



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS

**LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A
LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS
JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTORES:

Bach. ANISETO ERNESTO CABALLERO MALCA

Bach. CARLOS MIGUEL FLORES ROJAS

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS:

.....
DR. JUAN MELECIO QUIROZ GARRIDO

JURADO EXAMINADOR

.....
DR. WALTER ROBLES ROSALES

Presidente

.....
DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS

Secretario

.....
DR. VICTOR VIVAR DIAZ

Vocal

DEDICATORIA

A mi familia pues siempre han estado apoyándome en todos los pasos que he dado sin permitir que desista de mi objetivo. Dedico este trabajo a todos ustedes por siempre estar a mi lado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por marcar el camino que debía seguir
para poder alcanzar esta meta. A mi familia
por nunca dejarme solo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene una razón social por cuanto el ideal y el deber ser de una sociedad que viva en un ambiente de paz que deben conocer que existan mecanismos alternativos en materias conciliables para encontrar soluciones a sus conflictos o controversias, en tal sentido si asisten de manera voluntaria a los centros de conciliación extrajudicial, en tal sentido que estas decisiones van a disminuir la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte

Es por ello que se ha considerado a las partes que acuden tanto como solicitantes o invitados a los Centros de Conciliación Extrajudicial, también por la experiencia se ha considerado a los Conciliadores, tanto a los Básicos, y los especializados en Materia de Familia, asimismo con la finalidad de evaluar la variable sobre la disminución de la carga Procesal en los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte se ha considerado a los Jueces que tiene la competencia para ver procesos contenciosos y que estos son de materias conciliables que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación Extrajudicial

Dada la situación, se ha previsto a los Centros de Conciliación donde acuden los ciudadanos a realizar procesos de conciliación, Los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte, en donde se llevan proceso que si son materias conciliables y que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación y la población en general que acuden a los órganos jurisdiccionales para la solución de sus controversias.

ABSTRACT

The present research work has a social reason for the ideal and the duty of a society that lives in a peaceful environment that must know that there are alternative mechanisms in conciliable matters to find solutions to their conflicts or controversies, in that sense if they voluntarily attend the extrajudicial conciliation centers, in such sense that these decisions will reduce the procedural burden in the Courts of Peace of Justice of Lima North.

That is why the parties that come both as applicants or guests to the Extrajudicial Conciliation Centers have been considered, also for the experience the Conciliators have been considered, both the Basic ones, and those specialized in Family Matters, also with The purpose of evaluating the variable on the reduction of the procedural burden in the Courts of Justice of the Peace of Lima North has been considered to the Judges who have the competence to see contentious processes and that these are of reconcilable matters that very well could be taken in a Extrajudicial Conciliation Center.

Given the situation, the Conciliation Centers where the citizens go to carry out conciliation processes are planned, The Courts of Peace of Justice of North Lima, where processes are carried out that are reconcilable matters and that very well could be carried in a Center of Conciliation and the general population that go to the jurisdictional bodies for the solution of their controversies.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Asesor de Tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
GENERALIDADES.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Aproximación temática.....	12
1.1.1. Marco Teórico.....	12
1.1.1.1 Antecedentes.....	12
a) Antecedentes Nacionales.....	12
b) Antecedentes Internacionales.....	16
1.1.1.2. Marco Normativo.....	21
1.1.1.3. Bases Teóricas.....	22
1.2. Formulación del problema de investigación.....	46
1.3. Justificación.....	46
1.4. Relevancia.....	46
1.5. Contribución.....	47
1.6. Objetivos.....	47
1.6.1. Objetivo General.....	47
1.6.2. Objetivos Específicos.....	47
II. MÉTODOS y MATERIALES.....	48
2.1. Hipótesis de la investigación.....	48
2.1.1. Supuestos de la investigación.....	48
2.1.1.1. Supuesto Principal.....	48
2.1.1.2. Supuestos Específicos.....	48

2.1.2. Categorías de la Investigación.....	48
2.1.2.1 Categoría Principal.....	48
2.1.2.2. Categorías Secundarias.....	48
2.2. Tipo de estudio.....	48
2.3. Diseño.....	48
2.4. Escenario de estudio.....	49
2.5. Caracterización de sujetos.....	49
2.6. Plan de análisis o trayectoria metodológica.....	49
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	49
2.8. Rigor científico.....	49
2.9. Aspectos éticos.....	50
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	53
VI.RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	58
Anexo 2: Instrumentos.....	61

GENERALIDADES

TÍTULO: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019

**Autores: Bach. ANISETO ERNESTO CABALLERO MALCA
Bach. CARLOS MIGUEL FLORES ROJAS**

Asesor(a): Dr. Juan Melecio Quiroz Garrido

Tipo de investigación: Cualitativa, Básica, No Experimental.

Línea de investigación: Derecho Civil

Localidad: Lima

Duración de la investigación: 6 meses

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al presente trabajo de investigación, existe muy pocos estudios sobre esta materia, es por ello el interés de investigar porque creo que una sociedad civilizada debe optar por el sistema de solucionar sus conflictos o diferencias acudiendo a un centro de conciliador en donde el conciliador le servirá de facilitador del diálogo para encontrar la mejor manera de encontrar solución a sus conflictos, además la relevancia se da por cuanto aquí hay autonomía de la voluntad de ambas partes y no existe la decisión de un tercero por cuanto el conciliador no decide si no las partes son las que deciden la forma como van a solucionar sus controversias.

Es por ello que en mi opinión, esta investigación contribuye a una población con cultura de paz y por ende que esta paz social sea de convivencia pacífica entre sus miembros, en tal sentido que los alcances de los resultados de la presente investigación va servir para que los centros de conciliación brinden mayor difusión de las materias conciliables además de la celeridad de los procesos en consideración con el tiempo que duran los procesos en el ámbito jurisdiccional y de esta manera se contribuye a la paz social y la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz letrados en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Describir: antecedentes y marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos.

1.1 Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.

1.1.1 Marco Teórico

1.1.1.1 Antecedentes

a) Antecedentes Nacionales

- ✓ Villanueva, M. (2019). *El Planeamiento Estratégico en el Centro de Conciliación Extrajudicial Privado Yarnold 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. En el presente trabajo de investigación se colocó como objetivo principal el reconocer las principales dimensiones de las etapas del planeamiento estratégico que tienen relación con la gestión administrativa del Centro de Conciliación Extrajudicial Privado Yarnold. Se utilizó una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño de investigación no experimental, con método analítico, inductivo y comparativo. Se basó en una población de 20 personas del centro de conciliación extrajudicial privado Yarnold, con una muestra de 15 personas del Centro de Conciliación nombrado y 4 directores del mismo. Se logró llegar a las siguientes conclusiones:
 - El planeamiento estratégico guarda relación con la gestión del CCEP Yarnold, pues en la aplicación de esta herramienta de gestión es que se obtendrán las estrategias para dirigirse hacia un rumbo preestablecido y la superación de contingencias que se presenten en el desarrollo de la actividad
 - El FODA conducido por la Dirección General del CCEP Yarnold permite obtener las estrategias que pueden establecerse en los objetivos, que se traducirán en acciones, para luego, ser implementadas y controladas

- La selección y capacitación de personal del CCEP Yarnold es de necesario desarrollo en el Planeamiento Estratégico por la conducción a la obtención del valor agregado en su gestión, evidenciándose al plasmarse en sus objetivos
- ✓ Berenson, V. (2018). *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali, Perú. En el presente trabajo de investigación se colocó como objetivo principal el establecer la conexión significativa de la conciliación extrajudicial y acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel Portillo 2018. Esta investigación se basó en un tipo descriptivo correlacional y explicativo con una población que está compuesta por los 05 Jueces de los Juzgados Civiles, 1.000 conciliadores extrajudiciales, 400 Abogados Litigantes, 2,500 Justiciables. Se llegó a las siguientes conclusiones después de un análisis exhaustivo:
 - Existe relación significativa entre la conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva, en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel Portillo 2018, un p valor de 0,002 y un $r = 0,672$.
 - Que la conciliación extrajudicial, es un medio alternativo de resolución de conflictos que limita el acceso a la justicia por ser un requisito de procedibilidad, es un verdadero obstáculo para acceder a la justicia, y es desagradable escuchar estas frases a las partes “acudir a un centro de conciliación es perder el tiempo”, y que no es vista como un medio para solucionar sus conflictos
 - Se probó que la Conciliación Extrajudicial no dio salida al congestionamiento que presentan los Juzgados Civiles de la Provincia de Coronel Portillo
- ✓ Cruz, M. (2018). *Inexigibilidad de la conciliación extrajudicial y el derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de alimentos, Chachapoyas; 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Toribio

Rodríguez de Mendoza. Chachapoyas, Perú. En el actual trabajo de investigación, se logró establecer como objetivo principal de qué forma la inexigibilidad de la conciliación extrajudicial afecta el derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de pensión de alimentos en el distrito de Chachapoyas; 2016; ya que en un proceso judicial sólo se limita a la pretensión formulada en la demanda dejando de lado los demás derechos de protección de la familia. Se presento en un diseño de investigación básico, descriptivo y explicativo; lográndose basar en una población de casi todos los expedientes con sentencia consentida por alimentos de los Juzgados del distrito de Chachapoyas, 2016, pudiendo así lograr las siguientes conclusiones:

- La inexigibilidad de la conciliación extrajudicial afecta el derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de pensión de alimentos en el distrito de Chachapoyas.
 - Después de revisar cada uno de los expedientes, se ha logrado identificar que el total de sentencias en primera instancia consentidas, sólo consideran el derecho de protección constitucional referida a la subsistencia material y nada más que a esa protección de derecho constitucional.
 - Con el presente estudio no se ha trabajado en el campo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, la misma que pudo ayudar a ampliar el estudio en lo que respecta a la posibilidad de resolver los conflictos tomando en consideración los derechos constitucionales a protección de la familia.
- ✓ Maldonado, E. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el establecer el grado de satisfacción respecto a la conciliación extrajudicial, que presentan los usuarios de la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, provincia de Huarochirí y

departamento de Lima, en el primer semestre del año 2016. Esta tesis reúne las características de un diseño – no experimental por lo que no se manipula la variable. Después de un análisis profundo se llegó a las siguientes conclusiones:

- En razón a los favorables y muy favorables resultados descriptivos del indicador experiencia de compra previa del usuario respecto de la conciliación extrajudicial, se concluye que el 98% de los usuarios se mostraron satisfechos respecto de su experiencia previa en conciliación extrajudicial.
 - Respecto al indicador información y promesa del que vende, se puede concluir que el 94% de los usuarios se mostraron satisfechos respecto a la información que recibieron sobre el servicio de conciliación extrajudicial.
 - Las conclusiones estadísticas y descriptivas de la presente investigación permiten afirmar que la conciliación extrajudicial como norma administrativa viene cumpliendo su finalidad cual es, servir a la comunidad como un medio alternativo de resolución de conflictos.
- ✓ Gutiérrez, R. (2017). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de Huancavelica en el 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. En el presente trabajo de investigación se puede determinar como objetivo principal el establecer la eficacia de la aplicación de la conciliación extrajudicial en la disminución de la carga Procesal, del Primer Juzgado Civil- Huancavelica en el año 2016. Para lograr el objetivo planteado se utilizó el método de investigación descriptivo y el diseño de investigación correlacional, basándose en una población que se encontró conformada por los ciudadanos Huancavelicanos que acuden a los Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, y la muestra se conformó por 50 ciudadanos Huancavelicanos entre varones y mujeres, la técnica que se usó fue la encuesta ya que se elaboró y aplicó por medio de un cuestionario, con el fin de recoger la información que permita determinar la incidencia de la conciliación extrajudicial en la disminución de la carga

procesal entre los Juzgados Civiles de la Corte de Huancavelica. Después de realizar el análisis se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado que la conciliación extrajudicial y la disminución de carga procesal en el Juzgado Civil de Huancavelica periodo 2016 se relacionan de forma positiva con una intensidad de relación rho de Spearman del 83,4% tipificada como positiva considerable la cual es significativa con contraste de significancia $p=0,0<5\%$ asimismo se ha estimado el intervalo de confianza de la correlación poblacional al 95%.
- Se ha determinado que los usuarios del Juzgado Civil de Huancavelica consideran en el 52% que la conciliación extrajudicial es media, el 32% es del nivel bajo y el 16% consideran que es del nivel alto; de la misma manera el 46% tienen un nivel bajo de conocimientos sobre la conciliación extrajudicial; en la dimensión apreciación prevalece el nivel medio con un 68% de casos.
- Se ha determinado que los usuarios del Juzgado Civil de Huancavelica en lo referente a la carga procesal consideran que el 64% está en un nivel medio, el 32% está en un nivel bajo y el 4% está en un nivel alto. Estos resultados se reflejan en usuarios con características sociodemográficas como edad que oscila principalmente entre veinte y cuarenta años, estado civil mayoritariamente soltero con un 50%, grado de instrucción principalmente superior con un 52% además en cuanto al género existe una equivalencia entre varones y mujeres.

b) **Antecedentes Internacionales**

- ✓ Losada, N. (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 de Maestría). Universidad del Rosario. Colombia. En la presente investigación, el autor señala como objetivo principal el aportar elementos que ayudan a establecer la eficacia de la institución mediante un estudio de caso, colaborando con los elementos para la reglamentación de tal institución,

después que se haya analizado las normas y los dieciocho principales desarrollos doctrinarios y jurisprudenciales acerca de la conciliación extrajudicial en derecho. El problema que identifica es que la institución de la conciliación afronta dificultades para lograr su eficacia en la solución de conflictos en Derecho en materia civil en Bogotá. Para ello se utilizó la metodología basada en un carácter dogmático, la cual se fundamenta en el ordenamiento jurídico, y exploratorio, datos cualitativos y cuantitativos. La colaboración básica de la investigación son las recomendaciones para mejorar la eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho civil. Después del estudio realizado se llega a las siguientes conclusiones:

- La condición de sentencias de las actas de acuerdo en las conciliaciones extrajudiciales y, por ende, la vinculación entre eficacia de estas actas con la calidad de las mismas, de la sede de la que obtuvo el estudio de caso, que implica valorar aspectos formales como la claridad de las obligaciones consignadas y la redacción de los acuerdos.
 - La falta de coherencia y credibilidad en la institución por el Estado, que se evidencian de los avances y retrocesos en su legislación. La tesis revisada interesa como soporte para la institución materia de nuestra investigación, que constituye la actividad de los CCEP, básicamente respecto al estudio del entorno en que las organizaciones se desarrollan, que tendría que ver con los aspectos legales que, al igual que en la tesis revisada, no contamos con una regulación en ascendente fortalecimiento.
- ✓ Buenahora, I. (2017). *La Transformación del Derecho Procesal en la Conciliación Extrajudicial en Colombia. Una reflexión teórica en torno a las cargas procesales y la adecuación de su naturaleza jurídica al procesal-constitucional* (Tesis de Maestría). Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga de Colombia. Colombia. En la presente investigación el autor indica como objetivo principal el conocer la transformación del Derecho, localizando la óptica más humana, real,

directa, accesible y que conduzca a solucionar los conflictos sociales sin formalismos severos, es decir que sea más efectivo en general y obtenga una descongestión judicial. El problema que identifica es que la dinámica legislativa procesal tradicional con sustento procesal constitucional que debe localizar la conexión con el inicio del conflicto y las teorías acerca de la Conciliación Extrajudicial en Colombia, para identificar y aceptar esa realidad y efectivizar la optimización de la institución, dejando que la descongestión judicial. La metodología que se logró utilizar es de carácter teórico, usando solo el análisis. El aporte fundamental de la investigación son los fundamentos conceptuales que permite a la institución Conciliación Extrajudicial desde el área constitucional y procesal, como es la tutela judicial efectiva y la simplicidad procedimental en su regulación, adicional a ello, del planteamiento de cambios legislativos creando incentivos para su utilización. Después del análisis realizado se llegó a las siguientes conclusiones:

- El Estado es el que tiene que buscar la promoción y acceso a esta institución como política pública de efectivización de la justicia.
 - La tesis revisada interesa como soporte para la institución materia de nuestra investigación, que constituye la actividad de los CCEP, básicamente respecto a las bases para su fortalecimiento y con ello, la seguridad para las organizaciones que lo desarrollan que la institución permanecerá en el tiempo y será más usada
- ✓ Cruz, J. (2016) *La Planificación Estratégica como herramienta para el logro de los objetivos organizacionales en una empresa comercializadora de equipos de seguridad* (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, de México. México. en la presente investigación, el autor indica que tiene como fin principal el estudiar si la planeación estratégica le entregará a la empresa los instrumentos de gestión y control, para que pueda lograr sus objetivos organizacionales, que son el desarrollo y expansión del modelo de negocio. El problema que se conoce es que las organizaciones toman decisiones sin contar con herramientas de planeación estratégica, lo que entorpece el logro de sus objetivos y su competitividad y específicamente para esta empresa, si la

planeación estratégica redundará en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y financieros. La metodología utilizada es descriptiva, se utilizó la investigación documental y la recopilación de datos por medio de cuestionarios, al igual que dos entrevistas con personal directivo de dos organizaciones diferentes. El aporte básico de la investigación es formar una base para futuras investigaciones acerca de la implementación de la planeación estratégica en un sector de la economía y aportar a la cultura de gestión que no tienen los empresarios en México. después del análisis, el autor logró llegar a las siguientes conclusiones:

- Se hallaron las implicaciones de la implementación de herramientas de planeación estratégica en la empresa Safety Mart S.A. de C.V. con la finalidad de lograr sus objetivos organizacionales a través de la determinación de los factores críticos de éxito, desde el diseño, implementación y seguimiento.
 - En la fase de diagnóstico y análisis, se hallaron los elementos que permiten diseñar la solución para mejorar la eficiencia del negocio desde el punto de vista financiero y productivo y proveer los cimientos para el diseño de los indicadores clave de desempeño. La tesis revisada interesa como soporte para el planteamiento de un planeamiento estratégico
- ✓ Carrión, P. (2014). *La conciliación extra - judicial como mecanismo alternativo de solución de conflictos en materia penal privada* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Loja. Ecuador. El autor después de su análisis logró llegar a las siguientes conclusiones:
- La conciliación extrajudicial constituye un medio eficaz para la mejora de la administración de justicia del país, descongestionándola, auxiliando de forma rápida y eficaz a la víctima del delito, evitando la estigmatización de quien, por hechos culposos, pero sin intención o de menor gravedad, incurre en hechos prohibidos por la legislación penal, significando un ahorro para el Estado y para los justiciables.

- La Legislación Colombiana en su respectivo Código de Procedimiento Penal Art. 522, determina que: La conciliación se surtirá obligatoriamente y como requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, cuando se trate de delitos querellables, ante el fiscal que corresponda, o en un centro de conciliación o ante un conciliador reconocido como tal
 - La utilización de los medios extrajudiciales de solución de conflictos no niega la vía judicial, sino por el contrario busca el fortalecimiento del Poder Judicial como medio eficaz de solución de conflictos debido a que por su utilización se puede reducir la carga de trabajo judicial.
- ✓ Campos, F. (2014) *Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Organización sin Fines de Lucro: caso ONG Psicólogos Voluntarios* (Tesis de Postgrado) Universidad de Chile. Chile. El autor en el presente trabajo de investigación traza como objetivo principal el determinar la aplicación de un sistema de control de gestión encaminado a alinear objetivos estratégicos y tácticas de la Organización sin Fines de Lucro Psicólogos Voluntarios, para la cuantificación y verificación de su desempeño; para lo que desarrolla todos los componentes del planeamiento estratégico, hasta la etapa del diseño del modelo de control de gestión. Actualmente se presenta el desarrollo de una planificación estratégica para esa organización, que busca dar sustentabilidad económica y temporal a sus intervenciones, para lo que tiene que contar con una confiable red de colaboradores y aumentar el volumen de las donaciones que dejen agrandar su operación hacia otras comunas de la Región Metropolitana. El fin del estudio es que esa planificación deje a la organización seleccionar una estrategia e implementarla, con un enfoque de trabajo sistemático, lógico y racional, que otorgue a la organización una probabilidad más grande del desarrollo, un objetivo válido para organizaciones sin fines de lucro, con un sistema de control de gestión para la alineación de objetivos estratégicos y tácticas, es decir, herramientas que le permitirá cuantificar y verificar su desempeño. La metodología utilizada para su desarrollo es de recolección de información de la organización, sus antecedentes y

mediante cuestionarios, entrevistas y reuniones de trabajo con los directivos de la organización, así como aprobación por el equipo de psicólogos del modelo. El aporte fundamental de esa investigación es la secuencia en que aplica la metodología para el análisis de la aplicación del planeamiento estratégico, a partir de la identificación de que en organizaciones sin fines de lucro la estrategia se centra en el cliente. El autor, después de un análisis exhaustivo, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se pudo demostrar que el proceso de gestión de control es aplicable a entidades sin fines de lucro.
- Esta tesis interesa en el extremo de aplicabilidad de Modelos de Negocios a organizaciones sin fines de lucro, considerando que la presente investigación es también de un tipo de organización sin fines de lucro, en que para la identificación de la estrategia no se toma en cuenta la maximización de utilidades, pero tomando en cuenta que en el caso de los CCEP si bien formalmente no deben tener fines de lucro deben percibir ingresos para subsistir.

1.1.1.2 Marco Normativo

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Nuestra Constitución Política del año 1993, establece con fin supremo de la sociedad y del Estado la protección y la defensa de su persona y su dignidad, en tal sentido que la persona tiene la plena capacidad de ejercer sus derechos y entre ellos el derecho de vivir en un ambiente de paz y tranquilidad, por lo que la conciliación es medio alternativo para solucionar sus diferencias o conflictos acudiendo a un Centro de Conciliación Extrajudicial de su libre elección, cumpliendo con lo que la ley establece que todo aquello que no está prohibido por la ley, en tal sentido que las personas pueden realizar sus actos jurídicos con la plena libertad siempre y cuando no sean contrario a la leyes.

LEY 26872 LEY DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Mediante la presente ley se busca que las personas busquen en los Mecanismos Alternativo de solucionar sus conflictos, también se busca que los principios de la Conciliación es propiciar una cultura de paz y se realiza siguiendo los principios éticos, celeridad y economía. Actos que son celebrados bajo la autonomía de las partes y es por ello que en esta norma se establece que materias legales son conciliables y cuales no son conciliables.

DECRETO LEGISLATIVO 1070

El presente Decreto Legislativo fue aprobado el veintisiete días del mes de junio del año dos mil ocho y en el cual se modificó la ley 26872 de la Ley de Conciliación en los siguientes artículos 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 28 y 30 ;asimismo se incorporó los artículos 7-A, 16-A al Capítulo II, 19-A, 19-B al Capítulo III; 30-A, 30-B, 30-C- 30-D, 30-E, 30-F y 30-G al Capítulo IV estas modificatorias.

En la presente norma se define a la Conciliación como una institución en la que se constituye como un medio alternativo que tiene las personas para la solución de sus conflictos, siendo para ello necesario la concurrencia a un Centro de Conciliación extrajudicial a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto. Este procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud por una de las partes que invita a la conciliación a la otra partes, luego de ser recepcionada su solicitud el conciliador revisa la solicitud así como los medios probatorios ofrecidos, asimismo dentro de los dos días cursa la invitación para la conciliación dentro del plazo establecido en la presente ley, en la invitación se semana la fecha, hora, dirección y el motivo por el cual se está invitando a conciliar, de no concurrir a la primera citación según ley el conciliador levanta una acta de inconcurrencia de una de las partes e invitando a una segunda conciliación después de estas segunda invitación procede según los hechos es decir si no concurre nuevamente se levanta un acta de inconcurrencia de una de las partes a dos citaciones, y si concurre se levanta un acta que puede ser con acuerdo total o sin acuerdo.

1.1.1.3 Bases Teóricas

I. TEORÍA DEL CONFLICTO SOCIAL

1. DEFINICIÓN DEL CONFLICTO SOCIAL

A. Etimología de la palabra Conflicto

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua el vocablo "conflicto" proviene de la antigua voz latina 'conflictus', relacionada con el verbo "confligere": pelear, combatir o luchar; complementándose con las siguientes definiciones: "punto en el que aparece incierto el resultado de la pelea, combate y angustia del camino. Apuro o situación de difícil salida".

En la Ciencia Jurídica la palabra se usa Cabanellas (como se cita en Ortiz, 2015) para definir "posiciones antagónicas", "oposición de intereses en que las partes no ceden, es un choque o colisión de derechos y pretensiones".

B. Enfoques del Conflicto

El conflicto como el ideograma chino que lo representa, puede ser visto con una visión positiva, como fuente de mejoramiento relacional, crecimiento personal, una oportunidad de mejorar para ambas partes, una forma comunitaria en equipo de enfrentar constructivamente un reto o puede ser enfocado también con una visión negativa de su naturaleza, puesto que sus implicancias en el relacionamiento son negativas, afectan emocional, económicamente y en tiempo a las partes que se ven inmersos en ellos proyectándose esa negatividad a la vida social del ser humano en la comunidad.

C. El conflicto visionado desde varios ángulos

- a. "El pelear es un acontecimiento natural en todos los órdenes importantes de mamíferos, su intensidad varía según las especies e igualmente dentro de una misma especie" (Mc Neil, como se cita en Ortiz, 2015)
- b. "El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidad, estabilidad y cambio, fortaleza y debilidad, e/ impulso para avanzar o el obstáculo que se opone. Todo conflicto contiene, la simiente de la construcción o la destrucción" (Sun Tzu, 2008)

- c. "El conflicto nace como resultado de la manifestación de conductas, enfoques particulares o puntos de vista diferentes sobre asuntos particulares o sociales entre individuos o grupos, lo que podría motivar a las partes a una potencial expresión agresiva de incompatibilidad o a intentar una solución".

2. LOS NIVELES DEL CONFLICTO

Un sistema, que puede estar constituido por una persona, una comunidad, un país o nación, experimenta conflictos internos, en sí mismo o entre sus partes, estos conflictos pueden causar tensiones en todo el sistema y de esa manera proyectarse a otros. El individuo o la organización al tratar de identificar, conocer y procurar resolver el conflicto que le afecta y hacer algo acerca del mismo puede hallar o localizar la fuente dentro o fuera de sí mismo.

Hay una interacción e interdependencia considerable entre los procesos internos y las condiciones externas que crean condiciones o motivan tales conductas, se puede decir por ejemplo que ciertos problemas no existirían si es que ciertas condiciones externas pudiesen cambiarse, por tanto, la reacción a la amenaza exterior se podría neutralizar, por ello lo de afuera es en gran parte un condicionante poderoso que puede neutralizar las condiciones internas. Funcionando en otros casos en el sentido inverso, dada la fortaleza del conflicto interno que se proyecta sobre el ámbito externo; por ejemplo, en una psicopatía.

Quizá sea más fácil enfocar el aspecto interno que los resultados externos que se expresan o derivan en la tensión desviada hacia otros (conflictos interpersonales), cuando los conflictos internos (intrapersonales) no se pueden dominar fácilmente dentro del individuo o el grupo de individuos (conflictos intergrupales). A veces dicho manejo de emociones se puede hacer racionalmente, pero con frecuencia existe demasiada frustración, amargura, ira, ansiedad, miedo, malentendidos e ignorancia, que condicionan a la respuesta en función a prejuicios y la hacen creíble, aun cuando no sea muy racional.

Complementando lo anterior y yendo más allá, podríamos decir que los conflictos pueden darse entre dos personas o entre grupos diversos, en ambos casos el enfoque de la resolución será diferente.

- Entre individuos solamente, por ejemplo: el caso de una pareja que tiene un conflicto conyugal o de un padre que discute con un profesor por una calificación de su hijo.
- Entre grupos poblacionales, mayormente corresponden a casos de Conciliación o Mediación en política pública, Conciliación Comunitaria o Conciliación Social, por ejemplo, una discusión por establecer la jurisdicción territorial del Municipio y de la Comunidad "X" o las invasiones de tierras de la iglesia o de otros particulares por parte de gentes necesitados y/o de traficantes de tierras.
- Conflictos nacionales: Son aquellos que se dan o manifiestan dentro de una estructura de grupos primarios, en un país, a nivel de familias, grupos de presión, grupos políticos, grupos departamentales o regionales, violencia juvenil, etc. Ejemplo: el conflicto sobre el gas en la Convención, el conflicto de "Tía María" en Arequipa (de carácter minero y medio ambiental, en la zona sur del Perú).
- Conflictos internacionales: son aquellos que ocurren o se manifiestan entre Estados o unidades políticas independientes que mantienen relaciones internacionales autónomas. Abarcan e involucran a grupos humanos más amplios; pudiendo representar crisis, rompimiento de relaciones diplomáticas y potenciales guerras. Ejemplo: se presenta como un ejemplo la crisis de relaciones entre EE.UU. y Rusia, actualmente por la región de Crimea en Ucrania.

3. LA NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS

El hombre ha intentado explicar científicamente a los asuntos humanos, dentro del estudio de la agresión. La capacidad destructiva de los seres humanos ha impulsado a hallar urgentemente las fuentes principales originadoras de la hostilidad, pero la fuente que origina tan ansiedad es todavía bastante difícil de definir por ser bastante personal o humana. Por ejemplo, el padre del niño agresivo que es rechazado por sus compañeros de juego, el maestro de escuela cuya ira es provocada por el negativismo debido a su paupérrimo salario mensual, el policía que se ve desafiado por un delincuente y el ciudadano común cuyos derechos son

pisoteados y tiene frente a sí una gran angustia. Todo ello nos lleva a pensar que el hombre puede ser el propio agente de su destrucción o el resolutor de los conflictos que se le presentan.

La frustración personal está presente en la vida de cada uno de nosotros y hace de los sentimientos de agresión una experiencia humana inevitable. La paradoja de la agresión una experiencia humana inevitable. La paradoja de la agresión es que, a pesar de ser investigada a profundidad desde siempre, sigue siendo tan enigmática, como si su presencia aún no se hubiese descubierto por el hombre.

Ningún intento por observar la conducta humana es válido si no se enfocan los mecanismos de defensa y la valoración de una parte del ego. Los esfuerzos por explicar la conducta sobre bases puramente conscientes y racionales siempre produjeron paradojas molestas o dejaron sin solución una serie de detalles. El énfasis puesto sólo en aspectos intelectuales más que emotivos de la naturaleza del hombre parecen conducirnos a una visión simplista de que frente al conflicto debería ser capaz de evaluar los pros y los contras y examinados serenamente y hallar una salida, lo que no se da en sí por iniciativa propia en la realidad en la mayoría de los seres humanos.

En conclusión, debemos aceptar lo siguiente:

- El conflicto es inherente a la naturaleza humana (diríamos que inseparable).
- El conflicto nace de la interacción y las diferencias entre individuos y grupos.
- El conflicto es base del proceso de desarrollo y transformación dialéctica, por tanto, es necesario que exista en el individuo y la sociedad.
- El conflicto se da entre partes que se interrelacionan y están en contacto, es poco probable que se presente un conflicto con un extraño.

De acuerdo al enfoque que le han dado los diversos autores al punto tratado hemos agrupado en niveles a los conflictos sociales existentes actualmente en nuestra sociedad contemporánea, siendo los más importantes los siguientes:

A. Enfoque considerando el Elemento Agresividad

- a. Conflictos agresivos: existe la intención de causar daño entre una o ambas partes. Ejemplo: en el caso de un crimen premeditado.
- b. No agresivos: las partes no tienen la intención de dañarse, por tanto, no se efectiviza conscientemente algo que los afecte física o psíquicamente. Ejemplo: en el caso de una disputa por la tenencia de un niño entre dos padres que se hallan de acuerdo en los términos.

B. Enfoque considerando el Elemento "Interés por el Otro"

En todo conflicto hay dos partes y siempre un juego de intereses, el de uno mismo y el del otro. Depende de la forma en la que cada parte se acomoda a las necesidades de la otra, pudiendo adoptar las siguientes posiciones:

- a. Cooperación: está asociado con un alto interés mutuo para ambas partes.
- b. Acomodación a la posición contraria: existe un bajo interés por lo propio y un alto interés por el otro.
- c. Competición: existe un alto interés por lo propio y bajo o inexistente interés por el otro.

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

- a. La Negociación: si solo intervienen directamente las dos partes planteando y discutiendo sus demandas frente a frente. Ejemplo: el caso de las negociaciones (en su momento) entre el gobierno colombiano y las guerrillas de las FARC.
- b. Interviene una tercera parte: en el caso de que las partes en conflicto se vean impotentes de continuar por sí mismas las negociaciones, éstas solicitan la participación de un tercero. Existen diversas formas en las que puede darse esta intervención, a continuación, mencionamos y definimos brevemente a cada una de ellas:

- La conciliación, interviene un tercero para sugerir y ayudar con propuestas de solución específicas al caso en conflicto. La intervención del conciliador es directa y procura convencer y persuadir a las partes a solucionar el conflicto a través de una fórmula intermedia para las partes; pero no existe ninguna obligación ni compromiso de las partes para aceptar la fórmula propuesta por el tercero denominado conciliador.
- La mediación, una tercera parte interviene para ayudar y dar propuestas de solución generales, para que las personas en conflicto puedan determinar la forma específica de solucionar su conflicto. Tampoco existe obligación ni compromiso de ninguna de las partes para acatar tales consejos o sugerencias.
- El Arbitraje, el tercero tiene un poder de decisión vinculante para las partes, puesto que previamente ha sido aceptado por ambas en forma libre y demostrando inequívocamente su voluntad de reconocer que el árbitro será neutral en su decisión final y que por ello deberán cumplir con su decisión final.

4. ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

Un conflicto se estructura en función de las siguientes variables, interaccionando entre ellas mismas a nivel subjetivo o material.

A. Las Partes y la Situación de Conflicto

Las personas o grupos humanos interactuando son los que generan el conflicto debido a sus intereses, necesidades, temperamentos, emociones. Existen dos niveles:

- a. **Actores primarios o directamente vinculados al conflicto:** son las personas directamente afectadas o relacionadas al conflicto, por ejemplo, el arrendador de un bien inmueble con relación a su arrendatario deudor.
- b. **Actores secundarios o indirectamente vinculados al conflicto:** son aquellos que se verían afectados por la controversia, por ejemplo, la familia

del deudor que sería desalojada del inmueble de no llegar a un acuerdo en relación al pago del monto adeudado.

B. Oposición de Posiciones e Intereses

Sabemos que las partes manifiestan una primera apariencia con relación a lo que son sus posiciones que son la punta del iceberg o las hojas visibles del árbol, pero no la base o raíz que realmente origina el conflicto y que es realmente donde se ubican los intereses perseguidos por las partes y que realmente motivaran a éstas a solucionar el conflicto.

C. Choque o Colisión de Derechos y Pretensiones

Entre las mismas partes, se produce un efecto directo de enfrentamiento al tomar conciencia de la existencia del conflicto, entran en colisión sus derechos y las pretensiones invocadas por ellas mismas.

D. Factores que Influyen en los Conflictos

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

- a. **Percepciones Subjetivas.** Las partes se guían por la forma en la que ven o perciben el conflicto en función a su educación, nivel socio-cultural, nivel socio-económico, los prejuicios que tengan, así como las experiencias de vida que les acompañen, por ejemplo una persona que durante gran parte de su vida ha sido influenciada por los medios de comunicación que destacaban los ajustes de cuentas de bandas rivales en el gran puerto, podría considerar que toda la gente del Callao es astuta, peligrosa y desconfiable. Llevará esa visión al conflicto y se estructurará de ese modo su razonamiento al enfrentar el conflicto en sus diversas fases.
- b. **Emocionalidad.** Las personas que se hallan en conflicto están cargadas de emocionalidad: temores, rabia, serenidad, frialdad, envidia, confianza o desconfianza, emociones que deberán ser evaluadas y manejadas adecuadamente por quien asume la labor de intentar resolver el conflicto de dos formas como recalcaremos más adelante:

- **Impulsar a que las partes suelten sus emociones antes** de intentar la solución al conflicto a través de los caucus, formulándoles preguntas estratégicas, impulsando al llanto o a una explosión de rabia que permita vaciar toda la emocionalidad negativa orientándonos a lograr un cántaro vacío, que pueda ser llenado con nuevas emociones positivas o neutras.
- **Motivar a las partes a esconder sus sentimientos** o guardarlos por no ser conveniente al proceso de intento de solución del conflicto, esto se da especialmente cuando las partes ya se hallan frente a frente y el descontrol emocional podría afectarles a ambos o a una de las partes, alejando más a las partes del camino de solución al conflicto.

E. Las Actitudes Frente al Conflicto

Las personas dentro de la estructura del conflicto motivadas por los anteriores factores pueden optar por actitudes diversas que van desde ignorar el conflicto o inacción considerando la "política del avestruz" (que cree que escondiendo la cabeza el conflicto se desvanecerá, siendo ello una reacción primaria, irracional y muy peligrosa), el sometimiento a la otra parte, el enfrentamiento o competitividad, el huir del escenario del conflicto o intentar resolverlo colaborativamente enfrentando a la otra parte utilizando la comunicación directa para intentar dialogar sobre como hallar una opción de mutuo beneficio.

5. ESTILOS DE ENFRENTAR LOS CONFLICTOS

Esta clasificación parte de la forma en la que se conduce, administra o maneja el conflicto orientándolo a la desaparición de una de las partes o a la supervivencia de ambas.

A. Conducción Constructiva de los Conflictos

Es aquella que se da orientada a la supervivencia de las relaciones colaborativas entre las partes. Esta forma de orientación del conflicto es la mejor respuesta a problemas sociales y la que tiene el mejor basamento para lograr resolver

controversias con una proyección a mediano y largo plazo e inclusive a la solución definitiva de los mismos.

B. Conducción Destructiva de los Conflictos

Es la que se da orientada a la destrucción de una de las partes de la controversia, no existe tampoco relaciones de colaboración entre las partes. La forma de conclusión de estos conflictos se da en las siguientes formas:

1. La dominación de una parte sobre la otra utilizando sus medios físicos o psicológicos.
2. La capitulación: una parte cede la victoria a la otra.
3. Inacción: una parte no hace nada o no se opone a la otra.
4. Retirada: una de las partes o ambas deciden no continuar participando en el conflicto (podría ser positivo en algunos casos).

6. FUENTES DEL CONFLICTO

La conducta agresiva de los adultos es una de las fuentes principales de los conflictos más graves, puesto que es mucho más compleja y refinada que la de los niños. El adulto no sólo ha adquirido una infinita variedad de medios de comunicación para sus sentimientos, sino que ha desarrollado más de una clase de respuesta emotiva a la frustración. Estas habilidades en el manejo de la agresión las ha obtenido durante toda su vida llena de dolorosas experiencias proporcionadas por sus padres, compañeros y maestros. Solo un romántico extremo podría describir a la niñez, como "dorados años sin preocupación" y de juego feliz, lejos de las molestias y de las penalidades del mundo. Mediante una relación agresiva o activa con el medio y/o la gente que hay, el niño llega a ser un activo partícipe en el desarrollo de su propia personalidad. La agresión parece ser una consecuencia inevitable de vivir con los demás. En el proceso de su educación, en el mundo de la hostilidad, ésta adquiere más finura y pronto se da cuenta que la herida simbólica y el dolor psicológico es mucho más graves y se profundizan más que los simples daños físicos.

El conflicto entre personas naturales o particulares se origina mayormente en disputas sobre intereses, bienes, negocios, dinero, pero también sobre cuestiones sentimentales, siendo sus características:

1. El antagonismo u oposición de intereses que origina como consecuencia situaciones de trance difícil y angustia para las partes.
2. Se establece entre las partes que intervienen en el mismo pudiendo ser dos o más personas físicas, tratándose en este último caso de un conflicto externo grupal o social.
3. El conflicto externo o social se manifiesta más allá del propio conflicto interno personal, por ejemplo, uno existencial, origina consecuencias vinculantes entre dos o más personas o colectividades.

7. EL PROCESO DEL CONFLICTO

El conflicto tiene un proceso de desarrollo bastante especial que parte desde una fase primaria en el cual las partes ignoran que podría haber un conflicto, hasta que va escalando progresivamente hacia una fase en la cual el conflicto se halla en una etapa de ebullición, cual volcán que ha explotado y entra en crisis.

A. El conflicto latente

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

B. El conflicto manifiesto

Se supone que una de las partes o ambas son conscientes sobre la relación de oposición existente. La parte que se siente estorbada o agredida en sus objetivos o derechos que vienen siendo objeto de amenazas o acción directa por parte del otro, puede optar por diversas formas de conducta que van desde la inacción, la indiferencia o la reacción más violenta frente al conflicto, entrando entonces el conflicto en una etapa de ebullición o escalamiento que puede llegar a explotar cual volcán en crisis.

C. Escalamiento y crisis

En esta etapa las partes llegan a tener la plena conciencia sobre la naturaleza del conflicto y tienden a solucionarlo definitivamente, venciendo a la otra parte: haciéndola capitular o en el otro extremo inclusive exterminándola físicamente.

D. Des - escalamiento

Se produce cuando las partes empiezan a ceder por cansancio y pérdida de energías y recursos, planteándose una especie de inercia o letargo que puede ser una razón para iniciar el diálogo orientado a la solución del conflicto. Pero de no ser aprovechada adecuadamente esta etapa podría resurgir el conflicto de una manera inevitable y con más violencia, llegando a un punto en el cual la única solución sería el vencimiento de una parte por la otra.

8. ANÁLISIS DE CONFLICTOS

Los investigadores sociales siempre se han formulado como interrogante: ¿cuáles son las motivaciones? y ¿por qué se originan los conflictos? Las respuestas han sido diversas, partiendo del hombre como individuo que tiene por naturaleza un mundo interno de contradicciones, las que adquieren caracteres más amplios cuando dos o más sujetos se interrelacionan y deben compartir espacios físicos y/o de tiempo comunes. Pero existen factores que profundizan más la división entre las personas o que sirven de catalizadores, dinamizadores o de chispa para el estallido, por ejemplo:

- La escasa o nula comunicación entre las personas, lo que crea prejuicios y animadversiones.
- La falta de sinceridad y la existencia de intereses particulares.
- La existencia de mal intencionalidad de parte de una persona o grupo contra otra.
- La defensa de los propios valores, opiniones, intereses y creencias.
- Las diferencias culturales y socioeconómicas acentuadas.
- La lucha por el poder y sus implicancias.

De esta lista, dependiendo de las características de la sociedad que enfoquemos, podremos llegar a determinar las causas más comunes que originan los conflictos, bajo determinadas circunstancias condicionantes relacionadas con: actitudes, conductas, niveles de educación, expresiones culturales, relaciones económicas y/o de género y prevalencia de determinados valores éticos o anti valores; lo que necesariamente depende en gran medida de los sistemas de comunicación y difusión masiva existentes, así como del tipo de gobierno y políticas que implementa y puedan afectar a determinados grupos.

A. Cómo Podemos Dinamizar Constructivamente un Conflicto

De acuerdo a lo manifestado por Sun Tzu (2008), un conflicto tiene las dos caras de una moneda dependiendo de la potencialidad de] hombre o los grupos humanos en convertirlos en constructivos e impulsores de desarrollo que beneficien a las dos partes o permitir que sean nocivos, destructivos y corrosivos.

Pero lo real es que, a través de los tiempos, el hombre ha podido evitar conflictos o impulsarlos, pero han sido en particular los líderes de opinión nacionales o comunales, quienes han jugado un rol determinante, dado el grado de confianza existente en sus personas y/o el prestigio que adquirieron frente al grupo. En forma particular de individuo a individuo, también se ha podido evitar conflictos cuando uno de ellos se procuraba ceder un poco ante otro o podía persuadir a la otra parte, utilizando Ja sinceridad o también la falsedad. Particularmente podemos señalar que, en la práctica, un conflicto se puede evitar si se encuentran presentes algunos de los siguientes factores en la relación serial:

1. Una real intención de resolver el conflicto en la forma más beneficiosa y pacífica posible.
2. La existencia de la voluntad para despojarse de sentimientos de orgullo y soberbia que neutralizan cualquier intento para evitar un conflicto.
3. Ser sinceros realmente.
4. Tener un espíritu pragmático.

B. Las Partes y la Influencia de la Cultura en el Conflicto

Todas las culturas incluyendo a la nuestra deben plantear soluciones propias al conflicto, a la hostilidad y a la entre sus integrantes; porque de lo contrario se amenaza con romper el flujo normal de las relaciones interpersonales en el nivel adecuado para que funcione bien la sociedad.

Por ejemplo, un informe del 2000 de la Revista SOMOS de EL COMERCIO, textualmente declaraba:

A diferencia del resto de campesinos del ande que tiene un trato un tanto servil y siempre con el foráneo, por ejemplo: “si papito, ahorita nomas, que cosita quieres”, el tupino de Yauyos, Lima (lengua Jacaru) trata a la gente de fuera de frente de tú a tú, sin rodeos... El carácter y la personalidad de los tupinos se diferencia de la mayoría de los pobladores del ande, no solamente porque nunca fueron conquistados por los incas. sino porque tampoco fueron sometidos a la hacienda feudal española. Lejos de ser sumisos y tímidos, son independientes y agresivos.

De acuerdo a los patrones conductuales de cada pueblo, es necesario definir la particularidad del conflicto y sus manifestaciones para encontrar la mejor forma para evitarlos y resolverlos. No se puede por ello utilizar un mismo molde.

Por tanto, no existe una forma única y homogénea para resolverlos, aun tratándose de un solo país como el Perú. debemos considerar que conviven simultáneamente una gran diversidad de pueblos con varios niveles socio - económicos y culturales a nivel urbano y rural, en Costa, Sierra y Selva.

C. Factores a Tomar en Cuenta en un Conflicto

- **El factor económico**, muy determinante en sociedades subdesarrolladas como la nuestra.
- **El factor tiempo**, que ahora significa mucho para cualquier persona.
- **El factor de la salud emocional y física** de cada parte en el conflicto.
- Otros factores particulares al caso, por ejemplo, la relación de familiaridad o amistad que existía entre las partes hasta antes del conflicto, las relaciones comerciales entre las partes y sus ventajas para continuar manteniéndolas.

Las soluciones pragmáticas y realistas deben de primar sobre otro tipo de soluciones de carácter teórico, que podrían haber dado resultado en casos similares, pero en realidades diferentes cultural, social, económica o temporalmente. No existe una regla fija sobre resolución de conflictos en todas partes; existen particularidades propias de cada pueblo, grupo de edad o social que deben ser consideradas como premisa básica para elegir la solución adecuada.

D. Bases para redefinir el conflicto en función a soluciones prácticas

- Los intereses de las partes.
- Las opciones que tienen las partes.
- La legitimidad de sus decisiones.
- El tipo de relación que existe entre las partes.
- El tipo de comunicación que se establece entre las partes.
- El nivel de compromiso que adquieren las partes para cumplir los acuerdos.
- Las alternativas que se puedan presentar oportunamente.

9. VISION GENERAL DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

La conciliación extrajudicial es una forma de resolución del conflicto autocompositiva desarrollada fuera de una sede judicial, aunque también existe la denominada conciliación intra - proceso (conciliación realizada por el Juez o su auxiliar jurisdiccional dentro del proceso judicial) definida y regulada por el Código Procesal Civil.

La conciliación extrajudicial regulada por la ley N°26872 y su modificatoria, el decreto legislativo N°1070, así como sus reglamentos, han definido la exclusividad que tienen para desarrollar la labor conciliadora los denominados centros de conciliación y los conciliadores extrajudiciales autorizados por el Ministerio de Justicia, adscritos a los mismos, para la validez oficial de su labor.

El proceso de impulsar a la conciliación como un sistema económico, barato, rápido y que orienta a las dos partes de un conflicto a trabajar colaborativamente en la solución del mismo con una visión constructiva y orientada a futuro se da

concordantemente a lo señalado en el "Manifiesto 2000" que busca mejorar los niveles de satisfacción o buen vivir (sumak kawsay), partiendo de la Cultura de la Paz y el respeto a los DD.HH. de las poblaciones más vulnerables del país.

Con esta nueva visión se adopta frente a los conflictos una actitud o conducta constructiva, al confiar en la Mediación y/o Conciliación, partiendo de la misma visión comunitaria andina, sobre la mejor forma de solucionar de buena fe, a través de la comunicación directa, la confianza en la otra parte, así como en la sabiduría de los mayores, lo que se practica hace mucho con la denominada "Justicia de Paz" en las zonas rurales. Siendo su base filosófica sustentadora la búsqueda de la armonía del ser humano, individual o colectivo, consigo mismo y con la naturaleza, bajo el principio de que el conflicto es en sí una enfermedad del alma de las personas, que por ello debe ser extraída a través de la persuasión y el sabio lenguaje de las personas como honorables, honradas, honestas y con experiencia de vida en el pueblo.

Frente a la oficialización legal de la conciliación extrajudicial, esta debe tomar como inspiración dicho brillante modelo anterior aplicado por los denominados primigeniamente Jueces de Paz, no Letrados y ahora simplemente Jueces de Paz, adaptándolo a la urbe y sus conflictos, pues existe una predisposición de gran parte de nuestra población para contar con una figura de sabiduría, encarnada en el conciliador; pues como lo señala el jurista Diego García Sayán, la conciliación es un mecanismo no formal de solución de conflictos ya incorporado desde antaño en la justicia de paz.

El objetivo de la oficialización va allá de ayudar al Poder Judicial descongestionar su carga procesal, aunque este es todavía un factor determinante; tornemos como referencia lo manifestado por el Gerente del Poder Judicial peruano Hugo Suero cuando manifestó en el Diario La Primera (2005):

"Actualmente son 3 millones de expedientes acumulados que tiene el Poder Judicial y todo nos indica que hemos hecho Estadística sobre la demanda judicial y todo nos indica que en el 2010 si no hacemos nada desde hoy eso se va a triplicar; la presidenta de la Corte Superior de Lima añadió la situación es crítica"

Nos parece, según el comentario que las autoridades judiciales ven solo el árbol mas no el bosque, al no definir adecuadamente y ayudar a organizar óptimamente las formas alternas necesarias para resolver conflictos y no agravar la situación actual tanto de los justiciables, como del propio Poder Judicial.

Quizás se deba comprender que la conciliación extrajudicial debe trabajar muy coordinadamente con el Poder Judicial que, si puede hacer cumplir sus sentencias, debido a su "Ius Imperium", algo de lo que carece la conciliación, pues no puede hacer cumplir sus actas de conciliación por sí mismas, pero en contra posición es ventajoso para el conciliatorio contar con personas con mística, creatividad y voluntad.

II. MODELOS CONCILIATORIOS

Los modelos conciliatorios enfocan la filosofía, las visiones de vida orientadoras, estilos y lineamientos sobre los fines de la conciliación, la forma de orientar y utilizar las técnicas, emplear las estrategias y formas de comunicación, en relación a la resolución de conflictos.

El conciliador debe formarse conociendo todos los modelos conciliatorios para poder tomar lo mejor de cada uno de ellos en relación a sus enfoques y técnicas o de lo contrario se desarrollará solo limitadamente.

En el mundo contemporáneo se han desarrollado infinidad de modelos conciliatorios, pero son tres los que destacan internacionalmente, aparte del modelo conciliatorio andino que se aplica a través de la Justicia de Paz.

1. LA ESCUELA DE HARVARD Y LA MEDIACIÓN COLABORATIVA O LINEAL

A. Origen:

La denominada mediación colaborativa o lineal, nació en la Universidad de Harvard, siendo sus padres o representantes: Roger Fisher y William Ury, a quienes posteriormente se unió Bruce Patton, publicando la obra "GETTING TO YES : Negotiating Agreement Without Giving In" (Si de acuerdo: como negociar sin ceder), como parte del proyecto desarrollado por dicho centro superior de estudios, hasta

el presente tiene muchos seguidores y se ha convertido en la columna vertebral de muchos proyectos nacionales de negociación en el mundo.

Este modelo parte de la importancia que da a la comunicación, entendida en un sentido lineal. La función del mediador es la de facilitar la comunicación para lograr un dialogo que se concibe como comunicación bilateral efectiva. Su método consiste en la llamada aireación del conflicto por las partes, donde el mediador debe ser neutral. Finalmente, la meta es la de lograr el acuerdo a partir de aumentar las semejanzas, los valores o los intereses.

B. Pilares o elementos del método Harvard

Según Jaime Pesqueira Leal (2010): "inicialmente este método ha ampliado a siete los elementos del método Harvard: alternativas, intereses, opciones, criterios, compromisos, comunicación y relación".

C. Fundamentos:

- **La causalidad lineal únicamente:** el conflicto tiene una causa u origen determinado que es el desacuerdo.
- **Un análisis A- histórico:** Se trata de eliminar las percepciones de errores del pasado que impiden la comprensión del presente y un acuerdo sobre el futuro.
- **Un análisis Intrapsíquico:** Se toman en cuenta las personas como un todo y se realizan clasificaciones de los tipos de interés, necesidades.

D. Método utilizado por esta escuela:

- La aireación del conflicto por las partes: se trata de hacer una labor de puesta en común de emociones y sentimientos en el comienzo del proceso, a modo de cascada, para que estos sentimientos no entorpezcan el proceso más adelante.
- La neutralidad por parte del facilitador o conciliador entendida como:

- a. Imparcialidad: evitando valoraciones y creencias previas o durante el proceso. Equidistancia: el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes.
- b. Ir del caos al orden: se considera que uno de los objetivos fundamentales del mediador será poner en orden el proceso, para que se lleguen a procesos claros y comúnmente entendidos por todos.

E. Sus metas:

- Lograr el acuerdo.
- Disminuir las diferencias entre las partes.
- Aumentar las semejanzas, los valores y los intereses.

F. Críticas a este modelo

- No se tienen en cuenta que son muchas las causas que pueden haber llevado al conflicto, lo cual puede derivar en un análisis incompleto.
- Se basa en un análisis A- contextual, que no tiene en cuenta como factor determinante a los conflictos en relación, al contexto en el cual se producen.
- Su análisis A- histórico limita las posibilidades de construir una historia de los individuos y el conflicto.
- Es muy limitante e incompleto analizar e intentar solucionar el conflicto sin tener en cuenta el factor relacional.

1. EL MODELO TRANSFORMATIVO Y SUS ORÍGENES

Este modelo parte de los estudios realizados por los teóricos: Roberts Bush y Joseph Folger, que escribieron su obra *"La promesa de la mediación, como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento"*, complementándolos posteriormente otro teórico Christopher Moore que publicó *"O Proceso de mediacao"* (El proceso de la mediación).

A. Fundamentos

Parte de las buenas relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revaloración y el reconocimiento de cada persona. Algo en común con los sistemas andinos de resolución de conflictos que desarrollan la cultura de Paz. El reconocimiento se vincula a la voluntad de abrirse más y ser más empáticos y sensibles a la situación del otro, para poder transformar de raíz los orígenes del conflicto, en función al cambio de actitudes de las personas y el reconocimiento del otro como un sujeto de derecho tal como uno.

Se presta mucha atención a la comunicación como elemento relacional, más que a la solución del conflicto en sí. Se define una causalidad circular, ya que como Sara Cobb se considera que el conflicto se retroalimenta a través de los protagonistas.

B. Método utilizado por esta Escuela

Este método también se basa en la comunicación, según Ildemar Egger (2008) nos dice: "pero prestando más atención al aspecto relacional (...) su método trabaja esencialmente para el empoderamiento, que puede ser entendido como un potenciamiento del protagonista" según el profesor Ildemar, Eger (2008), un colega y amigo de la universidad de Santa Catarina (Florianapolis- Brasil), orientado ello a la potencialización del cambio en los protagonistas del conflicto al descubrir sus propias habilidades. Robert Bush y Joseph Folger (como se cita en Ortiz, 2015) dice: "Como efecto o resultado de la mediación (conciliación), el reconocimiento puede sobrepasar el conflicto inmediato para extenderse a otros campos de la vida".

Impulsar a que las personas puedan desarrollar aquellos recursos que les permitan ser agentes de su vida y por ende conscientes de sus acciones.

Sus metas, propician el reconocimiento del otro como coprotagonista del conflicto, sus efectos, el logro del acuerdo, pero teniendo como premisa previa la transformación de la relación preexistente entre las partes en conflicto.

C. Meta perseguida por este Modelo

Modificar la relación entre los individuos, partiendo de la empatía, el reconocimiento humano de los derechos del otro, no importando si llegan o no a un acuerdo.

D. Críticas a este Modelo

- Desde mi punto de vista considero que tomaría mucho tiempo una transformación consciente de los individuos y lograr que empaticen con los demás, así como asuman prontamente valores en el proceso de resolución de conflictos, aunque en nuestro país la cultura andina, logro niveles adecuados en esos aspectos y se puede señalar que en ese contexto si es factible que esta escuela enlace con el modelo propio semejante de la Justicia de Paz.
- Que las personas o habitantes de países en vías de desarrollo no tienen el tiempo, ni los recursos suficientes para apostar por una conciliación o mediación sin resultados, ellas esperan resolver pronto sus conflictos en el corto plazo.

2. EL MODELO CIRCULAR NARRATIVO Y SUS ORÍGENES

Este modelo nace gracias a las investigaciones realizadas por Sara Cobb, directora del Institute for conflict analysis and resolution (Instituto para el análisis y resolución del conflicto) de siglas ICAR, persona a la que tuve la oportunidad de conocer personalmente en Salta (Argentina), durante el 10mo. Congreso Mundial de Mediación y Conciliación, y que tiene un excelente dominio del español con tonalidad argentina.

Su modelo surge del paradigma sistémico, en el que tiene un lugar preponderante la comunicación, especialmente el elemento circular existente en todo proceso comunicacional.

A. Críticas a este Modelo

- Es un modelo que implica un vasto dominio de la psicología humana.
- Implica una gran inversión de tiempo por parte del conciliador en cambiar las historias.
- Existiría un riesgo en el proceso de permitir que las partes aumenten sus diferencias, si el conciliador, no sabe cómo manejar la situación y evitar llegar al caos total.

4. EL MODELO ANDINO Y SUS ORÍGENES

En el Diario La República (2008), Antonio Zapata nos explica que existieron y existen formas de negociación de origen andino. Pero para definir el origen es importante destacar el diccionario Quechua-Español, escrito por el sacerdote Diego Gonzáles Holguín (como se cita en Ortiz, 2015) hace 400 años, donde se destaca la medida en el pueblo quechua, "el término es chaupi y alude al justo medio. Cree Holguín que los quechuas aman la conciliación de opuestos y valoran a quien logra colocarse al centro, para conducir al todo", siendo así que el imperio incaico y la cultura quechua se vinculaban a la conciliación la misma que evolucionó desde un enfoque colectivista de resolución del conflicto por consejos amplios que derivaban su autoridad del ayllu, a través de las reuniones abiertas del pueblo (hombres y mujeres de todas las edades), reunidos para resolver conflictos, sistema que según investigación de Miró Quesada se denominaba "Camachico". Labor que fue ejercida posteriormente por el consejo de ancianos y mamaconas, hasta llegar a ser un sistema donde el cacique sabio resolvía individualistamente en forma paternalista los conflictos del pueblo por supuestamente tener virtudes de sabio, lo que se tradujo en épocas posteriores en la labor del kuna-kuna (individuo sabio) o el kunana (consejo sabio) y posteriormente como en el caso del sincretismo religioso, se fue acomodando dentro de los esquemas legales traídos e impuestos por los peninsulares, lo que serían los antecedentes del Juez de Paz no Letrado a través de la denominada Justicia de Paz, como lo señala Santiago Andrade Ubidia (2002), las formas se establecen luego de la conquista y fueron adoptados por la comunidad indígena y mestiza, siendo base de la exitosa Justicia de Paz, la que a su vez se puede considerar como antecedente de la Conciliación y Arbitraje Popular, señalando este investigador que:

En efecto durante el periodo, colonial, se dio la legislación de Toledo que dispuso la creación de los "alcaldes ordinarios", a los que se denominó, los alcaldes de hermandad en las zonas urbanas (...) antecesores coloniales de los jueces de Paz no Letrados (...) los alcaldes de cada pueblo eran los encargados de administrar justicia y ante quienes los vecinos de la comunidad recurrían para la solución de sus problemas, el alcalde no necesariamente debía ser licenciado o abogado, porque sus fallos tenían como fundamento la lógica del hombre que solo aspiraba al bienestar de los miembros de su comunidad.

Como lo menciona Diego García Sayán (como se cita en Ortiz, 2015) en la obra "Justicia de Paz" también se han desarrollado espacios en los cuales se retroalimentan y decantan otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Esta forma directa de solución del conflicto en su forma andina o mestiza se deriva de la larga tradición basada en la sabiduría de un consejo comunitario, trasladado luego a individuos que ejercían formas de liderazgo guerrero o comunal. Lo que después se oficializó durante la etapa colonial. Dando parcialmente origen a una simbiosis mestiza y una forma mimetizada de las formas puramente indígenas disfrazadas. Así la Justicia de Paz se incorpora al aparato de administración de justicia, aunque ahora el sistema formal trate de suprimirla y no se valore a los Jueces de Paz al haberles ido restando su campo de acción y facultades sin ninguna lógica, más que los de favorecer los intereses de minorías y grupos de poder económico que desean una justicia a su servicio.

El diario EL Comercio (2001), después de salir de una de las etapas dictatoriales más oscuras y dictatoriales de nuestra historia, se acuñó un buen lema que debe proyectarse a la realidad cotidiana que asumimos: " Los valores que están en ti son los valores del Perú".

La pregunta a hacerse es cuánto de valores existe en nuestra sociedad carente de liderazgos y donde abunda la corrupción. De cualquier manera, entendemos que, desde la entrada en vigencia de la presente norma, nuestra labor de hacedores de Paz se manifiesta en todos los tiempos y acciones que realicemos dentro y fuera de nuestro centro de labores.

Es cierto que el ser humano nunca llegará totalmente a ser espiritual y moralmente el superhombre del que hablaba Nietzsche, quizás se logre solo en mayor inteligencia y desarrollo físico externo, de cualquier forma, la lucha por ser cada día mejores en nuestras acciones con relación a nuestros congéneres y debe ser permanente, pues las debilidades corroen más nuestra existencia.

A. SOBRE LA ÉTICA, MORAL Y LOS VALORES

El origen de la Ética se ha relacionado siempre con la forma en que desarrolla su vida el ser humano, según Fagothey (como se cita en Ortiz, 2015): "Hubo de ser

pronto cuando el hombre se formuló esta pregunta ¿hay una forma buena y otra mala de vivir?, de reunir todos estos actos en el transcurso de una vida"

La palabra Ética, proviene del vocablo griego "ethos", que se interpretaba solo como costumbre en sus inicios, pero que luego profundizó su significado traduciéndose como "carácter del hombre", en latín la palabra se tradujo como "mores" de donde proviene la palabra moral. Según Fagothey (como se cita en Ortiz, 2015) existen dos dimensiones de la Ética, una como descripción simple de las costumbres humanas: meras convenciones en los buenos modales, la forma de vestir, las formas de lenguaje y la etiqueta. La otra dimensión es más profunda, pues tiene que ver con los valores más trascendentales: la verdad, la libertad, la Justicia, el respeto a la Democracia, la sensibilidad social, la reciprocidad. Siendo la palabra clave "debe ser" y el apartarse de ello significa que "estaría mal". En conclusión "la Ética es el estudio de lo que está bien y lo que está mal, de lo bueno y lo malo en las conductas humanas".

Desde el punto de vista nuestro, la labor de conciliador y árbitro popular deben partir de esta segunda visión, pero también considerar el concepto vinculado a las formalidades de la Ética, como costumbres humanas convencionales, dado que se desarrolla en un medio determinado, donde el respeto a la cultura local y las tradiciones puede ser determinante en el éxito de su labor.

B. PROBLEMAS Y DILEMAS ÉTICOS

En cada pueblo o grupo humano se puede vislumbrar una visión diferenciada de los hechos, pues aún en los actuales tiempos de globalización, la cultura y las costumbres locales propias se hacen presentes, pudiéndose ver un asunto desde diferentes ópticas. Por ejemplo, el castigo dado a los abigeos en las comunidades andinas de Perú y Ecuador, al bañarlos con agua helada en la madrugada, luego de flagelarlos y untarles el cuerpo con la ortiga, una planta que produce una terrible picazón y ardor en la piel, para que no vuelvan a cometer más faltas contra la comunidad y luego de recordarles por última las máximas del Tahuantinsuyo: *Ama sua, Ama llulla, Ama Quella* (no seas ladrón, no seas ocioso, no seas mentiroso), soltarlos desnudos en la plaza pública al amanecer.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema General

- ✓ ¿Cuáles son los factores de la Conciliación Extrajudicial que contribuyen en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿El factor cultural en la Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?
- ✓ ¿El factor conocimiento de la ley de Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene una justificación social por cuanto el ideal y el deber ser de una sociedad que viva en un ambiente de paz que deben conocer que existan mecanismos alternativos en materias conciliables para encontrar soluciones a sus conflictos o controversias, en tal sentido si asisten de manera voluntaria a los centros de conciliación extrajudicial, en tal sentido que estas decisiones van a disminuir la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte.

También tendrá una justificación metodológica toda vez que con el presente trabajo de investigación se va a dar a conocer los alcances y objetivos que tiene la ley, en tal sentido que la población tenga el pleno conocimiento que materias son conciliables y tengan como alternativa este mecanismo para resolver sus conflictos y así no saturar de procesos en los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte.

1.4. Relevancia

El presente trabajo de investigación es relevante por cuanto existe muy pocos estudios sobre esta materia, es por ello el interés de investigar porque creo que una

sociedad civilizada debe optar por el sistema de solucionar sus conflictos o diferencias acudiendo a un centro de conciliador en donde el conciliador le servirá de facilitador del diálogo para encontrar la mejor manera de encontrar solución a sus conflictos, además la relevancia se da por cuanto aquí hay autonomía de la voluntad de ambas partes y no existe la decisión de un tercero por cuanto el conciliador no decide si no las partes son las que deciden la forma como van a solucionar sus controversias.

1.5. Contribución

El presente trabajo de investigación contribuye a una población con cultura de paz y por ende que esta paz social sea de convivencia pacífica entre sus miembros, en tal sentido que los alcances de los resultados de la presente investigación va servir para que los centros de conciliación brinden mayor difusión de las materias conciliables además de la celeridad de los procesos en consideración con el tiempo que duran los procesos en el ámbito jurisdiccional y de esta manera se contribuye a la paz social y la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz letrados en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo General

- ✓ Analizar qué factores de la Conciliación Extrajudicial contribuyen en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019.

1.6.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar si el factor cultura en la Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019.
- ✓ Analizar si el factor conocimiento de la ley de la Conciliación extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte,2019.

II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Hipótesis de la Investigación

2.1.1.1. Supuestos de la Investigación

2.1.1.2. Supuesto Principal

- ✓ Factores de la Conciliación Extrajudicial
- ✓ Disminución de la carga procesal

2.1.1.3. Supuestos Especificas

- ✓ Factor Cultura

- ✓ Factor Conocimiento

2.1.2. Categorías de la Investigación

2.1.2.1. Categoría Principal:

- ✓ Factores de la Conciliación Extrajudicial

2.1.2.2. Categorías Secundarias

- ✓ Factor Cultura

- ✓ Factor Conocimiento

2.2. Tipo de estudio

En la presente investigación es de tipo:

- Cualitativa
- Básica
- No experimental

2.3. Diseño

Los diseños utilizados son:

- Teoría fundamentada
- Teoría narrativa

2.4. Escenario de estudio

El escenario de estudios para el presente trabajo de investigación se ha previsto los Centros de Conciliación donde acuden los ciudadanos a realizar procesos de conciliación, Los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte, en donde se llevan proceso que si son materias conciliables y que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación y la población en general que acuden a los órganos jurisdiccionales para la solución de sus controversias.

2.5. Caracterización de sujetos

En el presente trabajo de investigación se ha considerado a las partes que acuden tanto como solicitantes o invitados a los Centros de Conciliación Extrajudicial, también por la experiencia se ha considerado a los Conciliadores, tanto a los Básicos, y los especializados en Materia de Familia, asimismo con la finalidad de evaluar la variable sobre la disminución de la carga Procesal en los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte se ha considerado a los Jueces que tiene la competencia para ver procesos contenciosos y que estos son de materias conciliables que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación Extrajudicial.

2.6. Plan de análisis o trayectoria metodológica.

El investigador realiza un trabajo de investigación que es de manera de descripción y análisis llegando a encontrar el problema de investigación, de tal manera que puedan determinas los objetivos y es así que se haga la entrevista de esta manera llegando a reconocer los resultados, a su vez verificar las conclusiones y realizar las recomendaciones.

2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

- ✓ **TÉCNICA:** Encuesta
- ✓ **INSTRUMENTO:** Entrevista ANONIMA

2.8. Rigor científico

El presente trabajo de investigación es de mi autoría y fue realizado conformes a las normas APA, asimismo como se trata de derechos fundamentales de los

pacientes es por ello que se guarda la confidencialidad correspondiente, siendo para ello necesario mencionar que se ha realizado con autorización de los entrevistados y encuestados los cuales firmaron su consentimiento informado en forma voluntaria para participar en el presente trabajo investigación.

2.9. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado respetando y tomando en consideración lo establecido en el sistema de APA, y se ha realizado las citas indicando la formalidad correspondiente, asimismo el trabajo es de mi autoría sin incurrir en plagios, ni copias; y sobre los sujetos que han participado en las encuestas y entrevistas, su participación fue voluntaria por tal motivo firmaron un consentimiento informado, comprometiéndome a guardar la reserva necesaria.

III. RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación después de analizar las encuestas y las entrevistas se encontró lo siguiente:

1. La población en general dio como respuesta que muchas veces por desconocimiento de la ley en materia de conciliación, acuden a solicitar la tutela jurisdiccional efectiva ante el órgano jurisdiccional es decir a los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte para la solución de sus conflictos de intereses y muchos de los cuales son de materia conciliatoria que muy bien pudieron solucionarse en el Centro Conciliación.
2. Que, después de evaluar las entrevistas a los Conciliadores de los Centros de Conciliación se encontró como resultado que existe gran parte de la población no acude a los centros de conciliación por desconocimiento de las normas que regulan la Conciliación Extrajudicial y sus efectos en una sociedad con cultura de paz.
3. Que de las entrevistas a los Jueces de los Juzgados de Paz letrados de Lima Norte se obtuvo como resultados que existe una excesiva carga procesal y en la mayoría son procesos que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación por ser mucho de ellos materias conciliables

IV. DISCUSIÓN

Después de analizar las entrevistas a los diferentes sujetos de la investigación llegamos a la discusión si es que es el factor conocimiento o la cultura de paz incide en el incremento de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, esta discusión tiene su origen en las respuestas que nos brindaron el público que acude a los Centros de Conciliación, y también los que acuden a los Órganos Jurisdiccionales para encontrar la solución de sus controversias con la gran diferencia que en un Centro de Conciliación los que toman las decisiones son las partes en cambio en el órgano jurisdiccional la decisión es tomada por un tercero evaluando las pruebas pertinentes y fundamentando sus decisiones en los fundamentos de hecho y de derecho que el crea conveniente, y muchas veces estas decisiones son contraías a la justicia creando más el clima de rencor, odio o rivalidad entre las partes, resultado diferente cuando el acuerdo es de mutua voluntad

V. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación después de analizar las encuestas y las entrevistas se encontró lo siguiente:

1. La población en general dio como respuesta que muchas veces por desconocimiento de la ley en materia de conciliación, acuden a solicitar la tutela jurisdiccional efectiva ante el órgano jurisdiccional es decir a los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte para la solución de sus conflictos de intereses y muchos de los cuales son de materia conciliatoria que muy bien pudieron solucionarse en el Centro Conciliación.
2. Que, después de evaluar las entrevistas a los Conciliadores de los Centros de Conciliación se encontró como resultado que existe gran parte de la población no acude a los centros de conciliación por desconocimiento de las normas que regulan la Conciliación Extrajudicial y sus efectos en una sociedad con cultura de paz.
3. Que de las entrevistas a los Jueces de los Juzgados de Paz letrados de Lima Norte se obtuvo como resultados que existe una excesiva carga procesal y en la mayoría son procesos que muy bien pudieron llevarse en un Centro de Conciliación por ser mucho de ellos materias conciliables

VI. RECOMENDACIONES

1. Que después de analizar las conclusiones me permito recomendar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos realice campañas de capacitación a la población en general sobre el conocimiento y la difusión de las normas de Conciliación Extrajudicial, con la finalidad de resolver sus conflictos mediante la conciliación y no tener que acudir al órgano jurisdiccional y de esta manera no se incremente la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte.
2. Los Conciliadores Extrajudiciales deben recibir capacitación constante conforme lo establece la Ley de Conciliación y su reglamento , con la finalidad de asistir como facilitador del dialogo tengan , las técnicas adecuadas de comunicación , basadas en los principios fundamentales como son la veracidad y la legalidad en sus acuerdos de tal manera que los acuerdos sean de manera imparcial y sobre todo respetando la autonomía de las partes y manifiesten voluntariamente sus acuerdos y de esta manera contribuir con una cultura de paz que solo busquen la asistencia del órgano jurisdiccional para solución de sus controversias en materias que la ley considera no conciliables y que solo la vías para solucionar sus conflictos es la Judicial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Andrade, S. (2002). *Observaciones al anteproyecto de ley de justicia indígena*. Quito, Ecuador: Abyayala ediciones, Justicia Indígena

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

DECRETO LEGISLATIVO 1070

Diario LA PRIMERA (2005). Poder Judicial. Lima, 21/11/2005

Egger, I. (2008). *Cultura da Paz e Mediação*, Univerida de Federal de Santa Catarina.

Hardmann, M. (2000). Revista SOMOS de EL COMERCIO.

LEY 26872 LEY DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Ortiz, F. (2015). *Manual de Conciliación Extrajudicial*. Lima: Ediciones Legales EIRL.

Pesqueira, J. (2010). *Mediación asociativa y cambio social*. Universidad de sonora.

Sun Tzu. (2008). *A arte da guerra*. Brasil: Cultura da Paz e Mediação Fundacao Boiteux.

Zapata, A. (2008). 400 años reformando el alma. *Diario La República, Lima*. 10/12/2008.

ANTECEDENTES DE TESIS

- ✓ Berenson, V. (2018). *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali, Perú
- ✓ Buenahora, I. (2017). *La Transformación del Derecho Procesal en la Conciliación Extrajudicial en Colombia. Una reflexión teórica en torno a las cargas procesales y la adecuación de su naturaleza jurídica al procesal-constitucional* (Tesis de Maestría). Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga de Colombia. Colombia.
- ✓ Campos, F. (2014) *Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Organización sin Fines de Lucro: caso ONG Psicólogos Voluntarios* (Tesis de Postgrado) Universidad de Chile. Chile.
- ✓ Carrión, P. (2014). *La conciliación extra - judicial como mecanismo alternativo de solución de conflictos en materia penal privada* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Loja. Ecuador.
- ✓ Cruz, M. (2018). *Inexigibilidad de la conciliación extrajudicial y el derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de alimentos, Chachapoyas; 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Chachapoyas, Perú.
- ✓ Cruz, J. (2016) *La Planificación Estratégica como herramienta para el logro de los objetivos organizacionales en una empresa comercializadora de equipos de seguridad* (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, de México. México.
- ✓ Gutiérrez, R. (2017). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de Huancavelica en el 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú

- ✓ Losada, N. (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 de Maestría). Universidad del Rosario. Colombia.
- ✓ Maldonado, E. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- ✓ Villanueva, M. (2019). *El Planeamiento Estratégico en el Centro de Conciliación Extrajudicial Privado Yarnold 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.

Título: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>✓ ¿Cuáles son los factores de la Conciliación Extrajudicial que contribuyen en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>✓ Analizar qué factores de la Conciliación Extrajudicial contribuyen en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019.</p>	<p>SUPUESTO PRINCIPAL</p> <p>✓ Factores de la Conciliación Extrajudicial</p> <p>✓ Disminución de la carga procesal</p>	<p>CATEGORÍA PRINCIPAL</p> <p>✓ Factores de la Conciliación Extrajudicial</p> <p>CATEGORÍAS SECUNDARIAS</p> <p>✓ Factor cultura</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>✓ Cualitativa</p> <p>✓ Básica</p> <p>✓ No experimental</p>	<p>DISEÑO DE TEORÍA:</p> <p>✓ Fundamentada</p> <p>✓ Diseño Narrativo</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO:</p> <p>Entrevista</p>

PROBLEMAS ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUPUESTOS ESPECIFICOS				
<p>✓ ¿El factor cultural en la Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?</p> <p>✓ ¿El factor conocimient</p>	<p>✓ Analizar si el factor cultura en la Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019.</p> <p>✓ Analizar si el factor</p>	<p>✓ Factor Cultura</p> <p>✓ Factor Conocimiento</p>	<p>✓ Factor Conocimiento</p>			

<p>o de la ley de Conciliación Extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte, 2019?</p>	<p>conocimiento de la ley de la Conciliación extrajudicial contribuye en la disminución de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Lima Norte,2019.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

ENTREVISTA DIRIGIDA AI PÚBLICO EN GENERAL

1. ¿Usted alguna vez asistió a un Centro de Conciliación Extrajudicial?
2. ¿Diga usted tiene conocimiento de las materias que son conciliables?
3. ¿Usted tiene conocimiento cual es la finalidad de la creación de la ley de Conciliación Extrajudicial?
4. ¿Cree usted que la decisión del Juez de suspender la patria potestad vulnera el interés superior del niño?
5. ¿Diga usted si ha buscado la forma de visitar o ver a sus hijos?

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS CONCILIADORES

1. ¿Cuántos años tiene como Conciliador Extrajudicial?
2. ¿Diga usted si en los últimos años se ha disminuido la asistencia y solicitudes de Conciliación Extrajudicial?
3. ¿Cree usted que la falta de conocimiento de las leyes de conciliación extrajudiciales sea un factor por el cual no asisten a los centros de conciliación y solo buscan solucionar sus conflictos a través de los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte?
4. ¿Cree usted que cultura sea un factor por el cual no asisten a los centros de conciliación y solo buscan solucionar sus conflictos a través de los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte?
5. ¿Cree usted que el Estado promueve la Conciliación Extrajudicial, en la población como un mecanismo alternativo de solución de sus conflictos?



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: La Conciliación Extrajudicial contribuye a la disminución de la carga procesal en Los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte, 2019

Investigadores: Aniseto Ernesto Caballero Malca, Carlos Miguel Flores Rojas

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems de la entrevista 1 respecto a los **"Entrevista dirigida al público en general"** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5
Donde:

1= Nunca	2=Casi Nunca	3= A Veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
----------	--------------	------------	----------------	------------



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Item	ENTREVISTA 1: DIRIGIDA AL PÚBLICO EN GENERAL	1	2	3	4	5
1	¿Usted alguna vez asistió a un Centro de conciliación Extrajudicial?					
2	¿Diga usted si tiene conocimiento de las materias que son conciliables?					
3	¿Usted tiene conocimiento cual es la finalidad de la creación de la Ley de Conciliación Extrajudicial?					
4	¿Cree usted que la decisión del juez de suspender la Patria potestad vulnera el Interés Superior del Niño?					
5	¿Diga usted si ha buscado la forma de visitar o ver a sus hijos?					



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Item	ENTREVISTA 2: DIRIGIDA A LOS JUECES DE FAMILIA	1	2	3	4	5
1	¿Diga Usted Cuántos años tiene usted como Juez de Familia?					
2	¿Diga Usted que medidas adopta para suspender la Patria Potestad?					
3	¿Usted tiene conocimiento cual es la finalidad de la creación de la Ley de Conciliación Extrajudicial?					
4	¿Usted cree que la conciliación Extrajudicial se da de manera más rápida en consideración de los procesos judiciales?					
5	¿Usted toma en consideración que en la Conciliación Extrajudicial es fomentar una cultura de paz social para solucionar sus conflictos?					



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Item	ENTREVISTA 3: DIRIGIDA A LOS CONCILIADORES	1	2	3	4	5
1	¿Cuántos años tiene usted cómo Conciliador Extrajudicial?					
2	¿Diga Usted si en los últimos años se ha disminuido la asistencia y solicitudes de Conciliación Extrajudicial?					
3	¿Cree usted que la falta de conocimiento de la ley de conciliación Extrajudicial sea un factor por el cual no asisten a los Centro de conciliación y solo buscan solucionar sus conflictos a través de los Juzgados de Paz letrados de lima Norte?					
4	¿Usted cree que el factor cultural no permite acudir a los Centro de conciliación y por ello el incremento de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrados?					
5	¿Cree usted que las partes solo buscan los Centro de Conciliación para obtener el acta que les va a servir para iniciar el proceso judicial?					



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

1.1 Título de la Investigación: **LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.**

1.2 Nombre del Instrumento: **ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFESIONALES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO, ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGIDA A LOS JUECES DE FAMILIA Y DIRIGIDA A PROFESIONALES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIA**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA

DNI N°: 16691279 Teléfono/Celular: 943057310

Dirección domiciliaria: BLOCK 22 DPTO 503 C.R. JOAQUIN SHELTON

Título Profesional: ABOGADO

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DERECHO DEL NIÑO Y POLÍTICAS PÚBLICAS INFANCIA Y ADOLESCENCIA


Firma

Lugar y fecha: 02 ENERO 2020



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA

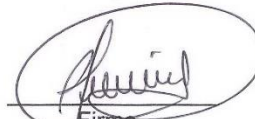
DNI N°: 16691277 Teléfono/Celular: 943057310

Dirección domiciliaria: Block 22 Dpto 503 R. J. JOAQUIN

Título Profesional: ABOGADO

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DERECHO DEL NIÑO y POLÍTICAS PÚBLICAS INFANCIA Y ADOLESCENTES.


Firma

Lugar y fecha: 02 ENERO 2020



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **La Conciliación Extrajudicial contribuye a la disminución de la carga procesal en Los Juzgados de Paz Letrados de Lima Norte, 2019**

Investigadores: Aniseto Ernesto Caballero Malca, Carlos Miguel Flores Rojas

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems de la entrevista 1 respecto a los **"Entrevista dirigida al público en general"** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5
Donde:

1= Nunca	2=Casi Nunca	3= A Veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
----------	--------------	------------	----------------	------------



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Item	ENTREVISTA 1: DIRIGIDA AL PÚBLICO EN GENERAL	1	2	3	4	5
1	¿Usted alguna vez asistió a un Centro de conciliación Extrajudicial?					
2	¿Diga usted si tiene conocimiento de las materias que son conciliables?					
3	¿Usted tiene conocimiento cual es la finalidad de la creación de la Ley de Conciliación Extrajudicial?					
4	¿Cree usted que la decisión del juez de suspender la Patria potestad vulnera el Interés Superior del Niño?					
5	¿Diga usted si ha buscado la forma de visitar o ver a sus hijos?					



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Item	ENTREVISTA 2: DIRIGIDA A LOS JUECES DE FAMILIA	1	2	3	4	5
1	¿Diga Usted Cuántos años tiene usted como Juez de Familia?					
2	¿Diga Usted que medidas adopta para suspender la Patria Potestad?					
3	¿Usted tiene conocimiento cual es la finalidad de la creación de la Ley de Conciliación Extrajudicial?					
4	¿Usted cree que la conciliación Extrajudicial se da de manera más rápida en consideración de los procesos judiciales?					
5	¿Usted toma en consideración que en la Conciliación Extrajudicial es fomentar una cultura de paz social para solucionar sus conflictos?					



TESIS: LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.

Ítem	ENTREVISTA 3: DIRIGIDA A LOS CONCILIADORES	1	2	3	4	5
1	¿Cuántos años tiene usted cómo Conciliador Extrajudicial?					
2	¿Diga Usted si en los últimos años se ha disminuido la asistencia y solicitudes de Conciliación Extrajudicial?					
3	¿Cree usted que la falta de conocimiento de la ley de conciliación Extrajudicial sea un factor por el cual no asisten a los Centro de conciliación y solo buscan solucionar sus conflictos a través de los Juzgados de Paz letrados de lima Norte?					
4	¿Usted cree que el factor cultural no permite acudir a los Centro de conciliación y por ello el incremento de la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrados?					
5	¿Cree usted que las partes solo buscan los Centro de Conciliación para obtener el acta que les va a servir para iniciar el proceso judicial?					



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular ~~d) Buenas~~ e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalis Naylit Sola Deljun

DNI N°: 41863788 Teléfono/Celular: 962225882

Dirección domiciliaria: San Borje

Título Profesional: Cirujano Dentista

Grado Académico: Magister

Mención: Maestro en Investigación y Docencia Universitaria

Odalis Sola
Firma

Lugar y fecha: 09/01/2020



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

1.1 Título de la Investigación: **LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019.**

1.2 Nombre del Instrumento: **ENTREVISTA DIRIGIDA A PROFESIONALES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO, ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGIDA A LOS JUECES DE FAMILIA Y DIRIGIDA A PROFESIONALES DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIA**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalis Naylit Solís Deljin

DNI N°: 41863788 Teléfono/Celular: 96 222 5882

Dirección domiciliaria: San Borjo

Título Profesional: Cuyano Dentista

Grado Académico: Magister

Mención: Maestro en Investigación y Docencia Universitaria

Odalis Solís
Firma

Lugar y fecha: 09/01/2020



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

**INFORME TEMÁTICO Y METODOLÓGICO DE APROBACIÓN DEL
PLAN DE TESIS**

A : Dr. Anaximandro O. Perales Sánchez
Jefe de Grados y Títulos-UPTELESUP
DE : **Mg. ODALIS NAYLET SOLF DELFIN**
Asesor de tesis metodológico
Mg. ARTURO WALTER NÚÑEZ ZULUETA
Asesor de tesis temático

ASUNTO : Informe Metodológico y Temático

FECHA : 30 de diciembre del 2019

El que suscribe, tenga a bien presentar como APROBADO EL PLAN DE TESIS: **LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL CONTRIBUYE A LA DISMINUCIÓN DE LA CARGA PROCESAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS DE LIMA NORTE, 2019**; elaborado por los bachilleres: **BACH. ANISETO ERNESTO CABALLERO MALCA Y BACH. CARLOS MIGUEL FLORES ROJAS**; como proyecto previo a la elaboración de mi TESIS para optar el Título Profesional de abogado; así mismo informo que dicho Plan de Tesis cumple con todos los requerimientos metodológicos, temáticos y estilo exigidos para su respectiva inscripción.

Lima, 30 de diciembre del 2019

MG. ODALIS NAYLET SOLF DELFIN
ASESOR METODOLÓGICO

MG. ARTURO WALTER NÚÑEZ ZULUETA
ASESOR TEMÁTICO

