe también la SUNAFIL, Superintendencia de Fiscalización Laboral, quien podría también en este ámbito, más allá de la mera función sancionadora, conciliar y componer acuerdos en materia laboral.

Lo dicho para la SUNAFIL es también válido, en general para el amplio abanico de entidades de jurisdicción administrativa. Donde históricamente se ha privilegiado la acción sancionadora y coactiva. Pero no llegan a resolver los problemas de fondo en materia administrativa, que es la corrección de los administrados para respetar los derechos de usuarios, clientes o vecinos. No se atienden los problemas buscando acuerdos conciliatorios que progresen a una cultura de paz y respeto de los derechos humanos. En vez de eso, ante la incapacidad de progresar a soluciones, se prefiere la judicialización, prescripción, cuando no la coima o corrupción. Pero como se ve, hay un amplio campo de trabajo y especialización en las materias administrativas y soluciones conciliatorias.

6 (30%) opino que la capacitación es muy buena pero que siempre hay necesidad de actualizarse en distintos tópicos de derecho y metodologías.

Quienes opinan más bien la escasa atención que hay actualmente al campo académico de la conciliación: investigación, libros, congresos, revistas periódicas. En tal sentido se ve importante aprovechar las nuevas tecnologías para ampliar el intercambio de información, experiencias, evaluaciones, sistematización de trabajos, reflexiones, análisis y en general la actualización, incluso a nivel global.

4 (20%) finalmente opinaron que la formación de conciliadores es prácticamente perfecta lo que demuestra los magníficos resultados de su labor.

Aquí señalan que en realidad falta capacitación en el entorno de agentes y sociedad en general, siendo ellos quienes necesitan capacitación para encausar los conflictos: agencias como la Policía, instituciones públicas, organizaciones sociales y centros educativos en todos los niveles. Argumentos que sin duda son bastante válidos, si observamos que en general hay poca difusión formal de la importancia de practicar valores, respetar, colaborar, reparar. Tanto en el sistema educativo, como en los medios de comunicación se ve muy escasa la promoción de la cultura de paz.

### **5.1.3.1 Resultados del Marco Teórico.**

Los autores coinciden claramente que la conciliación es un proceso complejo que requiere dos tipos de conocimientos derecho y habilidades sociales. Derecho para evitar vicios sustantivos o adjetivos y habilidades para facilitar la comunicación, negociación y alcanzar acuerdos entre las partes. Formar conciliadores con estas características por una parte implica que estos sean personas éticas, inteligentes y hábiles mínimamente. En base a lo cual un programa de capacitación y la posterior experiencia en el terreno debe procurar buenos conciliadores. No hay mayores estudios al respecto, pero se sospecha que siguiendo el derrotero social donde la formalidad impera, en el papel la formación es excelente, pero hay dudas y sobre todo preguntas: ¿debe profesionalizarse la conciliación? ¿Deben los conciliadores ser abogados solamente?

Del análisis realizado a las respuestas a la primera pregunta, podemos mencionar que al constatar la evolución histórica de los medios de solución de conflictos, que evolucionando al ritmo de la sociedad humana, que se va modernizando con la ciencia, base epistemológica del derecho sustantivo y procesal. Modernización que implica desarrollo institucional, pasar del derecho consuetudinario a los mecanismos formales de conciliación, la institucionalización de centros de conciliación y otros abanicos de solución conciliatoria en temas familiares, comerciales, administrativos. Todo esto frente al fracaso, por si solo, del aparato judicial a manejar con eficacia la conflictividad intersubjetiva y el consecuente acceso a la justicia. Entonces la necesidad de potenciar los medios alternativos, lleva a concluir la indispensable profesionalización de la conciliación. Quizás incluso como una carrera profesional o segunda especialización profesional, y luego la permanente capacitación y actualización en esta sociedad del conocimiento.

La segunda pregunta, en general hay consenso que los conciliadores deben tener formación jurídica, pero no hay explicación más que la defensa de la propia carrera abogadil, para sostener que solo los abogados deberían ser conciliadores. En todo caso las propias normas establecen que los acuerdos conciliatorios, siempre deben estar revisados por letrado, quien debe dar fe que estos se ajustan a ley, son acuerdos legales.

Hay un consenso y este es que los conciliadores deben estar en permanente capacitación y especialización. Más aún con el uso de las TIC (tecnologías de información y comunicación).

#### 5.1.4 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS

Para este fin se preguntó al entrevistado ¿Cómo calificaría el procedimiento conciliatorio? a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente. Habiendo realizado el procesamiento de datos se presentan los resultados de la siguiente tabla.

**Cuadro 3**

#### **Calificación del procedimiento conciliatorio**

Item	Valores de la escala de Likert	Frecuencia
1	Malo	1
2	Regular	2
3	Bueno	10
4	Muy Bueno	4
5	Excelente	3
	Total	20

Fuente: Encuesta propia de la tesis

Como se observa en el cuadro 3, 1 (5%) opina que el procedimiento conciliatorio es malo y debe ser totalmente reformado, añadiéndose mucho más detalle y atribuciones debidamente reglamentadas del conciliador.

Quienes opinan así, manifiestan que estos problemas ocurren en conflictos cuyos montos son altos y las partes no reparan en afirmar sus posiciones, a tal punto de introducir el mínimo vicio que favorezca sus intereses dificultando y pudiendo hacer de la conciliación un mero instrumento para tal fin. En ese sentido hay cierto temor a la participación de los abogados de las partes, sobre todo cuando se percibe que su presencia, puede no estar orientada a resolver el conflicto, sino más bien a sabotearlo.

2 (10%) opinó que el procedimiento es regular y que en general permite un buen margen de acción con la finalidad de persuadir a las partes y ayudarlas a llegar a un acuerdo.

Para estos entrevistados el verdadero artífice de la conciliación es el conciliador y no la ley, el éxito del procedimiento se basa en la voluntad de las partes y la habilidad del conciliador para ayudarles a llegar a acuerdos mínimamente satisfactorios o mejor aún ganar-ganar.

En ese sentido, la calificación de la ley como “regular” hace hincapié en que solo es un marco, no obliga a nada, no procura un resultado justo o sanciones a las partes que actúan de mala fe o se resisten a resolver las controversias. En ese sentido habría un desamparo del conciliador y la parte que de buena fe necesita resolver el entuerto.

10 (50%) cree que el procedimiento es bueno, tienen algunas propuestas de mejora como los plazos, la posibilidad de hacer diligencias fuera del centro e incluso vía internet aprovechando las nuevas tecnologías.

Sostienen, quienes opinan así, que hay dos tipos de casos: graves y simples. En los casos graves las partes generalmente solo vienen a cumplir la formalidad antes de pasar a juicio y aquí no hay procedimiento que valga. En los casos simples el conciliador no teme caer en inconductas, por lo que con la buena fe de las partes el procedimiento avanza y de ser necesario se innova sin mayor consecuencia.

Hay un reconocimiento que la conciliación es un intento indispensable, pero cuyo éxito de ningún modo está garantizado o dependen de los procedimientos prescritos o manejados por el conciliador. Más allá de la formalidad del profesional y sus habilidades facilitadoras, si hay resistencia o mala fe, muy probablemente no será posible arribar a acuerdos.

4 (20%) opina que el procedimiento es muy bueno y 3(15%) excelente y por tanto no requiere mayor modificación.

Los profesionales dan a entender su satisfacción con el marco actual que es bastante equilibrado, manejando parámetros básicos sin caer en formalismos y en tal sentido celebran que se mantenga así.

Se examina principalmente los casos de éxitos, donde se llegan a acuerdos parciales o totales. Teniendo en cuenta que estos se hacen posible siguiendo los parámetros legales establecidos y facilitando el acercamiento, dialogo y compromiso de los conflictuados, finalmente se puede llegar a acuerdos que resuelvan los intereses en pugna.

#### **5.1.4.1 Resultados del Marco Teórico**

Los autores consultados en general coinciden que el procedimiento conciliatorio no ha de ser rígido y formalista, permitiendo la necesaria flexibilidad para llevar adelante la conciliación, por tanto en ese sentido la ley y su reglamento están en bien encaminados. En todo caso el éxito de los procedimientos depende básicamente de las habilidades del conciliador y la voluntad de las partes principalmente y solo accesoriamente del establecimiento de procedimientos regulados. Se hace hincapié únicamente en los procedimientos específicos de representación, la audición con personas domiciliadas a distancia y la observancia de los plazos. Situaciones que se mantienen en debate, porque como están reglamentadas afectan la conciliación de variadas formas.

En general se recomienda mantener la flexibilidad y al mismo tiempo mejorar las habilidades de los conciliadores, haciendo hincapié que en última instancia depende de la buena fe y voluntad de las partes sortear estos obstáculos.

Para el caso de controversias que puedan llevar a la anulación de las actas y acuerdos conciliatorios, se observa que el marco legal está debidamente ordenado para, considerando los principios básicos del derecho, se compruebe el cumplimiento de las formalidades, las formas y fondos. Las materias deben ser conciliables, las partes debidamente identificadas y comprobada su capacidad civil, la constatación de pruebas o documentos sustentatorios de los derechos reclamados o invocados y la constatación de la legalidad de los acuerdos arribados.

A esto se agrega el monitoreo y supervisión realizada por la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien es la instancia rectora del sistema, y como tal realiza la vigilancia y supervisión del desenvolvimiento de la actividad conciliadora. Siendo además deber de los centros de conciliación, manejar y custodiar sus archivos documentales, como mantener informados de su labor al ente rector y sujetos a inspección.

#### 5.1.5 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA GESTION DE LOS CENTROS DE CONCILIACION

Para este fin se preguntó al entrevistado ¿Cómo evaluaría la gestión de los Centros de Conciliación? a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente. Habiendo realizado el procesamiento de datos se presentan los resultados de la siguiente tabla.

**Cuadro 4**

#### **Calificación de la gestión de los Centros de Conciliación**

Item	Valores de la escala de Likert	Frecuencia
1	Malo	0
2	Regular	2
3	Bueno	8
4	Muy Bueno	6
5	Excelente	4
	Total	20

Fuente: Encuesta propia de la tesis

Como se observa en el cuadro 4, nadie opina que los centros de conciliación puedan funcionar mal. Especialmente si eres privado defiendes la gestión privada y los públicos, la pública. Pero en ambos hay el sentir general que los centros de conciliación funcionan bien o cuanto menos nunca mal.

Cosa distinta es que le preguntes a los usuarios. Los usuarios que tienen éxito en la resolución de sus problemas, estiman como aprobatoria el funcionamiento de los centros de conciliación o de lo contrario desapruban. Pero esto en realidad no implica buena o mala gestión sino más bien los límites del mecanismo.

2 (10%) Mencionan que los centros funcionan regular, sobre todo los competidores al haber los últimos años incrementado bastante el número de centros privados. En tal sentido parece ser más bien opinión interesada. Todos están de acuerdo que su centro funciona bien, pero sobre la competencia no se duda en manifestar reparos: pocos son los que laboran, no llevan bien sus archivos, las cuentas no son claras, no hay buena supervisión.

Abona para respaldar esta conclusión, que no haya un movimiento que abogue por cerrar o derogar los centros de conciliación, si se considerara como un aparato inútil que solo dificulta el acceso a la vía judicial. Los justiciables ponderan que efectivamente puede ser un paso innecesario hacia la necesaria judicialización, pero por otra parte también es una oportunidad de llegar a soluciones rápidas y válidas.

8 (40%) Señaló que los centros funcionan bien, en todo caso su accionar está limitado por el marco legal y la idiosincrasia de las personas, en tal caso la clave está en juntar un buen equipo profesional habida cuenta que los centros no son empresas y menos empresas individuales. Son asociaciones civiles y por tanto requiere la mejor comunicación y armonización de intereses y expectativas de los participantes. Teniendo en cuenta esto han logrado organizar la atención, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades.

La gran mayoría de los centros de conciliación en el Callao (95%) son centros de conciliación privados. Teniendo en cuenta que el 90% de los casos civiles son conciliables, muchos de ellos terminan resolviéndose conciliando, en general con satisfacción por las partes. Considerando que estos centros cumplen con las normas de funcionamiento, llegan a resolver una parte importante de la carga procesal, autofinanciada, autoadministrada con poca intervención de la autoridad estatal. Se

puede entonces concluir que la gestión es buena y satisface las exigencias legales y funcionales.

6 (30%) Menciona que los centros funcionan muy bien y 4 (20%) excelente. Es decir, la mitad cree que en general estas se encuentran ya institucionalizadas, consolidadas y cumplen un rol importante en el quehacer jurídico.

Al parecer tras muchos años de experiencia han conseguido estabilizarse, una buena organización basada en el cumplimiento del rol de cada integrante y la proyección de sus servicios a las demandas locales, ayudada por un entorno de crecimiento económico que incentiva la necesidad de resolver conflictos que la propia dinámica social genera inevitablemente.

Estas opiniones también reflejan lo que salta a la vista, la buena gestión e incluso excelente gestión, cuando uno visita el centro de conciliación: trato del personal, orden en la oficina, volumen de casos que atienden, ubicación, imagen, ambiente de trabajo.

También se tiene en cuenta, que si bien muy de vez en cuando salen a la prensa u opinión pública de escándalos, abusos o ilegalidades en las conciliaciones, estas suelen ser bastante excepcionales. Siendo por tanto argumentos que resaltan la muy buena gestión o excelencia que pueda percibirse en la gestión de los centros de conciliación, que estos están bien manejados por personas profesionales debidamente organizadas y lo mismo respecto a la labor normativa, orientadora y fiscalizadora del Ministerio de Justicia.

#### **5.1.5.1 Resultados del Marco Teórico**

La gestión de los centros de conciliación debe verse analizando la organización de los centros en su mayoría asociaciones privadas, como del sistema institucional desarrollado en el Ministerio de Justicia para la administración y supervisión: la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Medios Alternativos de Solución de Conflictos. En ambos casos los autores coinciden en general que el marco legal para la gestión es pertinente y obedece al modelo de sociedad establecido en la Constitución

Política, que promueve la privatización y por tanto se alientan servicios privados especialmente para el tratamiento de controversias civiles.

En tal sentido desde la perspectiva privatista no hay mayor objeción al marco legal. En cambio, desde la perspectiva del derecho al acceso a la justicia se cuestiona que la conciliación puede ser un obstáculo para quien no tiene recursos para pagar una atención privada ante la escasez de servicios públicos gratuitos.

La observación de la literatura y el estado de la cuestión revela que hay una complementariedad, entre diversas instancias que cumplen con dar funcionamiento a los medios alternativos de solución de conflictos.

A la base en las áreas rurales y periféricas, en conflictos simples de poco monto, se suele recurrir al derecho consuetudinario de las familias, comunidades y vecinos a fin de resolver las controversias. Están allí las Comunidades Campesinas, Nativas, las Rondas Campesinas, en las ciudades la organización vecinal, cuando los conflictos son intrafamiliares, la familia ayuda en el arreglo de los entuertos.

Las municipalidades a través de las DEMUNAS (Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente) realiza también funciones conciliatorias en temas de familia, usando el marco legal de la DEMUNA, la ley de conciliación, el Código del Niño y el Adolescente y Código Civil, estos funcionan paralelo al aparato municipal y en general cumplen sus funciones.

De la misma forma hay Centros de Conciliación públicos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que atienden gratuitamente casos de montos pequeños, para personas de los segmentos más bajos de la población.

También diversas instancias administrativas contribuyen con mecanismos conciliatorios resolver controversias pecuniarias.

Los Centros de Conciliación privados atienden casos de mayor monto, en los cuales las partes no son pobres y pueden costear estos servicios.

Entonces como se observa en el análisis, no se puede considerar la conciliación como institución limitada solo a los centros de conciliación, que son en número cada vez mayor y apreciable sus niveles de atención. Sino al conjunto de entidades que

promueven los medios conciliatorios, considerando eso sí, la mayor importancia y protagonismo en la atención de los casos de materia civil al conjunto de centros de conciliación privados y públicos regidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Es necesario mencionar además que, en relación a la actual organización del Estado peruano, que ha implicado la regionalización o descentralización. La institucionalización de los servicios de conciliación no ha sido descentralizada, manteniendo centralizada las competencias del Ministerio de Justicia, aunque desconcentradas los servicios que brindan a la ciudadanía en las regiones y provincias. Excepto las DEMUNAs que dependen de las municipalidades, con supervisión del ente rector del Sistema de Atención Integral del Niños y el Adolescente, que es actualmente el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos del Ministerio de Justicia.

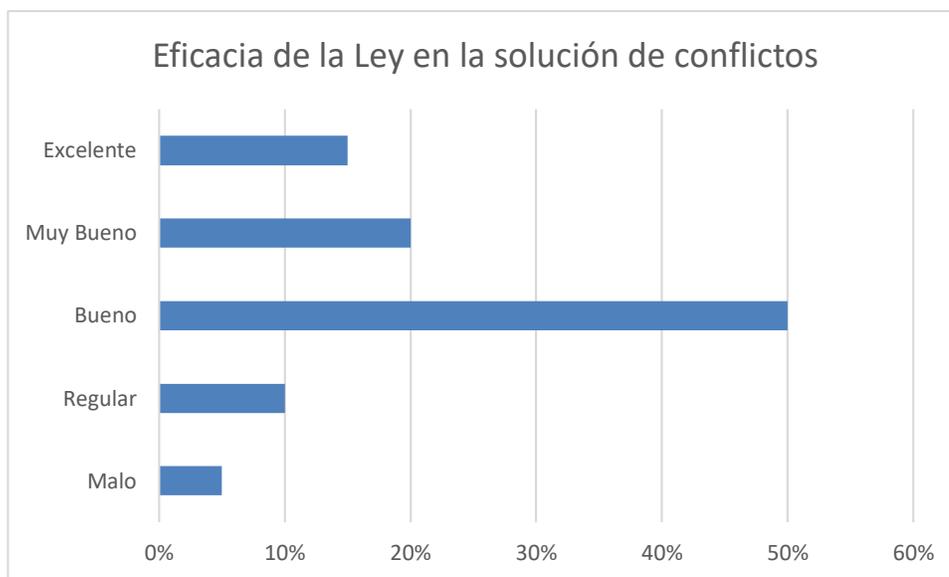
## **5.2 CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS**

El tipo de análisis cuantitativo realizado donde el universo de los centros de conciliación en el distrito conciliatorio del Callao son 44 (100%), habiéndose invitado a participar en el presente estudio a la totalidad de dichos centros, y se logró la participación de 22 (50%) estadísticamente implica que los resultados son significativos y altamente representativos de la población.

Se examinó la escala de Likert de medición de las encuestas, mediante el Alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado 0,85. Lo que implica una alta correlación, fiabilidad y consistencia de los resultados cuantitativos,

### 5.2.1 EVALUACION DE LA EFICACIA DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS DE MATERIA CIVIL EN EL CALLAO

Figura 11



Hipótesis general: La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil el Distrito Conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos.

85% de los encuestados han opinado que la ley de conciliación extrajudicial, su reglamento y normas tienen una aplicación positiva en la gestión y resolución de conflictos de naturaleza civil y familiar en el Callao. Esto es la suma de quienes puntuaron 3 a 5 en la escala de Likert. Solo el 15% no estuvieron de acuerdo que el marco legal actual fuera positivo calificándolo más bien de malo.

Sobre el porqué de lo positivo han señalado que la conciliación ha logrado:

Resolución rápida, efectiva y ecuánime de controversias.

Acceso a la justicia contribuyendo así con el orden y la paz social.

Promoción del diálogo y los valores de solidaridad y respeto en la población.

En distinto grado y varias perspectivas en general, la totalidad de los participantes en la encuesta también manifestaron que el marco legal debe mejorarse: actualizarse,

ampliarse las materias, una mejor supervisión de los procedimientos y seguimiento a los acuerdos alcanzados, así como su exigibilidad.

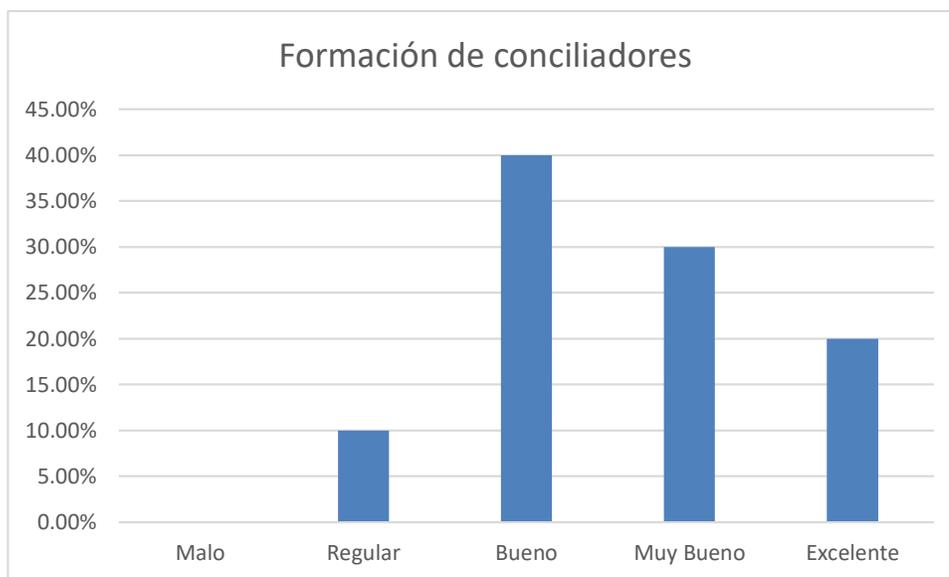
En contraste con los resultados de la investigación, los autores advierten de problemas como la dilación de procesos civiles y privatización de la justicia que no preocupan a los profesionales de la conciliación que más bien están de acuerdo está siga siendo obligatoria y que debe extenderse con la participación del sector público para la gente pobre que no puede pagar los costos.

Contrastar el estudio de efectividad de la ley, es bastante complejo. En primer lugar, es seguro que al aplicarse la ley debe ser siempre efectiva y en este caso. Hablamos de la constatación del funcionamiento de un total de 44 centros de conciliación, 42 privados y 2 públicos en el distrito conciliatorio del Callao. Jurisdicción en la cual es obligatoria la conciliación en materias civiles, y por tanto los justiciables antes de serlo deben ser conciliables y acudir a los centros. No todos consiguen resolver sus problemas, por lo que la norma no es 100% efectiva. Pero también en muchos casos se logran acuerdos, y este innegable hecho habla por si solo de la efectividad de la institución.

Pero discutir el grado de eficacia o sus características eso es todavía materia de análisis. Cuestiones que implican además considerar que no siempre un hecho es conciliable, puede haber diferentes factores externos que hagan inviable la conciliación: heridas emocionales entre las partes, dificultades objetivas para reparar daños aunque haya el justo reconocimiento de los mismos, ausencia de contratos firmes que obliguen legalmente a reconocer intereses legítimos, etc.

## 5.2.2 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA FORMACION DE LOS CONCILIADORES

Figura 12



Hipótesis específica 1: La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de los Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva. 90% de los participantes opinaron que la capacitación de los conciliadores es buena a excelente. Este resultado se obtiene de sumar las puntuaciones de 3 a 5 en la escala de Likert en la pregunta específica. Un 10% cree que no es así y ha opinado por el contrario que la capacitación es mala.

Sobre las razones de la mayoritaria opinión positiva tenemos:

- La inclusión de tópicos metodológicos para acercar a las partes.

- Formación fundamental en derecho y sobre lo jurídico de la conciliación.

- Especializaciones en temas como familia, laboral, contractuales, y otros.

En distinto grado y varias perspectivas en general, la totalidad de los participantes en la encuesta también manifestaron que la capacitación puede mejorar

bastante: formación continua, especialización, investigación formativa, congresos o foros entre otros fueron recomendados.

Se observa también la rivalidad entre concertadores abogados y no abogados. Esta rivalidad es connatural a las disputas inter profesionales, que ha justificado la institucionalización de los colegios y gremios.

La argumentación de los abogados, se levanta en la idea fuerza, que, tratándose de instituciones formales de administración de justicia, y la conciliación lo es, en la medida que las actas tienen la validez de una sentencia judicial. Estas deben ser reservadas necesariamente a los profesionales del derecho, que vienen con seis años de formación en las facultades de derecho y en las cuales incluso se capacitan en conciliación y medios alternativos. Por tanto, su formación actualmente es integral porque comprende además los lineamientos metodológicos y procedimentales de la conciliación, más allá de las normas sustantivas civiles.

Los no abogados en cambio, discuten el excesivo formalismo que los juristas pretenden dar, a un medio donde la clave no es la afirmación o discusión de derechos legítimos o legalmente válidos, sino arribar a soluciones factibles y oportunas apelando a los intereses y razonabilidad de las partes. Criticando incluso el excesivo legalismo que los abogados pretenderían darle a una institución que consideran alternativa a la judicial. De ahí que hallen exagerada la pretensión de una profunda formación jurídica, más allá de los principios básicos que todo conciliador debe tener.

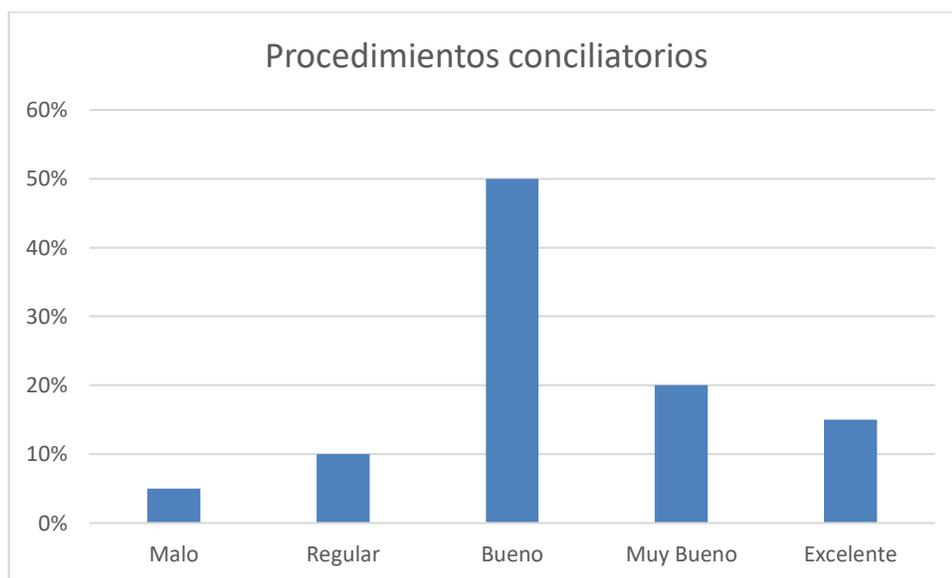
Contrastando con el marco teórico, hay coincidencias con los resultados del estudio. La formación de conciliadores se realiza fundamentalmente como el acervo teórico recomienda y aun así son necesarios la experiencia en el terreno, la preocupación de los profesionales en la mejora continua e imperativo continuar perfeccionando y especializando, como también lo entiende el ente rector del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que viene impulsando especializaciones como en el área de familia y otros.

Se examina también el trabajo de los centros de formación de conciliadores. Que inicialmente tenían gran demanda y que progresivamente disminuye al aumentar

el stock de profesionales capacitados en conciliación. Los centros últimamente están también virando hacia la implementación de cursos de especialización.

### 5.2.3 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS

Figura 13



Hipótesis específica 2: La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva. 85% de los encuestados han opinado que los procedimientos de la ley de conciliación extrajudicial, su reglamento y normas tienen una aplicación positiva en la gestión y resolución de conflictos en los centros de conciliación del Callao. Esto es la suma de quienes puntuaron 3 a 5 en la escala de Likert. Solo el 15% no estuvieron de acuerdo que el procedimiento actual fuera positivo calificándolo más bien de malo.

Sobre los motivos de su apreciación positiva han señalado:

Posibilidad de usar una amplia gama de técnicas.

La inmediatez de los sujetos quienes llegan con expectativas claras.

La posibilidad de hacer seguimiento a los acuerdos.

Un buen conciliador se traza como objetivo siempre, llegar a resolver el conflicto, que se firme el acta con los acuerdos. Esto también es un indicador de buen funcionamiento del sistema y bastante estimado por el ente rector. En ese sentido los conciliadores están siempre a la búsqueda de aplicar o innovar técnicas y métodos de trabajo que eleven el nivel de eficacia de su labor, con el logro de acuerdos suscritos por las partes: se invita a las partes a dialogar antes de acudir a la audiencia y examinar las posibilidades de acuerdo; en la audiencia explorar soluciones y dejarlas planteadas persuadiendo a las partes a llegar a compromisos, finalmente hacerles ver lo inconveniente de no transar.

La inmediatez ganada en la audiencia, puede ser utilizada por un conciliador diestro en la persuasión a fin de vencer reticencias, apelando a las bondades de lograr un acuerdo, frente a toda la maraña de dificultades perjudiciales del no hacerlo.

La posibilidad de hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos por el conciliador, abona más en el éxito de la institución, cuyo compromiso con las partes se extiende más allá de la suscripción del acta de acuerdos.

En distinto grado y varias perspectivas en general, la totalidad de los participantes en la encuesta también manifestaron que el procedimiento puede mejorarse:

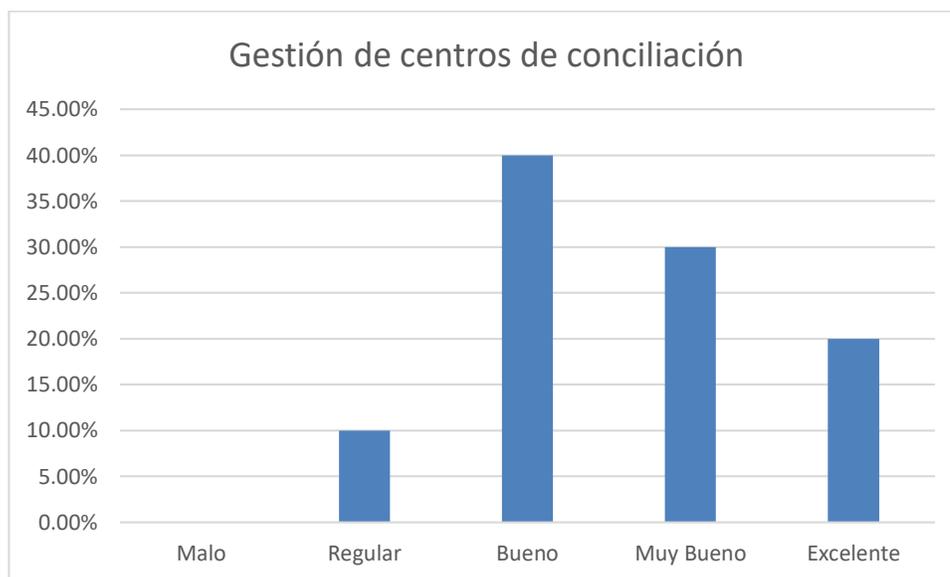
Ampliar los centros públicos de atención gratuita, tan necesario para que los sectores pobres y para casos de montos menores, tengan la oportunidad de acceder a justicia y la solución de sus controversias.

El uso de las tecnologías de información, esta oportunidad se ha visto reforzada además por problemas epidemiológicos. Como en la pandemia covid19, donde muchas labores se innovaron realizarse a distancia, el teletrabajo, aprovechando el internet y nuevos sistemas de comunicación bastante idóneos para los tramites administrativos. Incluso a nivel judicial, donde audiencias y reuniones se han llevado utilizando tecnologías de trabajo remoto, para mantener la sana distancia. Esta experiencia comprueba la factibilidad del uso de estas herramientas y por supuesto que también pueden ser bien utilizadas en los procedimientos conciliatorios.

Haciendo contraste con el marco teórico encontramos mucha similitud y por tanto que la reglamentación flexible de los procedimientos, manteniendo formalidades básicas debe mantenerse en la ulterior redacción de una nueva ley de conciliación si hubiera, o en todo caso en los reglamentos y directivas que el ente rector la Dirección de Conciliación del MINJUSDH, estimara pertinente alcanzar a los centros de conciliación. Lo cual es además una exigencia social de mejora.

#### 5.2.4 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA GESTION DE LOS CENTROS DE CONCILIACION

Figura 14



**Hipótesis específica 3:** La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros de Conciliación en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.

90% de los participantes opinaron que la gestión de los centros de conciliación es buena a excelente. Este resultado se obtiene de sumar las puntuaciones de 3 a 5 en

la escala de Likert en la pregunta específica. Un 10% cree que no es así y ha opinado por el contrario que la gestión es solo regular.

Sobre la apreciación positiva que han tenido opinaron:

Los centros de conciliación logran una adecuada financiación.

Las relaciones con el Ministerio de Justicia son adecuadas.

Los usuarios de los centros públicos demandan mayor cobertura.

El 95% de los centros de conciliación son privados y autofinanciados por las asociaciones y los ingresos pagados por los conciliantes. En general se observa que los centros de conciliación cuentan con la infraestructura, mobiliario, equipamiento y servicios básicos; signos claros de la buena gestión de los mismos.

La gestión técnica y administrativa de los centros en general cumple los requerimientos de la autoridad municipal, como del ente rector MINJUSDH. En general las supervisiones realizadas suelen encontrar observaciones menores subsanables, pero nunca ha sido necesaria medidas graves o el cierre de centros de conciliación en este distrito conciliatorio.

Respecto de los centros públicos, para la población constituyen oportunidades de acceder a servicios gratuitos. Esto es importante, particularmente para la población pobre, que en el caso del Callao alcanza al 13,7% de la población según el INEI.

En distinto grado y varias perspectivas en general, la totalidad de los participantes en la encuesta también manifestaron que la gestión podría mejorar bastante: el uso de la informática y nuevas tecnologías de información y comunicación, trabajar en conjunto con las instancias de arbitraje a manera de conglomerado de medios alternativos privados y en el caso de los centros públicos extender sus servicios, especialmente en las zonas pobres o urbano marginales han sido las recomendaciones más importantes.

Contrastando con el marco teórico encontramos acuerdos y diferencias. Así tenemos que analizando desde la perspectiva del modelo social ordenado en la carta magna la gestión beneficia a todos: los profesionales de la conciliación quienes impulsan sus organizaciones, los usuarios a quienes en su mayoría viene contribuyendo

a resolver sus controversias, el Estado que mejora el acceso a la justicia, además a un menor costo fiscal porque la mayoría de centros de conciliación son privados autofinanciados. Las diferencias se dan desde la perspectiva de quienes consideran que el acceso a la justicia debe ser absolutamente gratuito y un insoslayable deber del Estado, por tanto, en general la conciliación debiera ser un servicio público. Sin embargo, contrastando observamos que ambos criterios son complementarios. Los centros públicos gratuitos son imprescindibles para cumplir el derecho a acceso a la justicia de los sectores de bajos ingresos y centros privados onerosos pero eficaces son igualmente una necesidad.

### **5.3 DISCUSION DE RESULTADOS**

Seguidamente se discuten los resultados obtenidos, con las de las tesis presentadas resumidamente en los antecedentes internacionales y nacionales, así como el marco teórico.

#### **5.3.1 DISCUSION DE RESULTADOS DE LA EFICACIA DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA SOLUCION DE CONFLICTOS DE MATERIA CIVIL EN EL CALLAO**

Las estadísticas de casos presentados a los centros de conciliación en el Callao, en el periodo 2001-2017, indican que en total estos atendieron 43,235 casos, 2,543 casos anuales en promedio, 61 casos por centro de conciliación. De los 43,235 casos admitidos a trámite y efectuadas las invitaciones a conciliar, en promedio el 48% llegaron a la audiencia de conciliación, en las cuales las partes tuvieron la oportunidad de dialogar, plantearse soluciones y arribar a algún acuerdo conciliatorio. Los primeros años este porcentaje era menor alrededor del 30% y paulatinamente se ha incrementado hasta llegar al 57% de casos en el 2017. Los resultados de las audiencias y los procesos han mejorado a lo largo del tiempo. Los acuerdos totales (AT) logrados pasaron de 67% en el 2001 al 77% el 2017, es decir 3 de cada 4 casos que llegan a audiencia se consigue arribar a acuerdos totales de la controversia. Mientras los acuerdos parciales (AP) siempre han sido pocos, alrededor de 1-2%. En tanto que la falta de acuerdo (FA)

aunque ha disminuido también es importante bordeando el 25% de los resultados de las audiencias conciliatorias.

Los casos civiles son más difíciles de conciliar en los centros de conciliación. El porcentaje de acuerdos logrados (%A) aunque ha venido subiendo sigue siendo menor 21% el 2001 a 26% el 2017. Es decir, solo 1 de cada 4 casos admitidos logran resolverse.

Los casos de familia son más fáciles de conciliar en los centros de conciliación. El porcentaje de acuerdos logrados (%A) ha venido subiendo del 43% el 2001 al 80% el 2017. Es decir, 4 de cada 5 casos admitidos logran resolverse. Las actas sin acuerdo; %F, falta de acuerdo más %IN, inasistencia de una de las partes; para seguramente remitirse a la justicia de familia, son la minoría, siendo los últimos años en solo 16% de los casos.

En el periodo 2001-2017, solo se atendieron 102 otros casos distintos de los de materia civil y de familia en el Callao. Un promedio de seis casos por año. El 25% de los casos lograron resolverse llegando a acuerdos, en cambio en el 75% no hubo ninguna solución conciliatoria. 19 casos de reparaciones civiles en controversias penales, 34 casos de problemas vecinales y 47 fueron otros varios los atendidos. A pesar que se apertura la conciliación de casos laborales, no se dieron casos de atención en esta materia.

De los pocos datos de seguimiento encontrados, se estima aproximadamente que el 90% de los acuerdos alcanzados se respetan y cumplen sin necesidad de ejecución judicial, aunque no faltan pequeñas y frecuentes dificultades.

Los datos presentados y las opiniones recogidas de los participantes entonces nos hacen concluir que en general la efectividad de la conciliación en la resolución de las controversias civiles y familiares son positivas y la tendencia del buen uso del mecanismo va mejorando en el tiempo.

Este estudio concluye que el actual marco legal de la conciliación, al menos en el Callao al año 2018, obtiene resultados positivos y en tal sentido coincide con los estudios internacionales y nacionales que tratan ampliamente de las bondades de los

mecanismos alternativos de resolución de conflictos en general y de la conciliación en particular.

Resaltándose la contribución de la conciliación a la resolución rápida, efectiva y equánime de conflictos contribuyendo así con el orden y la paz social que es un objetivo del Estado para con los ciudadanos. Esto es sin duda una coincidencia que justifica en la generalidad de estudios de derecho comparado. Los medios alternativos como la conciliación permiten alcanzar soluciones rápidas y meridianamente efectivas a los conflictos. Ahora, no siempre es posible conciliar y entonces la vía judicial siempre es alternativa, en ciertos casos la única o la mejor para hacer respetar determinados derechos.

Aspecto que también se encuentra en el recuento histórico de la conciliación en el Perú, una institución que no es novedosa, pues ya antes estuvo presente tanto en el derecho consuetudinario, como en la labor de los jueces de paz letrados y no letrados quienes previo a iniciar en regla un proceso civil debían invitar a ambas partes a conciliar.

En ese sentido, la Ley de Conciliación N° 26872, como sus similares en otros países, que institucionalizan mecanismos y órganos de conciliación, llamados en el Perú centros de conciliación, son nuevos capítulos en la larga historia del desarrollo de los medios alternativos.

La eficacia de dichos medios depende de factores externos e internos. Los factores externos son ajenos a la buena disposición de la institución. La estructura y cultura social más o menos favorable a cultivar los valores, respeto de compromisos y colaboración entre los ciudadanos. Llamado grosso modo cultura de paz. La incidencia de estos factores en el éxito global de la institución no puede achacarse a la ley, que en todo caso se dio precisamente como un esfuerzo político de implementar vías alternativas a la solución de controversias, que como ya se discutió y concluyó son consustanciales a la propia existencia social, las necesidades de las personas y su interacción.

Lo que, si es exigible a la institución regida por su ley de creación, es el brindar un buen servicio y accesible servicio, por tanto, generar oportunidades aprovechables por los ciudadanos a fin de encarar, dirimir y arreglar sus controversias civiles.

Entonces partiendo del hecho, que la ley ha posibilitado la generación de una cantidad apreciable de centros de conciliación, cuyo servicio antes no existía, y actualmente en el caso del Callao son 44 centros, bien distribuidos en la geografía distrital, observamos que es un punto de partida favorable de aprobar la efectividad de la ley y entonces, lo que queda a discusión, es ¿Cómo mejorar los servicios? ¿Qué factores internos podrían ser trabas subsanables? ¿es pertinente extender los servicios? Entre otras.

Coinciden también los diversos estudios en las recomendaciones para ampliar los campos de acción de la conciliación y su correspondiente especialización; familia, comercial, laboral, administrativa, tierras, ambiente etc. Los teóricos en general abonan sobre la conveniencia de tratar todos estos temas de carácter patrimonial personal, social o colectivo mediante medios alternativos como la conciliación.

La discusión está más bien en áreas muy controvertidas como el derecho penal y el derecho constitucional. Dada su alta complejidad difícilmente podría encargarse a centros de conciliación abordar estos tópicos, pero si el uso de los medios conciliatorios por la autoridad judicial. Aquí solo se toma nota de esa discusión, pero dado que el estudio se centra en los aspectos civiles no se profundiza más.

La extensión de la conciliación y los medios alternativos requiere, para tal efecto indispensable, el compromiso político de las más altas autoridades del Poder Ejecutivo y el Congreso de la República. Así mismo la educación y sensibilización a la sociedad sobre las bondades de los medios alternativos y especialmente la conciliación.

Analizando estudios internacionales a manera de derecho comparativo, particularmente los estudios realizados en la vecina Colombia, se encuentra que el desarrollo de la conciliación extrajudicial corre en paralelo de manera muy similar en ambos países, con cierto éxito inicial y muchas falencias que exigen realizar reformas con perspectivas de mejora paulatina. En ambos casos se constata que la conciliación es un medio alternativo, pero al mismo tiempo complementario con el sistema judicial.

En ese sentido debe tenerse sumo cuidado en promover niveles de coordinación, porque finalmente todo el sistema se orienta a un fin superior, que es el acceso a la justicia y la solución de los conflictos. Además, es innegable que la forma como están estructurados los Estados en ambos países y demás del continente, el judicial es un Poder del Estado, Poder Judicial. Siendo así los medios alternativos, en realidad terminan siendo, elementos auxiliares de la política judicial y de solución de conflictos, porque es en última instancia el judicial a quien toca resolver cuestiones, cuanto más en la medida que estas sean más graves.

Analizando los estudios nacionales, en general se constata la eficacia de la conciliación extrajudicial en la solución de los conflictos. Verificándose que las actas de conciliación son en su gran mayoría eficaces para arribar a acuerdos legalmente amparados y por tanto jurídicamente eficaces para resolver controversias y tutelar los derechos básicos de los ciudadanos. Aquí también se constata la complementariedad de la conciliación con la jurisdicción civil, cuando hay dificultades para hacer cumplir los acuerdos y la necesidad de medidas coercitivas, se traslada los acuerdos conciliatorios a la ejecución de la autoridad judicial. En los procesos ejecutivos o paralelo a ellos, la parte que considere inconveniente cumplir obligaciones ahí prescritas, puede, y hay casos, solicitar la nulidad del acta o de acuerdos que estime ilegales, si consigue los fundamentos de hecho y derecho que sostengan su pretensión. El hecho es que la jurisdicción civil está habilitada, para analizar la posibilidad de vicios o manifestaciones de ilegalidad que pudiera haber. Como se ha visto en los antecedentes, revisiones judiciales se dan y generalmente las actas no son anuladas.

### 5.3.2 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA FORMACION DE LOS CONCILIADORES

El estudio concluye que el marco legal de la conciliación logra una adecuada formación de los conciliadores, quienes deben capacitarse en aspectos metodológicos y legales de la conciliación. En este sentido los resultados coinciden con los estudios tanto internacionales como nacionales quienes también abonan en el mismo sentido que la formación de los conciliadores debe ser tanto en las habilidades de comunicación

y gestión de conflictos como en los aspectos jurídicos tanto sustantivos como procedimentales de la institución.

La formación jurídica de los conciliadores cobra mayor importancia, en la medida que los casos sean complejos o de considerable valor pecuniario. Los abogados de las partes pueden pretender incluir vicios y ambigüedades que dificulten tramposamente el cumplimiento de obligaciones, si los pactos además contemplan pagos periódicos a largo plazo, una mala redacción puede dar oportunidad al incumplimiento.

De otro lado una mala formación en habilidades negociadoras, pueden frustrar la oportunidad de conseguir acuerdos factibles cuando inicialmente o en algún momento de la audiencia se presentan dificultades emocionales, estrechez de visiones o innecesarias rigideces entre los conflictuados. Estas habilidades son aún más necesarias cuando los sujetos enfrentados son complejos, como agrupaciones sociales o colectivos.

También se coincide en afirmar que la mayor especialización y complejidad de la naturaleza de los conflictos, hace que la formación de los conciliadores debe ser permanente y especializada. Aquí la mayoría de expertos indican que incluso debe ampliarse más las materias conciliatorias y al respecto formar adecuadamente a los conciliadores.

La experiencia que cobra actualmente mayor significado, es la conciliación en familia. La salud y el bienestar aconsejan siempre, que estos tipos de problema preferentemente deben conciliarse y en línea con esa convicción un área muy importante de conciliación ha sido las controversias de familia.

El derecho público y administrativo de innegable importancia económica, viene siendo últimamente motivo de tratamiento conciliatorio de las disputas. No solo a través de las instancias administrativas, sino también de los centros de conciliación que compiten con los juzgados civiles, contencioso administrativos o arbitros, quien mejor resuelve las controversias de derechos humanos y contratación pública.

En las relaciones comerciales entre privados, también de manera complementaria la conciliación y el arbitraje compiten cuando se quiere llegar a

resultados rápidos. En ese sentido la conciliación es aún mejor porque permite a ambas partes acercarse a soluciones intermedias, en vez de arriesgar soluciones radicales como se esperaría en el arbitraje o la vía judicial.

Son coincidentes también las recomendaciones de mejora en tener cuidado la deontología, el desarrollo académico que progrese hacia la investigación socio jurídica, publicaciones y certámenes de validación de diagnósticos y propuestas técnicas y políticas. Esto de la conciliación y los medios alternativos en general. Aquí se pueden analizar las relaciones entre los centros de conciliación y el ente rector encargado de orientar y supervisar su labor que es el MINJUSDH. La formación metodológica y jurídica del conciliador, su profesionalización con los derechos y deberes que implica. El funcionamiento de los centros de conciliación y su relación con las otras entidades públicas y judiciales en aras de mejorar los servicios.

En los antecedentes de estudio encontramos un interesante aporte de Contreras y Molina (2015) tesina Análisis de la calidad en el servicio de formación de conciliadores, basado en los estándares de ISO 9001, UNALM. Siendo un corolario de lo expresado por los entrevistados en el estudio, la necesidad de mejorar la formación de los conciliadores, pero además recomendando establecer controles de calidad que aseguren mejores niveles de profesionalidad.

Todo esto pone en discusión el análisis de la profesionalización del conciliador, su continua formación y especialización, que probablemente termine en una colegiación, como por ejemplo existe para la función notarial.

### 5.3.3 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS

El estudio aquí realizado en sus hallazgos también converge en general con los estudios previos los procedimientos conciliatorios son equilibrados, no son ni excesivamente formales que ata de manos la capacidad de innovar y plantear tácticas más favorables a la posibilidad de arribar a acuerdos. Pero tampoco se llega a niveles de informalidad que puede hacer peligrar una recta administración del proceso que pueda perjudicar o abusar de las partes.

Los procedimientos empiezan con la solicitud de una parte, aunque también pueden ser ambas partes que manifiestan la necesidad de hacer una conciliación. Normalmente esta solicitud consiste en rellenar una solicitud en ficha estándar que contiene la identidad del peticionario, la exposición de la causa motivo de controversia, su pretensión, la identificación de la contraparte a quien se ha de invitar con precisión de su domicilio. Sobre los anexos estos si son materia de discusión, en las diferentes experiencias estudiadas encontramos cierta amplitud, de acuerdo al criterio del conciliador de exigir o no documentos sustentatorios de las peticiones. Fijada la fecha de audiencia, el conciliador emplaza por notificación escrita a la contraparte invitada en el domicilio indicado. Aquí también hay amplitud en el proceder, conciliadores que apenas cumplen con acercarse al domicilio y dejar la invitación en el buzón o baja la puerta o quienes estiman necesario tener un contacto inicial con el invitado, conocerlo e incluso persuadirlo de la necesidad de arreglar el entuerto. La audiencia o las audiencias, inician con el saludo, presentación del caso y seguidamente se invita a deliberar sobre la necesidad de llegar a un acuerdo, que si corresponde termina con la suscripción del acta. Es así en líneas generales, pero en realidad pueden surgir innovaciones tanto de parte del conciliador, como las partes y el manejo de las mismas pueden ser muy diferentes entre unos y otros conciliadores.

Por otro lado, se observa una crítica a los centros públicos que no recogen los estudios previos. Esta crítica se da que como todo servicio público gratuito está sobrecargado, lo que dificulta tanto el acceso de los pobres como una adecuada labor de parte de los conciliadores.

Se observa también el tratamiento de la importancia de la obligatoriedad del procedimiento conciliatorio como requisito de procedibilidad en caso de recurrir al Poder Judicial. La obligatoriedad como indica Suni en su estudio sobre Puno, es imprescindible en una sociedad litigosa acostumbrada a enfrentar intereses, a fin de darles la oportunidad a las partes, de converger sus intereses a soluciones intermedias y factibles y en tal caso es positivo en el arreglo de las controversias. Pero en ocasiones también se convierte en un requisito que agrava el derecho a la tutela judicial efectiva,

al sumar un requisito más que afecta al demandante como señalan Boza y Berenson, por ejemplo.

En el caso del Callao materia de este estudio, identificamos argumentos a favor y en contra de la obligatoriedad de la conciliación. Quienes están a favor, sostienen que la obligatoriedad predispone a estimar con seriedad el procedimiento conciliatorio e incluso recomiendan que la no asistencia debe ser sancionada, y que el acta de no haber conciliación es un elemento de prueba para el juez, que le advierte de la conducta de la parte renuente a conciliar, pudiendo considerarla a la hora de formarse criterio para sentenciar en uno u otro sentido. Quienes opinan en contra de la obligatoriedad, sostienen que es innecesario la consideración de prerequisite judicial del acta de conciliación. Estos radicales de la conciliación consideran que el proceso conciliatorio es alternativo al judicial y solo factible cuando hay predisposición de las partes para consensuar un arreglo. Si al contrario hay desafío o mala fe, es una pérdida de tiempo y lo aconsejable es sin mayor dilación emplazar hacia la vía judicial.

Discutiendo con Berenson (2018) en los resultados de su tesis. A diferencia del estudio de Berenson que en el caso de Pucallpa encuentra muchas dificultades en la aplicación de la ley de conciliación. Los resultados de nuestro estudio en el Callao indican lo contrario, que si bien la conciliación no es perfecta ni mucho menos, si representa un importante aporte a la solución de controversias. El porqué de las diferencias, al parecer se deberían a consideraciones culturales e idiosincrasias sociales. Modelos como de la ley de conciliación están pensados para ambientes urbanos formales, en cambio en sociedades tradicionalistas como la pucallpina, funcionaria mejor el derecho consuetudinario como alternativo a la vía judicial.

#### 5.3.4 ANALISIS DE LA APLICACION DE LA LEY DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN LA GESTION DE LOS CENTROS DE CONCILIACION

El presente estudio, en lo referente a la gestión de los centros, ha coincidido también con los planteamientos de los estudios previos que esta forma de gestionar es más adecuada, que por ejemplo en antaño cuando la conciliación funcionaba mezclada

con el propio órgano jurisdiccional que previo a iniciar juicio debía invitar a conciliar. La separación en ese sentido y la dación por primera vez en la historia del Perú de centros exclusivamente de conciliación extrajudicial, pero con actas de validez a título de sentencias civiles firmes ha sido lo más conveniente. Sin embargo, el aspecto económico ha sido poco tratado en anteriores estudios y aquí se contribuye aseverando que para menores cuantías la conciliación es onerosa, en el caso de los centros privados porque cobran sus servicios y en el caso de los públicos porque el tiempo en hacer cola para la atención limita a la gente pobre que requiere tiempo para sus actividades económicas u otras.

Se recoge el sentir de los participantes que solo se ve accesoriamente en los antecedentes de estudio, de la necesidad de una gestión sistemática de los centros de conciliación.

Esa posibilidad se observa mejor en el desarrollo de los centros públicos quienes son planificados y gestionados con un enfoque de servicio público a institucionalizarse. Por tanto, los centros públicos se rigen por las normas presupuestarias y administrativas del Estado, para lo cual hay un marco bastante reglamentado de la administración de gastos, inversiones y personal. En el aspecto técnico, también se sigue el modelo de servicios que brinda el sector justicia a la población que incluye además servicios legales gratuitos y otros que subsidiariamente el MINJUSDH facilita a los segmentos pobres o de bajos ingresos.

En cambio, los centros privados, para su administración se organizan en tanto asociaciones civiles privadas y por tanto sujetas a las normas del código civil referidas a las asociaciones y demás normas complementarias municipales, tributarias, laborales etc. de obligatorio cumplimiento para el sector privado. Esto incluye contabilidad, planilla, RUC de identificación tributaria, licencia municipal de funcionamiento, etc. Las formalidades civiles de asociación: libro de actas, padrón de asociados, partida registral, representantes legales. Las disposiciones técnicas del funcionamiento se organizan siguiendo las reglas y directivas contenidas en el reglamento de la ley y las disposiciones del MINJUSDH, pero respetando dicho marco la gestión particular

horarios, especialidad y métodos de trabajo depende del buen entender e interés de la asociación.

Así mismo el establecimiento funcional radicalmente privatista, pueden convertir en organizaciones efímeras a los centros de conciliación privados, con el consecuente desperdicio del valor social e institucional de la experiencia desarrollada, al cierre del centro por falta de sostenibilidad.

Discutiendo con Villanueva (2019) la tesis El Planeamiento Estratégico en el Centro de Conciliación Extrajudicial Privado Yarnold 2018. Se coincide que las gestiones de los centros de conciliación cumplen requisitos administrativos y formales, pero un examen estratégico vislumbra posibilidades de mejora, partiendo sobretodo del planeamiento y en ese sentido nuestros estudios complementan la perspectiva de continuar mejorando los centros en base a los logros ya obtenidos.

En ese sentido se observa que, en el caso peruano, como del Callao, la mayoría de centros, aunque asociaciones civiles, son en realidad como especie de pequeñas empresas. No hay incentivos o emprendimientos tipo cadenas o corporaciones de servicios. Aunque hay la posibilidad de organizar centros de conciliación por universidades, municipalidades, gremios y organizaciones sociales, esto no ocurre salvo excepciones como por ejemplo las DEMUNAs. En otros países como Colombia es muy parecido, con el interesante agregado que las Notarías Públicas también pueden organizar servicios de conciliación extrajudicial.

Complementando el estudio de Villanueva, agregaríamos que, a la falta de planeamiento estratégico interno de los centros, observamos también una falencia de visión estratégica sectorial y territorial de planeamiento de los medios alternativos como la conciliación.

## CONCLUSIONES

1. Hay consenso entre los resultados de la investigación y el marco teórico internacional y nacional, respecto de la eficacia de la legislación de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en materia civil, siempre que haya disposición de las partes para transar. En ese caso los conciliadores están debidamente preparados, los procedimientos son adecuados y los centros de conciliación debidamente organizados para el logro de la conciliación. El problema es cuando las partes ambas o al menos una de ellas está intransigente y entonces la conciliación es un mero procedimiento de admisibilidad para ir al proceso judicial. En el periodo 2001-2017 se admitieron 43,235 casos, 2,543 casos anuales en promedio, llegando el 48% a audiencia y de ellos 3 de cada 4 logran resolverse con actas de acuerdo eficaces para las partes conflictuadas. La materia más y mejor atendida son los de familia.
2. El objetivo de investigación: evaluar la eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao, se ha conseguido a nivel exploratorio en base a la opinión de los principales agentes involucrados en la actividad, los Centros de Conciliación del Callao. Se ha ensayado una evaluación preliminar que debe servir para futuros estudios específicos o la implementación de observatorios, sistemas de monitoreo o estudios profundos a nivel de pre y posgrado.
3. Se acepta la hipótesis de la investigación: La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil en el Distrito Conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos. 85% de participantes opinan que en términos generales la ley es positiva. Desagregando en sus dimensiones 90% afirma que es positiva en la formación de los conciliadores, 85% que el procedimiento conciliatorio es positivo y 90% que también lo es la reglamentación de los centros de conciliación.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere publicar la tesis y especialmente sus resultados ante las autoridades y público especializado a fin que contribuya a mejorar las políticas, normas y técnicas sobre conciliación y medios alternativos.
2. Recomendamos a partir de estos resultados adiestrar a los conciliadores, supervisores, capacitadores y autoridades en la implementación de procedimientos, mecanismos y sistemas de evaluación para la mejora continua de la efectividad de la conciliación en la solución de conflictos.
3. Contribuir al desarrollo de la ciencia jurídica y de los medios de solución de conflictos. Teniendo en cuenta el rezago de la disciplina en relación a las ciencias sociales. Ensayar y debatir acerca del campo de estudio y metodología.
4. Se debe tener cuidado de considerar que como los resultados señalan que la institución de la conciliación es positiva y eficaz en la solución de conflictos, entonces no debe haber preocupación sobre la viabilidad de la institución. Esto sería incorrecto, porque como señalamos la conciliación es muy positiva en la medida que hay disposición de las partes para transar. Pero cuando, como sucede también en muchos casos, hay intransigencia justificada en la desconfianza, la conciliación se vuelve en un obstáculo para la judicialización.
5. Tener en cuenta estos resultados y las orientaciones para desarrollar procedimientos y mecanismos de autoevaluación y evaluación tanto de la eficacia como de los procedimientos de la conciliación extrajudicial hacia el logro de los objetivos de la legislación en particular y la solución de los conflictos en materia civil.
6. Se sugiere impulsar la organización de una asociación académica sobre derecho de la conciliación y los medios alternativos de solución de conflictos, que promueva la investigación científica empezando por profundizar acerca de la formación jurídica y técnica de conciliadores, los procedimientos de conciliación y medios alternativos, y la gestión de los centros de conciliación tanto individual como sistema de acceso a justicia y paz.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Abanto, J. (2010). La conciliación extrajudicial y la conciliación judicial. Lima, Lima, Perú. Editorial Jurídica Grijley.
- Acosta (2018). Conciliación extrajudicial obligatoria y su implicancia en el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva en la provincia de tumbes, 2016. Tesis. Universidad Nacional De Tumbes Escuela De Posgrado.
- Alvarado Velloso, A. Introducción al estudio del Derecho Procesal. Rubinzal Cazoni editores, 1992, pág. 24.
- Abanto. J.D. (2004). Algunas sugerencias para mejorar la conciliación extrajudicial. Derecho y Cambio Social. 1(1) Lima.
- Alvarez, G. (2003) *“La Mediación y el Acceso a la Justicia”*. Primera Edición, Rubinzal – Culzoni Editores, Santa Fe, Argentina.
- Arenas, J. (2015). Asistencia a Audiencias de Conciliación Extrajudicial en Derecho. Rev. CES Derecho, 6 (2), 3-21.
- Azabache, J. La importancia de los Centros de Conciliación. En: Jurídica, 24 de abril de 2018 (consulta: 09 de junio de 2018)  
(epdoc2.elperuano.pe/EpPo/DescargaNO.asp?Referencias...)
- Betii, E. Teoría general del negocio jurídico. Madrid, 1959, pág. 93 y ss.
- Benaiges Fusté, D. (2010). Conflictos interpersonales. Recuperado de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/conflictosinterpersonales/>
- Berenson, V.Y. (2018) La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018. Tesis. Universidad Privada de Pucallpa.
- Boza, L.A. (2017) La conciliación en el Perú: enfoque integral de su problemática y reforma. Tesis. Universidad Nacional San Antonio Abad Cuzco.
- Caivano, R. Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos en América latina: Logros y desafíos. Revista Peruana de Análisis, Prevención y Gestión de Conflictos, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Año 1, N° 1, septiembre de 2007, p. 50

Canelo, R (2006). La celeridad Procesal, Nuevos Desafíos Hacia una Reforma Integra del Proceso Civil en Busca de una Justicia Pronta. Obtenido de:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/\\$FILE/2006\\_CaneloRaul.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/$FILE/2006_CaneloRaul.pdf).

Carbonell, E. (2016). La resolución de conflictos por vías distintas de los recursos administrativos ordinarios: los ejemplos del deporte y la unidad de mercado. En R. Cabrera (Direc.), *La Mediación cómo Método para la Resolución de Conflictos* (pp. 293- 410). Madrid, España: Dykinson.

Castillo Rafael, C. (s.f.). Hechos de la justicia. Obtenido de  
[http://www.cejamericas.org/index.php/biblioteca/bibliotecavirtual/doc\\_view/1535-el-triunfo-de-la-cultura-del-litigio-respuesta-alproyecto-de-ley-que-propone-el-car%3%A1cter-facultativo-de-laconciliaci%C3%B3n-extrajudicial.html](http://www.cejamericas.org/index.php/biblioteca/bibliotecavirtual/doc_view/1535-el-triunfo-de-la-cultura-del-litigio-respuesta-alproyecto-de-ley-que-propone-el-car%3%A1cter-facultativo-de-laconciliaci%C3%B3n-extrajudicial.html)

Cossio, C. La teoría egológica del derecho y el concepto jurídico de libertad. Buenos Aires, 2a. edición, 1964.

Carnelutti, F. Como nace el Derecho. Traducción de Santiago Sentís Melendo y Marino Ayerra Redín; Cuarta reimpresión de la tercera edición. Editorial Temis S.A., Bogotá; 2004; p. 9

Couture, E. J. (2004) *Vocabulario Jurídico*. Uruguay: Editorial B de F. 159.

Chalán, M. (2020). La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la administración y los administrados dentro de la jurisdicción contenciosoadministrativa. [Tesis para optar la Maestría en Derecho, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7435/1/T3232-MDA-ChalanLa%20conciliacion.pdf>

Diaz Honores, J. (2013). *Manual de Conciliación Extrajudicial*. Lima: ASIMARC.

Estela, J. (2002) *“Los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Perú. (Justicia Alternativa)”*. Primera Edición, Centro Peruano de Justicia Alternativa y Conciliación – CEPEJAC, Lima, 2002.

Femenia, P. (1996). Un marco etico para la mediacion. Obtenido de mediate.com:  
[http://www.mediate.com/articles/un\\_marco\\_etico.cfm](http://www.mediate.com/articles/un_marco_etico.cfm)

Fernández, W. Los centros de conciliación extrajudicial privados en el Perú. Problemática, perspectivas y aportes. En: *Legis.pe*, 19 de junio de 2018 (Consulta: 22

de junio de 2018) (<https://legis.pe/centros-conciliacion-extrajudicial-privados-peru-problematicaperspectivas-aportes/>)

Flint, P. (2001). *Negociaciones Eficaces*. Lima: Ed. El Comercio S.A.

Gamboa Balbín, César Leonidas. *“Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos: Las Virtudes y los Vicios de la Conciliación Extrajudicial”*. Tesis para optar el título profesional de abogado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2003, 302 páginas.

García, A. (1975). *Curso del Derecho del Trabajo*. Madrid, España, España: Ariel.

Guzmán Barrón, C. (s.f.). *La conciliación: principales antecedentes y características*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6239/6278>

Huanca, Y. A. (s.f.). *Ineficacia e invalidez del Acto jurídico*. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos78/ineficacia-invalidez-acto-juridicoperu/ineficacia-invalidez-acto-juridico-peru2.shtml>

Illera, M. (2016). *La Conciliación y la Mediación: dos mecanismos de resolución de conflictos. Análisis de su aplicación en Colombia*. En M. Vásquez (Ed.). *Temas de Derecho Procesal y Administración de Justicia. Mecanismos alternos, procesos judiciales, 132 temas probatorios y procesos administrativos*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Kelsen, H. (1958). *Teoría General del Derecho y del Estado*.

Kelsen, H. (2001). *Introducción a la teoría pura del derecho Hans Kelsen*. Lima: Asociación Peruana de Derecho Constitucional.

La Rosa Calle, J. (2011). *Los medios alternativos de resolución de conflictos y la administración de justicia -Caso Peruano. Criterio Jurídico, 1(2)*. Recuperado a partir de <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/200>

Ledesma, M. (1996) *“La Conciliación”*. Legrima Editorial SRL. Lima.

Ledesma, M. (2003) *“El Procedimiento Conciliatorio: Un Enfoque Teórico Normativo”*. Primera Edición. Gaceta Jurídica. Lima, noviembre 2000.

Ledesma, M. (2000) *Un Conflicto conciliado: una visión jurídica de los elementos sustantivos*. En: *Revista Bibliotecal*. Dirección de Biblioteca y Centro de

- Documentación del Colegio de Abogados de Lima; Año1, N° 2, Lima, diciembre, 2000; p. 76.
- Ledesma, M. (2012). Comentarios al Código Procesal Civil. Tomo I y II. Lima: Ed. Gaceta Jurídica.
- López, F. (2019). La conciliación judicial en los procesos laborales de los juzgados de trabajo de la ciudad de Chiclayo-2019 [Tesis para título de Abogado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8858/Lopez%20Bautista%20Frank%20Joseph.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, C. (2008) “La Conciliación en el Proceso Civil”. En: Actualidad Jurídica. Información Especializada para Abogados y Jueces. Primera Edición. Gaceta Jurídica. N° 168.Lima. Perú.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015). Manual básico de conciliación extrajudicial [Web-MINJUS]. Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos.  
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-b%C3%A1sico-deconciliaci%C3%B3n-extrajudicial-CEJDH.pdf>
- Morales, G. (2013) Los sistemas alternativos de resolución de conflictos. Tesis. Universidad de Sevilla.
- Montero Aroca, J. (2009) Derecho Jurisdiccional II, proceso civil, 17ª Edición, Valencia.
- Nizama Valladolid, M. (2012). Tesis: La Conciliación en los Procesos Civiles de desalojo en el distrito judicial de Lima. Lima: UNMSM.
- Opie, J.B. (2003). Calidad, ideología y paz. Derecho PUCP N°. 52, 2003, págs. 197-201 Lima.
- Ormachea Choque, Iván. (2000). Un Leviatán llamado conciliación extrajudicial: a propósito de la implementación del sistema conciliatorio creado por la Ley No.26872. *IUS ET VERITAS*,10(21), 232-241. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15972>
- Ormachea, I. (1998) “*Retos y Posibilidades de la conciliación en el Perú*”. Primer Estudio Cualitativo. Consejo de Coordinación Judicial. Lima.
- Ormachea, I. (1998) “*Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial*”. Segunda Edición. IPRECON & Cultural Cuzco Editores S.A. Lima.

Ortiz, F. (2015). Manual de Conciliación Extrajudicial. Teoría y Práctica. Lima: Ediciones Legales.

Ortiz, F. (2010). Conciliación Extrajudicial Justicia Formal y Arbitraje. Lima: Ed. Juristas editores.

Osorio Villegas, A. M. (2002). Tesis: "Mecanismo Alternativo de solución de conflictos por excelencia". Bogotá D.C.: PUJ.

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

Peña, A., Polo, C. y Solano D. (2001). Conciliación Extrajudicial, un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico. (Tesis para optar el título de Abogados). Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS23.pdf>

Peñañiel, R. (2012). A más de 11 años de la implementación de la conciliación extrajudicial: ¿cómo vamos?. Lex. 10(9) Lima.

Pinedo M. (2008). El fin de la conciliación. Derecho y Cambio Social. 5(15) Lima.

Pinedo, F. (2017). La Conciliación Extrajudicial: problemas más frecuentes y soluciones (pp. 39-64). Lima: 1ra Ed. Gaceta Jurídica.

Rivera, H. (2019). Importancia de la conciliación judicial y extrajudicial en Colombia. [Tesis para optar Especialidad en Derecho Administrativo, Universidad Santo Tomás, Villavicencio, Colombia]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18034/2019hernanrivera..pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Salazar, R. (2020) La efectividad de las conciliaciones en el Centro de conciliación extrajudicial "Colque Valdivia". Qualitas Investigaciones. Tacna.

Shirakawa, R. (1999). La conciliación extrajudicial en el Perú, como medio para promover una cultura de paz. Derecho PUCP N°. 52, 1999, págs. 197-201 Lima.

Sierra. V.M. (2009). Conciliación extrajudicial en la realidad peruana. Derecho y Cambio Social. 6(18) Lima.

Suni, L.D. (2015). Ley de conciliación extrajudicial y los conflictos civiles en la región de Puno. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno.

Taramona, J. (2001). Manual de Conciliación Judicial y Extrajudicial. Lima: Ed. Huallaga.

Ubi Lex Asociados S.A.C. (2014). Balotario Desarrollado para el concurso de Selección de nombramiento de jueces y fiscales. Lima: Ubi Lex.

Véscovi, Enrique. Teoría General del Proceso, Editorial Temis Librería, Bogotá, 1984, p. 3

Videla, M. (1999). Estrategias y Resoluciones de Conflicto. Buenos Aires, España, Espala: Abeledo Perrot.

Villanueva, M.Y. (2019) El Planeamiento Estratégico en el Centro de Conciliación Extrajudicial Privado Yarnold 2018. Tesis. Universidad Peruana De Las Américas

Zambrano Ortiz, L. F. (1998). La conciliación extrajudicial mecanismo alternativo de solución de conflictos. Recuperado de [http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=5251](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5251)

Zegarra, H. (1999). Formas Alternativas de Concluir un Proceso Civil. Trujillo, Trujillo, Perú: Marzol Perú Editores.

Zegarra, J. (1999). Análisis y comentarios a la conciliación extrajudicial. Derecho PUCP N°. 52, 1999, págs. 119-130. Lima.

**ANEXOS**

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la efectividad de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Evaluar la eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de los conflictos en el Distrito Conciliatorio del Callao	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> La eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos de materia civil en el Distrito Conciliatorio del Callao, tiene resultados positivos.	1.Eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial. 2.Solución de conflictos de materia civil	Sociología Jurídica problema u objeto de estudio es el de la eficacia del derecho. es una subdisciplina del derecho En cuando metodología de investigación, la sociología del derecho emplea métodos de las ciencias sociales y de la estadística para conocer el comportamiento de los operadores jurídicos
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	
1.¿Cuáles son los resultados aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial Formación de Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao?	1.Analizar resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial Formación Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao.	1.La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de Conciliadores en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.	Formación de Conciliadores de los centros de conciliación del Callao	
2.¿Cuáles son los resultados aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao?	2.Analizar los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao.	2.La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.	Procedimientos Conciliatorios en los centros de conciliación del Callao	
3.¿Cuáles son los resultados aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros Conciliación de en el Distrito Conciliatorio del Callao?	3.Analizar los resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros Conciliación en el Distrito Conciliatorio del Callao.	3.La aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros Conciliación en el Distrito Conciliatorio del Callao es positiva.	Gestión de los Centros de Conciliación del Callao	

**Anexo 2**  
**Matriz de Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
<b>GENERALES</b>			
G1. Eficacia de la ley de conciliación	Verificar si las leyes están impactando positiva o negativamente en los ciudadanos o han devenido en obsoletas. (Falconi 2014)	Eficacia de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los centros de conciliación	Media aritmética de la evaluación en las variables específicas
G2. Solución de conflictos de materia civil	Resolver los conflictos que surgen en la cotidianidad, como por ejemplo problemas de familia, arriendo o convivencia son abordados desde la conciliación en equidad, como alternativa que apela a la voluntad de las partes. (Cuellar 2018)	Eficacia en la solución de los conflictos en en los centros de conciliación del Distrito Conciliatorio del Callao	Evaluación de la eficacia de la ley por los conciliadores
<b>ESPECIFICAS</b>			
E1. Formación de conciliadores	La formación de conciliadores es una metodología de capacitación que se centra en el logro de las habilidades necesarias para el manejo del proceso de mediación/conciliación; es decir, se utiliza un criterio de capacitación basado en la performance práctica de los candidatos a conciliación. (Ormachea 1998)	Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Formación de los Conciliadores.	Evaluación de la formación de conciliadores por los conciliadores
E2. Procedimientos conciliatorios	Brindar a las partes un espacio de diálogo en el que puedan ventilar sus controversias de manera pacífica, contando con la ayuda de un tercero capacitado y cuya gestión satisfactoria les permita arribar a un acuerdo de manera rápida y económica, pero lo más importante, lograr un acuerdo con mayor vocación de cumplimiento en la medida que es acordado de manera voluntaria. (Pinedo 2008)	Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en los Procedimientos Conciliatorios.	Evaluación de los procedimientos conciliatorios por los conciliadores
E3. Gestión de los centros de conciliación	La gestión de los centros de conciliación incluye la creación, organización y supervisión. Los Centros de Conciliación son entidades que tienen por objeto ejercer función conciliadora de conformidad con la ley. (Estela 2002)	Resultados de la aplicación de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Gestión de los Centros de Conciliación .	Evaluación de la gestión de los centros de conciliación por los conciliadores

### Anexo 3

#### Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>GENERALES</b>			
G1.Eficacia de la ley de conciliación	Media aritmética de la calificación en las variables específicas	Escala de Likert: a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente.	ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT
G2.Solución de conflictos de materia civil	Evaluación de la eficacia de la ley por los conciliadores	Escala de Likert: a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente.	ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT
<b>ESPECIFICAS</b>			
E1. Formación de conciliadores	Evaluación de la formación de conciliadores por los conciliadores	Escala de Likert: a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente.	ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT
E2.Procedimientos conciliatorios	Evaluación de los procedimientos conciliatorios por los conciliadores	Escala de Likert: a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente.	ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT
E3.Gestión de los centros de conciliación	Evaluación de la gestión de los centros de conciliación por los conciliadores	Escala de Likert: a) Malo, b) Regular, c) Bueno, d) Muy Bueno, e) Excelente.	ENCUESTA CON ESCALA DE LIKERT

**Anexo 4 Cuestionario**  
Instrumento(s) de recolección de datos

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**  
**EVALUACION DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN EL DISTRITO**  
**CONCILIATORIO DEL CALLAO**

**ENCUESTA A CENTROS DE CONCILIACION**

**Datos Generales**

1. Centro de Conciliación:

\_\_\_\_\_

2. Nombre: (opcional) \_\_\_\_\_

3. Profesión: \_\_\_\_\_

Por favor marque con una “X” su respuesta y considere responder las preguntas

1.1 ¿Cómo evaluaría la eficacia de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la solución de conflictos?

a) Malo ( )    b) Regular ( )    c) Bueno ( )    d) Muy Bueno ( )    e) Excelente ( )

1.2 ¿por qué?
1.3 Que recomendaciones haría para mejorar el marco legal de la Conciliación Extrajudicial.

2. 1 ¿Cómo evaluaría en general el nivel de capacitación de los Conciliadores Extrajudiciales?

a) Malo ( )    b) Regular ( )    c) Bueno ( )    d) Muy Bueno ( )    e) Excelente ( )

2.2 ¿por qué?
---------------

2.3 Qué recomendaciones haría para mejorar en general el nivel de capacitación de los Conciliadores Extrajudiciales.

3.1 ¿Cómo evaluaría el procedimiento conciliatorio?

a) Malo ( )    b) Regular ( )    c) Bueno ( )    d) Muy Bueno ( )    e) Excelente ( )

---

3.2 ¿por qué?

3.3 Que recomendaciones haría para mejorar el procedimiento conciliatorio.

4. 1 ¿Cómo evaluaría el funcionamiento de los Centros de Conciliación?

a) Malo ( )    b) Regular ( )    c) Bueno ( )    d) Muy Bueno ( )    e) Excelente ( )

---

4.2 ¿por qué?

4.3 Que recomendaciones haría para mejorar el funcionamiento de los Centros de Conciliación

---

### Anexo 5

## Centros de conciliación entrevistados

Nº	Nombre del Centro Conciliación	Tipo Centro	Dpto. /Prov. /Dist.	Teléfono	Representante
1	CENTRO DE CONCILIACION ASOCIACION DE FOMENTO DE LA CONCILIACION - CALLAO <b>Jirón Tarapacá 286</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	426-0983 / 723-0660	LEON CABRERA Dr. Oscar David
2	CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DEL CALLAO <b>Av. Oscar R. Benavides 1743</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / BELLAVISTA	757-1371	PEÑA FIGUEROA Juan Eduardo
3	CENTRO DE CONCILIACION Y NEGOCIACION EXEGESIS <b>Av. Sáenz Peña 214, 2do Piso</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	469-0324	VEGA ERAUSQUIN Dr. Jesús Antonio
4	CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO <b>Cale Alberto Secada, Cuadra 1 y Calle Paz Soldán, Cuadra 2, Sótano, 1er y 2do Piso (costado del Real Felipe)</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	453-1254	JULCA MANTILLA Hugo
5	PACEM IN TERRIS - PACTE <b>Av. Venezuela 1608</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / LA PERLA		TOLEDO CANALES Veronica Cecilia
6	SANCHEZ & SANCHEZ <b>Av. Sáenz Peña 309, 4to Piso</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	453-1422 / 9832-61712	SANCHEZ TALLEDO David Fernando
7	CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS -ALEGRA - DEFENSA PUBLICA	PUBLICO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO		CASTAÑEDA MUÑOZ Alejandro Andres

8	CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS - CEM MIMDES-VENTANILLA <b>Av. Marcos Calderón Mz. J Lt. 11 -</b>	PUBLICO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / VENTANILLA	488-1268 / 9917-11020	SOLIS UBILLUS Marysol
9	CONCILIEMOS <b>Jirón Moquegua 320, Oficina 202</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO		YAURI AMARO Oligario León
10	CENTRO DE CONCILIACION RAZON Y PAZ <b>Calle Iquique 246</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / LA PERLA	453-7070	NUÑEZ PALOMINO Pedro Germán
11	SI PAZ - CALLAO <b>Jirón Hurtado de Mendoza 223, 3er Piso - Urbanización La Colonial</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	452-6775	PARIONA CIERTO Isabel Carmen
12	CENTRO DE CONCILIACIÓN CONCILIUM SAN JOSÉ <b>Av. Sáenz Peña 339</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	584-0392	ALTAMIRANO ESCOBAR Edwin Rómulo
13	CENTRO DE CONCILIACIÓN ASOCIACIÓN DE FOMENTO DE LA CONCILIACION AFC - VENTANILLA <b>Mz. K Lt. 7, 1er Sector derecho - Urbanización Antonia Moreno de Cáceres</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / VENTANILLA	523-26278	BAZAN BAZAN Jorge Luís
14	PERU PACIFICO <b>Calle 2 Mz. D Lt. 23 - Urbanización Los Jazmines, 1era Etapa</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	484-3671	MORALES HUAPAYA José Abel
15	CENTRO DE CONCILIACIÓN SANTA ROSA DE LA PAZ - CECONROSADEPAZ <b>Calle Los Chinchorros 249, 3er Piso - Residencial Bellavista</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / BELLA VISTA	429-4546 / 9909-79670	MOYA HERMITAÑO Liliana Aida

16	HONORIS CAUSA <b>Jirón Hipólito Unanue 420, 2do Piso - Urbanización Colonial</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	452-3706 / 736- 7425 /	BERROSPI MORENO Miguel Ángel
17	CENTRO DE CONCILIACIÓN GRATUITO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS - MI PERU <b>Av. Ayacucho Mz. G Lt. 6 (Referencia Municipalidad Mi Perú, Local Municipal)</b>	PUBLICO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / MI PERU	553-0568 / 9939- 44730	SOLIS UBILLUS DE SUAREZ Marysol
18	CENTRO DE CONCILIACIÓN ESQUIVEL (ACAJUES) <b>Av. Marco Polo 109, Oficina 203</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / LA PERLA	465-7849	ESQUIVEL TORNERO Elsa Soledad
19	A CONCILIAR PUENTE PIEDRA <b>Av. Los Geranios Mz. A Modulo 5D - Urbanización Pedro Cueva</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / VENTANILLA	562-1161 / 9971- 91258	RODRIGUEZ EGOAVIL Eliceo Paul
20	CENTRO DE CONCILIACIÓN GAMALIEL <b>Pasaje Abancay 389 - Urbanizacion K 24</b>	PRIVADO	CALLAO / PROV. CONST. DEL CALLAO / CALLAO	577-0711	TALAVER A PRADO Gamaliel Manuel Gustavo

## ANEXO 6

### SOLICITA INFORMACION PARA INVESTIGACION ACADEMICA

SEÑORA DOCTORA  
LUCY MACARENA ZARE CHAVEZ  
DIRECTORA DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA  
Presente.,

Marco Antonio Ninahuanca Martínez, peruano con D.N.I. N° 04020915, domiciliado en Jr. Lambayeque 3787 SMP \_ Lima. Tesista en Derecho por la Universidad Peruana Los Andes.

Mediante la presente tengo el agrado de dirigirme a usted para en primer término informarle que con la finalidad de titularme de abogado, estoy empezando a elaborar una tesis sobre la problemática de la Conciliación Extrajudicial. Razón por la cual es necesario contar con información oficial, en base al cual llevar adelante los análisis cuantitativos y cualitativos correspondientes. Dado que la dependencia a su cargo, es la entidad oficial del MINJUS encargada de sistematizar y poner a disposición del público tan importante data, solicito a usted facilitarme dicha información para la finalidad académica mencionada. Motivo por el cual visitaré, su despacho previa coordinación, los próximos días.

Sin otro particular agradeciendo su atención, quedo de usted.

Atentamente,

  
MARCO A. NINAHUANCA MARTINEZ



## ANEXO 7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA<sup>1</sup>

Yo **Marco Antonio Ninahuanca Martínez**, identificado con DNI N° **04020915** Domiciliado En Av. Melchor Gonzales N° 411, El Tambo, Huancayo, bachiller de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, DECLARO BAJO JURAMENTO ser el autor del presente trabajo; por tanto, asumo las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada:

**“EVALUACIÓN DE LA CONCILIACIÓN  
EXTRAJUDICIAL EN EL DISTRITO  
CONCILIATORIO DEL CALLAO 2016”**

haya incurrido en plagio o consignados datos falsos.

Huancayo 1 de junio del 2022.

Apellidos y Nombres: NINAHUANCA MARTINEZ, MARCO ANTONIO

DNI N° 04020915

---

<sup>1</sup> Segunda disposición final del Reglamento General de investigación de la UPLA.

---