



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO**

TESIS

**FACTORES QUE DETERMINAN LOS DEFICIENTES
RESULTADOS Y LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PREVIO PARA EL
ACCESO AL PROCESO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE
PUNO 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO**

AUTOR:

Bach. DELIA MATILDE TITO ZEVALLOS

LIMA - PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

Dr. MARCELINO PAUCAR ALVAREZ

JURADO EXAMINADOR

Dr. WALTER MAURICIO ROBLES ROSALES
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Mg. VICTOR RAUL VIVAR DIAZ
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino.

A mi Madre Andrea y a mi Padre Valentín por el apoyo espiritual incondicional y las fuerzas que me brindaron desde el cielo hasta lograr esta meta.

Asimismo, a mis hermanos: Lucio, Maruja, Marcial, Susana y Nadine por acompañarme en toda mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Al asesor de la presente investigación, al Dr. Marcelino Paucar Alvarez, por acompañarme durante este Proceso de formación, y compañeros de Estudios por compartir juntos este camino.

RESUMEN

La presente investigación denominada: factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Tiene como objetivo determinar los factores de los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. El método de investigación utilizado es el descriptivo y correlacional.

La población estaba conformada por 150 que acuden a los centros de conciliación en la ciudad de Puno Este y la muestra estuvo constituida por 30% conciliadores extrajudiciales del distrito judicial de Puno, la técnica utilizada fue la encuesta la que se elaboró y aplicó mediante un cuestionario, con el objetivo de recoger la información que permita establecer la relación existente entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la Conciliación Extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso Judicial en el Distrito Judicial de Puno. De la recolección de la información, se ha logrado concluir que existe una relación significativa entre la Conciliación Extrajudicial, que va a ser desarrollada dentro de los centros por conciliadores y el procedimiento normativo.

Palabras claves: Mecanismos alternativos de resolución de conflictos, conciliación extrajudicial, acta de conciliación, acceso a la justicia, obligatorio, voluntario.

ABSTRACT

This research called: factors that determine the poor results and the application of extrajudicial conciliation as a prerequisite for access to the judicial process in the city of Puno 2018. Its purpose is to determine the factors of poor results and the application of conciliation extrajudicial as a prerequisite for access to the judicial process in the city of Puno 2018. The research method used is descriptive and correlational.

The population was made up of 150 who come to the conciliation centers in the city of Puno East and the sample was made up of 30% extrajudicial conciliators from the judicial district of Puno, the technique used was the survey that was developed and applied through a questionnaire , with the objective of collecting the information that allows establishing the relationship between the factors that determine the poor results and the application of the Extrajudicial Conciliation as a prerequisite for access to the judicial process in the Judicial District of Puno. From the collection of information, it has been concluded that there is a significant relationship between the Extrajudicial Conciliation, which will be developed within the centers by conciliators and the regulatory procedure.

Key words: Alternative mechanisms for conflict resolution, extrajudicial conciliation, conciliation record, access to justice, mandatory, voluntary.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.4. Objetivos de la Investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Factores que influyen en la conciliación extrajudicial	25
2.2.2. Agentes de la conciliación extrajudicial	26
2.2.3. Mecanismos de resolución de los agentes conciliadores.....	27
2.2.4. Actitud del agente conciliador.	28
2.2.5. Ética del conciliador	28
2.2.6. Operadores del sistema conciliatorio	28

2.2.7.	Formación y capacitación de conciliadores.....	29
2.2.8.	Centros de conciliación	30
2.2.9.	Funcionamiento de centros de formación y capacitación.....	31
2.2.10.	La Conciliación extrajudicial	32
2.2.11.	Naturaleza ética y jurídica	33
2.2.12.	Principios de la conciliación extrajudicial.....	34
2.3.	Definición de términos básicos.....	34
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	37
3.1.	Hipótesis de la investigación	37
3.1.1.	Hipótesis general.....	37
3.1.2.	Hipótesis específicos.....	37
3.2.	Variables de estudio	38
3.2.1.	Definición conceptual	38
3.2.2.	Definición operacional	38
3.3.	Tipo y nivel de investigación.....	39
3.3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.3.2.	Nivel de investigación.....	40
3.4.	Diseño de la investigación.....	41
3.5.	Población y Muestra de estudio.....	41
3.5.1.	Población	41
3.5.2.	Muestra	42
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1.	Recolección de datos	42
3.6.2.	Presentación de los datos	43
3.7.	Métodos de análisis de datos	43
IV.	RESULTADOS	44
4.1.	Procesamiento de datos.....	44
4.1.1.	Resultados descriptivos de datos generales	45
4.1.2.	Resultados descriptivos de la Variable:.....	49
4.2.	Contrastación de hipótesis	73
4.2.1.	Hipótesis General.....	73
4.2.2.	Hipótesis Específicas	76

V. DISCUSIÓN	82
VI. CONCLUSIÓN	84
VII. RECOMENDACIÓN	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	89
Anexo 3: Instrumentos	90
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Operacionalización de la variable</i>	39
Tabla 2.	<i>Población de estudio</i>	41
Tabla 3.	<i>Muestra de estudio</i>	42
Tabla 4.	<i>Edad de los usuarios encuestados</i>	45
Tabla 5.	<i>Sexo de los usuarios encuestados</i>	46
Tabla 6.	<i>Estado civil de los usuarios encuestados</i>	47
Tabla 7.	<i>Estudios realizados de los usuarios encuestados</i>	48
Tabla 8.	<i>Factor cognitivo: Información sobre conciliación</i>	49
Tabla 9.	<i>Factor cognitivo buena medida como alternativa previa a solucionar de los conflictos</i>	50
Tabla 10.	<i>Factor cognitivo: conciliación extrajudicial rápida</i>	51
Tabla 11.	<i>Factor cognitivo: eficiente preparación de los conciliadores</i>	52
Tabla 12.	<i>Factores económicos. Conciliación solución de conflictos</i>	53
Tabla 13.	<i>Factores económicos. Cumplimiento de fines y objetivos</i>	54
Tabla 14.	<i>Factores económicos. Información conciliación extrajudicial</i>	55
Tabla 15.	<i>Factores económicos. Mecanismos de solución de conflictos</i>	56
Tabla 16.	<i>Factores culturales. percepciones</i>	57
Tabla 17.	<i>Factores culturales. expectativas</i>	58
Tabla 18.	<i>Factores culturales. conductas</i>	59
Tabla 19.	<i>Factores culturales. Comunicación</i>	60
Tabla 20.	<i>Intención de conciliar. Participación en audiencias</i>	61
Tabla 21.	<i>Intención de conciliar. Acuerdos beneficiosos a través de mecanismos</i>	62
Tabla 22.	<i>Intención de conciliar. Acuerdo beneficioso</i>	63
Tabla 23.	<i>Intención de conciliar. Centros de conciliación para obtener acta</i>	64
Tabla 24.	<i>Voluntad de las partes: mas no por obligación</i>	65
Tabla 25.	<i>Voluntad de las partes. Conocimiento de los objetivos</i>	66
Tabla 26.	<i>Voluntad de las partes. Solución del problema</i>	67
Tabla 27.	<i>Voluntad de las partes. Beneficio y satisfacción</i>	68
Tabla 28.	<i>Acceso real a la justicia. Conciliación extrajudicial como obstáculo</i> ..	69
Tabla 29.	<i>Acceso real a la justicia. satisfacción</i>	70

Tabla 30.	<i>Acceso real a la justicia. Ley de conciliación extrajudicial.....</i>	71
Tabla 31.	<i>Acceso real a la justicia. Satisfacción con la conciliación extrajudicial.....</i>	72
Tabla 32.	<i>Factores que determina los deficientes resultados*conciliación extrajudicial.....</i>	74
Tabla 33.	<i>Pruebas de chi-cuadrado.....</i>	75
Tabla 34.	<i>Medidas simétricas coeficiente de contingencia.....</i>	75
Tabla 35.	<i>Factores cognitivos*conciliación extrajudicial.....</i>	76
Tabla 36.	<i>Pruebas de chi-cuadrado facto cognitivo.....</i>	77
Tabla 37.	<i>Medidas simétricas coeficiente de contingencia.....</i>	77
Tabla 38.	<i>Factores económicos*conciliación extrajudicial.....</i>	78
Tabla 39.	<i>Pruebas de chi-cuadrado:.....</i>	79
Tabla 40.	<i>Medidas simétricas: Coeficiente de contingencia.....</i>	79
Tabla 41.	<i>Factores culturales*conciliación extrajudicial.....</i>	80
Tabla 42.	<i>Pruebas de chi-cuadrado.....</i>	81
Tabla 43.	<i>Medidas simétricas coeficiente de contingencia.....</i>	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Distribución de los porcentajes en las edades de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno	45
Gráfico 2.	Distribución de los porcentajes en la variable sexo de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno	46
Gráfico 3.	Distribución de los porcentajes de estado civil de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.	47
Gráfico 4.	Distribución de los porcentajes de los estudios realizado de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno	48
Gráfico 5.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la aplicación de la ley de conciliación extrajudicial, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno	49
Gráfico 6.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la aplicación de la conciliación extrajudicial, como alternativa previa a solucionar los conflictos, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.....	50
Gráfico 7.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la conciliación extrajudicial es rápida en comparación del proceso judicial, como alternativa previa a solucionar los conflictos, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.....	51
Gráfico 8.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre preparación de los conciliadores para la solución de conflictos previo al acceso para el proceso judicial en la ciudad de puno, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.	52
Gráfico 9.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	53
Gráfico 10.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	54
Gráfico 11.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	55
Gráfico 12.	Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	56

Gráfico 13. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	57
Gráfico 14. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno	58
Gráfico 15. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	59
Gráfico 16. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultura de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	60
Gráfico 17. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intensión de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	61
Gráfico 18. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intensión de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	62
Gráfico 19. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intensión de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	63
Gráfico 20. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intensión de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.	64
Gráfico 21. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	65
Gráfico 22. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	66
Gráfico 23. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	67
Gráfico 24. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	68
Gráfico 25. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	69
Gráfico 26. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	70
Gráfico 27. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	71
Gráfico 28. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno. ...	72

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Tiene como objetivo determinar los factores de los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

La Conciliación extrajudicial deriva de la voz latina conciliare que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre si y en una segunda acepción hace referencia al hecho de componer dos o más proposiciones o doctrinas que son contrarias. Desde que entró en vigencia la ley de conciliación en el año 1997 se observa que existe un contraste entre los resultados que se dan en dichos centros de conciliación extrajudicial y el espíritu de su marco normativo; es decir, que dicha ley se dio con la finalidad de crear un mecanismo legal alternativo a las vías judiciales para resolver los conflictos que son parte de nuestra sociedad, de forma rápida, económica y sencilla, sólo negociando con las partes; sin embargo, se puede apreciar que muchos centros al ser aperturados lo hacen sin ceñirse al reglamento de la ley de conciliación sino básicamente orientados a fines de lucro. Por otro lado, tenemos que tomar en cuenta la demora de los procesos, pues observamos que existen procesos en materias conciliables por ejemplo, van pasando cuatro, cinco años aproximadamente que hasta la fecha no han sido resueltos, y como sabemos justicia que tarda no es justicia, es por ello, que también se creó otros mecanismos para desjudicializar los conflictos; sin embargo, desde que se promulgó la ley de conciliación extrajudicial Ley N° 26872 ha existido muchas deficiencias; así el día a día nos muestra que no existe una asertiva capacitación de aquellos que quieran ser conciliadores.

En ese sentido la presente investigación consta de cinco capítulos:

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se describe la realidad problemática “Factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso

judicial en la ciudad de puno 2018”, se señala la delimitación de la investigación, se formulan los problemas de la investigación, se plantean los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se comenta los antecedentes de la investigación vinculados a las “Factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de puno 2018” del presente estudio, las bases teóricas que sustentan cada una de las variables, la definición de términos básicos citados en la presente investigación.

En el Capítulo III: Hipótesis y variables, se plantea las hipótesis y variables, así como la operacionalización de las variables del problema.

En el Capítulo IV: Metodología de la investigación, se desarrolla el diseño, tipo y nivel de la investigación, así como el enfoque y métodos utilizados en la investigación, la población y muestra estudiada, se señala también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente, se indica los criterios de validez y el criterio de confiabilidad de los instrumentos a través de una prueba de confiabilidad.

En el Capítulo V: Análisis e Interpretación de los resultados, se esboza la presentación del estudio de campo realizado a los sujetos informantes con su respectivo análisis de datos y la contrastación de las hipótesis respectivas. Además de las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos considerados

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación titulada: factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Tiene como objetivo determinar los factores de los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

La Conciliación extrajudicial deriva de la voz latina conciliare que significa componer y ajustar los ánimos de los que están opuestos entre si y en una segunda acepción hace referencia al hecho de componer dos o más proposiciones o doctrinas que son contrarias. Desde que entró en vigencia la ley de conciliación en el año 1997, se observa que existe un contraste entre los resultados que se dan en dichos centros de conciliación extrajudicial y el espíritu de su marco normativo; es decir, que dicha ley se dio con la finalidad de crear un mecanismo legal alternativo a las vías judiciales para resolver los conflictos que son parte de nuestra sociedad, de forma rápida, económica y sencilla, sólo negociando con las partes; sin embargo, se puede apreciar que muchos centros al ser aperturados lo hacen sin ceñirse al reglamento de la ley de conciliación sino básicamente orientados a fines de lucro.

En fecha 12 de noviembre de 1997 fue promulgada la Ley de Conciliación N°26872, siendo publicada al día siguiente en el diario oficial el peruano. Ante la inminente ineficacia del poder judicial, se podría indicar que la conciliación sería una alternativa para resolver los problemas propios de una sociedad en donde el análisis y conclusiones de cualquier caso demora considerablemente, y en el otro caso de la conciliación extrajudicial es fácil conocer si existe la intención de conciliar es obligatorio que exista un abogado en los lugares de conciliación extrajudicial, pues es quien verifica y da la conformidad a las alianzas que hayan arribado las partes, y dar la legalidad que se va a ver plasmado en el acta de conciliación. Además, si no se halla el destinatario en el lugar que indicó la parte interesada, se

le hace entrega a la persona capaz que se encuentre en el domicilio, pero la pregunta sería que se comprende por persona capaz.

Entiéndase que el ente capaz está referido a la aptitud legal de una persona para ser sujeto de derechos y obligaciones, y para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, teniendo como característica primordial la indivisibilidad, la cual comprende aspectos que la doctrina ha denominado como capacidad de goce y capacidad de ejercicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuáles son los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?

1.2.2. Problemas específicos

PE 01 ¿Cuál es la relación entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?

PE 02 ¿Cuál es la relación entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?

PE 03 ¿Cuál es la relación entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?

1.3. Justificación del estudio

La investigación nos permite obtener una comprensión significativa de la relación existente entre los factores que determinan los deficientes resultados y la Conciliación Extrajudicial de los centros de conciliación de la ciudad de Puno 2018.

La importancia de que verdaderamente se cumpla con el espíritu del marco normativo, que se logren los objetivos para los cuales fueron creados si se cumplen

verdaderamente, si realmente existe menor expedientes procesales en el Poder Judicial de la ciudad de Puno 2018.

Se afirma que la conciliación va a promover una sociedad más justa; fomentará acuerdos justos y equitativos para las partes y la sociedad en general mejorará el nivel de justicia.

La conciliación como una forma de acceder a la justicia, pues de acuerdo con los principios constitucionales, esta función sólo puede ser administrada por el Estado. La solución a determinados casos en los que ambas partes estén de acuerdo, lo que no significa que un tercero sea investido de la potestad de dar justicia a la población.

Los beneficios para la sociedad a través de la conciliación se pueden prevenir o terminar litigios obviando trámites, costos y formalismo procesales y solucionando controversia bajo acuerdo mutuo.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar los factores de los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 01 Establecer la relación entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de puno 2018

OE 02 Describir la relación entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

OE 03 Identificar la relación entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Tito y Otros (2018) en su trabajo de investigación titulada; Los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno, nos permite comprender una comprensión significativa y se utilizó el enfoque cualitativo.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Pinedo (2003) en la tesis titulada. “La conciliación extrajudicial en el Perú estudio de la ley N° 26872 y perspectivas de su eficacia como medio alternativo de solución de conflictos”, para obtener el título profesional de abogado en la UNMSM, Lima - Perú. La finalidad del actual trabajo es mencionar que han existido y enfatizó que otros medios para solucionar las controversias como la conciliación extrajudicial mucho antes que forme parte de los poderes del Estado la autoridad de resolver todos los problemas de ventajas que se presentaren al interior de una sociedad, y que representa una forma relativamente nueva desde el éxito de la revolución liberal de 1789 en comparación a otras formas de solución de disputas que otorgan un poco más de participación a las personas implicadas. La realidad nos muestra sistemas congestionados a la gran cantidad de problemas que el Magistrado tiene que solucionar, haciendo imposible pensar que el litigante va a hallar una respuesta inmediata. Por consiguiente, este problema avizorado por muchos no solo es propio de nuestro país, sino de diversos países de sud américa y en los estados primer mundialista, por ello en los últimos períodos se ha venido dando énfasis a nivel mundial, a un importante movimiento que pretende implementar elementos de solución de problemas que se establecen con efectivas alternativas frente a la solución judicial de los debates.

En efecto nos encontramos en una época donde tenemos más posibilidades de solucionar sus desigualdades de forma más amistosa, sin embargo, explicaría el Maestro Cappelletti. No basta con dictar muchas leyes sino se debe hablar las ventajas y bondades de esta institución, con el propósito de concientizar a las

personas de la sociedad con los modelos que atraen una cultura pacifista. Se considera significativo lo analizado por el autor al identificar la conciliación y el análisis a su normatividad Ley N°26872 todo esto con el propósito de crear conciencia en la persona desde una perspectiva individual y grupal.

Así el autor aborda la conciliación extrajudicial; para ello, explica el testimonio teórico y antecedentes legales, se desarrolla una exposición de las justificaciones de la ejecución de la conciliación, así como su procedimiento normativo durante la historia, tratando de explicar de manera minuciosa, aunque no total, los diversos pasos y situaciones que se presentan desde la exposición de la solicitud de conciliación hasta su culminación. La tesis concluye entre otros aportes que la tendencia de implementar acuerdos alternos de resolución de problemas se debe a la incapacidad del Estado por resolverlos ante esta problemática inminente toman decisiones rápidas y eficientes que les ayuden a solucionar sus controversias. Por tal motivo, el mismo Estado se ha encargado de implementar diversos elementos alternos de solución de problemas, que bien, dicho sea, no eliminan los conflictos de fondo de mermar la carga procesal. Desde esa perspectiva al vivir en sociedad encontramos una cantidad de relaciones llenas de conflictos, ante las cuales, de ordinario, las personas optan por resolverlas mediante el oficio de formas antagónicas y de enfrentamiento como sucede con el uso arraigado del Poder Judicial, desconociendo que existe mecanismos distintos a éste.

Por último, señala el autor: Que en tanto sea una obligación de procedibilidad, debe regularse de manera específica aquellos procesos exigiendo el desempeño de dicho requisito. Pero no obviemos que la ley de conciliación extrajudicial N°26872, ha sufrido una modificatoria, se ha derogado el artículo noveno inciso (i), siendo el caso en concreto que el acuerdo en materia de familia será opcional para conciliar y ya no de manera obligatoria como lo había venido siendo, no comparto el criterio tomado, Recordemos que la conciliación es obligatoria en materias de familia, laboral y el algunas temas civiles; quedando derogado actualmente su obligatoriedad en la primera, somos de la idea que debemos implementar la obligatoriedad en estos temas es por eso que su incidencia es mucho mayor judicialmente y la conciliación en materias de familia

puede proveer un área de diálogo más idóneo que el clima judicial. En los casos laborales, preferimos mantener la aludida suspensión, debido a lo complejo del tema y necesaria especialización legal en materia laboral, habida cuenta el carácter tuitivo del derecho laboral.

Luis Daniel SuniCutiri, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Escuela de Posgrado Maestría en Derecho, Juliaca- Perú año 2015 cuyo Título es: *“Ley de Conciliación Extrajudicial y los conflictos civiles en la Región de Puno”*, teniendo como objetivo *¿Cuál es la eficacia de la Ley de conciliación extrajudicial, como medio alternativo de solución de conflictos, en el departamento de Puno?*, teniendo un estudio descriptivo Jurídico, La muestra estuvo constituida por los expedientes ingresados en los años 2010 y 2014 a los centros de conciliación públicos y privados, asimismo la muestra estuvo constituido 189 abogados, es decir al 4% de los actualmente registrados en el Colegio de Abogados de Puno, que conforman un total de 4902, que laboraban en el mencionado departamento, usando el instrumento de la entrevista, así como la técnica de la observación. Llegando a la siguiente conclusión, - La Ley de conciliación extrajudicial N°26872, como medio alternativo de solución de conflictos civiles en la región de Puno, es eficaz; y su obligatoriedad contribuye a su mayor difusión e institucionalización, toda vez que se ha determinado que el factor cognoscitivo tiene mayor significancia en la evolución favorable del uso de este medio alternativo de solución de conflictos en la región Puno. (Cutiri, 2015).

Ivan Harold Rabanal Vera-Universidad Nacional de Huánuco, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, cuyo título es: *“factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el Distrito Judicial de Lima este 2015”*, Lima- Perú- 2016, teniendo como objetivo Precisar los factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en el distrito judicial de Lima este 2015, , teniendo un estudio descriptivo y correlacional, La muestra estuvo constituida por 20 conciliadores entre varones y mujeres teniendo como instrumento la encuesta llegando a la siguiente conclusión. El 5,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales tiene secundaria incompleta.

El 10,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales solamente cuenta con 5to año de secundaria. El 10,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales tienen estudios superiores no universitarios. En conclusión, el factor estudios influye en la ineficacia de los resultados deficientes de la conciliación extrajudicial.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Brett (2009) en la tesis titulada: *“La conciliación como alternativa de resolución de conflictos en forma pacífica”*, para optar el grado Académico de especialista en Derecho Procesal, en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. La importancia radica según el autor en apuntar los diversos componentes que presiden a la conciliación en el ordenamiento jurídico de Venezuela, sus tipos, eficacia, como sus diferencias y semejanzas con otras formas alternas de solucionar problemas a través de los procesos de negociación, donde las partes involucradas deben identificar sus intereses comunes y contrapuestos en un proceso de diálogo que genere satisfacciones mutuas.

El trabajo del autor ha sido fraccionado en cinco capítulos: el primero referido a los conceptos, características, principios, bases legales y sus tipos; el capítulo dos menciona las diferencias y semejanzas, el capítulo tres refiere al cargo del Juez como conciliador si efectivamente cuenta con las estrategias adecuadas para solucionar los problemas de forma acertada y sus características, El capítulo cuatro se refiere al llamamiento del autor a la conciliación, el capítulo cinco se relaciona con el procedimiento de la conciliación en las diversas leyes del ordenamiento y al final las conclusiones. La asistencia es personal por ser el demandante y el demandado los protagonistas del proceso. Luego el demandante y el demandado hace un resumen del conflicto, esto le va a permitir al conciliador tener una amplia visión y por ende dar una solución acertada al conflicto. Se procede con la elección del lugar a llevar a cabo el proceso conciliatorio.

Se recibe al demandante y el demandado que lo realiza un tercero designado por el conciliador, las mismas se identifican juntamente con este, para luego pasar a explicarles acerca de su experiencia como conciliador, en qué consiste, acerca de las reglas y el respeto que deben guardar en la audiencia. En la asistencia de

los doctores el intermediario no puede bajo ningún motivo impedirlo, sin embargo; podrá explicarles el objetivo del mismo, y que son el demandante y el demandado las que plantearán su acuerdo final. Para ello, el intermediario tiene que ser reservado en su conducción pues su labor principal es ayudar a solucionar el problema, para que el conflicto no se convierta en un obstáculo. Cuando se tome un pacto el intermediario debe invitar al demandante y el demandado a redactarlo, sin postergar el momento, asimismo si se ha observado cansancio por parte del demandante y el demandado puede el conciliador suspender para luego reprogramar la misma.

En primer término, se halla la normativa contenida en la Constitución Nacional De Venezuela (CRBV) de 1999 en su Capítulo III trata sobre el aparato judicial y el régimen de justicia. Básicamente en su Art. 253° hace referencia que el régimen de justicia está compuesto por el Tribunal Supremo de Justicia, los otros tribunales que establezca la ley, la Defensoría pública, el Ministerio Público, las instituciones de investigación penal los auxiliares, el sistema penitenciario, los medios alternos de justicia; se pone en evidencia que la conciliación extrajudicial tiene rango constitucional, pues forma parte del Sistema Nacional de Justicia. La metodología es documental netamente monográfico en un espacio descriptivo. Las soluciones a las que arribo al autor son las siguientes: la conciliación es una de las formas de solución alternativa de problemas en Venezuela la cual tiene rango Constitucional en donde un tercero denominado intermediario intercede para tomar un acuerdo en ambas partes en conflicto, donde se logra superar el antagonismo con el dialogo siendo la intención del legislador, utilizarla como mecanismo distinto a la sentencia para lograr el objetivo fundamental del Estado, a mantener la paz social, planteando un nuevo enfoque de la misión del Juez de remediar los problemas a través de soluciones alternativas, sin aplicar rigurosamente la ley.

Entre las destrezas del juez en su rol de conciliador juega un cargo importante la comunicación, en donde se desarrolla debidamente, si desea tener éxito el modo conciliatorio. De dicho estudio se tiene que La conciliación es la manera de solucionar los problemas de forma pacífica establecida en la ley Venezolana, en la cual un tercero experto e imparcial asiste a varias partes a buscar soluciones negociadas a sus conflictos, y comparando el órgano de la conciliación

venezolana con la nuestra se observa gran similitud en el desarrollo de la audiencia, en los objetivos, en los principios, la diferencia sustancial es el rango constitucional que no cuenta nuestro país.

Karen Lizeth Caballero Campos Flor Yesenia, Maylett López Meléndez Sonia maricela Martínez Méndez -Universidad de el Salvador Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales escuela de ciencias jurídicas seminario de graduación en ciencias jurídicas año 2009, cuyo título es *“la conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de la carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de san salvador.”*. (Caballero & Campos, 2009)

Teniendo como objetivos determinar si la conciliación extrajudicial coadyuva al descongestionamiento de los tribunales de familia del área metropolitana del área metropolitana de el Salvador, La muestra estuvo constituida por 40 personas, teniendo como instrumento la entrevista, Llegando a las siguientes conclusiones: Los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y en especial la conciliación se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial. Sin embargo, el éxito en la aplicación de la conciliación depende de cambios importantes en la educación, es decir que se inculque la importancia y la vivencia personal del respeto por los demás y la tolerancia. La conciliación requiere de una gran divulgación, comenzando por los propios abogados, desde las aulas universitarias y llegando hasta el salvadoreño más humilde.

2.2. Bases teóricas de las variables

Bases teóricas de la variable 1 Factores que determina los deficientes resultados

Bases teóricas de la variable 2 Conciliación extrajudicial

2.2.1. Factores que influyen en la conciliación extrajudicial

Sabemos en la manera de conciliación que existen elementos que influyen positiva o negativamente en el desarrollo de la conciliación extrajudicial en los previos procesos.

Estos elementos de alguna manera pueden determinar los resultados en la conciliación extrajudicial; Agentes de la conciliación, operadores extrajudiciales, Centros de formación y capacitación.

2.2.2. Agentes de la conciliación extrajudicial

Se considera agentes conciliadores extrajudiciales a las personas naturales, idónea, capacitadas de manera específica para orientar el proceso conciliatorio como un tercero imparcial y neutral frente a las partes, a las cuales insta a fin de que lleguen a un acuerdo que les permita solucionar el conflicto que los reúne.

El agente conciliador debe de contar con un perfil de escucha efectiva y una capacidad de manifestación a través del lenguaje no verbal, la postura, la mirada, la posición, como nos sentamos, es importante establecer un mínimo de sintonía con quien se está comunicando una buena postura de escucha ayudara a que las partes depositen su confianza en el conciliador, y se sentirán más estimuladas a seguir hablando

Peña (2010), esta técnica consiste en repetir lo que las partes dicen de manera breve, clara y precisa. Es una de las técnicas más clásicas de la conciliación, que permite al conciliador, luego de la intervención de cada una de las partes, reproducir lo expuesto en un lenguaje claro despersonalizado y disminuyendo o eliminándola carga negativa o de agresividad, todo ello en aras de facilitar la comunicación.

El papel del agente conciliador debe cumplir un papel trascendental en la conciliación permitiendo entender el panorama conflictivo al conducir el proceso conciliatorio.

El agente conciliador como estratega, debe buscar un cambio para salir de una situación, llegar a otra situación productiva, debe establecer conexiones entre ideas o hechos que tengan una relación causa - efecto entre ideas desvinculadas. La pregunta del tipo causa – efecto surgen a partir de la intuición, el conciliador presume que hay algo que impide avanzar la conciliación y manifiesta ese hecho como la causa del impase. Su forma de actuar frente al emisor debe ser de forma reflexiva y analizar las consecuencias, al corto y largo plazo. Se invita a que las

partes reflexionen sobre su posición cuando se aferran tenazmente a ella.

2.2.3. Mecanismos de resolución de los agentes conciliadores

Dentro de los mecanismos que puede usar como herramientas el agente conciliador son:

a. **La negociación:**

Es el mecanismo a través del cual, se arriba a la solución de un conflicto entre las partes, sin la intervención de un tercero. Consiste en un proceso transaccional de intercambio de información entre dos o más partes, tendiente a satisfacer intereses.

b. **La mediación:**

Es el mecanismo a través del cual, las partes procuran solucionar su conflicto, llegando a un acuerdo satisfactorio a sus intereses, con la ayuda de un tercero, denominado mediador, quien cumple un rol pasivo brindando a las partes orientaciones consejos y sugerencias, pero no proponiéndoles fórmulas de solución.

c. **La conciliación:**

Es muy similar a la mediación, pero a diferencia de la primera, el rol del tercero, denominado conciliador, es activo, cumpliendo este además de una función facilitadora del dialogo entre las partes. una función instructiva, debido a que se constituye en un instructor permanente de la orientación que las partes le den a la gestión del conflicto; una función potencial o prepositiva, la cual consiste en la facultad del conciliador, de proponer eventualmente, si lo considera conveniente, una o más fórmulas de solución no obligatorias, sometiéndolas a consideración de las partes y una función supervisora de la legalidad de los acuerdos conciliatorios, solo si el conciliador fuese abogado de profesión.

2.2.4. Actitud del agente conciliador.

Permanente del conciliador:

- a. Debe ser claro y con sus acciones hacer que las partes confíen en él.
- b. Es más fácil romper la confianza que construirla.
- c. Debe comprender que quieren decir y lograr que comprendan lo que desea comunicar, sobre todo en relaciones interculturales.
- d. Con frecuencia entendemos los mensajes de la peor manera posible.

2.2.5. Ética del conciliador

- a. **Imparcialidad.** - Implicar el compromiso del conciliador de colaborar con las dos partes en la consecución de una solución concertada en beneficio de ambas actuando libre de prejuicios y aceptación tal como son. Ante cualquier inclinación negativa o positiva respecto a alguna de las partes, el conciliador tiene la obligación de inhibirse del conocimiento de la conciliación.
- b. **Neutral.** - Alude a la no existencia de relación alguna entre las partes y el conciliador, evitando así el surgimiento de un conflicto de intereses que afecte en alguna medida la función desempeñada por el conciliador.

2.2.6. Operadores del sistema conciliatorio

Son personas naturales o jurídica, capacitada, acreditada y autorizada por el Ministerio de Justicia.

El conciliador goza de una libertad de conducción, conduce la Audiencia de conciliación con libertad de acción, siguiendo los principios establecidos en la ley de conciliación y su reglamento.

Los requisitos para ser acreditado como conciliador para ser conciliador se requieren y son:

- a. Ser ciudadano en ejercicio,
- b. Haber aprobado el curso de formación y capacitación de conciliadores dictado por entidad autorizada por el Ministerio de Justicia,
- c. Carecer de antecedentes penales,
- d. Cumplir con los demás requisitos que exija el Reglamento.

El ministerio de justicia dentro de su facultad sancionadora puede imponer a los operadores del sistema conciliatorio las siguientes sanciones por las infracciones a la ley o su reglamento:

1. Amonestación
2. Multa
3. Suspensión o cancelación del Registro de Conciliadores
4. Suspensión o cancelación del Registro de Capacitadores
5. Suspensión o desautorización definitiva del Centro de Conciliación.

En el reglamento de la ley de conciliación, se tipificarán las infracciones a las que se refiere el presente artículo para la sanción correspondiente que puede llegar a la suspensión o desautorización definitiva del centro de formación y capacitación de conciliadores. Mediante reglamento el Director, el Secretario General, el Conciliador Extrajudicial y el Abogado verificador de la legalidad de los acuerdos conciliatorios de los centros de conciliación privados son responsables de los daños y perjuicios que ocasionen en el ejercicio de sus funciones que señale el reglamento.

La sanción de desautorización impuesta a un centro de conciliación extrajudicial o centro de formación y capacitación de conciliadores produce la cancelación de su registro y las acciones que sean emitidas por un centro de conciliación extrajudicial con posterioridad a su desautorización son nulas.

2.2.7. Formación y capacitación de conciliadores

La formación y capacitación de Conciliadores está a cargo de los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales, las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales, debidamente autorizados para estos efectos, y de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia. Las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales, implementarán y garantizarán a su cargo, el funcionamiento de centros de conciliación debidamente autorizados, así como de centros de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales, conforme a los términos que se establecerán en el Reglamento correspondiente.

Los requisitos para la inscripción en el Registro de los Capacitadores:

1. Ser conciliador acreditado y con la respectiva especialización, de ser el caso,
2. Contar con grado académico superior,
3. Contar con capacitación y experiencia en la educación de adultos,
4. Acreditar el ejercicio de la función conciliadora,
5. Acreditar capacitación en temas de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, cultura de paz y otros afines,
6. Aprobar la evaluación de desempeño teórico, práctico y metodológico a cargo de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial. La renovación de la inscripción en el Registro de Capacitadores estará sujeta a lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

2.2.8. Centros de conciliación

Los Centros de Conciliación son entidades con personería jurídica, que tienen por objeto ejercer función conciliadora de conformidad con la Ley, pueden constituir Centros de Conciliación las personas jurídicas de derecho público o privado sin fines de lucro, que tengan entre su finalidad el ejercicio de la función conciliadora.

- a. El Ministerio de Justicia autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación Privados únicamente en locales que reúnan las condiciones adecuadas para garantizar la calidad e idoneidad del servicio conciliatorio, conforme a los términos que se señalarán en el Reglamento. Los servicios del Centro de Conciliación serán pagados por quien solicita la conciliación, salvo pacto en contrario.
- b. La persona jurídica a la que se otorgó autorización de funcionamiento para constituir un Centro de Conciliación, al ser sancionada con desautorización, se encontrará impedida de solicitar una nueva autorización de funcionamiento por el lapso de dos años. Los Centros de Conciliadores Judiciales y Extrajudiciales con los que tienen la responsabilidad de la Formación y Capacitación de Conciliadores. Esta formación y capacitación de Conciliadores está a cargo de las Universidades, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Colegios Profesionales, debidamente autorizados para

estos efectos, y de la Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia.

- c. La forma como serán ejercidas estas facultades serán especificadas en el Reglamento.
- d. El registro, archivo de expedientes y actas de los Centros de Conciliación Extrajudicial deberán llevar y custodiar, bajo responsabilidad, lo siguiente:
 - Expedientes, los cuales deberán almacenarse en orden cronológico,
 - Libro de Registro de Actas
 - Archivo de Actas. Sólo se expedirán copias certificadas a pedido de parte interviniente en el procedimiento conciliatorio, del Ministerio de Justicia o del Poder Judicial, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

2.2.9. Funcionamiento de centros de formación y capacitación

Los requisitos, para que las instituciones que soliciten la aprobación de Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales deben adjuntar a su solicitud debidamente suscrita por su representante legal, lo siguiente:

- a. Documentos que acrediten la existencia de la institución.
- b. Documentos que acrediten la representación de la institución.
- c. Reglamento del Centro de Formación.
- d. Materiales de Enseñanza y programas académicos.
- e. Relación de Capacitadores.

Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales están obligados a respetar el programa académico de fase lectiva y de afianzamiento que comprende a los capacitadores que dictarán el curso a nivel básico o especializado y las fechas y horas consignadas en los referidos programas. Asimismo, deberán cumplir con dictar el curso en la dirección señalada y con la presentación de la lista de participantes y de aprobados del curso. Todo lo indicado precedentemente deberá contar con la autorización del Ministerio de Justicia. Los Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales deberán cumplir con las exigencias para la autorización de los cursos de formación previstos en el Reglamento de la Ley de conciliaciones.

2.2.10. La Conciliación extrajudicial

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

Por otro lado, la ley de conciliación extrajudicial Ley N°26872 en su Art 5° la define: “La conciliación es la institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos por el cual las partes acuden a un centro de conciliación extrajudicial a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto”.

Ledesma (2000) manifiesta que: “La conciliación es pues un acto jurídico que descansa sobre el concierto de voluntades de las partes involucradas en el conflicto. Constituye un medio que suministra el ordenamiento jurídico para la autodeterminación, de las partes a fin de lograr un efecto práctico tutelado por el derecho en la solución del conflicto”

Peña (2010) de igual manera manifestó que; “es un acto jurídico por medio del cual las partes acuden por mutuo propio, es decir, voluntariamente, a un tercero debidamente acreditado, un conciliador, con la finalidad que les ayude a solucionar un conflicto de intereses y de esta manera alcanzar la paz social en justicial”

De la recomendación de la doctrina podemos señalar que la conciliación extrajudicial es un acto jurídico, pues es un hecho humano voluntario y consiente, mediante el cual las partes acuden a un tercero llamado conciliador, con el fin de solucionar sus conflictos de forma rápida y consensual.

La conciliación extrajudicial ha sido considerada desde las épocas recientes a la independencia de la república, siguiendo a Ledesma (2000), encontramos que la conciliación era realizada por los alcaldes y solo lo solucionaban aspirando a la lógica del hombre pensando en el bienestar de la comunidad.

Más tarde el código de enjuiciamientos civiles de 1851 y el reglamento de jueces de paz de 1854 continuó con el mismo criterio que tomo el general Santa Cruz. En el código de procedimientos civiles de 1911, sufre una modificación ya

que en cualquier estado del juicio las partes podrían conciliar; es decir, que no era necesario un acto previo y obligatorio antes de recurrir al proceso y en la actualidad la institución se encuentra regulada en el código procesal civil, se incorpora como una forma especial de conclusión del proceso y también como etapa dentro del proceso judicial y vuelve a tomar parte de las ideas legisladas en el código de Santa Cruz, en el código de enjuiciamientos civiles de 1852, y en el reglamento de paz de 1854 Y actualmente, la conciliación se regula a través de la Ley N°26872 como una forma obligatoria antes del inicio del proceso judicial; sin embargo, ha sufrido ciertas modificaciones con el D.S. N°1070 sin cambiar el espíritu de la ley.

Gaceta Jurídica (Tomo 214) “Recientemente con el D.L. N° 1070 se realizaron varias modificaciones a la ley de conciliación, resaltando la calificación a la conciliación como un presupuesto material de interés para obrar, de modo, que la concepción de la conciliación como un presupuesto procesal conforme a la Ley N°26872 ley de conciliación, por ser un requisito legal para interponer la demanda, fue superada por la calificación expresa en el decreto Legislativo N° 1070, que modifico la ley de conciliación, como una condición de la acción”.

2.2.11. Naturaleza ética y jurídica

- a. La Conciliación es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, basado en la expresa voluntad de las partes.
- b. Es una negociación asistida, pues, con la ayuda de un conciliador, se espera que las partes accedan a acuerdos vinculantes y recíprocamente satisfactorios.
- c. De ahí que se afirme que la Conciliación es una institución consensual, porque los acuerdos, o el reconocimiento de que no es posible ningún acuerdo, obedecen única y exclusivamente a la voluntad de las partes. Pero aun cuando la Conciliación no constituye un órgano jurisdiccional, es decir, no administra justicia, ella se realiza siguiendo determinados principios éticos entre los que destaca la equidad.
- d. La Conciliación sitúa y convoca en un horizonte de igualdad a las partes que acuden a un Centro de Conciliación en la búsqueda de una solución consensual a su conflicto. Las partes apelando a un diálogo racional y voluntario, guiados, antes que, por la lógica judicial propia del litigio, por

principio éticos integradores, establecen, en igualdad de condiciones, lo que es justo para ellos.

2.2.12. Principios de la conciliación extrajudicial

La Conciliación Extrajudicial está inspirada en principios éticos orientados hacia el logro de una Cultura de Paz, una cultura que deja a tras el conflicto auspiciando, en su reemplazo, un diálogo racional e integrador entre las partes. En realidad, la conciliación es una práctica ética forjadora de una cultura de paz el gran aporte de la Conciliación es fundar, a partir de esta actitud dialogante y consensual de ponerse de acuerdo una percepción distinta acerca de la justicia que, en manos del sistema jurídico vigente, ha mostrado paradójicamente más una aversión injusta.

- a. En tal sentido la Conciliación revaloriza un sentido de justicia poniendo el acento en la equidad en la voluntad de las partes para ponerse de acuerdo.
- b. Si la Conciliación ha sido incorporada en nuestro ordenamiento jurídico es para ser posible el principio de economía y celeridad procesal.
- c. Dichos principios éticos son la columna vertebral de la conciliación, ellos guían todo el procedimiento, con ellos está revestido el conciliador y ellos son, en definitiva, a los que tienen confianza las partes para intentar la solución de sus conflictos a través de la conciliación.

El fin mediato de los principios éticos está orientado al objetivo jurídico de la conciliación.

2.3. Definición de términos básicos

Arbitraje: Es una vía alterna al Poder Judicial para dar solución a los desacuerdos y tiene carácter excluyente pues al existir un fallo arbitral imposibilita a los jueces y tribunales conocer de las cuestiones litigiosas.

Capacitador de conciliadores: Es natural que una persona con una formación sólida, este autorizado y debidamente inscrita en el Padrón de Capacitadores de los Ministerios de Justicia, y se encargue del dictado y la evaluación de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y de Especialización.

Conciliación extrajudicial: Es una nueva institución éticamente y jurídicamente que no pretende reemplazar la facultad de administrar justicia del Poder Judicial; ni intenta llenar el vacío en la solución efectiva de los diversos conflictos interpersonales.

Factores: Elemento, circunstancia, que ayuda a crear un resultado. hay que tener en cuenta los elementos de peligro; al terminar él fue el elemento concluyente; analizando el fenómeno con otra visión, es un hecho más atribuible a la evolución histórica que a cualquier otro facto.

Mediación: Interviene un tercero al igual que la conciliación con el objeto de que las partes puedan acercarse y llegar a una solución, este tercero carece de la capacidad para decidir el conflicto deben hacerlo las partes mismas con la dirección de aquel que les brinde, la mediación no tiene ningún efecto jurídico por sí mismo, si las partes quieren darle ese efecto tendrán que hacerlo formalizarlo en un notario o en un centro de conciliación.

Negociación: Significa no ocio (negación del ocio), debemos señalar que la negociación se encuentra presente en todos los aspectos de nuestra vida familiar, laboral, con los compañeros etc. Ejemplo. La negociación que un padre hace con su hijo respecto a los horarios de diversión.

Los centros de conciliación: Son entidades con personería jurídica, Que su meta es cultivar función conciliadora de a acuerdo con la Ley, pueden formar Sedes de Conciliación las personas jurídicas de derecho público o privado sin fines de lucro, que tengan como finalidad el ejercicio de la función conciliadora.

Los centros de formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales: Son entes que tienen como propósito la formación y adiestramiento de conciliadores en niveles básicos y especializados debiendo encontrarse debidamente registrados en el Patrón de los Centros de Formación y Capacitación del Ministerio de Justicia.

Los operadores del sistema conciliatorio: Son personas naturales o jurídicas, educadas, acreditadas y facultadas por el Ministerio de Justicia. Para ejecutar el cargo como operadores del sistema de conciliación extrajudicial. En el Marco Jurídico Peruano y Latinoamericano se entiende como operadores conciliatorios;

los conciliadores judiciales o extrajudiciales, a las personas que capacitan a los conciliadores, a los centros de conciliación extrajudicial y a los lugares de formación y capacitación de conciliadores.

Principio de economía: Las partes dentro del procedimiento conciliatorio están orientados al ahorro tiempo y costos que les ocasionaría al implicarse en el proceso judicial; haciendo que dentro de este proceso exista medios técnicos, humanos y logísticos para evitar la dilación innecesaria, ello para una mejor y pronta solución de conflicto.

Principio de Imparcialidad y Neutralidad: Son garantías de seguridad y justicia. La intervención del conciliador durante el procedimiento de conciliación La imparcialidad y la neutralidad constituyen principios de la conciliación conforme lo regula en el Art. 2 de la Ley. Felizmente el reglamento ha encauzado tremenda redacción, precisando que tanto la imparcialidad como la neutralidad corresponden a la intervención del Conciliador, que es una tercera persona neutral. (Ministerio, 1997)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

3.1.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específicas 1

Ha: Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Ho: No existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Hipótesis específico 2

Ha: Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Hipótesis específico 3

Ha: Existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

La variable constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

Variables 1: Factores que determinan los deficientes resultados

Existen elementos que influyen positiva o negativamente en el desarrollo de la conciliación extrajudicial en factores cognitivos, económicos y culturales

Variables 2: Conciliación Extrajudicial

De acuerdo a la ley de conciliación extrajudicial Ley N°26872 en su Art 5° la define: *“La conciliación es la institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos por el cual las partes acuden a un centro de conciliación extrajudicial a fin de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto”*. Tanto de las partes y las actas de conciliación.

3.2.2. Definición operacional

Las variables están estrechamente vinculadas al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas pueden ser cualitativas o cuantitativas.

3.2.2.1. Operacionalización de la variable

Tabla 1.
Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable 1 Factores que determinan los deficientes resultados	Factores cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoce información sobre conciliación ▪ Buena medida de solucionar ▪ Se acelere ▪ Preparación para solucionar conflicto ▪ Las partes acuden a centros de conciliación 	Encuesta
	Factores económicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de los fines y objetivos ▪ Información y capacitación ▪ Mecanismo de solución ▪ Percepción 	Encuesta
	Factores culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativas ▪ Conductas ▪ Comunicación ▪ Participación en audiencias ▪ Mecanismo de solución 	Encuesta
	Intensión de conciliar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios de ambos ▪ Las partes acuden centros de conciliación ▪ Por voluntad propia ▪ Conocer los objetivos 	Encuesta
Variable 2 Conciliación extrajudicial	Voluntad de las partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Busca solución ▪ Beneficio en el proceso ▪ Real acceso a la justicia ▪ Durante el proceso previo 	Encuesta
	Acceso real a la justicia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A favor de la ley ▪ Satisfecho a la conciliación extrajudicial 	Encuesta

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptivo y correlacional como podemos definir de la siguiente manera:

La investigación descriptiva, según Hernández, Fernández y Bautista (2014) es: “Estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

El tipo de estudio al ser de tipo descriptivo está dirigido a corroborar u obtener conocimiento de la realidad tal como se presenta, representar el fenómeno investigado y determinar el nivel de satisfacción del usuario en la Conciliación extrajudicial.

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables.

3.3.2. Nivel de investigación

En este estudio el nivel de investigación es descriptivo porque es conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio

El nivel descriptivo: Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado; “según Hernández Sampieri, este tipo de estudios tienen el propósito de medir el grado actual del fenómeno. Los estudios descriptivos nos llevan al conocimiento actualizado del fenómeno tal como se presentan y correlacionan, de relación que existe entre dos o más conceptos variables. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales que se distinguen de los descriptivos principalmente en que mientras este último se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, en este caso mide la 66 relación entre las variables dependiente e independiente; es decir, la relación causa efecto.” Hernández Sampieri, Roberto. (2007).

El nivel correlacional: De acuerdo con Alston, C, refiere que la investigación correlacional tiene sus bases en numerosas pruebas estadísticas que señalan coeficientes de correlación entre las variables. Estos coeficientes son representados numéricamente para indicar la fuerza y dirección de una relación.

Por lo que en el presente trabajo consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir cómo será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma.

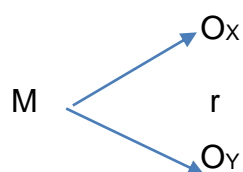
- a) **Nivel descriptivo:** Este tipo está basado en las encuestas y estudio de casos histórico y de evolución.
- b) **Nivel correlacional:** Estudio de correlación simple y estudios comparativos.

3.4. Diseño de la investigación

En el presente estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional el que se emplea cuando el investigador obtiene valores para las variables que desea estudiar y luego las analiza relacionándolas. Estadísticamente el procedimiento estricto es con el uso del Coeficiente de correlación (r)

Consideramos un diseño correlacional en cuanto este estudio “implica el recojo de más de dos conjuntos de datos de un grupo de sujetos, con la finalidad de establecer la subsiguiente relación entre estos conjuntos de datos”

- a) Es descriptiva: por cuánto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales materia de estudio y su descripción detallada, condiciones o géneros de dicho objeto.
- b) Es correlacional: en la forma que se examina los efectos y las causas de la relación entre variables.



De Donde

M = Tamaño de la Muestra 150

r = Relación

Ox = Observación de la primera variable

Oy = Observación de la segunda variable

3.5. Población y Muestra de estudio

3.5.1. Población

Está conformada por 150 personas que han accedido a Centros de Conciliación Extrajudicial de la ciudad de Puno.

Tabla 2.

Población de estudio

Institución	Cantidad de personas	Porcentaje
Usuarios que accedieron a los Centros de conciliación de la ciudad de Puno - 2018	150	100%

3.5.2. Muestra

Estará constituida por el 30% de la población de personas que acceden a los Centros de Conciliación de la ciudad de Puno.

Tabla 3.
Muestra de estudio

Institución	Cantidad de integrantes	Porcentaje	Muestra 30%
Usuarios que accedieron a los Centros de conciliación de la ciudad de Puno - 2018	150	100	45

La muestra en la presente investigación es de 45 personas de la ciudad de Puno denominada muestra censal.

El muestreo probabilístico, es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todas las personas de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Recolección de datos

La forma de recolección de datos utilizado en el trabajo de investigación fue la encuesta (hoja de encuesta), por medio del cual se aplicó a los encuestados de la muestra un cuestionario para la medición de las variables.

Técnicas de Análisis

Instrumentos

Para la medición de las variables de estudio, se elaboró y se validó un cuestionario de 24 reactivos para los encuestados de la muestra. Para evaluar la variable relacionada con los elementos que determinan las deficiencias en los resultados de la conciliación extrajudicial se elaboraron 12 ítems, y para la variable Conciliación extrajudicial se consideraron 12 ítems. Las alternativas de respuestas incluidas se redactaron utilizando las de tipo dicotómicas (Si – No). La conformación de los ítems.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se procederá a aplicar la técnica

de estabilidad interna de Kuder Richardson 20 y por medio del software SPSS vs 25 en español. Previamente, se aplicó una prueba piloto a 14 encuestados, obteniéndose un coeficiente al de 0.622 para la escala que mide la variable Factores que determinan las deficiencias en los resultados y un valor de 0.802 para la escala que mide la variable Conciliación Extrajudicial. Estos valores indican una alta permanencia interna de ambas escalas, por ello, se afirma que el instrumento reúne las condiciones psicométricas para su aplicación en la muestra de los encuestados.

Interpretación

En el presente trabajo de investigación, la fiabilidad del instrumento obtenido es de 0.802; lo que significa que los resultados obtenidos de los encuestados de la ciudad de Puno, respecto a los ítems considerados en el cuestionario sobre el procedimiento normativo en su versión de 24 ítems, los que se encuentran correlacionados de Fuerte Confiabilidad y muy aceptable.

3.6.2. Presentación de los datos

Organización y Presentación de los datos: Utilizando el programa SPSS, así como del programa Microsoft Office Excel 2016, se procederá a elaborar las tablas con sus respectivas figuras, según lo determinado.

Cuestionario

3.7. Métodos de análisis de datos

Ello se puede conseguir mediante la observación o empleando diversos instrumentos como encuesta (cuestionarios).

Se utilizó el método científico deductivo y analítico en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

En el primer apartado, se describen a través de tablas y figuras cada dato general, que se recogieron con la hoja de encuesta a los encuestados. Dichos datos se refieren a las variables edad, sexo, estado civil de los encuestados, así mismo;

En el segundo y tercer apartado, de acuerdo a los objetivos del estudio formulados, se presentan los resultados en las variables investigadas, donde se han elaborado tablas de frecuencias y figuras, a través de un procedimiento de categorización que permita su clasificación en dos niveles: En la variable Factores que determinan los deficientes resultados, las categorías que han establecido para la interpretación de cada una de las dimensiones e indicadores corresponden a los niveles: Sí y No, de igual modo para la variable Conciliación Extrajudicial, las categorías respectivas, sus dimensiones e indicadores, son los niveles: Sí y No.

Para el estudio de los datos se desarrolló con el software estadístico SPSS versión 25, y se elaboró tablas de doble entrada indicando las frecuencias observadas y los porcentajes que constituyen a cada uno de los niveles de la variable.

Se utilizó el gráfico de barras que permite presentar los resultados considerando el nivel de ambas variables.

En seguida, se observa los tres resultados obtenidos.

4.1.1. Resultados descriptivos de datos generales

Tabla 4.

Edad de los usuarios encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	11	24,44	24,44	24,44
	31 - 40 años	10	22,24	22,24	46,68
	41 - 50 años	15	33,33	33,33	80,01
	51 - 60 años	7	15,56	15,56	95,56
	61 a más años	2	4,44	4,44	100,00
Total		45	100,00	100,00	

El 33,33% de los usuarios encuestados tienen de 41 a 50 años de edad, un 24,44% de usuarios encuestados tienen de 20 a 30 años de edad, 22,44% de usuarios encuestados tienen de 31 a 40 años de edad, el 15,56% de usuarios encuestados tienen de 51 a 60 años de edad, y un 4,44% de usuarios encuestados tienen de 61 a más años.

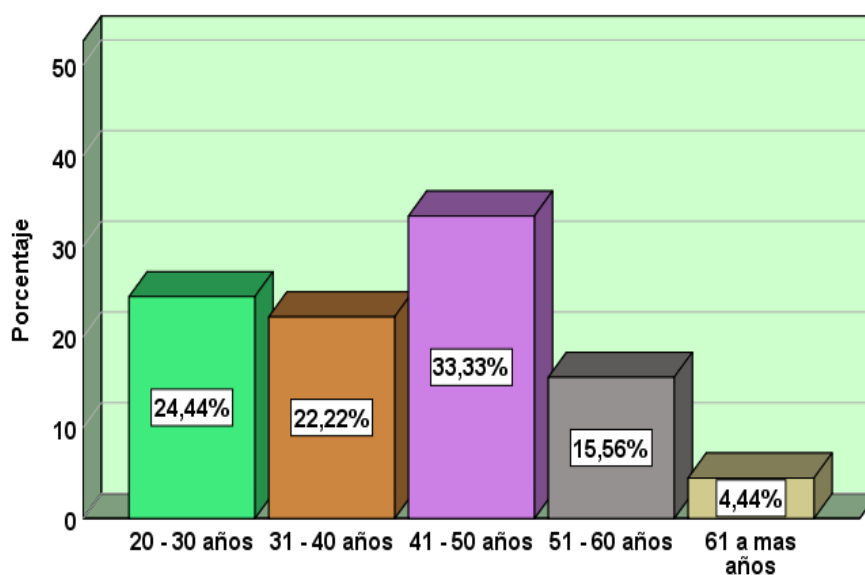


Gráfico 1. Distribución de los porcentajes en las edades de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

Tabla 5.
Sexo de los usuarios encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	22	48,9	48,9	48,9
	Mujer	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Los usuarios participantes en la encuesta del estudio, el 51,11% pertenecen al sexo mujer y el 48,89% de los participantes pertenecen al sexo hombre.

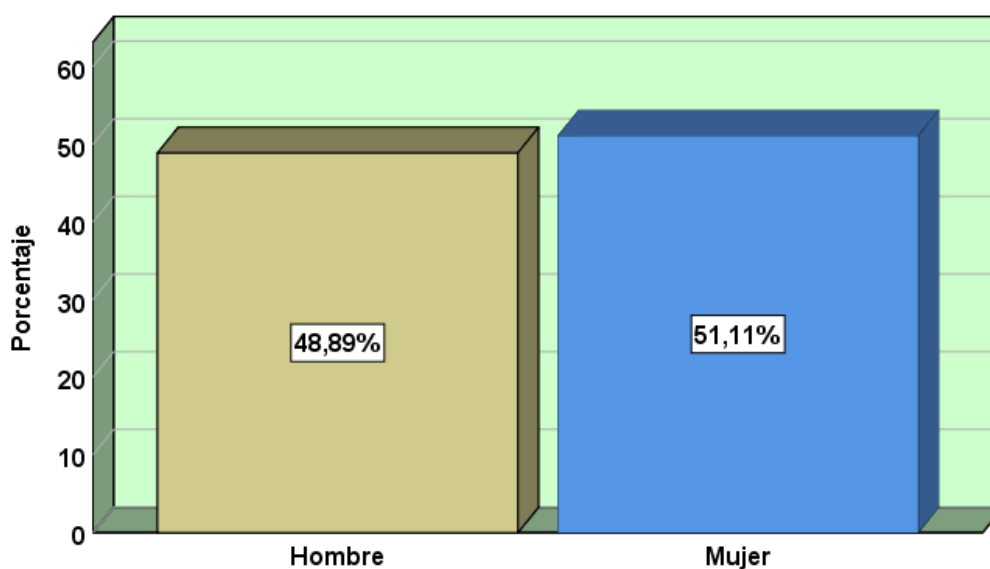


Gráfico 2. Distribución de los porcentajes en la variable sexo de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno

Tabla 6.
Estado civil de los usuarios encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero/a	6	13,3	13,3	13,3
	Casado/a	5	11,1	11,1	24,4
	Conviviente	11	24,4	24,4	48,9
	Separado/a	17	37,8	37,8	86,7
	Divorciado/a	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

El 37,78% de los usuarios encuestados son separados/as; el 24,44% de los usuarios encuestados son convivientes, 13,33% se los usuarios encuestados son solteros/as, también el 13,33% de los usuarios encuestados son divorciados/as, y un 11,11% de los usuarios encuestados son casados/as.

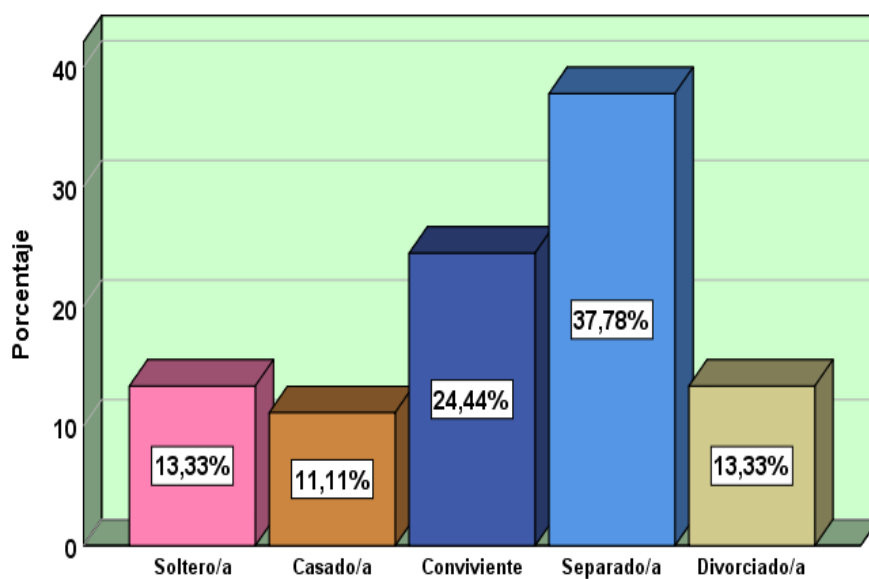


Gráfico 3. Distribución de los porcentajes de estado civil de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

Tabla 7.
Estudios realizados de los usuarios encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	7	15,6	15,6	15,6
	Secundaria incompleta	3	6,7	6,7	22,2
	Secundaria completa	9	20,0	20,0	42,2
	Superior no universitario	14	31,1	31,1	73,3
	Superior universitario	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

El 31,11% de los usuarios encuestados cuenta con estudios Superior no universitario, el 26,67% con estudios Superior universitario, 20,00% con estudios Secundaria completa, el 15,56% con estudios de Primaria y un 6,67% cuenta con estudios Secundaria incompleta.

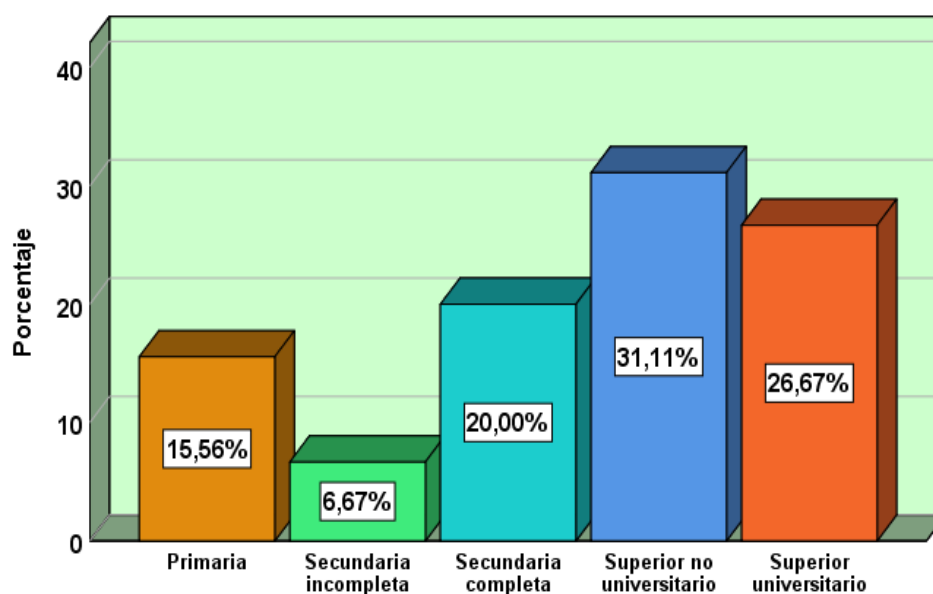


Gráfico 4. Distribución de los porcentajes de los estudios realizado de los usuarios encuestados de la ciudad de Puno

4.1.2. Resultados descriptivos de la Variable:

Factores que determinan la ineficacia en la aplicación de la conciliación extrajudicial.

Tabla 8.

Factor cognitivo: Información sobre conciliación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	24	53,33	53,33	53,33
	Si	21	46,67	46,67	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cognitivo: Información sobre conciliación, se observa que el 53,33% de los usuarios encuestados manifestaron no haber recibido información sobre conciliación previa a la aplicación de la ley de conciliación extrajudicial, y el 46,67% indicaron que si recibieron información sobre conciliación previo al proceso el cual fue favorable.

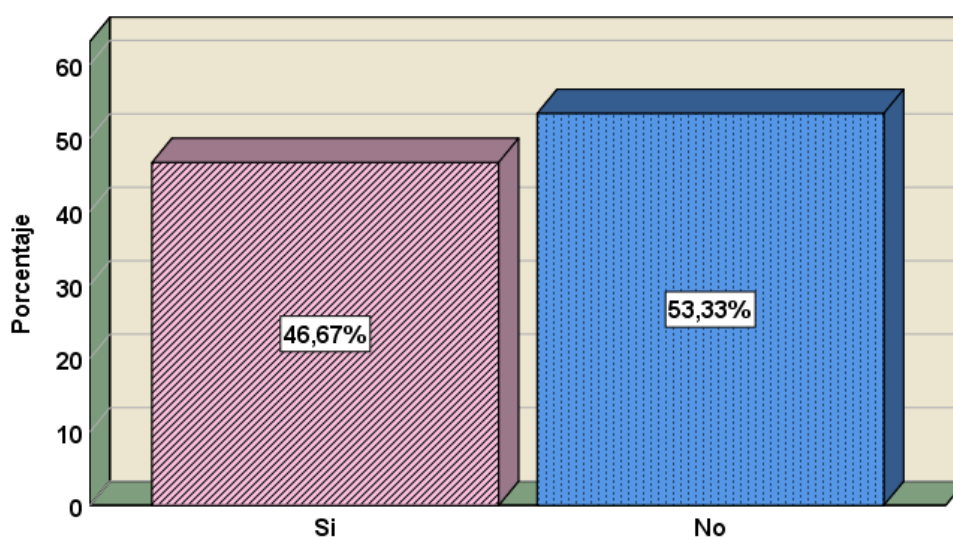


Gráfico 5. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la aplicación de la ley de conciliación extrajudicial, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno

Tabla 9.

Factor cognitivo buena medida como alternativa previa a solucionar de los conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	42,22	42,22	42,22
	Si	26	57,78	57,78	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cognitivo: La conciliación extrajudicial, como alternativa previa a solucionar los conflictos, se observa que el 57,78% de los usuarios encuestados manifestaron que la aplicación si fue favorable, mientras que el 42,22% de los usuarios encuestados indicaron que su aplicación no fue favorable.

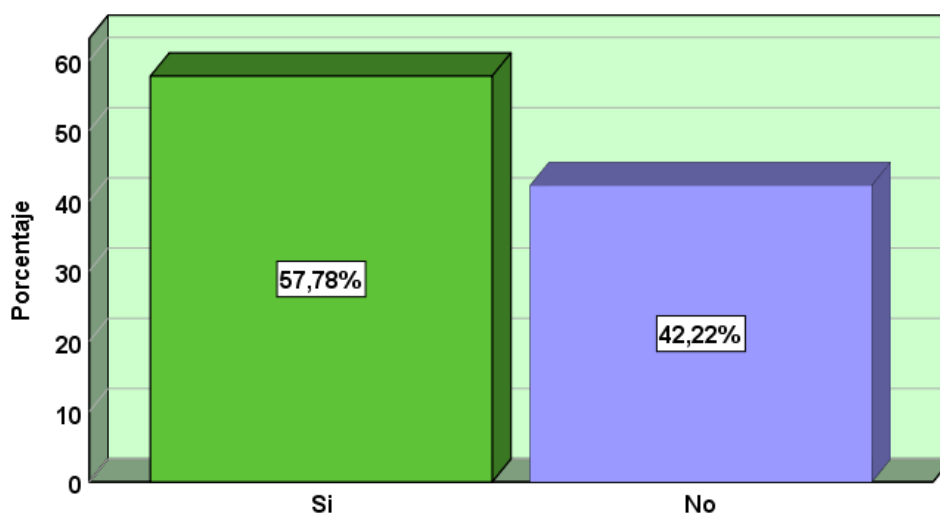


Gráfico 6. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la aplicación de la conciliación extrajudicial, como alternativa previa a solucionar los conflictos, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que con la conciliación extrajudicial se acelere y se da de manera rápida a comparación del proceso judicial?

Tabla 10.
Factor cognitivo: conciliación extrajudicial rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	44,44	44,44	44,44
	Si	25	55,56	55,56	100,00
	Total	45	100,0	100,00	

En cuanto al indicador factor cognitivo: la conciliación extrajudicial es rápida en comparación del proceso judicial para solucionar los conflictos, se observa que el 55,56% de los usuarios encuestados manifestaron que la aplicación si se da de manera rápida, mientras que el 44,44% de los usuarios encuestados indicaron que su aplicación no es rápida.

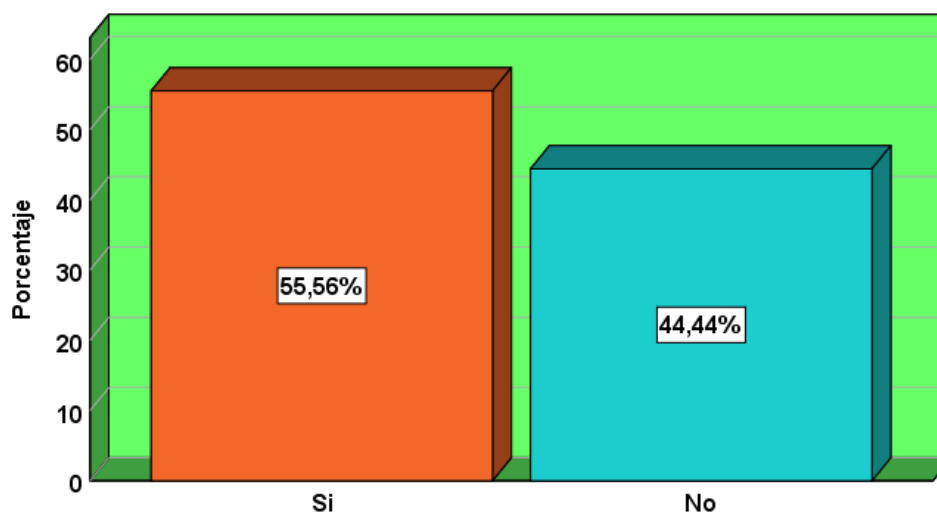


Gráfico 7. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre la conciliación extrajudicial es rápida en comparación del proceso judicial, como alternativa previa a solucionar los conflictos, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que los conciliadores tienen una eficiente preparación para la solución de conflictos previo al acceso para el proceso judicial en la ciudad de puno?

Tabla 11.

Factor cognitivo: eficiente preparación de los conciliadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	40,00	40,00	40,00
	Si	27	60,00	60,00	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cognitivo: eficiente preparación de los conciliadores para la solución de los conflictos, se observa que el 60,00% de los usuarios encuestados manifestaron si tienen una eficiente preparación, mientras que el 40,00% de los usuarios encuestados indicaron que no tienen una eficiente preparación.

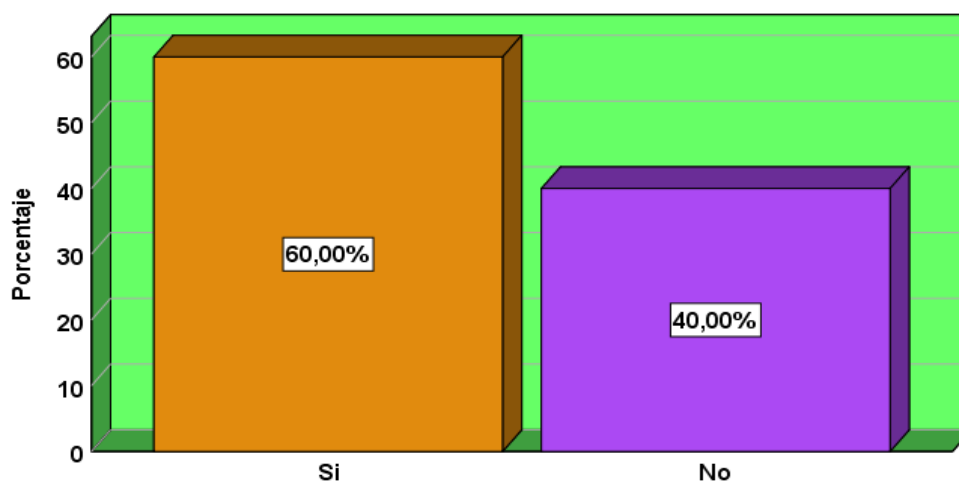


Gráfico 8. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cognitivo sobre preparación de los conciliadores para la solución de conflictos previo al acceso para el proceso judicial en la ciudad de puno, a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

Frecuencias y porcentajes en el indicador. Factores económicos, de la encuesta aplicada a los usuarios encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted acude al centro de conciliación para solucionar su conflicto, antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?

Tabla 12.
Factores económicos. Conciliación solución de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	26,67	26,67	26,67
	Si	33	73,33	73,33	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor económico: se observa que el 73,33% de los encuestados manifestaron las partes acuden a centros de conciliadores antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo es favorable, mientras que el 26,67% indican que nunca han acudido a los centros de conciliadores en la ciudad de Puno.

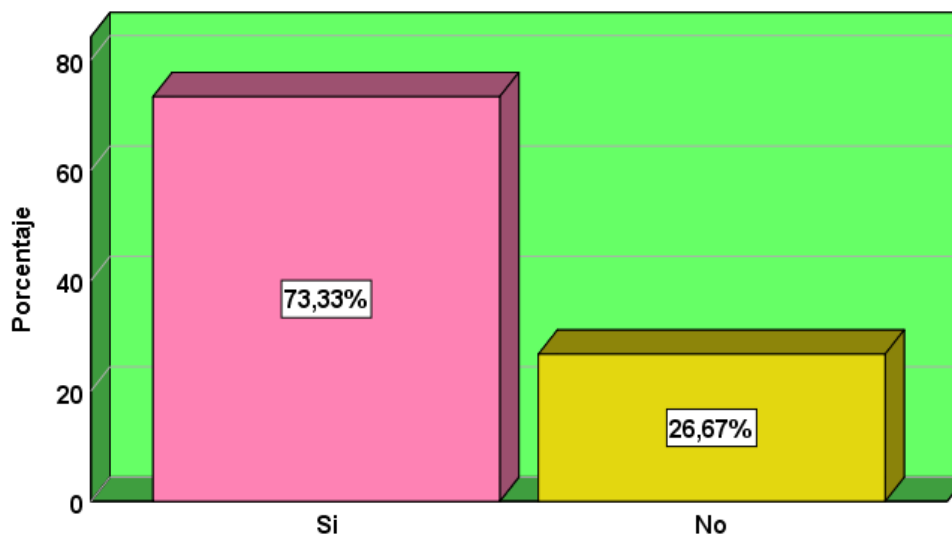


Gráfico 9. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree que se están cumpliendo con los fines y objetivos para la cual fue dada la presente ley de conciliación?

Tabla 13.
Factores económicos. Cumplimiento de fines y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	42,22	42,22	42,22
	Si	26	57,78	57,78	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor económico: se observa que el 57,78% de los encuestados manifestaron que están cumpliendo con los fines y objetivos de la ley de conciliación es favorable, mientras que el 42,22% indican que no han cumplido con los fines y objetivos en la presente ley de conciliación.

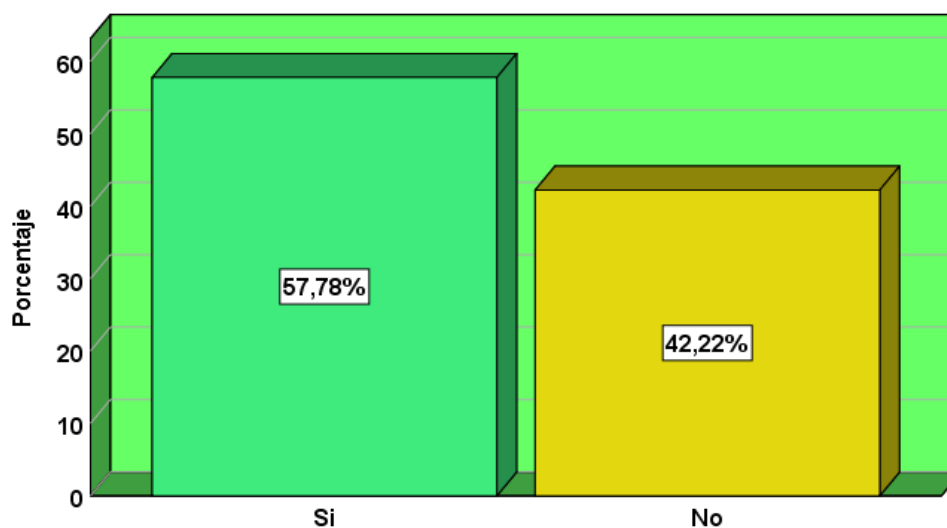


Gráfico 10. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted ha recibido alguna información sobre conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno?

Tabla 14.
Factores económicos. Información conciliación extrajudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	21	46,67	46,67	46,67
	Si	24	53,33	53,33	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor económico: se observa que el 53,33% de los encuestados manifestaron que recibieron información y capacitación sobre conciliación extrajudicial de parte de los centros de conciliación del ministerio de justicia es favorable, mientras que el 46,67% encuestados indican que no han recibido información y capacitación de los centros de conciliación y ministerio de justicia.

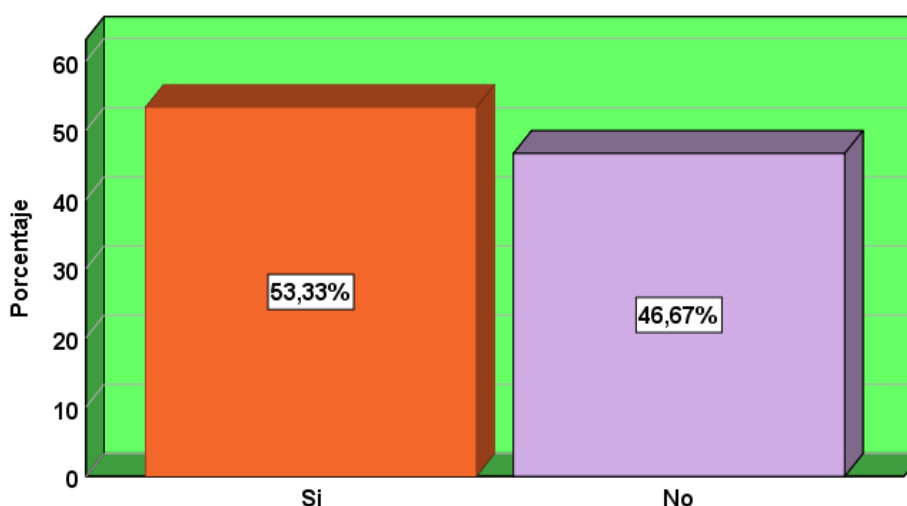


Gráfico 11. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Conoce y maneja los mecanismos de resolución de conflictos en el proceso previo de la conciliación?

Tabla 15.

Factores económicos. Mecanismos de solución de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	19	42,22	42,22	42,22
	Si	26	57,78	57,78	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor económico: se observa que el 57,78% de los encuestados manifestaron que conoce los mecanismos de resolución de conflictos en el proceso previo de la conciliación es favorable, mientras que el 42,22% encuestados indican que no conocen los mecanismos de resolución de conflictos en el proceso previo de la conciliación.

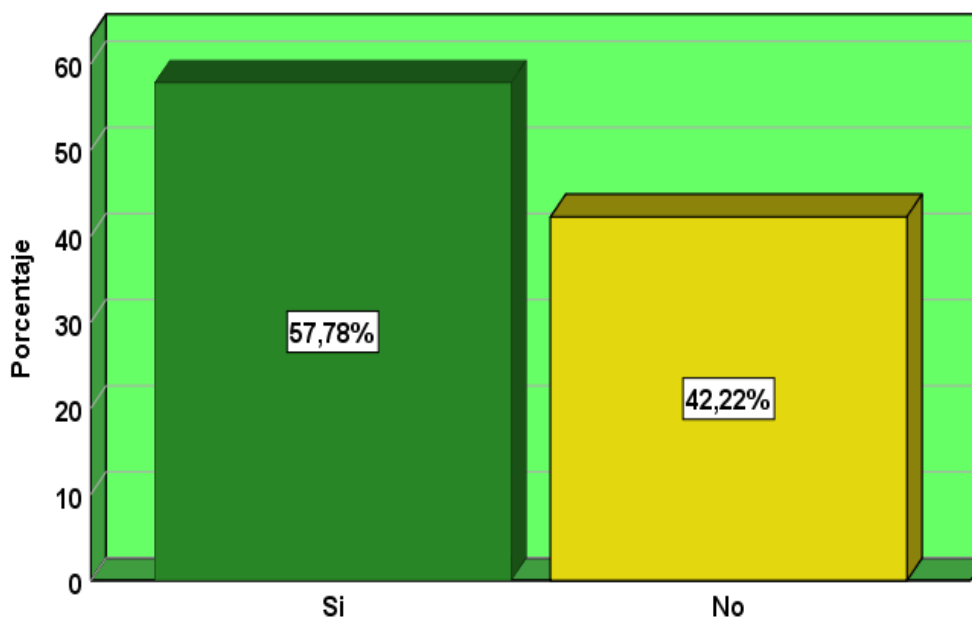


Gráfico 12. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor económico de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

Percepción de los usuarios en relación al factor cultural que (influye) determina la conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno.

¿Cree usted que sus percepciones influyen en la resolución de conflictos?

Tabla 16.
Factores culturales. percepciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	17	37,78	37,78	37,78
	Si	28	62,27	62,27	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cultural: se observa que el 62,27% de los encuestados manifestaron que sus percepciones influyen en la resolución de conflicto es favorable, mientras que el 37,78% encuestados indican que no conocen sus percepciones que influye en la resolución de conflicto.

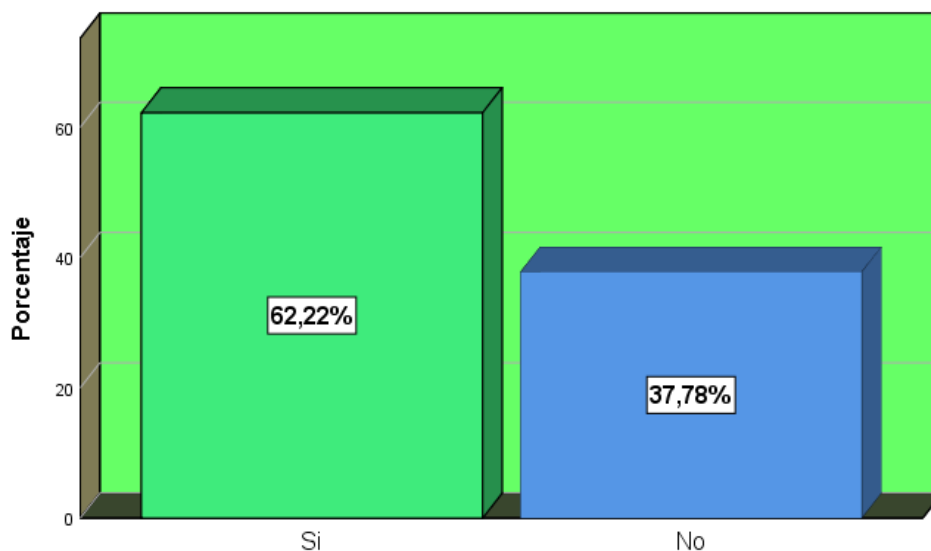


Gráfico 13. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que sus expectativas afectas en la resolución de conflictos?

Tabla 17.
Factores culturales. expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	22	48,89	48,89	48,89
	Si	23	51,11	51,11	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cultural: se observa que el 51,11% de los encuestados manifestaron que sus expectativas afectas en la resolución de conflicto son favorables, mientras que el 48,89% encuestados indican que no conocen sus expectativas afectas en la resolución de conflicto.

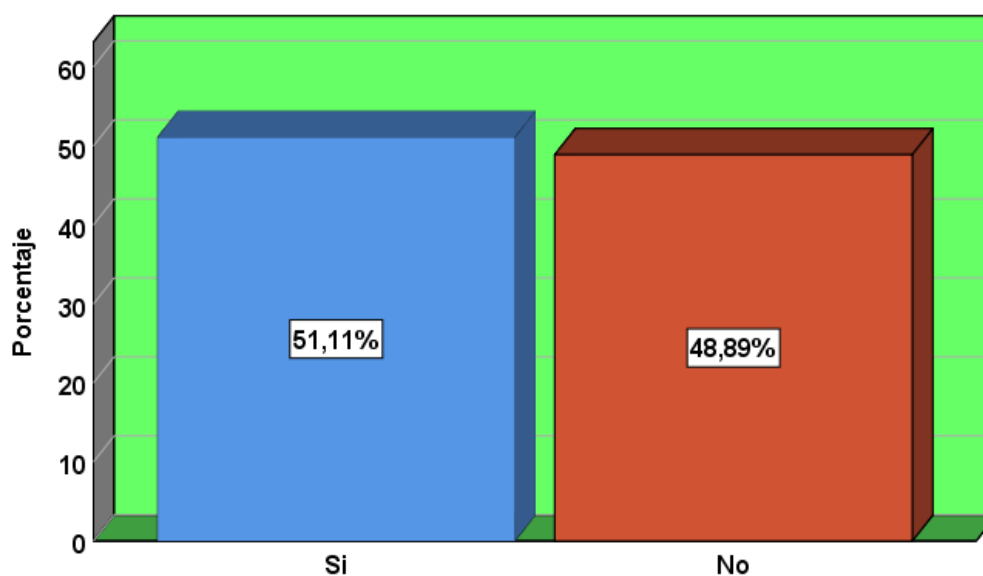


Gráfico 14. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno

¿Cree usted que sus conductas influyen en la resolución de conflictos?

Tabla 18.

Factores culturales. conductas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	44,44	44,44	44,44
	Si	25	55,56	55,56	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cultural: se observa que el 55,56% de los encuestados manifestaron que sus conductas influyen en la resolución de conflicto es favorable, mientras que el 44,44% encuestados indican que no conocen sus conductas que influyen en la resolución de conflicto.

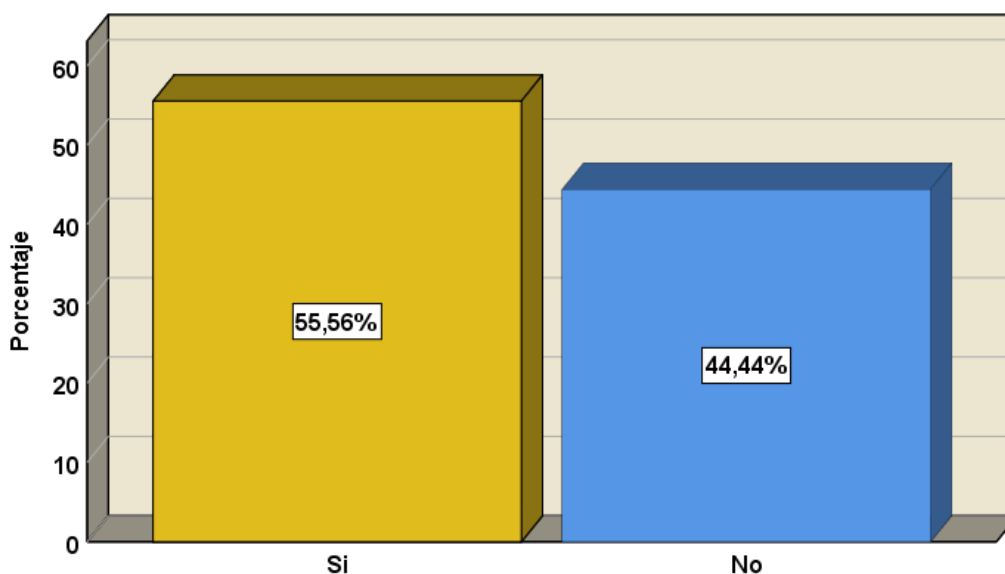


Gráfico 15. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultural de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que la comunicación influye en la resolución de conflictos?

Tabla 19.
Factores culturales. Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	13	28,89	28,89	28,89
	Si	32	71,11	71,11	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador factor cultural: se observa que el 71,11% de los encuestados manifestaron que la comunicación influye en la resolución de conflicto es favorable, mientras que el 28,89% encuestados indican que no conocen la comunicación que influye en la resolución de conflicto.

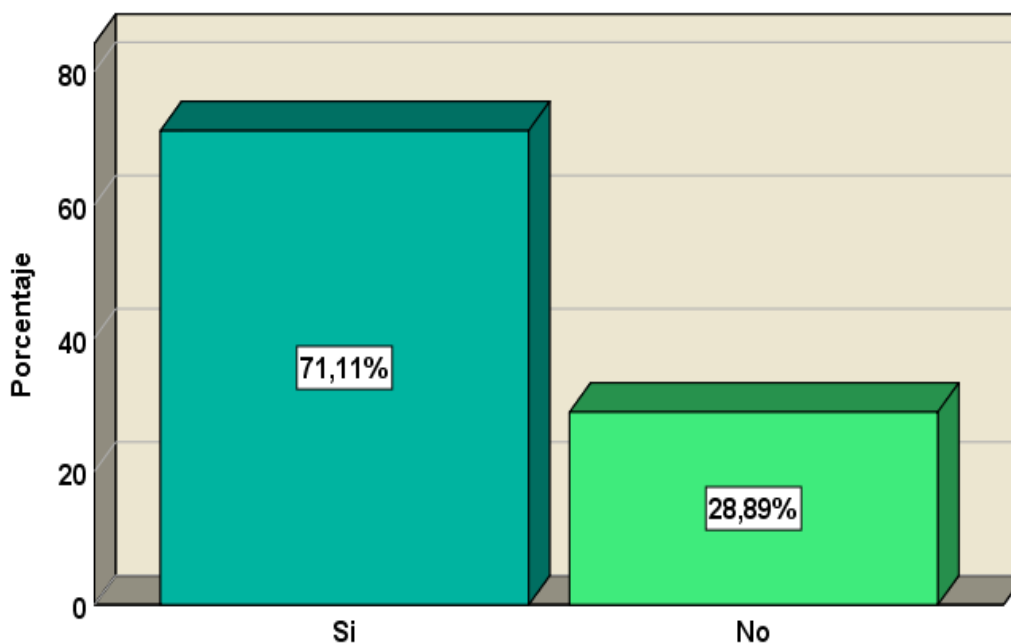


Gráfico 16. Distribución de los porcentajes en el indicador. Factor cultura de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted ha participado en algunas audiencias de conciliación extrajudicial?

Tabla 20.

Intención de conciliar. Participación en audiencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	16	35,56	35,56	35,56
	Si	29	64,44	64,44	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador intención de conciliar: se observa que el 64,44% de los encuestados manifestaron que han participado en algunas audiencias de conciliación extrajudicial es favorable, mientras que el 35,56% encuestados indican que no han participado en audiencias de conciliación extrajudicial.

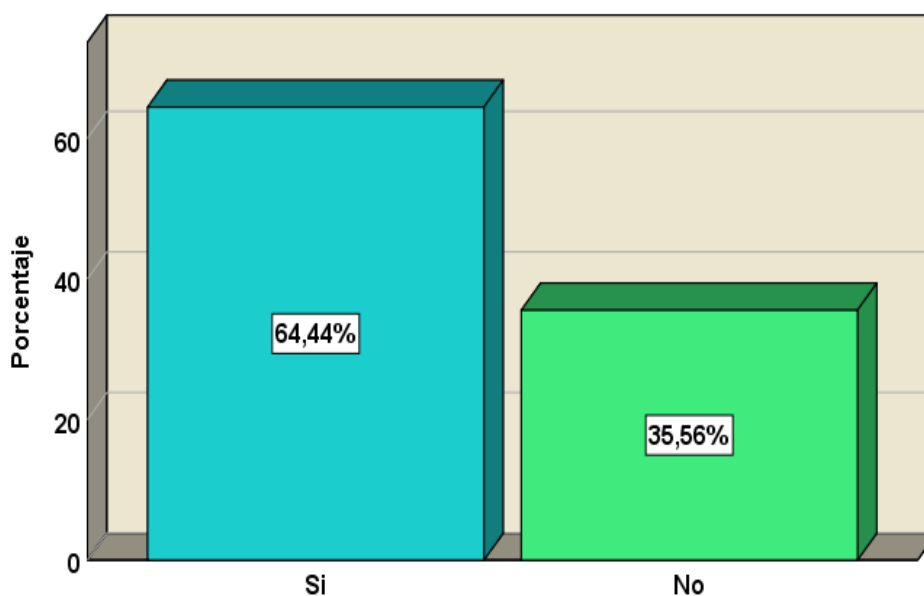


Gráfico 17. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intención de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Se logran acuerdos mutuamente beneficiosos en el proceso previo de la conciliación, aplicando los mecanismos de solución de conflictos?

Tabla 21.

Intensión de conciliar. Acuerdos beneficiosos a través de mecanismos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	40,00	40,00	40,00
	Si	27	60,00	60,00	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador intención de conciliar: se observa que el 60,00% de los encuestados manifestaron logran acuerdos mutuamente tienen beneficios en el proceso previo de la conciliación aplicando los mecanismos de solución de conflicto es favorable, mientras que el 35,56% encuestados indican que no han participado en audiencias de conciliación extrajudicial

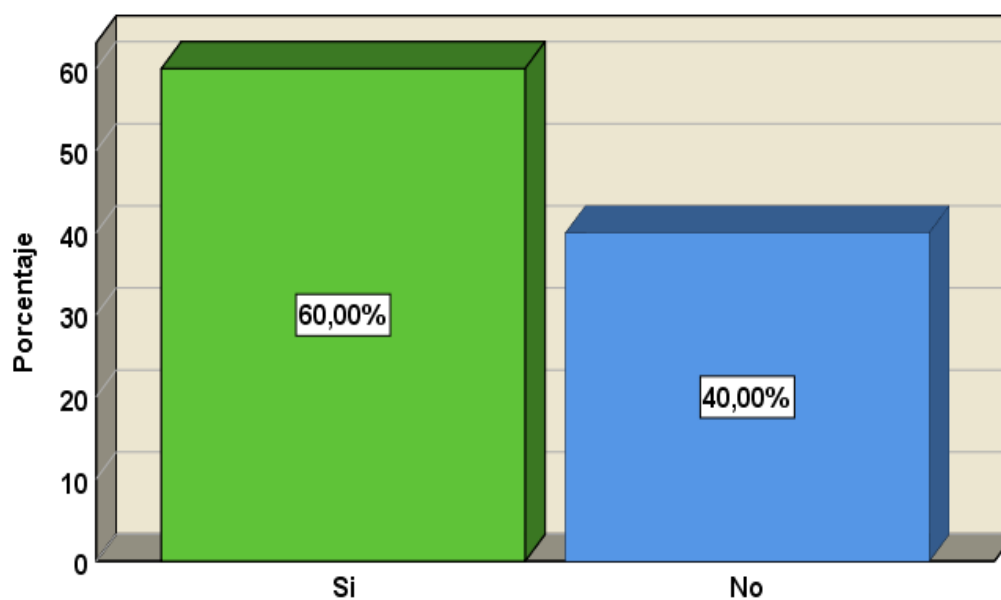


Gráfico 18. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intención de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Logran acuerdos mutuamente en beneficio de ambos en el proceso previo de la conciliación?

Tabla 22.
Intensión de conciliar. Acuerdo beneficioso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	44,44	44,44	44,44
	Si	25	55,56	55,56	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador intención de conciliar: se observa que el 55,56% de los encuestados manifestaron se lograron acuerdos mutuamente en beneficio de ambos en el proceso previo de la conciliación es favorable, mientras que el 44,44% encuestados indican que no han logrado acuerdos mutuamente en beneficios de ambos en el proceso previo de la conciliación.

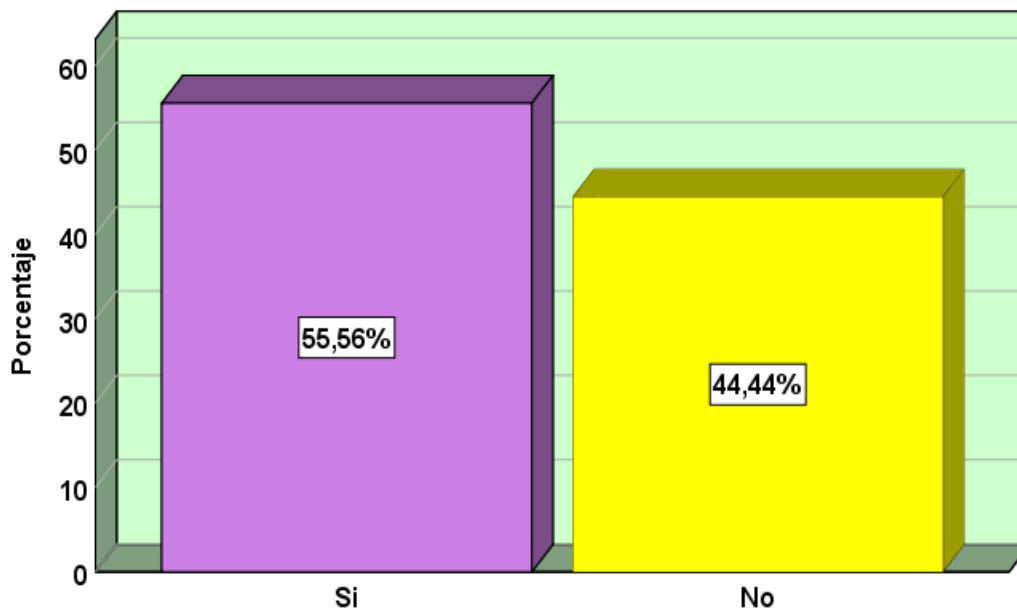


Gráfico 19. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intensión de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que las partes acuden a los centros de conciliación solamente por obtener el acta de conciliación sin tener esa intención de conciliar?

Tabla 23.

Intención de conciliar. Centros de conciliación para obtener acta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	40,00	40,00	40,00
	Si	27	60,00	60,00	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador intención de conciliar: se observa que el 60,00% de los encuestados manifestaron que las partes acuden a los centros de conciliación solamente por obtener el acta de conciliación sin tener esa intención de conciliar es favorable, mientras que el 40,00% encuestados indican que las partes no acuden a los centros de conciliación solamente por obtener el acta de conciliación sin tener esa intención de conciliar.

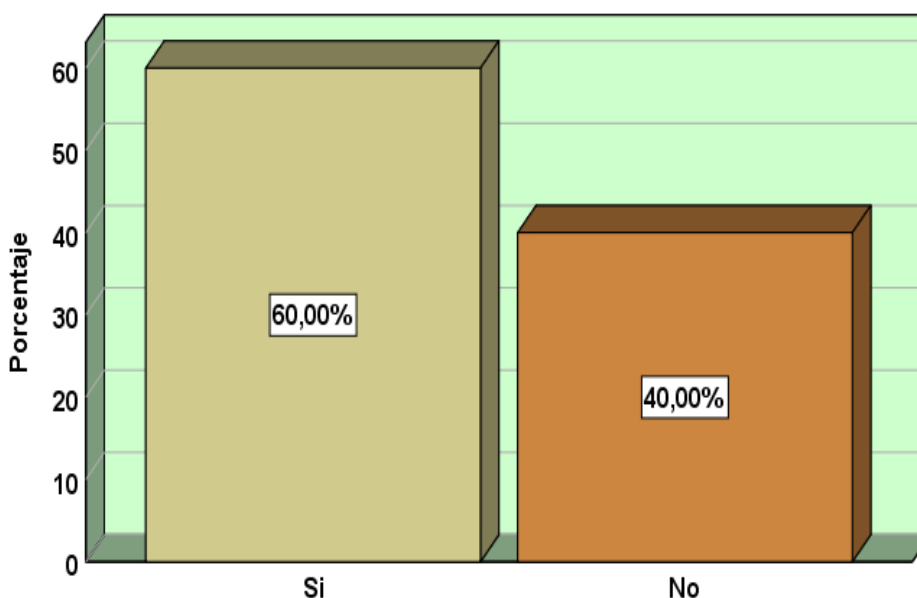


Gráfico 20. Distribución de los porcentajes en el indicador. Intención de conciliar de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted asiste al centro conciliación por voluntad propia, mas no por obligación de la ley de conciliación, teniendo en cuenta que es un requisito de procedibilidad para acceder a la vía judicial?

Tabla 24.
Voluntad de las partes: mas no por obligación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	14	31,11	31,11	31,11
	Si	31	68,89	68,89	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

Encuestados manifestaron que asisten al centro conciliación por voluntad propia mas no por obligación de la ley de conciliación teniendo en cuenta que es un requisito de procedibilidad para acceder a la vía judicial es favorable, mientras que el 40,00% encuestados indican que las partes no acuden a los centros de conciliación solamente por obtener el acta de conciliación sin tener esa intención de conciliar.

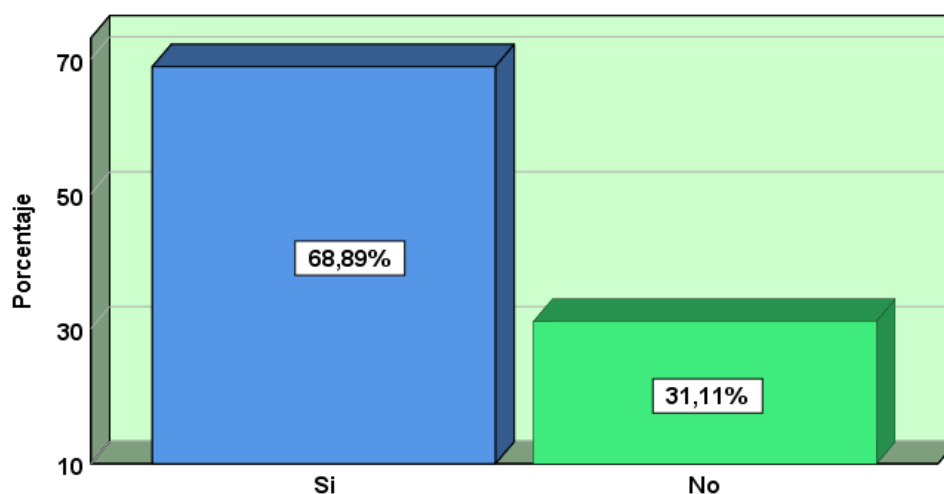


Gráfico 21. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted conoce los objetivos para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?

Tabla 25.

Voluntad de las partes. Conocimiento de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	22	48,89	48,89	48,89
	Si	23	51,11	51,11	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

En cuanto al indicador Voluntad de las partes: se observa que el 51,11% de los encuestados manifestaron que conoce los objetivos para cual se ha creado la conciliación extrajudicial es favorable, mientras que el 48,89% encuestados indican que no conocen los objetivos para cual se ha creado la conciliación extrajudicial es desfavorable.

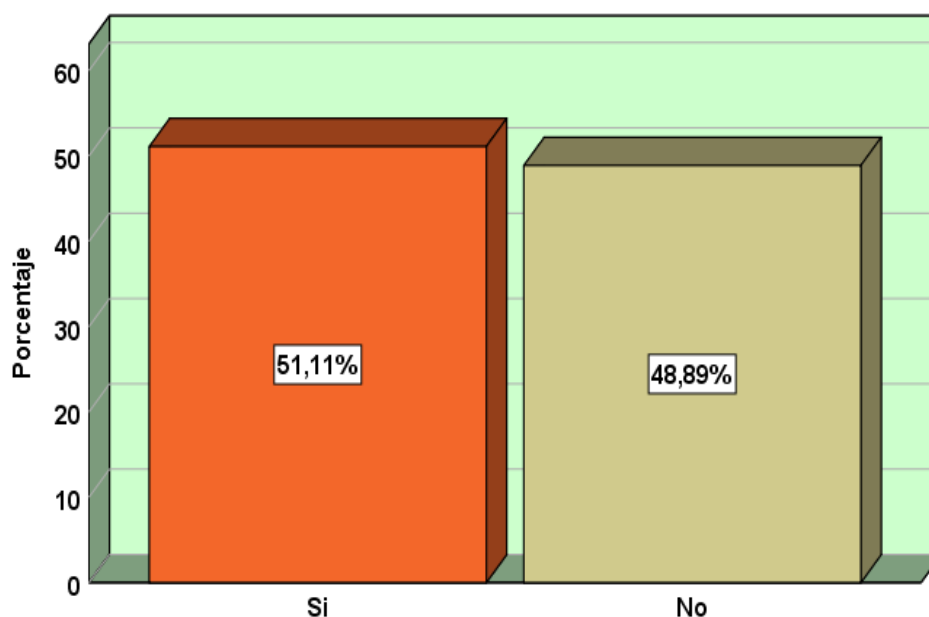


Gráfico 22. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted busca la solución del problema de las partes?

Tabla 26.

Voluntad de las partes. Solución del problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	18	40,00	40,00	40,00
	Si	27	60,00	60,00	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador Voluntad de las partes: se observa que el 60,00% de los encuestados manifestaron que busca la solución del problema de las partes es favorable, mientras que el 40,00% encuestados indican que no busca la solución del problema de las partes es desfavorable.

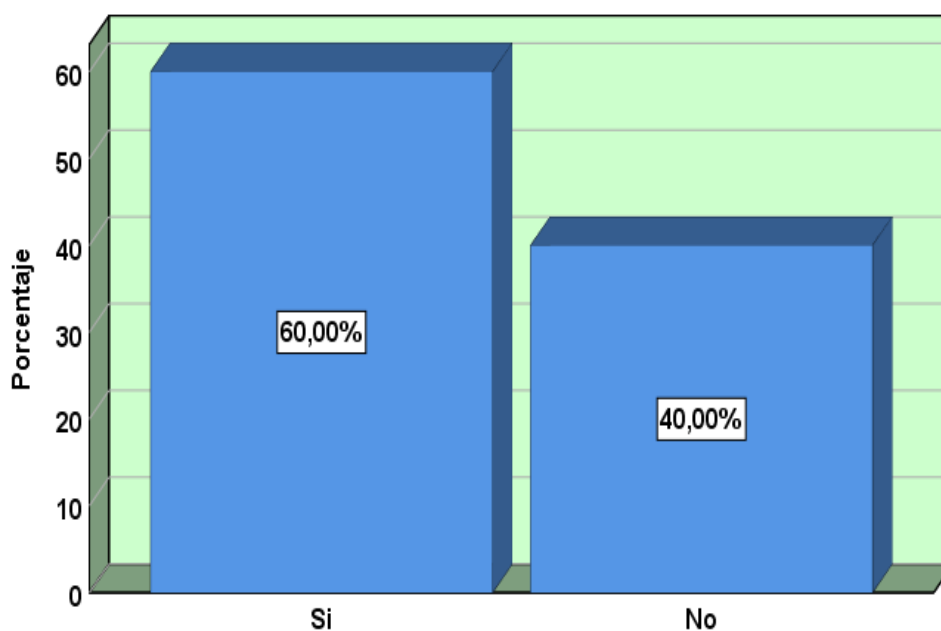


Gráfico 23. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Logran mutuamente en beneficio en el proceso de la conciliación ha logrado satisfacción?

Tabla 27.
Voluntad de las partes. Beneficio y satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	21	46,67	46,67	46,67
	Si	24	53,33	53,33	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador Voluntad de las partes: se observa que el 53,33% de los encuestados manifestaron que logran mutuamente en beneficio en el proceso de la conciliación ha logrado satisfacción es favorable, mientras que el 46,67% encuestados indican que no logran mutuamente en beneficio en el proceso de la conciliación es desfavorable.

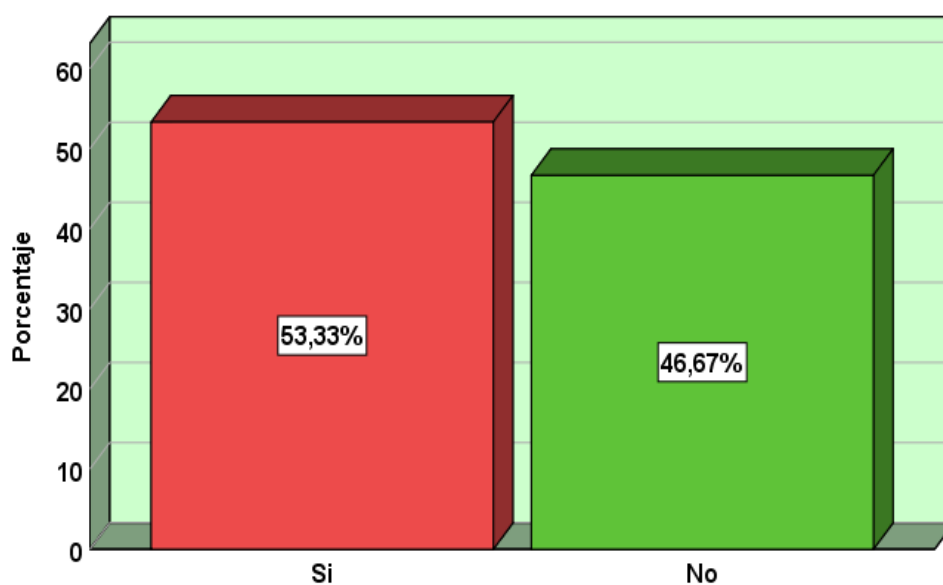


Gráfico 24. Distribución de los porcentajes en el indicador. Voluntad de las partes de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Cree usted que la conciliación extrajudicial previa es un obstáculo, que no permite un real acceso a la justicia?

Tabla 28.

Acceso real a la justicia. Conciliación extrajudicial como obstáculo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	22	48,89	48,89	48,89
	Si	23	51,11	51,11	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador Acceso real a la justicia: se observa que el 51,11% de los encuestados manifestaron que la conciliación extrajudicial previa es un obstáculo que no permite un real acceso a la justicia lo cual es favorable, mientras que el 48,89% encuestados indican que la conciliación extrajudicial es un obstáculo no permite un real acceso a la justicia es desfavorable.

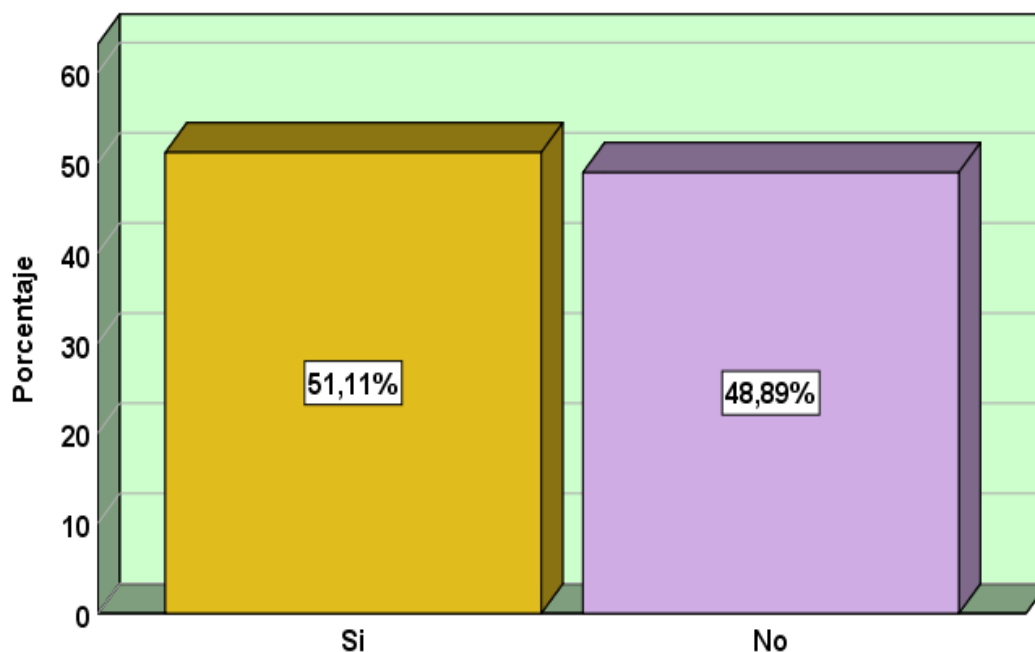


Gráfico 25. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Usted durante el proceso previo de la conciliación ha logrado su satisfacción?

Tabla 29.

Acceso real a la justicia. satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	25	55,56	55,56	55,56
	Si	20	44,44	44,44	100,00
	Total	45	100,00	100,00	

En cuanto al indicador Acceso real a la justicia: se observa que el 55,56% de los encuestados manifestaron que durante el proceso previo de la conciliación ha logrado su satisfacción lo cual es favorable, mientras que el 44,44% encuestados indican que durante el proceso previo de la conciliación no ha logrado su satisfacción es desfavorable

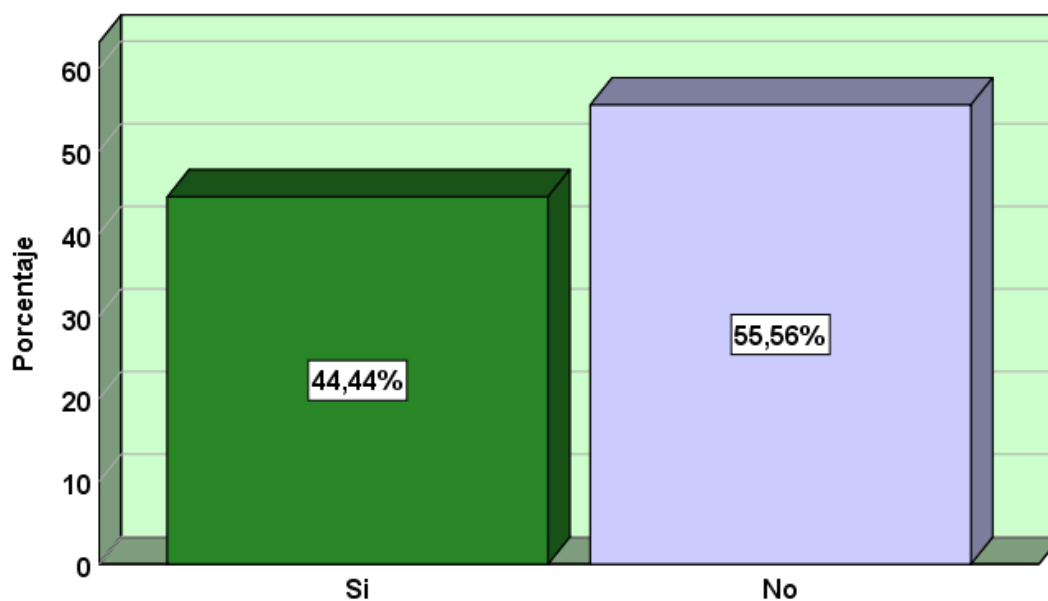


Gráfico 26. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Está usted a favor de la ley de conciliación extrajudicial?

Tabla 30.

Acceso real a la justicia. Ley de conciliación extrajudicial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	20	44,4	44,4
	Si	25	55,6	100,0
	Total	45	100,0	

En cuanto al indicador Acceso real a la justicia: se observa que el 55,6% de los encuestados manifestaron que ha favor de la ley de conciliación extrajudicial lo cual es favorable, mientras que el 44,4% encuestados indican que no están a favor de la ley de conciliación extrajudicial es desfavorable

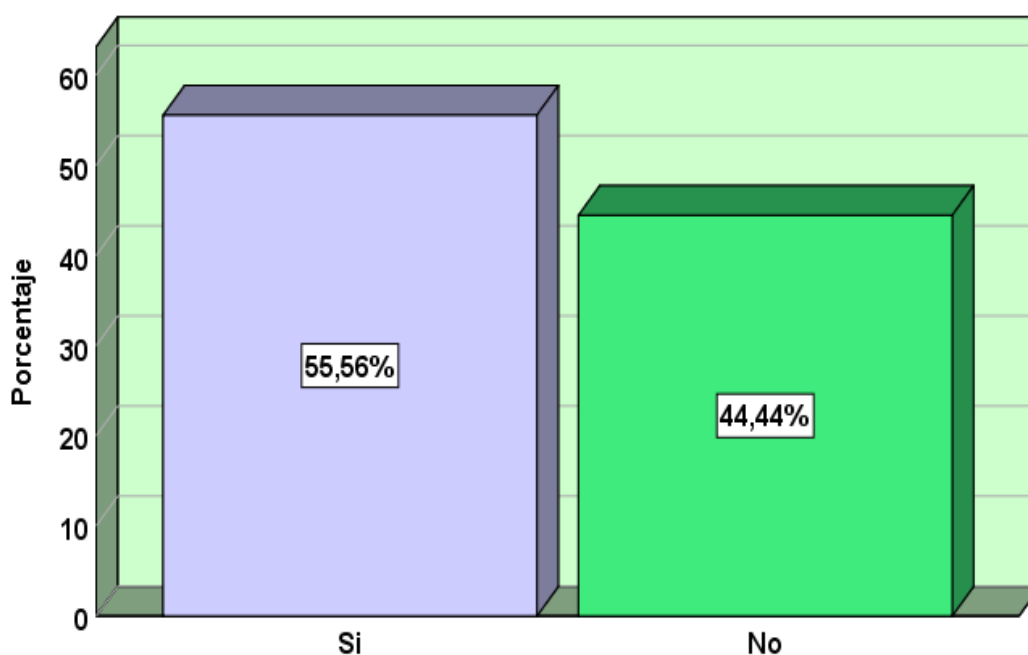


Gráfico 27. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

¿Está usted satisfecho con la conciliación extrajudicial?

Tabla 31.

Acceso real a la justicia. Satisfacción con la conciliación extrajudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	26,7	26,7	26,7
	Si	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

En cuanto al indicador Acceso real a la justicia: se observa que el 73,7% de los encuestados manifestaron que están satisfecho con la conciliación extrajudicial lo cual es favorable, mientras que el 26,7% encuestados indican que no están satisfecho con la conciliación extrajudicial es aun desfavorable

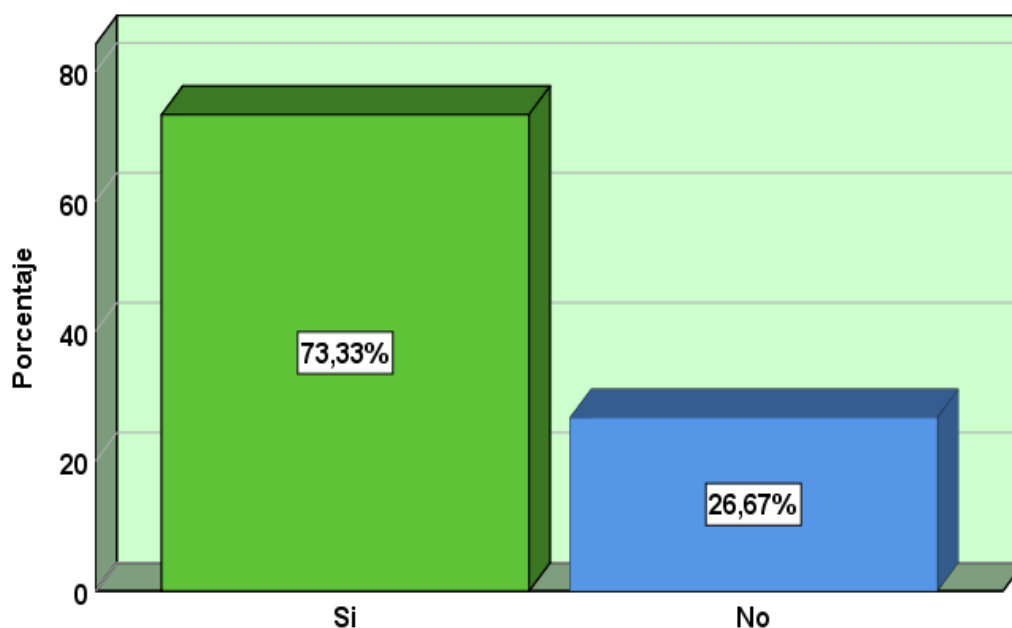


Gráfico 28. Distribución de los porcentajes en el indicador. Acceso real a la justicia de la encuesta aplicada a los encuestados de la ciudad de Puno.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de Chi Cuadrada: Para contrastar las hipótesis. Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o razón; pueden analizar datos nominales y ordinales, como es el caso de la presente investigación (escala ordinal). De hecho, si se requieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, éstos necesitan resumirse a categorías discretas (a unas cuantas). Las variables deben ser categóricas. La prueba estadística no paramétrica más utilizada es Chi Cuadrada para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas con escala ordinal (Guillén & Valderrama, 2015).

Se ha utilizado, para la contratación de las hipótesis general y específicas, la Chi-cuadrado de Pearson como prueba estadística paramétrica, que permite determinar la relación entre las variables de estudio: “Factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno 2018, teniendo en cuenta la información brindada por los usuarios administrados, se empleó dicha prueba estadística para determinar las relaciones entre cada una de las dimensiones de la variable independiente con cada una de las dimensiones de la variable dependiente de investigación.

4.2.1. Hipótesis General

- Ha: Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.
- Ho: No existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Tabla 32.*Factores que determina los deficientes resultados*conciliación extrajudicial*

			CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL							Total
			3	4	6	7	8	9	10	
FACTORES	3	Recuento	3	0	0	0	0	0	0	3
QUE		Recuento	,3	,1	,7	,8	,4	,5	,3	3,0
DETERMINA		esperado								
LOS		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
DEFICIENTES	5	Recuento	2	1	0	0	0	0	0	3
RESULTADOS		Recuento	,3	,1	,7	,8	,4	,5	,3	3,0
		esperado								
		% del total	4,4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	6	Recuento	0	0	8	4	1	0	0	13
		Recuento	1,4	,3	2,9	3,5	1,7	2,0	1,2	13,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	17,8%	8,9%	2,2%	0,0%	0,0%	28,9%
	7	Recuento	0	0	2	2	0	2	2	8
		Recuento	,9	,2	1,8	2,1	1,1	1,2	,7	8,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	4,4%	4,4%	0,0%	4,4%	4,4%	17,8%
	8	Recuento	0	0	0	2	2	2	0	6
		Recuento	,7	,1	1,3	1,6	,8	,9	,5	6,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	4,4%	4,4%	0,0%	13,3%
	9	Recuento	0	0	0	2	3	3	2	10
		Recuento	1,1	,2	2,2	2,7	1,3	1,6	,9	10,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	6,7%	6,7%	4,4%	22,2%
	10	Recuento	0	0	0	2	0	0	0	2
		Recuento	,2	,0	,4	,5	,3	,3	,2	2,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%
Total		Recuento	5	1	10	12	6	7	4	45
		Recuento	5,0	1,0	10,0	12,0	6,0	7,0	4,0	45,0
		esperado								
		% del total	11,1%	2,2%	22,2%	26,7%	13,3%	15,6%	8,9%	100,0
										%

Tabla 33.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,132 ^a	36	,000
Razón de verosimilitud	72,148	36	,000
Asociación lineal por lineal	24,283	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 49 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Tabla 34.
Medidas simétricas coeficiente de contingencia

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,812	,000
N de casos válidos	45	

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

4.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Ho: No existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Tabla 35.

*Factores cognitivos*conciliación extrajudicial*

			CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL							Total
			3	4	6	7	8	9	10	
FACTORES COGNITIVOS	Si	Recuento	4	0	0	0	0	0	0	4
		Recuento esperado	,4	,1	,9	1,1	,5	,6	,4	4,0
		% del total	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%
	2	Recuento	1	1	8	9	4	5	0	28
		Recuento esperado	3,1	,6	6,2	7,5	3,7	4,4	2,5	28,0
		% del total	2,2%	2,2%	17,8%	20,0%	8,9%	11,1%	0,0%	62,2%
	3	Recuento	0	0	2	3	2	2	4	13
		Recuento esperado	1,4	,3	2,9	3,5	1,7	2,0	1,2	13,0
		% del total	0,0%	0,0%	4,4%	6,7%	4,4%	4,4%	8,9%	28,9%
Total	Recuento	5	1	10	12	6	7	4	45	
	Recuento esperado	5,0	1,0	10,0	12,0	6,0	7,0	4,0	45,0	
	% del total	11,1%	2,2%	22,2%	26,7%	13,3%	15,6%	8,9%	100,0	
									%	

Tabla 36.
Pruebas de chi-cuadrado facto cognitivo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,201 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	33,695	12	,001
Asociación lineal por lineal	17,762	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 19 casillas (90,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Tabla 37.
Medidas simétricas coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,712	,000
N de casos válidos		45	

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Hipótesis Específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

Tabla 38.

*Factores económicos*conciliación extrajudicial*

			CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL							
			3	4	6	7	8	9	10	Total
FACTORES	Si	Recuento	4	0	0	0	0	0	0	4
ECONOMICOS		Recuento	,4	,1	,9	1,1	,5	,6	,4	4,0
		esperado								
		% del total	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%
	2	Recuento	1	1	10	6	1	2	1	22
		Recuento	2,4	,5	4,9	5,9	2,9	3,4	2,0	22,0
		esperado								
		% del total	2,2%	2,2%	22,2%	13,3%	2,2%	4,4%	2,2%	48,9%
	3	Recuento	0	0	0	4	4	4	3	15
		Recuento	1,7	,3	3,3	4,0	2,0	2,3	1,3	15,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,9%	8,9%	8,9%	6,7%	33,3%
	4	Recuento	0	0	0	2	1	1	0	4
		Recuento	,4	,1	,9	1,1	,5	,6	,4	4,0
		esperado								
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	2,2%	2,2%	0,0%	8,9%
Total		Recuento	5	1	10	12	6	7	4	45
		Recuento	5,0	1,0	10,0	12,0	6,0	7,0	4,0	45,0
		esperado								
		% del total	11,1%	2,2%	22,2%	26,7%	13,3%	15,6%	8,9%	100,0
										%

Tabla 39.
Pruebas de chi-cuadrado:

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,906 ^a	18	,000
Razón de verosimilitud	45,605	18	,000
Asociación lineal por lineal	18,199	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 27 casillas (96,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Tabla 40.
Medidas simétricas: Coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,741	,000
	N de casos válidos	45	

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.

Tabla 41.

*Factores culturales*conciliación extrajudicial*

		CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL							Total	
		3	4	6	7	8	9	10		
FACTORES CULTURALES	Si	Recuento	3	1	0	0	0	0	1	5
		Recuento esperado	,6	,1	1,1	1,3	,7	,8	,4	5,0
		% del total	6,7%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	11,1%
	2	Recuento	2	0	10	6	1	1	1	21
		Recuento esperado	2,3	,5	4,7	5,6	2,8	3,3	1,9	21,0
		% del total	4,4%	0,0%	22,2%	13,3%	2,2%	2,2%	2,2%	46,7%
	3	Recuento	0	0	0	3	5	5	2	15
		Recuento esperado	1,7	,3	3,3	4,0	2,0	2,3	1,3	15,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	11,1%	11,1%	4,4%	33,3%
	4	Recuento	0	0	0	3	0	1	0	4
		Recuento esperado	,4	,1	,9	1,1	,5	,6	,4	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	2,2%	0,0%	8,9%
Total	Recuento	5	1	10	12	6	7	4	45	
	Recuento esperado	5,0	1,0	10,0	12,0	6,0	7,0	4,0	45,0	
	% del total	11,1%	2,2%	22,2%	26,7%	13,3%	15,6%	8,9%	100,0%	

Tabla 42.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,729 ^a	18	,000
Razón de verosimilitud	49,747	18	,000
Asociación lineal por lineal	12,647	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 27 casillas (96,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Tabla 43.
Medidas simétricas coeficiente de contingencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,731	,000
N de casos válidos		45	

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05; Existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018

V. DISCUSIÓN

Hipótesis general

Ante la afirmación de que: “Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.”. Se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 33 y tabla 34 de los resultados, donde se demuestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial, dado que la prueba de Chi Cuadrada para el contraste de hipótesis muestra que el p valor = $0.000 < 0.05$; el coeficiente de contingencia es menor que $0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Hipótesis específicas

Ante la afirmación de que: “Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018”. Se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 36 y tabla 37 de los resultados, donde se demuestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial, puesto que a la prueba de Chi Cuadrada para el contraste de hipótesis muestra que el p valor = $0.000 < 0.05$; el coeficiente de contingencia es menor que $0,05$ ($0,000 < 0,05$)

Ante la afirmación de que: “Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.”. Se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 38 y tabla 39 de los resultados, donde se demuestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa entre los factores

económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial, puesto que a la prueba de Chi Cuadrada para el contraste de hipótesis muestra que el p valor = 0.000 < 0.05; el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 (0,000 < 0,05)

Ante la afirmación de que: “Existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018”. Se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 42 y tabla 43 de los resultados, donde se demuestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial, puesto que a la prueba de Chi Cuadrada para el contraste de hipótesis muestra que el p valor = 0.000 < 0.05; el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 (0,000 < 0,05)

VI. CONCLUSIÓN

Al terminar el estudio de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primero. Se contrastó que existe relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018, a un nivel de significancia de 0,05; alcanzando un coeficiente de contingencia $C=0,812$, existe una relación fuerte entre los factores que terminan los deficientes resultados y la conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno.

Segundo. El 53,33% de los usuarios administrados consideraron que el factor cognitivo determina la deficiencia de los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018, a un nivel de significancia de 0,05, así mismo su coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,5$).

Tercero. El 57,78% de los usuarios encuestados manifestaron que el factor económico determina la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018; a un nivel de significancia de 0,05, siendo su coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,5$).

Cuarto. Así mismo, 55% de los usuarios administrados indicaron que el factor cultural determina la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 201; a un nivel de significancia de 0,05, siendo su coeficiente de contingencia menor que 0,05 ($0,000 < 0,5$).

VII. RECOMENDACIÓN

Primero. Que, la Conciliación Extrajudicial en todo caso se realice de manera voluntaria, y no obligando a las partes a concurrir de mala gana a una audiencia.

Segundo. A los conciliadores, empleados y trabajadores que están ejerciendo la conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno, se capaciten constantemente en diferentes cursos, seminarios, relacionados a la conciliación extrajudicial.

Tercero. Se sugiere que sucesivas investigaciones que orienten en otros indicadores o variables (tales como sexo, edad, sueldo) que podrían estar asociados al nivel de conocimientos, capacitación, y al desarrollo de conductas favorables o desfavorables hacia la conciliación extrajudicial.

Cuarto. A los investigadores, que profundicen la investigación y, consideren este tema como base para futuras investigaciones, con la intención de validar la relación de los factores que influyen en aplicación de la conciliación extrajudicial en la región de Puno, toda vez de que nuestro trabajo se ha circunscrito al estudio de un grupo estructurado seleccionado intencionalmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2010). *La Conciliación Extrajudicial y la conciliación Judicial un puente de oro entre los Mares y la justicia ordinaria* - Lima Perú: Grijley.
- Alban, J. (1994) *La Conciliación Extrajudicial – 1er peldaño de la Cultura de Paz. Ley 26872*. Piura, Perú: Imprenta Huamán EIRL
- Brett (2009), en la tesis titulada *La conciliación como alternativa de resolución de conflictos en forma pacífica*.
- Cabanellas, G. (2000). *Diccionario Jurídico*. Lima.
- Flores, Lizbeth (2016) *Carga procesal innecesaria generada con la celebración de la conciliación en procesos judiciales ya instaurados en el distrito judicial de Huancavelica año 2016*.
- Gonzales y Velasco (1993) Como refiere; *No solo es uno de los principios más importantes de la conciliación, sino que también es vista como uno de los elementos característicos de la misma que nos lleva a cuidar la información recibida en situación de confidencia*.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2012). *Compendio sobre Conciliación" Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*, Lima, Perú
- Peña: (2010) *Parafraseo: Esta técnica consiste en repetir lo que las partes dicen de manera breve, clara y precisa. Es una de las técnicas más clásicas de la conciliación, que permite al conciliador, luego de la intervención de cada una de las partes, reproducir lo expuesto en un lenguaje claro despersonalizado y disminuyendo o eliminándola carga negativa o de agresividad, todo ello en aras de facilitar la comunicación*
- Pinedo (2003), en la tesis titulada. *La conciliación extrajudicial en el Perú estudio de la ley N°26872 y perspectivas de su eficacia como medio alternativo de solución de conflictos*.
- Rabanal, Ivan (2016). *Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el distrito judicial de lima este -2015*. Lima Perú.
- Suni, Luis, (2015) Título es *Ley de Conciliación Extrajudicial y los conflictos civiles en la Región de Puno*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Escuela de Posgrado Maestría en Derecho, Juliaca- Perú

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FACTORES QUE DETERMINAN LOS DEFICIENTES RESULTADOS Y LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PREVIO PARA EL ACCESO AL PROCESO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE		METODOLOGÍA TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
			VARIABLE	DIMENSIÓN	
PG ¿Cuáles es la relación entre los Factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?	OG: Determinar los factores de los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018	Hipótesis general Ha: Existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre los factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.	Variable 1 Factores que determinan los deficientes resultados	1. Factores cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> El tipo de investigación es Descriptivo y correlacional
PE1: ¿Cuál es la relación entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?	OE1: Establecer la relación entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018	Hipótesis específicas 1 Ha: Existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018 Ho: No existe una relación significativa entre los factores cognitivos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018		2. Factores económicos	
PE2: ¿Cuál es la relación entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?	OE2: Describir la relación entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018	Hipótesis específico 2 Ha: Existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre los factores económicos la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018	Variable 2 Conciliación Extrajudicial	3. Factores culturales	<p>MUESTRA Estará constituida por el 30% de la población</p>
PE3: ¿Cuál es la relación entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018?	OE3: Identificar la relación entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018.	Hipótesis específico 3 Ha: Existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018. Ho: No existe una relación significativa entre los factores culturales la deficiencia en los resultados y la aplicación en la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la ciudad de Puno 2018		1. Intensión de conciliar	
				3. Acceso real a la justicia	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable 1 Factores que determinan los deficientes resultados	Factores cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoce información ▪ Buena medida de solucionar ▪ Se acelere ▪ Preparación para solucionar conflicto 	Encuesta
	Factores económicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las partes acuden a centros de conciliación ▪ Cumplimiento de los fines y objetivos ▪ Información y capacitación ▪ Mecanismo de solución ▪ Percepción 	Encuesta
	Factores culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativas ▪ Conductas ▪ Comunicación 	Encuesta
Variable 2 Conciliación extrajudicial	Intensión de conciliar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación en audiencias ▪ Mecanismo de solución ▪ Beneficios de ambos ▪ Las partes acuden centros de conciliación 	Encuesta
	Voluntad de las partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por voluntad propia ▪ Conocer los objetivos ▪ Busca solución ▪ Beneficio en el proceso 	Encuesta
	Acceso real a la justicia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Real acceso a la justicia ▪ Durante el proceso previo ▪ A favor de la ley ▪ Satisfecho a la conciliación extrajudicial 	Encuesta

Anexo 3: Instrumentos

INSTRUMENTO

FACULTAD DE DERECHO CORPORATIVO Y CIENCIAS SOCIALES

ENCUESTA SOBRE FACTORES QUE DETERMINAN LOS DEFICIENTES RESULTADOS Y LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PREVIO PARA EL ACCESO AL PROCESO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO.

Estimado amigo (a), le agradecemos por su gentil colaboración, la presente Investigación tiene la finalidad de obtener información sobre Factores que determinan los deficientes resultados y la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo para el acceso al proceso judicial en la Ciudad de Puno. El Cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "X" sus respuestas serán de estricta reserva.

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones marque con una x en el valor del casillero que según Ud. crea conveniente.

SI	NO
(1)	(0)

I. DATOS GENERALES:

Su edad está comprendida	20-30 años ()	31-40 años ()	41-50 años ()	51-60 años ()	61 a más
Sexo	Masculino ()	Femenino ()			
¿Su estado civil actual es?	Soltero(a) ()	Casado(a) ()	Divorciado(a) ()	Viudo(a) ()	Conviviente
¿Qué estudios ha realizado?	Secundaria Incompleta ()	Secundaria Completa ()	Superior no Universitario ()	Superior Universitario ()	

II. Preguntas del cuestionario de la encuesta

VARIABLE 1: Factores que determina los deficientes resultados

DIMENSIÓN: Factores cognitivos

1. ¿Usted ha recibido alguna información sobre conciliación?

SI () NO ()

2. ¿Cree usted que la ley de conciliación extrajudicial es una buena medida como alternativa previa a solucionar de los conflictos?

SI () NO ()

3. ¿Cree usted que la conciliación extrajudicial se acelere y se da de manera rápida a comparación del proceso judicial?

SI () NO ()

4. ¿Cree usted que los conciliadores tienen una eficiente preparación para la solución de conflictos previo al acceso para el proceso judicial en la ciudad de Puno?

SI () NO ()

DIMENSIÓN: Factores económicos

5. ¿Usted acude al centro de conciliación para solucionar su conflicto, antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?

SI () NO ()

6. ¿Cree que se están cumpliendo con los fines y objetivos para la cual fue dada la presente ley de conciliación?

SI () NO ()

7. ¿Usted ha recibido alguna información sobre conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno?

SI () NO ()

8. ¿Conoce y maneja los mecanismos de resoluciones de conflictos en el proceso previo de la conciliación?

SI () NO ()

DIMENSIÓN: Factores culturales

9. ¿Cree usted que sus percepciones influye en la resolución de conflictos?

SI () NO ()

10. ¿Cree usted que sus expectativas afecta en la resolución de conflictos?

SI () NO ()

11. ¿Cree usted que sus conductas influye en la resolución de conflictos?

SI () NO ()

12. ¿Cree usted que la comunicación influye en la resolución de conflictos?

SI () NO ()

VARIABLE 2: Conciliación extrajudicial

DIMENSIÓN: Intensión a conciliar

13. ¿Usted ha participado en algunas audiencias de conciliación extrajudicial?

SI () NO ()

14.14.- ¿Se logran acuerdos mutuamente beneficiosos en el proceso previo de la conciliación, aplicando los mecanismos de solución de conflictos?

SI () NO ()

15. ¿Logran acuerdos mutuamente en beneficio de ambos en el proceso previo de la conciliación?

SI () NO ()

16. ¿Cree usted que las partes acuden a los centros de conciliación solamente por obtener el acta de conciliación sin tener esa intensión de conciliar?

SI () NO ()

DIMENSIÓN: Voluntad de las partes

17. Usted al centro conciliación por voluntad propia, mas no por obligación de la ley de conciliación teniendo en cuenta que es un requisito de procedibilidad para acceder a la vía judicial?

SI () NO ()

18. ¿Usted conoce los objetivos para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?

SI () NO ()

19. ¿Usted busca la solución del problema de las partes?

SI () NO ()

20. ¿Logran mutuamente en beneficio en el proceso de la conciliación ha logrado satisfacción?

SI () NO ()

DIMENSION: Acceso real a la justicia

21. ¿Cree usted que la conciliación extrajudicial previa es un obstáculo, que no permite un real acceso a la justicia?

SI () NO ()

22. ¿Usted durante el proceso previo de la conciliación ha logrado su satisfacción?

SI () NO ()

23. ¿Está usted a favor de la ley de conciliación extrajudicial?

SI () NO ()

24. ¿Está usted satisfecho con la conciliación extrajudicial?

SI () NO ()

Anexo 4: Validación de instrumentos



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: CHAMBILLA JALIRE EUFRACIO LEANDRO
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
- 1.3. Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre "FACTORES QUE DETERMINAN LOS DEFICIENTES RESULTADOS Y LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL COMO REQUISITO PREVIO PARA EL ACCESO AL PROCESO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE PUNO 2018".
- 1.4. Autor del instrumento: DELIA MATILDE TITO ZEVALLOS
Alumna del pre grado de la Universidad Privada Telesup.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre docencia universitaria y la capacitación pedagógica en relación al logro de la calidad académica.					✓
7. CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación					✓

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUGAR Y FECHA: Puno, 19-12-2018

DNI N° 01234165

Teléfono N°

Dr. E. Leandro Chambilla J.
 Sociólogo - Abogado
 Mg. Derecho Constitucional - DD-HH
 DOCTOR EN DERECHO
 CAP. 1737
 Firma del Experto Informante