



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TESIS**

**LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN MATERIA DE FAMILIA EN LA  
PROVINCIA DE ILO, 2021**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. VICTOR MAXIMO BENDEZU REQUENA**

**ASESOR:**

**DR. JESUS SALVADOR PAREDES AMANQUI**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**

**ABOGADO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Descripción de la Realidad del problema.....	14
1.2. Definición del problema.....	19
1.2.1. Interrogante general.....	19
1.2.2. Interrogantes específicas .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.3.1. Objetivo general .....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación e importancia de la Investigación .....	20
1.4.1. Justificación Teórica.....	20
1.4.2. Justificación Social .....	20
1.4.3. Justificación Práctica.....	21
1.4.4. Justificación Metodológica.....	21
1.5. Variables. Operacionalización .....	21
1.6. Hipótesis de Investigación .....	22
1.6.1. Hipótesis general .....	22
1.6.2. Hipótesis específicas .....	23
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	24

2.1.1. Antecedentes internacionales .....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales .....	30
2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Los medios alternativos de resolución de conflictos .....	32
2.2.2. Conciliación extrajudicial.....	35
2.2.2.1. Materia de familia .....	36
2.2.2.2. Procedimiento conciliatorio .....	38
2.2.2.3. Principios de la conciliación extrajudicial .....	52
2.2.2.4. Rompiendo el paradigma de la familia nuclear.....	57
2.2.2.5. Consideraciones que debe tener los centros de conciliación extrajudicial.....	58
2.2.2.6. Dimensiones de Conciliación extrajudicial.....	59
2.2.3. Solución de conflictos .....	60
2.2.3.1. Concepto.....	60
2.2.3.2. Etapas del espectro del conflicto.....	61
2.2.3.3. Elementos de la estructura de un conflicto.....	62
2.2.3.4. Estilos de comportamiento frente a los conflictos .....	68
2.2.3.5. Características del conflicto .....	69
2.2.3.6. Proceso del Conflicto .....	70
2.2.3.7. Dimensiones de la solución de conflictos .....	72
2.3. Marco conceptual .....	73
<b>CAPÍTULO III MÉTODO.....</b>	<b>74</b>
3.1. Tipo de investigación .....	74
3.2. Diseño de Investigación .....	74
3.3. Población y muestra .....	75
3.3.1. Población.....	75
3.3.2. Muestra.....	76
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	77
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	79

3.5.1. Técnicas de procesamiento.....	79
3.5.2. Análisis de datos.....	79
<b>CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>81</b>
4.1. Presentación de resultados, Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021. ....	81
4.2. Contrastación de hipótesis .....	95
4.3. Discusión de resultados.....	99
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
5.1. Conclusiones .....	103
5.2. Recomendaciones.....	104
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>112</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	21
<b>Tabla 2.</b> Población según los centros de conciliación de la provincia de Ilo 2021 ...	76
<b>Tabla 3.</b> Consolidación de casos de casos en materia de Familia en la provincia de ILO.....	82
<b>Tabla 4.</b> Porcentaje de casos que arribaron a una conciliación en la provincia de Ilo.....	85
<b>Tabla 5.</b> Total de casos en materia de Familia de la Provincia de Ilo .....	86
<b>Tabla 6.</b> Relación entre Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos .....	89
<b>Tabla 7.</b> Relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos .....	91
<b>Tabla 8.</b> Relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos .....	93
<b>Tabla 9.</b> Prueba de normalidad.....	95
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre conciliación extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia .....	96
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre el conocimiento de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos .....	97
<b>Tabla 12.</b> Correlaciones entre la apreciación de la conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Triangulación del Diálogo en una sesión conjunta .....	48
<b>Figura 2.</b> Procedimiento conciliatorio vigente.....	51
<b>Figura 3.</b> Elementos del conflicto .....	63
<b>Figura 4.</b> Estilos de comportamiento .....	68
<b>Figura 5.</b> Consolidación de casos en materia de Familia en la provincia de ILO	82
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de los casos que arribaron a conciliación en la Provincia de Ilo .....	85
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de casos en Materia de Familia .....	86
<b>Figura 8.</b> Relación entre Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos ..	89
<b>Figura 9.</b> Relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos.....	91
<b>Figura 10.</b> Relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos.....	93

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la conciliación extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021; a través de la metodología de investigación de tipo básica, de Diseño no experimental, cuyo corte es transversal, siendo de nivel correlacional y cuantitativo, asimismo se aplicó a una muestra conformada por 149 usuarios, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos para extracción de información por medio de la ficha de recolección de datos, la entrevista a los directores y la encuesta a los usuarios del servicio de conciliación extrajudicial en materia de familia, dichos instrumentos ya fueron validados por Ramírez (2019) y Flores y Soto (2021), los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25, utilizándose tablas de frecuencia y gráficos para su respectivo análisis, cuyos resultados fueron el 83,2% de la población encuestada indicó que el nivel de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, asimismo se halló que el valor de sig=0,000 y siendo menor a 0.05, por lo que demuestra que existe relación entre la Conciliación Extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021 y coeficiente de correlación es 0.547 lo que precisa que la relación es positiva moderada, también se encontró una correlación directa y significativa de nivel moderado entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, ya que Rho de Spearman es igual a 0,546 y por último se halló que existe relación directa de nivel moderado entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y solución de conflictos ya que su p-valor=0.414. Por lo que se concluye que existe una relación entre las variables de estudio, asimismo entre las dimensiones de la variable conciliación extrajudicial con la variable solución de conflictos en la provincia de Ilo.

***Palabras claves:*** conciliación extrajudicial, solución de conflictos y materia de familia, conocimiento, apreciación.

## ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship that exists between extrajudicial conciliation and conflict resolution in family matters in the province of Ilo, 2021; Through the basic type of research methodology, of Non-experimental Design, whose cut is cross-sectional, being of a correlational and quantitative level, it was also applied to a sample made up of 149 users, the following techniques and instruments were used to extract information Through the data collection form, the interview with the directors and the survey of the users of the extrajudicial conciliation service in family matters, these instruments have already been validated by Ramírez (2019) and Flores and Soto (2021), the Data were processed through the statistical program SPSS version 25, using frequency tables and graphs for their respective analysis, whose results were 83.2% of the surveyed population indicated that the level of extrajudicial conciliation in relation to conflict resolution is high, it was also found that the value of sig = 0.000 and being less than 0.05, which shows that there is a relationship between the Concilia Extrajudicial reconciliation and conflict resolution in family matters in the Province of Ilo, 2021 and the correlation coefficient is 0.547, which specifies that the relationship is moderately positive, a direct and significant correlation of moderate level was also found between knowledge of conciliation conciliation and conflict resolution, since Spearman's Rho is equal to 0.546 and finally it was found that there is a direct relationship of moderate level between the appreciation of out-of-court conciliation and conflict resolution since its p-value = 0.414. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the study variables, also between the dimensions of the extrajudicial conciliation variable with the conflict resolution variable in the province of Ilo.

**Keywords:** extrajudicial conciliation, conflict resolution and family matters, knowledge, appreciation.

## INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes de la civilización, ha habido conflictos que antiguamente se resolvían por imposición de la fuerza, por costumbres o por consejos de los adultos mayores, entonces, al transcurrir el tiempo se ha evolucionado desterrando aquellos mecanismos de la imposición de fuerza, sin embargo por el acrecentamiento de la población la carga procesal ha ido superando la capacidad del Poder Judicial, siendo hoy en día, un proceso engorroso, costoso y estresante para encontrar una solución a los conflictos.

En tal sentido, los países latinoamericanos han implementado los Mecanismos alternos de solución de conflictos (denominados MARC), cuyo objetivo es la de generar una solución ante situaciones en donde una persona “conciliador” es imparcial y otorga la solución más salomónica en el menor tiempo posible, cabe resaltar que su papel es generar un ambiente de dialogo respetuoso, en donde los mismos participantes se sientan cómodos y estén satisfechos por la solución brindada.

Es así que, se realizó un estudio en la provincia de Ilo, que se encuentra dentro del departamento de Moquegua, donde se buscó determinar la relación que existe entre la conciliación extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia, mediante encuesta a los usuarios de este proceso.

Por lo tanto, para comprensión del estudio realizado, ésta se encuentra dividida en 5 capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I, se muestra la realidad problemática de la conciliación extrajudicial y solución de conflictos, abordando desde el nivel internacional, posteriormente el nivel nacional y aterrizando en la provincia de Ilo, asimismo, se da la formulación de los objetivos tanto general como específicos, además la formulación de la hipótesis general y específicas. Se desarrolló la operacionalización de variables.

CAPÍTULO II, se desarrolló los antecedentes del estudio, disgregándose antecedentes internacionales, nacionales y locales; y estructuró las bases teóricas que dan el soporte de la investigación, tales como la definición, características, proceso, entre otras.

CAPÍTULO III. Se describe la metodología que se utilizó para la investigación, entonces se detalla el tipo, nivel, la población a enfocarse mediante las técnicas e instrumentos, tales como la ficha de recolección de datos de los casos del 2021, la entrevista a los directores de los 4 centros de conciliación extrajudicial de la provincia de Ilo, y la encuesta dirigida a 20 personas.

CAPÍTULO IV. En esta etapa se desarrollaron los resultados del procesamiento de datos en el programa de Excel y en el programa de SPSS v. 25, mostrándose la información por medio de tablas y figuras, respetando los objetivos y las hipótesis planteadas en la presente investigación. Asimismo, se desarrolla la discusión de los resultados, contrastando con otros antecedentes que contienen las variables que se analizaron en el estudio.

CAPÍTULO V. En esta etapa se desarrolla las conclusiones a las que arriba la investigación y se proponen las recomendaciones para mejorar la conciliación extrajudicial en la provincia de Ilo, además se fundamenta mediante los anexos las pruebas de la investigación es real y verídica.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad del problema**

El origen de la conciliación es la misma que las sociedades, donde la superioridad física y violencia predominaban, entonces buscando medios más pacíficos para resolver sus conflictos, se acudía a la intervención de los jefes de familia, parientes, ancianos y amigos, que, por su respeto, vínculos de sangre y afecto, lograban persuadir y conseguir la conciliación.

Siendo los hebreos los que más utilizaban los medios conciliatorios, que reconocían como acuerdos plenamente válidos, antes de acudir a un juicio. Del mismo modo, la antigua Grecia, los tesmótetas eran magistrados que le daban fuerza de ley a las conciliaciones antes de ir a juicio. En la Antigua Roma, fue una costumbre intentar conciliar, ello estaba respaldado por la Ley de las XII Tablas que ordenaba a los pretores (magistrados) aprobar el convenio al que hubiesen llegado las partes.

Años después, de acuerdo al Canon 1446 del Código de Derecho Canónico, el Papa Honorio III, ordena que antes de realizarse un juicio se debe recurrir al medio de la conciliación, debido a que la jurisdicción de la iglesia no consistía en mucha litigación, es por ello, que los obispos promovían a que las partes puedan transigir amigablemente sus diferencias, (Codex de 1983)

El mecanismo de la conciliación prosperó hasta los siglos XVIII Y XIX en Europa, es en Prusia donde se erige la figura del juez mediador, la cual es

escogido por miembros del tribunal, asimismo el Reino de los Países Bajos determinó que, en su código de procedimientos, el tribunal pueda mandar a las partes ante una tercera persona a efecto de conciliarse, del mismo modo en disposiciones legales de Ginebra, prescribe a jueces para que exhorten a las partes a utilizar mecanismos de solución de sus diferencias. (Pinedo, 2017, p. 45)

España en 1937, el rey Felipe V aprueba las Ordenanzas de Bilbao, donde señalan que no se aceptarán demandas ni peticiones que no hayan intentado arreglar el conflicto de forma previa, del mismo modo, la Instrucción de los Corregidores (1788), prescrita por el Rey Carlos III, donde se señala que los jueces deben evitar realización de juicios antes de que las partes solucionen de forma amistosa. (p.45)

Sin embargo, hubo una contradicción que se hizo notoria, cuando el conflicto no era resuelto por el juez mediador, este mismo era la persona que realizaba el juicio posterior, por ende, el sistema cayó en descrédito, ya que de alguna manera se ve afectada la imparcialidad, es entonces que, en 1790 la Asamblea Constituyente francesa designó a los alcaldes a ejercer el cargo de conciliadores, siendo ellos los que entenderían los conflictos antes de llegar a la vía judicial. (p.46)

Asimismo, esta disposición fue adoptada en 1806, por el Código de Procedimientos Civiles de Napoleón y finalmente en 1829, el Código de Comercio español crea la figura del juez avenidor para conciliar a las partes. (P.46)

De líneas anteriores, se describe la evaluación de la conciliación extrajudicial; a nivel internacional, asimismo en Latinoamérica específicamente en Argentina, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos- MARC, se han desarrollado por influencia de España y Estados Unidos, años atrás, cuya base legal actual es la Ley 26589, Ley de Mediación y Conciliación, cuya finalidad fue establecer de forma obligatoria la conciliación antes de acudir a un proceso judicial, asimismo señala que se busca que ambas partes en

comunicación directa lleguen a un acuerdo mediante la Suscripción de una acta, dicho procedimiento cuenta con buenos resultados en el país (Ramírez, 2019, p.1).

Asimismo, en Colombia, la ley 23 de 1991 “Normas de descongestión de despachos judiciales” en la cual se inserta los procedimientos alternativos, la conciliación como primordial antes de acceder al poder judicial. Posteriormente se aprueba la Ley 640 en el año 2001, los MARC, para resolver controversias conciliables de forma satisfactoria, y en su artículo 31 abarca la materia familia, dando facilidades para lograr la conciliación antes del engorroso proceso. (Velásquez, 2019, p.4)

A nivel nacional, en el Perú se remonta a los años de 1812, en su condición de colonia de España en América la cual se regía bajo la constitución del Cádiz (tácitamente), cuyo capítulo II, contiene en tres artículos a la institución de la conciliación.

Artículo 282 que básicamente indica que en una situación de demanda por injurias o por negocios civiles debe presentarse ante el alcalde de cada pueblo, ya que el asume el cargo de conciliador; además el artículo 283 señala la función del alcalde era oír a la demandante y el demandado, y su providencia propia dictaminaría la solución del conflicto y por último el artículo 284 que sostiene la obligatoriedad de intentar la solución del conflicto mediante la vía de la conciliación.

Este sistema conciliatorio, encargado a los alcaldes para remediar problemas cotidianos entre vecinos, con la finalidad de mantener el equilibrio de las relaciones entre los pobladores, estos serían los cimientos para la regulación posterior al inicio de la vida independiente del país. (p.47)

En 1823 fue sancionada por el primer congreso, la Constitución Política de la República peruana, que en su capítulo VIII, específicamente artículo 120 dictaba que mientras no se realizaba un acto de conciliación ante la presencia de

un Juez de Paz, no se puede entablar una demanda civil, esto denota que primero se establece el nombramiento de jueces de paz y a su vez reconoce que tiene carácter obligatorio.

Aclarando que los jueces de paz, son los alcaldes de la zona, así como lo expresa los artículos 142 y 143 de la Constitución de Política del Perú de 1823, ellos tenían la responsabilidad de oír las demandas verbales de menor cuantía si son civiles, y de injurias leves o delitos menores, si era procesos penales.

De acuerdo a Loli (1997), señala que para ser alcalde, se debía radicar mínimos unos diez años en la zona de postulación y a la vez contar con el requisito de ser ciudadano, ello era equivalente a poseer propiedades y tener niveles de ingresos altos, determinando esos factores el cargo recaía en un grupo de poder local, debido que la mayoría de la población no es considerado ciudadano por los requisitos ya descritos anteriormente, lo que concluía que solo el poder económico garantizaba participación en el reparto de poder político (p. 84)

En la constitución Política del Perú de 1828, se vuelve a dar un voto de confianza a los jueces de paz para realizar actos conciliatorios, sin embargo, existe una pequeña modificatoria, la que señala que, es de obligatoriedad de las partes acudir para solucionar sus conflictos ante la instancia del alcalde, y luego al juez de paz, dicho paso es previo a presentarse al poder judicial.

La vigencia de esta disposición se derogó con la constitución de 1838, que dejaba sin efectos la conciliación por parte de juntas municipales (alcalde), señalándose que se nombrarían nuevos jueces por el gobierno, de una terna elaborada por el prefecto (Lima) o los sub prefectos (provincias).

En 1839 se promulga el Reglamento de jueces de paz, durante el gobierno de Mariscal Agustín Gamarra, quien faculta a los jueces de paz intervenir como jueces de conciliación antes de todos los procesos.

En 1997, se aprueba la ley N° 26872, Ley de la Conciliación, esta ha sido objeto de modificaciones a lo largo del tiempo, siendo una de las más

significativas la reforma del Decreto Legislativo N° 1070 (publicado en el año 2008) dicha normativa se eliminó la obligatoriedad de la realización de la audiencia de conciliación, pero se vuelve facultativa, es decir, a solicitud de las partes.

El reglamento de esta ley, se dio en el año de 1998 a través del Decreto Supremo N° 001-98-JUS, la cual fue derogada por el nuevo Reglamento aprobada por Decreto supremo N° 004-2005-JUS, sin embargo, actualmente se encuentra en vigencia el reglamento aprobado por el Decreto Legislativo N° 014-2008-JUS.

La conciliación extrajudicial es vista como un requisito a cumplirse antes de la interposición de una demanda, con el Decreto Supremo N° 007-2000-JUS, se realizó en las provincias de Arequipa, Trujillo y el Cono norte de Lima, con rango de obligatorio el llevarla a cabo, las cuales implementaron como requisito de admisibilidad en casos únicos de derechos disponibles, excluyendo las materias de derechos de familia y laborales.

Ahora bien, este mecanismo si bien tiene una finalidad de conciliar las partes, como anticipo del proceso judicial, según Chacón, Freire y Preciado (2019), sostienen en su tesis que la conciliación extrajudicial es más un obstáculo para acceder ante un juez, siendo uno de sus factores mas importantes la falta conocimiento, por lo que recomendó difundir las bondades de la conciliación. (p. 79-80)

Asimismo Tinoco (2019), afirma que, en bases teóricas es un medio eficaz y rápido con el fin de resolución de conflictos, sin embargo en la práctica este mecanismo no obtiene resultados de la disminución de carga procesal en los Juzgados Especializados en Materia de Familia; ya que según la percepción de los usuarios, no se les había explicado cómo funciona la herramienta de conciliación, no llegando a entenderse el petitorio y por último fue considerado como pérdida de tiempo; ya que la mayoría de los usuarios optaron por interponer una demanda ante el poder Judicial para resolver el conflicto que vincula a las partes. También, se afirma que los problemas mas importantes son: presencia de

abogados que en vez de promover al diálogo, actúan de forma defensiva y negándose a alguna fórmula de solución del conflicto y que las partes tienen ánimo belicoso, expresando sus ideas en forma de discusiones, olvidando que el tema de familia tiene por objetivo la protección de menores (p. 74-77).

En ese sentido, la provincia de Ilo, perteneciente al departamento de Moquegua, en ejecución de la Ley 26782, se viene implementando múltiples consultorios de conciliación extrajudicial, que van acorde al cumplimiento de la ley, donde las partes acuden para solucionar mediante acuerdos, ello es primordial en materias conciliables antes de entablar una demanda al Poder judicial, así como lo muestra el artículo 6 de la Ley de Conciliación, que establece declarar improcedente a una demanda si no ha procedido previamente a conciliar (Pinedo, 2017, p. 60).

Por lo tanto, el estudio pretende dar respuesta a la pregunta de ¿Cuál es la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo?.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Interrogante general**

¿Cuál es la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021?

### **1.2.2. Interrogantes específicas**

- ¿Cuál es la relación del conocimiento de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021?
- ¿Cuál es la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, Provincia de Ilo, 2021?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre del conocimiento de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, Provincia de Ilo, 2021.

### **1.4. Justificación e importancia de la Investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

La investigación tiene fundamentación teórica y especializada, porque permite dar cuenta de la relevancia que tienen la conciliación extrajudicial para la solución de conflictos en materia de familia, en tal sentido, se revisó la recolección de los datos, permitiendo el análisis sobre la eficiencia del mecanismo de resolución de conflicto, o es mero trámite previo a una interposición ante el poder judicial, asimismo ofrecerá alternativa de mejoramiento del procedimiento conciliatorio con el fin de tener una cultura de paz en la provincia de Ilo.

#### **1.4.2. Justificación Social**

La conciliación extrajudicial se justifica por un establecimiento de la llamada de cultura de paz, debido que nuestra sociedad se ha institucionalidad a que el conflicto entre las partes, tenga un sentido adversarial, y lo que se busca es alcanzar la situación ideal en la que se mantiene la paz y la tranquilidad de todos los miembros de la población.

Asimismo, propicia la disminución de la carga procesal, ya que los casos que son previamente solucionados no llegan a la atmósfera de acción del poder judicial. Todo ello llevaría a que, en aras de administrar la justicia, esta se más rápida y eficiente logrando la paz social de justicia.

### 1.4.3. Justificación Práctica

Es estudio posibilitó la determinación en cuánto la población conoce y ejecuta la práctica de la conciliación extrajudicial para la solución de conflictos en materia de familia, cuyo resultado se considera eficiente, el mismo que representa una disminución en la carga procesal del poder judicial.

### 1.4.4. Justificación Metodológica

Mediante la presente investigación que utilizaron instrumentos ya validados tanto de recolección de datos, como una guía de entrevista y cuestionario dirigida a la población, cuyo procesamiento de datos nos permitió entregar resultados y conclusiones sobre la provincia de Ilo en cuanto a las variables de estudio.

## 1.5. Variables. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Técnicas	Instrumentos
<b>VARIABLE</b> <b>1.</b> Conciliación Extrajudicial	Pinedo (2017), define a la conciliación como un acto jurídico que expresa la manifestación de voluntad de las partes de querer poner fin a su conflicto de intereses, a través de concesiones recíprocas, renuncias de derechos disponibles o sin ellas y que puede realizar de manera previa	a. Conocimiento de la Conciliación b. Apreciación de la Conciliación	Observación documental Encuesta	Fichas de observación documental Fichas de entrevista Ficha de cuestionario

---

a la instauración de un proceso judicial o dentro de este, ante un tercero investido de facultades legales para ejercer función conciliadora y a veces, capacitado en técnicas de resolución de conflictos, este facilitará el proceso de comunicación entre las partes a fin de que ellas mismas elaboren su propuesta de solución, también puede proponer una formula no vinculante de solución de controversia, el cual se plasma en una acta que será obligatorio cumplimiento para las personas que tienen la situación de conflicto. (p. 43-44)

<b>VARIABLE</b>	Es un acumulado de normas, de disposición personal y patrimonial, cuyo objetivo primordial, es custodiar el amparo de la familia, su organización, llegando inclusive hasta su disolución (Bonnecase, 1945, p.33).	a. Los conflictos familiares b. Estilos de resolución de conflictos	Observación documental  Encuesta	Fichas de observación documental  Fichas de entrevista Ficha de cuestionario
-----------------	--	--	--	---

---

*Nota:* Datos tomados de Flores y Soto (2021)

## 1.6. Hipótesis de Investigación

### 1.6.1. Hipótesis general

La Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- El conocimiento de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.
- La apreciación de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Chacón, Preciado y Freyre (2019), en su tesis cuyo objetivos específicos fueron: describir los elementos que configuran los mecanismos de conciliación a partir de la Constitución Política de 1991, desarrollar los aspectos más relevantes de la conciliación en familia y por último, analizar las conciliaciones en familia realizadas en el centro de conciliación del consultorio jurídico de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Cali, mediante ellos evaluar la eficacia del objetivo general, cuya metodología corresponde a una investigación básica de tipo exploratorio y descriptivo, de método cualitativo, y utilizó técnicas documentales como escritos, audiovisuales, datos estadísticos de la Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Cali durante el periodo 2016 -2017, llegó a la conclusión: que la sociedad por falta de cultura y conocimientos en los mecanismos de solución de conflicto (conciliación extrajudicial), consideran que aumenta un obstáculo más para acceder ante un juez de la República Colombiana, debido a que las partes se centran en sus posiciones y suponen que el único que imparte justicia es el juez; por lo

tanto, el nivel de eficacia está sujeta a tales factores de desconocimiento, dichos usuarios son de estratos 1 al 3, que reciben servicio gratuito y con excelente atención. Este trabajo de investigación brindó las nociones teóricas y sustanciales y las implicancias procedimentales, para conocer las bondades de la conciliación, asimismo se logró la difusión masiva de figura de conciliación.

Chalán (2020), en su tesis de Maestría, siendo una investigación básica, de diseño no experimental de nivel descriptivo – analítico, cuyo objetivo fue analizar el concepto, los principios, clases del mecanismo de conciliación tales como la conciliación extrajudicial y conciliación judicial, en la búsqueda de la solución de conflictos entre la administración pública y los administrados, la segunda parte pretende examinar la conciliación del Ecuador en comparativa de los países de Colombia y España en el Ámbito de derecho administrativo y en la tercera parte se analizó la conciliación observando el sistema judicial ecuatoriano y la carga laboral que tiene esta en los Tribunales Contencioso Administrativos, resaltando que se puede descongestionar por medio del mecanismo de la conciliación.

García y Quiroz (2021), en su tesis cuyo objetivo fue analizar el panorama de la conciliación Extrajudicial, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, ante la congestión judicial en Colombia, mediante una metodología de investigación de básica, de carácter analítica – descriptiva, de tipo deductivo – analítica y de corte bibliográfico y documental, utilizando instrumentos tales como guía de observación y recolección de datos, se encontró que entre el periodo comprendido 2018-2020, tuvo un total de 363.933 solicitudes de las cuales 183,568 son actas de conciliación, concluyendo que: el 50% de las solicitudes culminaron en una acta de conciliación, ello comprueba su efectividad, lo que permite afirma que si es una herramienta útil; este

mecanismo goza de una gran relevancia para afrontar la crisis judicial, debido a que cuenta con todas las garantías normativas, garantizando el acceso a la justicia propiciando el diálogo de las partes; beneficiando en cuanto a la rapidez de resolución de conflictos, confidencialidad y los costes son minoritarios a comparación de un juicio desgastante y por último destaca que el papel del profesional de derecho del centro de conciliación, debe ser un profesional receptivo a los cambios, a la escucha activa y a la valorización del diálogo.

Torres (2018), en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre la conciliación extrajudicial y la protección al niño son la base para la disminución de carga procesal en materia de alimentos que tramita dicha Unidad Judicial, mediante una metodología de investigación Básica o Pura, de enfoque crítico propositivo de carácter cualitativo, el tipo de investigación es descriptiva- exploratorio, que se aplicó a una población conformada por 1048 personas (5 Jueces, Abogados de libre ejercicio, 3 Personal de Centro de Mediación), siendo la muestra 280 personas que son abogados de libre servicio; los instrumentos que se han utilizado son: el cuestionario, entrevista (Jueces que tienen el conocimiento acerca del pago de la pensión alimenticia): por lo que se llegó a la siguiente conclusión: la conciliación extrajudicial a través de la mediación es una alternativa diferente para solucionar los conflictos, siendo muy ágil, económica y de corto tiempo en comparación a los juicios, se determinó que el 70% de abogados prefieren litigar y el 30% sugieren la mediación con los clientes; sin embargo el mecanismo más efectivo, es la conciliación ya que el proceso para evaluar las diferentes causas de pensiones alimenticias por la Unidad Judicial, afecta en tiempo al alimentado, por lo que la ley es propicia a que den soluciones inmediatas y oportunas aplicándose la conciliación extrajudicial.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Flores y Soto (2021), en su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de Coronel Portillo para el año 2019, a través de una metodología de investigación básica, de tipo correlacional descriptivo, que mediante el instrumento de cuestionario se aplicó a una población y muestra de 60 jueces y fiscales, llegando a la conclusión de: existe una relación significativa entre ambas variables debido a que su p-valor= 0.914, asimismo en cuanto a los objetivos específicos, se halló una relación significativa entre la dimensión conocimiento de conciliación y solución de conflicto siendo su p-valor=0.900, y por último se encontró una relación significativa entre la dimensión apreciación de la conciliación y la solución de conflictos, siendo su p- valor= 0.895.

Dominguez (2019), en su tesis cuyo objetivo fue determinar en que medida o nivel se cumple eficazmente con los requisitos de la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la Provincia de Tumbes durante el periodo de analisis de octubre del 2013 a Julio del 2015, mediante una investigación básica, cuyo diseño es descriptivo simple no experimental, en donde se utilizaron técnicas e instrumentos de cuestionario y entrevistas para la recolección de datos, llegando a la conclusión siguiente: que la conciliación extrajudicial fue parcialmente eficaz, ya que no se cumplió a pesar de su carácter de obligatorio, según los resultados mostrados se observó que de un total de 1072 demandas judiciales solo arribaron a 54 actas de conciliación en materia civil y de un total de 384 solicitudes llegaron a un acuerdo 266 actas en materia de familia, y según las encuestas y entrevistas si existe conocimiento y preparación de parte de conciliadores y las partes.

Luna (2018), siendo su objetivo principal fue determinar cuáles fueron las decisiones acertadas y las que no en materia de alimentos llevados a una conciliación extrajudicial en el Distrito de los Olivos durante el periodo de 2017-2018, mediante un metodología de diseño no experimental, de enfoque cualitativo, en una población constituida por 30 casos y su muestra fueron 10 casos de conciliación extrajudicial en pensión de alimentos, donde se aplicaron los instrumentos tales como guía de observación, guía de entrevista y Fichaje de documentos legislativos y bibliográficos; llegando a la siguiente conclusión: que la Ley N 26872, Ley de conciliación es una normativa de gran eficiencia para la resolución de conflictos por ahorro de tiempo, económico, y problemas emocionales que acarrea un juicio tradicional, asimismo los centros de conciliación promueven la cultura de paz del Distrito, y su fácil acceso muestra satisfacción en el servicio brindado, sin embargo tiene dificultades tales como vacíos de decisiones en casos atípicos y no cuenta con un archivo de actas de conciliación que sea sostenible en el tiempo.

Rosales y Torres (2020), cuyo objetivo fue determinar cuál es el nivel de efectividad de conciliación extrajudicial en pensión de niños y adolescentes de la DEMUNA, en base a las actas; mediante una metodología de investigación básica, de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, analizada en una población y muestra compuesta por 40 actas de conciliaciones extrajudiciales a través de instrumentos tales como la ficha de análisis documental que fue diseñada por el investigador, cuyas respuestas son dicotómicas, llegando a la siguiente conclusión: el 91,5% de indicadores buenos, que prueban que existe un alto nivel de efectividad de la conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños, niñas y adolescente de la DEMUNA, frente a un 8,5% de indicadores negativos, asimismo el 88% son padres quienes deben pasar una pensión, en tanto el 13% son otras personas (familiares), quienes asumen dicha responsabilidad; en cuanto a quienes

solicitan la pensión son los padres en un 90%, los hermanos en un 2,5% y una tercera persona en un 2,5%; asimismo el monto promedio a entregar por el concepto de pensión es de S/. 377,75 soles, siendo el 20% que cumplen con asignar el 60 de sus ingresos totales, el 68% solo cumplen con asignar menos del 60% de sus ingresos totales y en cuanto a los mecanismos de entrega, se identifica que la pensión de alimentos se entrega mediante una cuenta bancaria en su mayoría.

Tinoco (2019), cuyo objetivo fue determinar el nivel de eficacia de la conciliación extrajudicial en materia de familia en los Juzgados Especializados en Familia, evitando que acudan al Poder Judicial, asimismo determinar la conciliación como medio eficaz para la reducción de carga procesal, mediante una metodología de investigación básica, descriptiva- cualitativa, de diseño no experimental de corte transversal, asimismo se utilizaron los instrumentos de entrevistas, las cuales fueron aplicadas a abogados, conciliadores, personas de Juzgados y usuarios, llegando a la conclusión siguiente: que la conciliación extrajudicial, en bases teóricas es un medio eficaz y rápido para la resolución de conflictos, sin embargo en la práctica este mecanismo no está dando resultados esperados de disminuir la carga procesal de los Juzgados Especializados en Materia de Familia; ya que según la percepción de los usuarios, no se les había explicado cómo funciona la herramienta de conciliación, no llegando a entenderse el petitorio y por último fue considerado como pérdida de tiempo; ya que la mayoría de los usuarios optaron por interponer una demanda ante el poder Judicial para resolver el conflicto que vincula a las partes. Asimismo, se afirma que los problemas más grandes que enfrenta la conciliación extrajudicial son: presencia de abogados que en vez de promover al diálogo, actúan de forma defensiva y negándose a alguna fórmula de solución del conflicto y que las partes tienen ánimo belicoso, expresando sus ideas en forma de discusiones,

olvidando que el tema de familia es proteger los intereses de los menores de edad.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Moscoso (2019), en su tesis de Doctorado cuyo objetivo fue demostrar la eficacia de la conciliación extrajudicial del Centro de Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos sede Ilo- Mariscal Nieto y Tacna en materia de alimentos y procesos comunes del periodo 2016, mediante una investigación básica, de diseño no experimental y nivel descriptivo, cuya recolección de datos se realizó mediante una ficha de Observación, en total se obtuvo 210 expedientes en materia de alimentos y 140 expedientes de procesos comunes de Ilo, Mariscal Nieto y Tacna, llegando a la conclusión de que los procesos extrajudiciales son más rentables ya que ahorran dinero y costo ante un proceso judicial largo y extenuante, ya que lo que se busca de la conciliación extrajudicial es la satisfacción de las necesidades de población.

Zorrilla (2019), en su tesis de Maestría cuyo objetivo fue medir el nivel de incumplimiento del principio de oportunidad, en la etapa de investigación preliminar, de la comisión de un delito, en la realidad del Distrito Fiscal de Apurímac – Distrito y Provincia Andahuaylas durante el año 2018, mediante una investigación básica, descriptiva, e instrumentos de ficha de observación, y datos de los Fiscales Adjuntos Provinciales, Superiores del Distrito Fiscal de Apurímac llegando a la conclusión de: el principio de oportunidad es aplicado como mecanismo de la solución alternativa de los conflictos, asimismo se detalla los beneficios y las ventajas para su tratativa legal; buscando la armonía de las partes que solicitan este mecanismo.

Melo (2017), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el proceso de cumplimiento de la pretensión de alimentos en materia de

familia que presentan las partes en conflicto frente a las funciones y responsabilidades de los Centros de Conciliación Extrajudicial, que aportan, la Conciliación, la disminución del tiempo y la carga procesal, según la Ley de Conciliación Extrajudicial del Distrito Conciliatorio de Arequipa 2015 – 2016; mediante una metodología de Investigación Básica de tipo descriptivo de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo), correlacional, aplicado en una población constituida por 92 Centros de Conciliación entre Públicos y privados del Distrito Conciliatorio de Arequipa, asimismo los casos que se han atendido en dichos centros de conciliación para los años de estudio son 792 casos (2015) y 882 casos (882), siendo un total de 1674 casos; en cuanto a la muestra se determinó a 11 centros de conciliación, 11 directivos conciliadores y 11 casos de conciliación, a través de la aplicación de los instrumentos de entrevista (directivos), ficha de análisis de documental, ficha de observación, diario de Campo, Audiovisuales, Fotografías; llegando a la siguiente conclusión: que la Ley N° 26872, es un medio eficaz, como alternativa de solución debido a que se acrecienta los conflictos familiares de la región, también el staff de personal capacitado y constituido por Directivo (Conciliador), Secretaría (Conciliador) y Abogado, tales centros tienen la aceptación de la población y por último se demostró que existe una relación directa y positiva entre el acciona de los conciliadores frente a los peticionantes de alimentos de familia.

Velásquez (2019), cuyo objetivo fue analizar la conciliación como una alternativa frente a la ocupación precaria en Lima, en el año 2016, cuya metodología de investigación cualitativa, siendo un estudio de caso, aplicada en una población estuvo constituida por las actas de conciliación prejudicial, a través los instrumentos de análisis documental, análisis de campo, llegando a la siguiente conclusión: la alternativa de solución, conciliación extrajudicial, es viable para resolver los conflictos referentes a la ocupación precaria, asimismo se analizó que el uso de este mecanismo

generó satisfacción a ambas partes ya que permitió a los propietarios recuperar el valor de costo de propiedad y a los ocupantes precarios puedan formalizar su situación ilegítima e informal, respetando derechos de propiedad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Los medios alternativos de resolución de conflictos**

También conocidos como mecanismos alternativos de resolución de conflictos, resolución alternativa de disputas o controversias, o métodos participativos de justicia, lo que buscan es la solución de un conflicto, es decir, que la determinación de la solución no esté enmarcada por jueces, sino más bien provenga de la reunión por voluntad propia y la decisión los vincula a ambos. (Pinedo, 2017, p.74)

Pinedo (2017) señala que estos permiten a la sociedad hacer un llamamiento a la cultura de la paz, y su vez una descongestión del despacho procesal que tiene el órgano jurisdiccional, dedicándose a aquellos casos que lo requieran de forma necesaria (p. 75).

#### **2.2.1.1. Clasificación de los medios alternativos de solución de conflictos**

##### **2.2.1.1.1. Heterocomposición**

En términos generales, es en la cual interviene un tercero con la facultad legal para generar una solución ante un conflicto, determinando derechos y obligaciones en conformidad de la normativa legal vigente, ante ello, impera la decisión dada para su estricto cumplimiento por los solicitantes (Pinedo, 2017, p. 83).

#### **a) El arbitraje**

La decisión es dada por el árbitro (elegido por las partes de forma voluntaria o por mandato legal), goza de la facultad legal para impartir una decisión que permite la solución del conflicto, dicha decisión debe ser cumplida o caso contrario el órgano jurisdiccional puede hacer que se cumpla. En tal sentido, el tercero imparcial emite un veredicto vinculante y obligatorio sobre dos pretensiones controvertidas. Este mecanismo se caracteriza por ser meramente adversarial, tiene la figura de un litigio, los solicitantes otorgan facultad al árbitro para la decisión que es asumida con obligatoriedad de cumplimiento (p. 83).

#### **2.2.1.1.2. Autocomposición**

Son aquellos procedimientos donde las partes involucradas en el conflicto buscan dar una solución a sus controversias mediante el diálogo. Así la solución genera un grado de satisfacción, pero ello es necesario enteramente de la comunicación. (Pinedo, 2017, p. 78)

Para tal caso, existen tres formas autocompositivas de las cuales, el tema que centra nuestra observación, es la conciliación extrajudicial.

### **a) Negociación**

Con el fin de tratar de solucionar una controversia, se realiza mediante mecanismos autocompositivos como la negociación, cuyo concepto se entiende como el indicio de un proceso de comunicación (intercambio de informaciones) únicamente entre las partes, sin la presencia de intermediarios, es ahí, que surgen los puntos de vista y busca una solución producto del consenso, con el objetivo de llegar a un acuerdo que obtenga beneficio para ambas partes (p. 78).

### **b) Mediación**

Es la forma más elaborada de resolución autocompositiva, se da cuando las partes, crean un espacio de dialogo, pero con la participación de un tercero cuya posición es imparcial y neutral, este cumple el rol de moderador y guía el desarrollo del proceso de comunicación, mas no puede formular recomendaciones o sugerencias respecto a la controversia, lo que busca el mecanismo es que ambas partes puedan arribar a un acuerdo satisfactorio. (p. 79)

### **c) Conciliación**

Es un nivel más de la mediación, es otra forma compositiva de solución de conflictos, en esta etapa el tercero imparcial y neutral, tiene mayor participación al hecho de guiar el

procedimiento y crear el espacio de diálogo, el conciliador tiene la facultad de formular la solución y persuadir a las partes para que accedan y se dé la toma de decisión que beneficie a las partes. (p.81)

### **2.2.2. Conciliación extrajudicial**

Schvartein citado por Pinedo (2017), sostiene que la conciliación extrajudicial no es la privatización de la justicia, más por el contrario, el poder judicial para resolver las disputas entre las partes, requiere de conocimiento del derecho, de la presencia de abogados que defiendan los intereses, y esto muchas veces no es así, ya que los ciudadanos se ven privados del conocimiento y de los medios para acceder a la justicia. (p.84)

Ante esto, la conciliación extrajudicial, abre la posibilidad a que sean las mismas partes que expongan sus diferencias, entablando una relación interpersonal y mediante las presencias corporales, se analizan gestos, palabras, y formas de expresión. (Pinedo, 2007, p.84)

Para que la conciliación sea exitosa, Ruska y Ledesma (2007) sugieren que un buen conciliador debe preparar el expediente a su cargo, utilizando el mapa del conflicto, descrito anteriormente, asimismo, se debe preparar la sala de audiencia, buscando que sea un ambiente ventilado, luminoso, fresco y sin muchas cosas que distraiga a las partes de su objetivo principal (p.29).

También es importante, que el inicio del diálogo lo empiece quien tenga la mayor carga emotiva, y que el conciliador cree un clima de apertura y confianza hacia la conciliación. Entonces para identificar cuáles son los intereses reales de las partes, debe pedir que narren los hechos y las causas del conflicto, el tiempo es igual para ambos. Un buen

conciliador indaga sobre los hechos, personas, sentimientos, percepciones con el fin de buscar la esencia del conflicto (Ruska y Ledesma, 2007, p. 29-31).

#### **2.2.2.1. Materia de familia**

De acuerdo al artículo 7 de la ley, modificado por el Decreto Legislativo N° 1070, que define las materias conciliables como las pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes, la presente investigación se centra en materia de familia.

##### **a. En materia de Familia**

Esta se refiere a las pretensiones sobre pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas y otros que deriven de la relación familiar y de las cuales se tenga libre disposición. El objetivo es protección del niño y considerándolo como interés superior.

A pesar que se menciona en el segundo parrado del artículo 7 de la Ley de conciliación, cabe destacar que la ley N° 29876 aprobada el 22 de mayo del 2012, modifica el Artículo 9 de la Ley de conciliación, señalando que, en los procesos judiciales referidos a pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia y otros que deriven de la relación familiar, la conciliación tiene carácter facultativo (Pinedo, 2017, p. 146)

Lo que se concilia no es reconocimiento de los derechos, sino la forma en que van a ser efectivos o ejecutados.

**i. Pensión de alimentos:** Está amparada en código civil, específicamente en el artículo 46, que señala que un

menor de edad (madre o padre) de otro menor de edad puede solicitar la pensión de alimentos.

El principio de revisión de derechos, ésta se enmarca cuando existe una sentencia judicial estableciendo el monto a pagar por pensión alimenticia, entonces en base al principio mencionado, se puede conciliar para el establecimiento de nuevas condiciones (aumento, reducción o exoneración de alimentos), que deben figurar en el acta, reconociendo que existe una sentencia previa y las partes están de acuerdo a modificarla. (147)

El problema principal, en materia de pensión de alimentos, ocurre cuando una tercera persona solicita alimentos mediante una pensión, sin embargo, el obligado ya tiene un descuento judicial o pago por pensión de alimento a otro acreedor alimentario, entonces se trata de prorratear el salario del obligado, empero, muchas veces este caso no llega a un acuerdo. (p. 146-147)

La solicitud de pensión de alimentos no solo se puede pedir para hijos menores, sino también para hijos mayores de edad que se estén cursando estudios o porque existe una deuda alimenticia por el tiempo que no pensiono al niño.

- ii. Establecimiento de un régimen de visitas**, tiene el objetivo de generar un contacto personal de padres con sus hijos.

**iii. El establecimiento de tenencia, que es a favor del padre que vive con sus hijos.**

**iv. Otros derechos que se deriven de la relación familiar** y sobre cuales las partes tengan libre disposición.

En lo que no se puede conciliar y son temas de familia, es la liquidación de sociedad de gananciales, en casos de derechos y bienes de incapaces absolutos y relativos y la violencia familiar (Pinedo, 2017, p. 437).

#### **2.2.2.2. Procedimiento conciliatorio**

La ley 26872, y su reglamento, definen al procedimiento conciliatorio como un proceso desarrollado en el centro de conciliación extrajudicial, en donde existe un conciliador que busca encaminar a los solicitantes hacia una solución.

De acuerdo a pinedo (2017), este procedimiento inicia con la presentación de una solicitud de conciliación y terminan con la expedición de un acta de conciliación, que contiene el acuerdo o no, entonces se determina que todo procedimiento termina en un acta de conciliación, más puede que llegue a un acuerdo.

Entonces existen dos formas de término del procedimiento conciliatorio:

- a. Actas con acuerdo: puede ser un acuerdo total o parcial.
- b. Actas sin acuerdo: cuando no arriban a ningún acuerdo, por falta de asistencia a dos sesiones, consecutivas o no, también si ambos inasisten a la sesión, por la decisión debidamente motivada del conciliador en audiencia efectiva, por advertir violación a los principios de violación, asimismo, por salir en plena sesión cualquiera de las partes o por no estar de acuerdo en la solución dejando sin la firma al acta. (p. 175)

## **A. Inicio de procedimiento**

### **1. Solicitud de conciliación**

Se inicia con una solicitud, la que se encuentra amparada por el artículo 5 de la Ley 26872, que señala que las partes al tener un conflicto acuden ante un centro de conciliación extrajudicial con la finalidad de lograr una solución. A su vez el artículo 6 del Reglamento señala que cualquier persona puede presentar una solicitud ante un Centro de Conciliación, el cual goza de competencia legal y convencional otorgadas por el Código Procesal Civil, y mediante un conciliador busca la solución a dicho conflicto.

De lo que se desprende, es que cualquier persona que tiene un conflicto puede acudir ante un centro de conciliación en aras de buscar solucionar a la controversia vinculante, ya que éste cuenta con las garantías y competencias legales para guiar el procedimiento de conciliación, sea un centro de conciliación privado o público (Ministerio de Justicia) (Pinedo, 2007, p. 177)

#### **a. Formas de solicitud**

Puede asumir varias formas:

- i. Conjunta o individual: es individual cuando una o varias partes presenta su solicitud y se notifica (indicando el nombre y la dirección) a la otra u otras partes denominada invitado(s) para la realización del acto conciliatorio, , y se denomina la solicitud conjunta cuando la totalidad de las

partes involucradas en el conflicto acuden a un centro de conciliación y plantean una solicitud, entonces, como ambas partes se encuentran presentes, la audiencia se puede realizar ese mismo día, dependiendo de disponibilidad de las salas del centro de conciliación, dejando sin efecto el acto de notificación para acudir a la audiencia. (177)

- ii. Escrita o verbal: tanto las partes de solicitante individual o conjunta podrán asumir la forma escrita o verbal; esta forma escrita debe cumplir con los requisitos de una solicitud.

En cambio, la forma verbal ocurre cuando cualquiera o ambas partes se presentan al centro de conciliación y expresan lo que necesitan, entonces, en cumplimiento de sus funciones, los trabajadores de conciliación transcriben el petitorio de la(s) parte (s) en un formato de solicitud y recién se presenta. (Pinedo, 2017, p. 178)

#### **b. Requisitos de la solicitud**

Son los enmarcados en el artículo 12 del reglamento, ya sea que se presente la solicitud de forma escrita o verbal, se detallan a continuación:

- i. Fecha. se toma en consideración la fecha en la que se recibe el documento.
- ii. El nombre, denominación o razón social, documento (s) de identidad, domicilio del

solicitante o de los solicitantes. Cabe resaltar que se debe señalar la dirección a remitir los documentos si en caso no se desea la que consigna en DNI. En los casos de padres menores de edad que sean representantes de sus hijos en materias de alimentos y régimen de visitas, podrán identificarse con la partida de nacimiento o su Documento Nacional de Identidad.

- iii. El nombre, denominación o razón social de la persona o de las personas con las que se desea conciliar.
- iv. La dirección de la persona (s) con que se desea llegar a una solución.
- v. Descripción de los actos que motivaron al conflicto de forma cronológica.
- vi. Se debe señalar si existen otras personas con derecho alimentario.
- vii. La pretensión, narrada de forma precisa y escueta.
- viii. La firma del solicitante; o su huella digital, si es analfabeto.

### **c. Formato de la solicitud**

El 16 de diciembre del 2009, en el Diario Oficial el Peruano se publicó la Resolución Ministerial N° 235-2009-JUS, la cual aprueba los formatos de actas para la utilización del centro de conciliación, en cuanto a la solicitud de conciliación

esta corresponde al Formato A. (Pinedo, 2017, p 182)

**d. Documentación que debe acompañarse**

El artículo 14 del reglamento señala que la solicitud debe ir acompañada de ciertos documentos en calidad de anexos, tales son: (183)

Copia simple de DNI, y si se trata de padres menores de edad, pueden presentar su partida de nacimiento o DNI, ellos están habilitado por los supuestos de capacidad adquirida.

Documento vigente de apoderado, pueden ser cartas de poder simple o legalizada; y en cuanto al caso de los poderes que se encuentren inscritos en los Registro Públicos, ahí se presenta su respectiva vigencia. (p. 183)

Copias simples del documento (s) que no se necesariamente sean medios probatorios, sino de aquellos vinculados a la controversia a fin de fundamentar la solicitud de conciliación, refuerza la veracidad de los hechos. (p.183)

Copias de la solicitud, y sus anexos, que se enviarán a las partes solicitadas junto con la invitación a conciliar con la finalidad de informarles de lo que se trata específicamente.

Si no se pudiera acudir a un centro de conciliación, entonces este debe ser acreditado por medio de un Certificado Médico que manifieste la

discapacidad; por lo tanto, es ahí cuando la persona puede otorgar un poder para ser representada.

Y si la persona invitada a conciliar se encuentra fuera el territorio nacional o distrito, este debe manifestarse mediante la constancia de movimiento migratorio.

Por último, cuando no se tiene conocimiento de la ubicación de la persona a invitar, solo queda demandar directamente solicitando que se le notifique por edicto bajo apercibimiento de nombrársele curador procesal, según el artículo 435 del Código Procesal Civil.

## **2. Trámite de solicitud**

### **a. Recepción de la solicitud**

La recepción de la solicitud de conciliación, la hace el secretario general del centro de conciliación, quien cumple con tres requisitos copulativos: 1) la solicitud cumple con los requisitos contenidas en el artículo 12 del reglamento, descrito anteriormente; 2) verificar la capacidad de las partes o que cumpla requisitos para ser representante y cuando la ley lo permita; 3) analizar que la materia conciliable sea de obligatoriedad o facultativa.

Posterior a esta revisión el secretario general, deberá recibir la solicitud, asignarle un número correlativo y remitirla al despacho de director del centro de conciliación, con la finalidad que éste

decida a que conciliador lo derivará, el plazo máximo, para el trámite descrito, es de un día hábil.

**b. Designación del conciliador**

En concordancia de lo descrito anteriormente, una vez recibida la solicitud, en cumplimiento de una sus funciones prescritas en el artículo 48 k) del reglamento, el director que dirige del Centro de Conciliación se encarga de la designación del conciliador dependiendo de la materia de la demanda, teniendo un día hábil para realizar la designación.

Asimismo, el artículo 20 del reglamento señala que el conciliador designado puede abstenerse o ser recusado, para la segunda opción, se deberá presentar una solicitud de recusación ante el centro de conciliación hasta 24 horas antes de la fecha de audiencia, entonces el director del Centro de Conciliación designará otro conciliador, comunicándose a las partes y sin modificar la hora y el día pactado para la audiencia.

Los motivos por abstener o ser recusado es porque el conciliador designado guarda parentesco hasta 4to grado de consanguinidad, es amistad o enemigo de alguna de las partes en disputa. (Pinedo, 2017, p.195-196)

## **B. Del emplazamiento**

### **1. Las invitaciones para conciliar**

Tal como lo señalan el artículo 12 de la Ley y el artículo 15 del reglamento, tiene como máximo siete días hábiles contados a partir de la cursadas las invitaciones, y no debe haber más de tres días entre la fecha de recepción y la fecha de la audiencia.

### **2. Redacción de la invitación y su notificación**

En cuanto a la redacción de la invitación para conciliar, es el conciliador designado quien redacta de forma clara, sin abreviaturas y suscribe la invitación; y es el secretario general encargado de notificar a las partes respetando los plazos ya mencionados, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 48 literal b) del Reglamento. (Pinedo, 2017, p. 201-203)

## **C. La audiencia de conciliación**

### **1. Plazo de inicio**

De acuerdo a lo estipulado con el artículo 12 de la Ley señala que las invitaciones se entregan, tomando en cuenta que no debe haber menos de tres días entre la fecha de recepción y la fecha de audiencia, entonces la audiencia se realiza en un plazo de siete días hábiles tomado a partir del día en que se cursaron las invitaciones.

A pesar que la invitación tiene carácter de obligatoriedad de concurrencia, existen factores por las cuales las partes no acuden, es por ello que, el artículo

21 señala una serie de pautas procedimentales a seguir en el desarrollo de la Audiencia de conciliación, a saber:

- Si ninguna de las partes acude a la primera sesión, no se debe convocarse a más sesiones y se suscribe el acta por inasistencia de ambas partes. (p. 205)
- Si una de las partes acude y la otra no, entonces se debe cursar una segunda invitación para una nueva fecha y hora de sesión de conciliación. Si la situación se repite en la segunda oportunidad, se da por concluida el procedimiento de conciliación y se suscribe el acta por inasistencia de ambas partes a las dos sesiones. (Pinedo, 2017, p. 206)

## **2. Apertura dialogada**

El conciliador designado, es quien inicia con el requisito de procedibilidad antes de que las partes expongan su demanda, ya que comúnmente se desconoce del proceso y beneficios, por lo que el conciliador deberá cumplir con dos funciones básicas:

- Informar respecto a las características y motivar sobre la utilidad de la conciliación. (Artículo 43 numeral 3 del reglamento)
- Realizar la intervención de forma natural y muy cordial, para que logre una eficiente comunicación.

Ambos pasos son conocidos como apertura dialogada, o discurso de apertura o inicial.

### **3. Sesiones conjuntas y privadas**

Continuando con la etapa anterior, en esta se busca que se la manifestación de voluntades, como señala La Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial, en adelante ENCE (2019), es la exteriorización de la voluntad real o interna (que ha sido formada con discernimiento, intención y libertad) mediante las diferentes maneras de expresarse. (p.42)

En ese sentido, Lohmann (1987) define a la declaración de la voluntad como la “Exteriorización de un deseo interno. La expresión de lo querido que responde a una manifestación seria. La declaración de la voluntad, solo tiene relevancia jurídica en sentido negocial cuando contribuye a la regulación de los interés prácticos, económicos o sociales de los agentes y tal proceder es permitido por el derecho en cuanto crea o afecta relaciones jurídicas” (p.44-45).

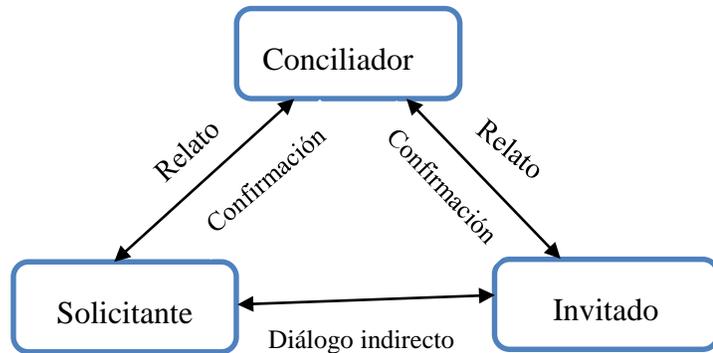
Entendido la idea central sobre la manifestación de voluntad, esta se procede a expresar en una o múltiples sesiones para el logro del objetivo, asimismo señala que se pueden convocar sesiones privadas con cada una de las partes (art. 10 de la Ley 26872)

El conciliador, si la situación lo amerita, puede solicitar una sesión privada con cada una de las partes por separado (cumpliendo el principio de confidencialidad), ello es conveniente para desapasionar y calmar tensiones entre las partes, teniendo la versión de cada uno de los hechos suscitados y su postura, a fin de obtener información vital para mejor comprensión del

conflicto, en una posterior sesión conjunta, donde las partes y el conciliador se encuentran en una misma sala de conciliación.

### **Figura 1**

*Triangulación del Diálogo en una sesión conjunta*



*Nota:* Pinedo (2017), p. 214

## **4. Desarrollo de la audiencia**

El artículo 21 del reglamento menciona las pautas que deben tenerse para el momento de la audiencia, así también en su artículo 42 y 43 menciona las funciones de todo conciliador, tanto sus obligaciones (art. 44 de la Ley 26872) y sus límites para el ejercicio de la función conciliadora (art. 45 de la Ley 26872).

Sin embargo, el reglamento menciona sobre el desarrollo de posibles tareas al interior de la conciliación, de acuerdo a Pinedo (2017) describe que toda conciliación debería caminar por los siguientes pasos: (Pinedo, 2017, p. 214)

Presentación del conciliador y de las partes.

- Apertura dialogada.

- Exposición de la controversia desde el punto de vista del solicitante.
- Parafraseo o confirmación de lo escuchado por parte del conciliador.
- Exposición de la controversia desde el punto de vista del invitado.
- Parafraseo o confirmación de lo escuchado por parte del conciliador.
- Sesiones privadas con cada una de las partes (facultativo)
- Identificación de los problemas centrales (agenda) y de los intereses de las partes.
- Generación de opciones (lluvia de ideas)
- Toma de decisiones
- Suscripción del Acta de conciliación conteniendo el Acuerdo conciliatorio.

#### **D. Conclusión del procedimiento de conciliación**

Según ENCE (2019), el fin del procedimiento conciliatorio desencadena en la redacción de un acta de conciliación, que para la ley 26872 representa como la expresión de la manifestación de voluntad de las partes en la conciliación extrajudicial y su validez está condicionada a la observancia de formalidad establecidas en la presente ley, bajo sanción de nulidad.

De lo descrito se desprende que el acta es un documento contiene las voluntades de las partes, siendo de forma directa cuando las partes han participado de las audiencias o indirecta cuando alguna de las partes no se presentó o ambos no lo hicieron. (ENCE,2019. P.38)

a. Acuerdo total de las partes

Es el paso final del procedimiento conciliatorio, cuando ambas partes se han puesto de acuerdo en cuanto a las pretensiones mostradas en la solicitud. (p. 214)

b. Acuerdo parcial de las partes

Cuando las partes solo han logrado resolver algún o algunos puntos de la controversia en general, dejando asuntos pendientes.

c. Falta de acuerdo entre las partes

Cuando a pesar de entrar a la sala de conciliación, realizar la audiencia y el conciliador haya propuesto fórmulas de solución, pero éstas no están dentro de los intereses de las partes, ambas deciden no conciliar, en ese momento, procedimiento de conciliación se debe concluir.

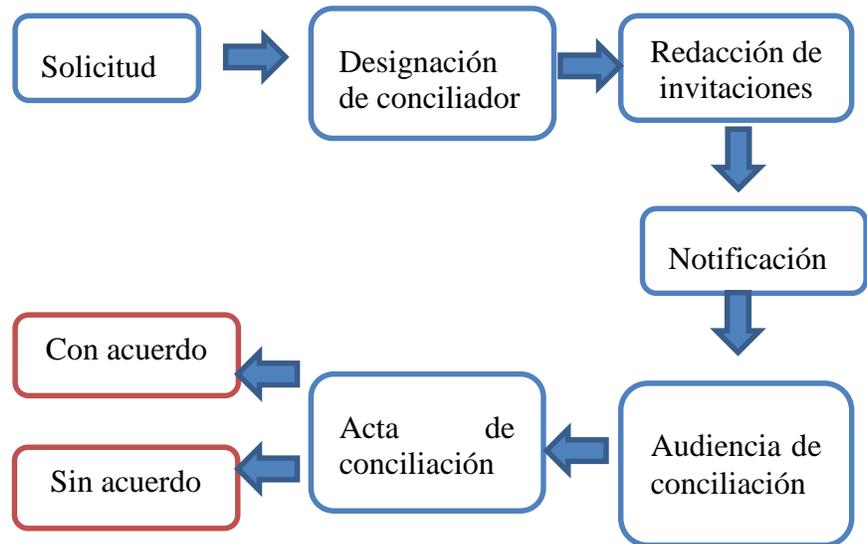
d. Inasistencia por una parte dos sesiones

Cuando solo una de las partes (solicitante o invitado) acude a la primera audiencia, entonces se debe invitar a una segunda vez, y si esta situación se vuelve a repetir, queda concluida el procedimiento de conciliación. (Pinedo, 2017, p. 214)

e. Cuando se retira una de las partes antes de la conclusión de la audiencia y por motivo de negarse a firmar el acta de conciliación.

**Figura 2**

Procedimiento conciliatorio vigente



*Nota:* Pinedo 2017, p. 214

### **E. El Acta**

De acuerdo a Pinedo (2017), señala que el acta es el documento que contiene el detalle de lo realizado en una etapa procesal, electoral, etc, esta debe contener de forma fidedigna los pormenores de lo acontecido, y es aceptado por ambas partes de manera pacífica (p. 256).

Entonces al referirnos de un acta de conciliación, se afirma que es la manifestación de voluntad expresada solamente en un procedimiento conciliatorio ya sea que se llegue a un acuerdo total o parcial, falta de acuerdo o por insistencia de una o ambas partes (p.257).

Cabe resaltar que las actas de conciliación tienen el valor de título ejecutivo de naturaleza extrajudicial, es decir que, la voluntad expresada con el fin de solucionar una

controversia se da para evitar la judicialización del mismo (p.257).

Por lo tanto, un acta de conciliación tiene los acuerdos con vocación de cumplimiento por parte de las personas que suscribieron dicha acta, pero en caso no cumplieran lo especificado entonces se puede recurrir a solicitar la ejecución forzada mediante el inicio de un proceso de ejecución de resoluciones judiciales (p. 282)

Sin embargo, se realiza un acta que tiene valor de requisito de procedibilidad, únicamente en casos de ausencia de las partes, cuando no se llegue a un acuerdo a pesar que hay un esfuerzo no logra el objetivo, cuando se retiran en medio de la audiencia o cuando desistan de firmar el acta.

### **2.2.2.3. Principios de la conciliación extrajudicial**

**A. Equidad:** debe ser concebida como el sentido de la justicia aplicada al caso particular en materia de conciliación.

Parte de las tareas fundamentales del conciliador, es lograr que ambas partes puedan expresarse, tomar protagonismo, libre de presiones y en igualdad de condiciones, ello permite al conciliador aconsejar, interceder sobre sus pareceres opuestos y proponer fórmulas de solución del conflicto. (Ruska y Ledesma, 2007, p.116)

Asimismo, Carnelutti (1959), sostiene que la equidad debe expresarse como una solución justa que toma en cuenta la distribución de recursos mediante los 4 principios: (p. 114)

Lograr una composición teniendo en cuenta el criterio de reparto por título, por citar un ejemplo, en una disolución

de una pareja, una de ellas reclame propiedad por aducir que le pertenece mucho antes del matrimonio.

- Componer una fórmula de solución, dividiendo los recursos en partes iguales, sin analizar más detalles, citando el ejemplo anterior, sería que, ante el divorcio los bienes se dividan a la mitad.
  - Proponer acuerdo basado en equidad, comprendida como “la distribución a cada quien por su trabajo”, por ejemplo: uno de los cónyuges reclame mayor proporción de bienes o dinero por haber aportado más para adquirirlos.
  - Trabajar por un acuerdo en base a un bienestar social, ello se refiere “distribuir recursos a cada quien según las necesidades”, por ejemplo, uno de los cónyuges que tiene la tenencia de niños quiere la totalidad de los bienes, aduciendo que son los menores los que necesitan la asistencia material.
- (p.117)

La esencia de lo que se busca, es la satisfacción de los mutuos intereses, y como cada caso es diferente, entonces es necesario analizarlo de forma independiente y tener mucha capacidad de escucha para lograr proponer la fórmula de solución más adecuada según los hechos narrados de ambas partes.

- B. Veracidad:** hace referencia a buscar lo que realmente se quiere de ambas partes y se consolida mediante un acuerdo conciliatorio mutuo y libre.

La conciliación es descrita como una institución consensual, es decir, donde se adoptan acuerdos por la voluntad de las partes, lo importante de la voluntad es que

debe ser expresada para conocerla, mediante la declaración, que según la normativa aduce que se hace con responsabilidad, confianza y es de buena fé para inspirar las relaciones jurídicas. (p.118)

- C. Buena fé:** se manifiesta en la confianza que se otorga y entrega de las partes, es decir, que las personas actúen de forma honesta y leal.

Involucra que el acto conciliatorio se realice conforme a las convicciones éticas dominantes en la comunidad, la doctrina califica a la buena fé como un modelo de conducta social, éstas no son impartidas por el poder jurídico o establecidos por la costumbre o por contrato, sino están implícitos o deben estarlo en el ordenamiento positivo, cuyo carácter es general. (Ruska y Ledesma, 2007, p.118)

- D. Confidencialidad:** hace referencia a que el conciliador guarda absoluta reserva de lo expresado en el acto conciliatorio.

Este es uno de los principios más difíciles, según Singer (1996), señala que para ayudar a desarrollar soluciones satisfactorias es primordial que las partes deben sentirse libres para exponer sus posiciones, dejando de lado el pensamiento de que puedan hacer uso de la información para sus oponentes, o que puedan utilizarlo en un proceso futuro. (p. 232)

Esta regla queda derogada si el conciliador se entera que existe un delito, entonces su obligación es informar a las autoridades competentes.

**E. Imparcialidad y neutralidad:** se muestran mediante las garantías de justicia y seguridad, entonces para la presentación del conciliador no es necesario su identificación.

Ambos constituyen principios de la conciliación, presentes en el artículo 2 de la ley; a su vez corresponden a la intervención del conciliador. El derecho internacional público define a la neutralidad como el mantenerse al margen de su voluntad ante un conflicto, entonces toma con mayor relevancia lo que favorece a ambas partes y les concede un trato por igual (Flores, 1980).

Para Flores (1980) sostiene que neutral es ser imparcial en una discusión, litigio o polémica y en cuanto a imparcialidad señala cuando un tercero no está a favor de uno o en contra de la otra parte, asimismo se indica que es la habilidad del conciliador para dejar de lado sus prejuicios, valores, creencias, etc. para no tomar partido por alguna de las partes.

Por lo tanto, para Ruska y Ledesma sostienen que la neutralidad es la que solicitan las partes, ello implica que la intervención del conciliador sea imparcial significa dejar de lado sus valores creencias y manteniendo la misma distancia con cada una de las partes (equidistancia) (p.121)

**F. Legalidad:** expresa la conformidad del acuerdo conciliatorio al que arriben las partes, con el ordenamiento jurídico.

Es un elemento básico en la formación del acto jurídico que será supervisada en las conciliaciones extrajudiciales

por el abogado adscrito a cada centro de conciliación donde se celebren los conciliadores, si el conciliador es abogado colegiado tiene doble función, de conciliar y de supervisar los acuerdos, estos no deben contravenir con el orden legal que interesa al orden público o a las buenas costumbres, en conclusión no debe celebrar actos jurídicos sobre situaciones que están prohibidas por la ley, si es así, generaría la nulidad del acto jurídico. (122)

**G. Celeridad:** hace alusión a otorgar una solución pronta y rápida al conflicto

Es un de las ideas centrales de la conciliación, la que busca llegar a un acuerdo de las partes, con el menor número de actos. La ley específica que el procedimiento conciliatorio cuenta con máximo 30 días calendarios, desde la canalización de la citación a las partes, ya que el objetivo es encontrar una solución y pronta. Sin embargo, se debe tener el sumo cuidado de verificar el tránsito de cada paso del proceso conciliatorio, ya que una rápida solución, podría derivar a emerger nuevamente un conflicto en el futuro.

Economía: se busca que la persona ahorre tiempo y costo en lo que sería un proceso judicial, en otras palabras, la economía procura ahorrar el mayor esfuerzo o gasto posible para conseguir la solución al conflicto. Aquí intervienen factores como: la economía de tiempo (especifica la rapidez en el procedimiento), economía en dinero (aduce el costo de la justicia) y la economía del trabajo (señala cuando un procedimiento se hace sencillo)

#### **2.2.2.4. Rompiendo el paradigma de la familia nuclear**

De acuerdo al procedimiento conciliatorio establecido por las normas jurídicas, básicamente es secuencia de pasos que se siguen muchas veces de forma mecánica, sin analizar el verdadero fondo de un conflicto, por ejemplo, en materia de familia, es fundamental ampliar nuestra visión para coadyuvar una fórmula de solución que sea la más salomónica, acertada y congruente.

En ese sentido, Ruska y Ledesma (2007) señalan tres tipos de familia, que son necesarios conocer e identificar para cada caso, a fin de lograr un mejor resultado, ya que muchas veces las actas de conciliación que tienen peso como una sentencia de cosa juzgada, simplemente es letra muerta debido que no se profundizo más allá de intereses del solicitante e invitado.

- A. Familia nuclear: se consideran como parte de ella, a los padres e hijos.
- B. Familia extensa: es la familia que está constituida por tres generaciones, abuelos maternos y paternos, todos los hijos y respectivos cónyuges, y hermanos del padre y madre que se encuentran dentro del seno de un mismo hogar.
- C. Familia expandida: la constituyen por un segundo matrimonio, debido al factor de la viudez o divorcio, aquí se derivan en dos núcleos de convivencia, ya que los hijos viven un periodo con el padre y otro con la madre.

De lo descrito, se desprende que, el conciliador cuanto menos haya cuestionado al respecto y no puede identificar el tipo de familia a la que corresponde el caso, solo propondrá una solución general, sin ver las necesidades de cada tipo familia,

muchas veces hay más protagonistas de la historia no solo las dos partes que acuden a la audiencia de conciliación. (p.47)

Para tal caso según Suares (2002), proponen una técnica que es la siguiente: La construcción del genograma, el cual es la representación de la familia mediante un árbol familiar que registró información sobre los miembros de una familia y sus relaciones durante por las menos tres generaciones. Esta técnica permite identificar qué tipo de familia es y así conocer quienes la componen y el rol que juegan en el conflicto, y formula la mejor solución posible. (p.176)

#### **2.2.2.5. Consideraciones que debe tener los centros de conciliación extrajudicial**

De acuerdo a la Oficio Circular N° 01-2010-JUS/DCMA de fecha 20 de diciembre de 2010, recomienda en caso de materias conciliables de libre disposición y en temas de familia, tenencia y régimen de visitas a niños, niñas y adolescentes (si no se cumple se iniciaría un proceso sancionador) lo siguiente:

- Que solo se reciban y tramiten solicitudes de conciliación en caso que exista un conflicto de intereses pendiente, donde las partes tengan los documentos relacionados al conflicto.
- Que el conflicto no haya tenido solución antes de ir al centro de conciliación.
- Tampoco deben existir acuerdos previos frente a notarias o de forma privada utilizando al sistema conciliatorio para su formalización.
- Que las partes sean titulares del objeto de conciliación, es decir, que se debe observar la legitimidad, debida

representación y la capacidad; y disponer del derecho materia de conciliación.

- Que se lleguen a acuerdos que no vayan en contra de la normativa vigente, no alterando el orden público y buenas costumbres.
- Que se cumpla con la exigencia de la existencia y presencia de partes en la audiencia conciliatoria (solicitante e invitado) según el artículo 15 y 24 de Reglamento de la Ley de Conciliación.

#### **2.2.2.6. Dimensiones de Conciliación extrajudicial**

##### **Dimensión 1. Conocimiento de la conciliación**

Según Caivano (2007) citado por Flores y Soto (2021), señala que el conocimiento de conciliación consiste que éste es un acuerdo de las partes, que se da antes de un juicio, entonces las partes suscriben un acta que refiere una comunicación entre ellos. (p. 9)

Siendo los indicadores: Marco Legal y objetivos de la conciliación extrajudicial.

##### **Dimensión 2. Apreciación de la conciliación**

De acuerdo con Caivano (2007) citado por Flores y Soto (2021), la apreciación de la conciliación hace referencia a que el éste sistema está expuesto a la percepción pública en virtud de la incesante difusión que se realiza. (p. 9)

Asimismo, lo componen los indicadores de: los centros conciliatorios, menor tiempo para las partes.

### **2.2.3. Solución de conflictos**

#### **2.2.3.1. Concepto**

De acuerdo a Ruska y Ledesma (2007), el conflicto es visto por un grupo humano como una crisis que interfiere su vida emocional y sus relaciones con las demás personas, y afecta su bienestar emocional e incluso su salud física. En ese sentido, el conflicto no solo rompe la tranquilidad social, sino que resta tiempo, voluntad y energía para por trabajar. (P. 14)

Sin embargo, los conflictos no son necesariamente destructivos, entonces del punto de vista social, el conflicto es un proceso interactivo, que se puede canalizar de riesgo a oportunidad de cambio, ya que lo que realmente importante, es la respuesta ante el conflicto para que de una forma positiva y constructiva se pueda transformar en una oportunidad. (P. 14)

Del punto de vista jurídico, Suares (1996), sostiene que el conflicto se da cuando existe dos o más personas que tienen intereses contrapuestos sobre un mismo bien o derecho, es entonces donde se encuentran enmarcados en un conflicto, que puede ser definido como la lucha entre dos partes donde ambos no ceden postura o posiciones en referencia a una situación o pretensión; asimismo se presentan en un proceso interrelacional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/ o disolverse, o simplemente permanecer estancado. (p. 78-79)

A la vez se entiende que los intereses de las partes no son coincidentes, pero si interdependientes, en otras palabras, la satisfacción de los intereses de una parte implica la no satisfacción de la parte contraria. Esto es debido a la percepción

de un conflicto, en palabras de Shakespeare indica que la situación de conflicto es percibida por la persona en una variable intensidad, y para otras se observara dicha situación de forma diferente, dependiendo de los factores del conflicto. (Pinedo, 2017, p. 16)

Entonces cuando la situación es percibida y sentida como un conflicto, independientemente de la intensidad, se denomina espectro del conflicto, como lo señala Roque, asimismo está compuesto por seis etapas, cada una de ellas tiene una intensidad mayor al anterior, sin embargo, no es un escalón lineal inevitable.

#### **2.2.3.2. Etapas del espectro del conflicto**

- a. Leves diferencias: las disputas entre las partes generalmente se suscitan en pequeñas diferencias, esta escala, cuando no se puede manejar de forma comprensiva, amigable y colaborativa.
- b. Desacuerdos: las diferencias irresueltas, quedan latentes a próximas discusiones, donde se acentúan en posiciones y polarización de opiniones, lo que hace que se produzcan los estancamientos, en la cual necesitaran a un tercero neutral para evitar la escalada a siguiente peldaño.
- c. Disputas: cuando los desacuerdos se tornan cada vez en discusiones más acaloradas, y cuyas percepciones de las partes son cada vez más negativas, la comunicación es más accidentada y posiciones más firmes y obstinadas, lo que se busca es que uno gane y el otro pierda.
- d. Campañas: esta comienza cuando se involucra a mas participantes en las disputas, dejando de ser privada a ser

pública, se trata de la búsqueda de aliados para aumentar el poder frente a la otra parte; ello se hace mediante los mecanismos de comunicación tales como: instituciones o medios de comunicación; con la finalidad de presionar o influir para que una de las partes actúe de la forma en que uno desea.

- e. Litigios: en esta etapa las partes acuden a la ley para que por medio de su determinación ponga fin al conflicto, sin embargo, esto no acaba si alguno de las partes no se siente satisfecho con el veredicto de la autoridad.
- f. Peleas o Guerras: en esta última etapa, cuando existe violencia física o psicológica, donde solo se busca hacer daño uno al otro.

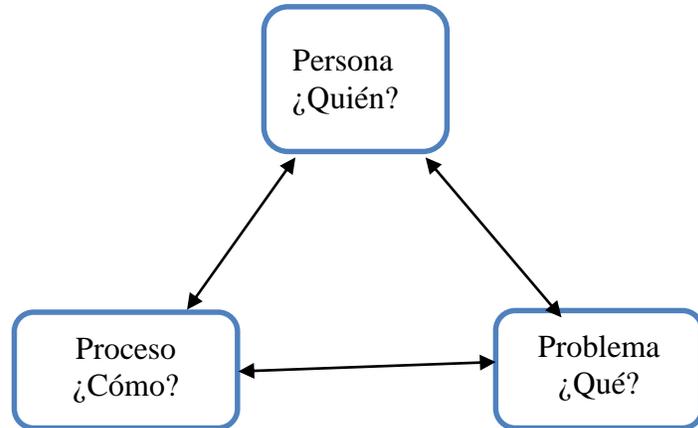
### **2.2.3.3. Elementos de la estructura de un conflicto**

Según Lederach (1986) citado por Ruska y Ledesma (2007), sostiene que el conflicto muestra un conjunto de elementos y estos forman su estructura. para entenderlo, existe la herramienta de Mapa del conflicto, cuyos elementos son: personas, proceso y problema. (p.20-34)

Asimismo, ENCE (2019), señala que para intervenir de una forma adecuada ante un conflicto se debe comprender y analizar los elementos involucrados, en ese entender, para Wher (1978), indica que es necesario realizar un mapa de conflicto, éste nos permite conocer en donde estamos y hacia dónde vamos. (p. 80)

### Figura 3

#### Elementos del conflicto



*Nota:* ENCE 2019 p. 81, basado en Lederach (1986)

### Mapa del Conflicto

Esta herramienta permite entender el conflicto de forma rápida y eficiente, identificando datos necesarios sobre la causa y el desarrollo del conflicto, sobre las partes y sus posturas. Así se descifra la controversia, visibilizando la ruta más adecuada para la intervención, tanto a nivel metodológico, como la determinación de las estrategias para la obtención de la información. (ENCE, 2019, p.81)

#### A. Personas o partes del conflicto

Para que exista un conflicto, debe haber por lo menos dos partes cuyos intereses son contrapuestos, si bien están los directamente involucrados, también las actitudes y acciones pueden alcanzar a otras personas. (Rusca y Ledesma, 2007, p. 19)

De acuerdo al ENCE (2019), para poder identificar a las personas involucradas se puede realizar las siguientes preguntas (p. 83):

- i. ¿Quiénes son las partes en el conflicto? (partes primarias, secundarias, terciarias o intermediarios)  
¿Entre quienes se da?
- ii. ¿Qué influencia o situación de poder tiene cada uno de los involucrados sobre los demás? ¿Es una relación de iguales o existe desigualdad? ¿En qué forma?
- iii. ¿Existen alianzas? ¿Entre quiénes? ¿Por qué?

Asimismo, para identificar sus emociones se puede realizar las siguientes preguntas:

- i. ¿De qué manera perciben el problema? ¿Cómo lo describen?
- ii. ¿Cómo les ha afectado?
- iii. ¿Cuáles sentimientos sobresalen? ¿En qué nivel de intensidad?
- iv. ¿Qué soluciones sugieren? (posiciones) ¿Son conscientes de qué Necesidades e intereses representan?
- v. ¿Cuáles son los factores culturales presentes?
- vi. ¿Cuáles son las diferencias de percepción?
- vii. ¿Qué creen las partes que puede suceder?

Ahora bien, para analizar los comportamientos de los seres humanos ante los conflictos, estos se encuentran enmarcados en dos dimensiones

#### **a. Preocupación por uno**

Cuando el individuo intenta satisfacer sus propias necesidades, que pueden ser de subsistencia, protección,

participación, afecto, identidad, etc. (Ruska y Ledesma, 2007, p. 15)

#### **b. Preocupación por el otro**

Cuando el individuo trata de satisfacer los intereses de la otra parte, reconociendo que el otro tiene el poder para premiarlo o castigarlo, porque depende directamente de la otra parte para satisfacer sus necesidades. (Ruska y Ledesma, 2007, p. 15)

### **B. Proceso ciclo de vida del conflicto**

En esta parte del mapa del conflicto se pueden plantear las siguientes preguntas para descifrar la dinámica del conflicto: (p. 83)

- i. ¿Cómo se inició el conflicto? ¿Cuándo y cómo sucedieron los hechos?
- ii. Al intensificarse:
- iii. ¿Qué otros problemas se añadieron?
- iv. ¿Qué actividades han aumentado el conflicto?
- v. ¿Qué acciones han tomado las partes para enfrentar el conflicto?

Del mismo, se puede plantear cuestionamiento en torno a la comunicación:

- i. ¿De qué manera se comunican?
- ii. ¿Quién habla a quién, ¿cuándo, cuánto y por qué?
- iii. ¿Existen alteraciones en torno a la comunicación (estereotipos, mala información, rumores, etc.)?

Teniendo en cuenta las preguntas propuestas por Lederach citado por ENCE (2019), se puede proceder a

entender los momentos, fases, cuyos autores han denominado el “ciclo de vida del conflicto”

- Primer momento: el problema es lo central del conflicto, por lo que las partes asumen posturas como respuesta a este.
- Paulatinamente, se va tornando más los desacuerdos, de forma que las personas se ven como si ellas fueran el problema.
- Progresivamente las emociones se van entunicando y el obstáculo mayor es la falta de comunicación directa, pacífica y respetuosa.
- Por ende, se van adoptando formas de comportamiento en reacción ante el conflicto, y esto suma a generar nuevos conflictos.
- Posteriormente se vuelve una hostilidad absoluta y directa, convirtiendo a la otra parte como el enemigo. No es bueno llegar hasta esta parte. (p. 19-20)

### **C. Problema**

Se centra en descifrar el núcleo principal del conflicto, entender específicamente cuales con los puntos de disputas que las diferencian o distancian y necesidades de las partes.

Entonces, para describir el meollo del conflicto se puede plantear las siguientes preguntas: (ENCE, 2019, p.84)

- i. ¿Cuál es el motivo o la causa del conflicto? ¿Cómo se le puede describir en general?
- i. ¿Cuáles son los intereses, preocupaciones y necesidades de cada uno?
- ii. ¿Qué gana o pierde según las soluciones iniciales propuestas por ellos?

- iii. Para que estén satisfechos con un acuerdo: ¿Cuáles deben ser las necesidades que deben tomarse en cuenta para el acuerdo final?

En tanto, para hacer una lista de los puntos concretos a resolver, se proponen los siguientes cuestionamientos:

- i. ¿Cuáles son los puntos que se deben resolver? ¿Cuáles son los asuntos conflictivos?
- ii. ¿Es un problema la manera de tomar decisiones?

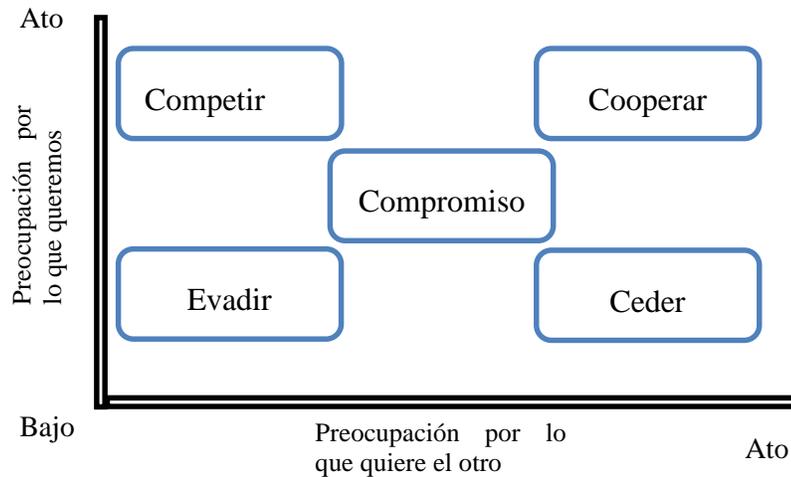
Del mismo modo, para el análisis de los recursos existentes que pueden regular las diferencias esenciales, se plantean las siguientes interrogantes:

- i. ¿Qué factores limitan las acciones y posturas extremistas de cada uno?
- ii. ¿Quiénes son las personas que pueden jugar un papel constructivo?
- iii. ¿Cuáles son los objetivos alcanzables que todos pueden aceptar?
- iv. ¿Cuáles son los intereses que tiene en común?
- v. ¿Qué propuestas están dispuestas a hacer?

#### 2.2.3.4. Estilos de comportamiento frente a los conflictos

**Figura 4**

*Estilos de comportamiento*



*Nota:* Ruska y Ledesma (2007) p. 16

- A. Competir: cuando cada una de las partes quiere imponer sus intereses, necesidades o valores con los demás. Esto puede suceder por múltiples factores tales como: se requiere de una decisión rápida, para establecer límites, por demostrar tener firmeza en una decisión o porque no afecta a otros, y demás factores. (p.16)
- B. Evadir: se refiere a tomar un tiempo para que las partes se calmen ante una situación conflictiva, este tiempo es para equilibrar la emoción y la razón, sin embargo, hay que tener cuidado de las percepciones del conflicto, es decir, que para uno es de poca importancia, pero para la otra parte puede ser todo lo contrario. (p 17)

- C. Ceder: cuando una de las partes deja de lado sus intereses, pero no porque ellos no sean de similar importancia con los intereses de la otra parte, sino porque tiene esperanza que en un futuro podrá satisfacerlos también. Cuando se adopta este estilo, muchas veces por la debilidad emocional.
- D. Compromiso: es el estilo intermedio entre dos orientaciones, donde las partes logran llegar a un consenso cuyos intereses están contrapuestos, sin embargo, es una solución temporal, ya que no se aborda el problema complejo a solucionar. (p 17)
- E. Cooperar o colaborar: trata de un comportamiento más receptivo y abierto al diálogo, donde las partes buscan una solución que convenga para ambos abordando la problemática central, este estilo integra en comparación al estilo competitivo. (Ruska y Ledesma, 2007, p 17)

#### **2.2.3.5. Características del conflicto**

Según el ENCE (2019), basado en teorías de Suares (1996) sostiene que el conflicto tiene las características siguientes: (p.57)

- A. Se da entre dos o más partes, se comprende a individuos o grupos, donde se puede dar la interacción entre dos individuos, entre dos grupos o entre un individuo y un grupo, etc.
- B. En el que se perciben los objetos como incompatibles, en otras palabras, cuando las discrepancias se presentan de forma antagónica e incompatible, ahí influye mucho las percepciones de cada una de las partes, asimismo, intentando

dar fórmulas de soluciones, se ciegan en sus intereses dejando de lado el fondo del conflicto en sí.

- C. Es manifiesto y ha sido expresado como tal entre las partes, es el paso del interior al exterior, evidenciándolo, y afectando a ambas partes.
- D. Interacciones en las que intervienen individuos totales, seres humanos que involucran también sus emociones, sentimientos y no solo sus acciones.
- E. Que algunas veces pueden manifestarse como procesos conflictivos destructivos, ello, amerita evaluar el nivel de reacciones de las personas involucradas.
- F. Que puede ser conducido por las propias partes o por un tercero, significa que el conflicto puede ser resuelto entre las propias partes o con la ayuda de la tercera persona.
- G. Es un proceso dinámico, es decir, que no surge en un instante, sino que sigue un ciclo de nacer, crecer, desarrollar y a veces puede morir o quedar estacionaria.

#### **2.2.3.6. Proceso del Conflicto**

De acuerdo a Pinedo (2000), todo conflicto no es estático, más bien está definido por un movimiento dinámico, del conflicto hasta la posible solución.

- a. Condiciones antecedentes: es la situación a la que queremos regresar luego de ocurrido el conflicto, también se entiende como las situaciones de conflicto interno, donde se acumula la tensión entre las partes, se forma un largo historial de peñas situaciones en las que faltó la comunicación hasta el grado de externalizar el conflicto. (Pinedo, 2017, p.20)

- b. Armonización de las diferencias: la acumulación de tensión no necesariamente llega exteriorizarse fuera del entorno, ya que las personas pueden llegar a lo que denomina armonización de las diferencias, es el proceso del descenso brusco de la tensión acumulada que evita el conflicto trasciendo a la realidad; en esta etapa utilizan mecanismo de pacificación de resolución de conflictos cuya tendencia es a minimizar la tensión y evitar el conflicto. (p.20)
- c. Conflicto percibido: las partes a través de sus sentidos son capaces de percibir actitudes y comportamientos que muestran insatisfacción a los intereses de uno, que posteriormente se percibirá como una directa agresión. Cabe resaltar que en esta etapa depende mucho de la percepción que puede ser real o distorsionada referente al problema, esto obedece al comportamiento subjetivo de las conductas preestablecidas de la sociedad y el pensamiento crítico de nuestro yo interior (p.20)
- d. Conflicto sentido: en esta etapa aún se encuentra en ámbito interno, sin embargo, se siente internamente que existe una situación como atentatoria a la intensión de los intereses propios. Es ahí, donde se otorgan cualidades intrínsecas negativas al acto percibido anteriormente y que condiciona el posterior desempeño, es decir, se exterioriza la respuesta de las actitudes contrarias basadas en ira, temor o rechazo (p.21)
- e. Comportamiento manifiesto: una vez percibido y sentido la situación como potencial agresión, es ahí donde, se muestra la respuesta ya sea percibida o no por la parte contraria, el

objetivo de esta etapa es ya la exteriorización del conflicto.  
(p.21)

- f. Resolución o supresión del conflicto: en esta etapa se desarrollan todas las formas para poner fin al conflicto, puede que una de las partes imponga su voluntad usando violencia, de forma dialogada de forma directa o presencia de intermediarios, o que un tercero imponga la solución a través de la toma de decisiones que son aparentemente correctas según la situación a resolver. (p.21)
- g. Consecuencias de la Resolución: en la decisión de resolver el conflicto y toma de una solución que pondrá fin al conflicto existen dos posibilidades, una, que ambas partes puedan adecuarse a una convivencia perfecta, o que, al poder resolver el conflicto, este servirá como condición antecedente para un potencial nuevo conflicto. (p.22)
- h. En todas estas fases del conflicto, sería conveniente que una de las partes opte por los mecanismos de resolución de conflictos con la finalidad de poner fin a al conflicto para promover cultura de paz.

#### **2.2.3.7. Dimensiones de la solución de conflictos**

##### **Dimensión 1. Conflictos familiares**

De acuerdo con Vargas e Ibañez (2007), citado por Flores y Soto (2021), señala que los conflictos familiares refieren a una situación que se da entre los miembros que conforman la familia.  
(p. 11)

Siendo los indicadores de aparición conflictiva y el paso a la conducta conflictiva

## **Dimensión 2. Estilos de resolución de conflictos**

Según Piorno (2011) citado por Flores y Soto (2021), indica que los estilos de resolución de conflictos hacen referencia a las formas de remediar una situación conflictiva que se da por medio del interés de una persona, interés propio o interés de los demás. (p. 12)

Siendo los indicadores los siguientes: competencia y colaboración.

### **2.3. Marco conceptual**

- **Acta de conciliación.** En este documento se evidencia la demostración de carácter de las partes en la conciliación extrajudicial.
- **Conciliación extrajudicial:** La Conciliación Extrajudicial es un Medio de Resolución de Conflictos, donde el Conciliador Extrajudicial asiste a las partes a encontrar su propia solución a sus conflictos, viene a ser un instrumento realizador y restablecedor de paz social (Gutiérrez, 2017, p. 49)
- **Derecho de Familia:** conjunto de instituciones jurídicas de orden personal y patrimonial que gobiernan la fundación, la estructura, la vida y la disolución de la familia.
- **El Conflicto:** cuando dos o más personas tiene incompatibilidad ante una situación y no logran arribar a la solución, por el contrario, se autodestruyen.
- **Pensión alimenticia.** es un aporte económico que reciben mensualmente los hijos menores y dependientes de padres divorciados o separados. Con el objetivo de garantizar el desarrollo de los hijos independiente a la relación de los progenitores.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Se trata de una Investigación básica, que según Carrasco (2005), tiene el objetivo de profundizar en conocimientos sobre un tema o variables de estudio acerca de la realidad (p. 43).

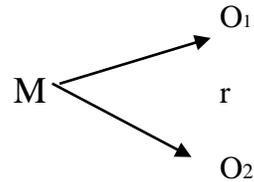
Además, la presente investigación será de tipo correlacional- descriptivo, en otras palabras, se analizó y estudió la relación que existe entre las variables de Conciliación Extrajudicial y la Solución de conflictos., mediante una descripción de la obtención de datos en la ficha de recolección de datos, entrevista y encuesta. (Carrasco, 2005, p. 73)

#### **3.2. Diseño de Investigación**

La investigación es de Diseño no experimental, porque no se interviene en las variables de Conciliación Extrajudicial y Solución de conflictos, tal como señala Carrasco (2005) que en el estudio de las variables y se toman tal cual como se muestran en la realidad sin alterarla o modificarla (p.71.).

Asimismo, es de tipo Transversal, ya que el estudio se realizó en un momento determinado del tiempo (Carrasco, 2005, p.72); es decir, que la recolección de datos se dará en un único año, 2021; de ambas variables descritas.

Se establece la siguiente fórmula para demostrar el diseño:



Donde:

M : Los expedientes de Conciliación Extrajudicial en materia de familia

O1: Conciliación Extrajudicial

O2: Solución de conflictos en materia de familia

r : Relación

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Carrasco (2005) señala que la población son los elementos de estudio (pág. 237); por tal motivo se analizaron los 4 Centros de Conciliación Extrajudicial en materia de familia existentes en la Provincia de Ilo, año 2021.

1. Centro de Conciliación Extrajudicial Consenso por la paz.
2. Centro de Conciliación Extrajudicial “Unión por la Paz”
3. Centro de Conciliación Manrique - CECANS -Ilo
4. Centro de conciliación Extrajudicial Pacífico Legal “CEPACÍFICO”

**Tabla 2***Población según los centros de conciliación de la provincia de Ilo 2021*

Centros de conciliación extrajudicial				
	CENCANS	CONSENSO POR LA PAZ	UNIÓN POR LA PAZ	CEPACÍFICO
Enero	7	17	3	4
Febrero	6	2	3	3
Marzo	5	6	6	5
Abril	8	3	4	5
Mayo	7	5	5	3
Junio	3	6	3	3
Julio	11	2	8	5
Agosto	7	3	5	3
Setiembre	4	5	2	3
Octubre	4	3	6	6
Noviembre	7	3	5	3
Diciembre	9	4	4	7
total	78	59	54	50
		241		

*Nota:* Datos obtenidos de los Centros de conciliación- Ilo

### 3.3.2. Muestra

La muestra hace referencia a un grupo de casos que tienen características similares y son extraído del total de población, mediante un proceso de muestreo aleatorio, debido que es complicado analizar toda la población total (Vara, 2012, p. 221), por consiguiente, para la investigación se va a aplicar un nivel de significancia de 0.05%, error de muestreo al 5%, que son tomados para la fórmula estadística:

$$n^{\circ} = \frac{N(z^2) * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N : 241 (total de personas que llegaron a un centro de conciliación en la provincia de Ilo)

Z : 1,96 (nivel de significancia al 5%)

E : 0,05 (error de muestreo)

p : 0,5 (porcentaje de personas que llegaron a una acta de conciliación)

q : 0,5 (porcentaje de personas que no llegaron a una acta de conciliación)

Por consiguiente, en aplicación de la fórmula estadística, se obtiene una muestra de 149 usuarios que fueron encuestados para obtener los resultados de la presente investigación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se usarán serán dos:

- a. **Observación:** de acuerdo a Carrasco (2005), la observación es un proceso sistémico de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso o un acontecimiento, o conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información (p.282). en ese sentido se observaron las dimensiones e indicadores y que pueden verse en la tabla de variables.
- b. **Encuesta:** es un técnica para la investigación social por excelencia, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que ella contiene; que sirve para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas de forma directa o indirecta a sujetos de la unidad del estudio investigativo (Carrasco, 2005, p 314), por vía de la aplicación tanto de cuestionarios y de forma complementaria la entrevista, para medir la relación

entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en la provincia de Ilo, año 2021.

Los instrumentos serán tres, uno de la técnica Observación y dos de la técnica Encuesta:

- a. **Ficha de Observación:** de acuerdo a Carrasco (2005), se da cuando existe un contacto directo entre el observador y la realidad que se observa. (p.313); por lo que, se utilizó la ficha de observación ya validada por Ramírez (2021), que sirvió para la recolección de los datos en materia de conciliación extrajudicial y solución de conflictos de la provincia de Ilo, año 2021, y así, ordenar y posteriormente procesar los datos según los objetivos de la investigación.
- b. **Entrevista:** Consiste en un diálogo interpersonal entre el investigador y el entrevistado, en una relación cara a cara (Carrasco, 2005, p. 316). En tal sentido las preguntas formuladas se amparan en el marco teórico antes expuesto y se encuentra validado por Ramírez (2019), para tal caso la entrevista fue aplicada a los directores de los centros de conciliación de la Provincia de Ilo sobre las variables de estudio, conciliación extrajudicial y solución de conflictos.
- c. **Cuestionario:** Según Carrasco (2005) indica que el cuestionario permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se entrega a cada una de ellas; con preguntas estandarizadas se previene y anticipación, asimismo tienen calidad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. Por ende, dicho cuestionario de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos está validado por Flores y Soto (2021), asimismo se encuentra enmarcado a las variables del problema de investigación, y guardan estrecha relación con las dimensiones e indicadores.

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

#### **3.5.1. Técnicas de procesamiento**

El presente estudio se centra en dos pasos generales que se detallan a continuación:

**Paso 1.** Se realizó la Operacionalización de variables, en el que se muestra la definición conceptual de las variables conciliación extrajudicial y solución de conflictos; asimismo contiene la definición operacional, dimensiones e indicadores.

**Paso 2.** Se contó con los instrumentos tales como la ficha de observación entrevista y cuestionario, ya validadas por Ramírez (2019) y Flores y Soto (2021), para su ejecución y recolección de datos, posteriormente su debido procesamiento.

#### **3.5.2. Análisis de datos**

En la investigación de la conciliación extrajudicial y solución de conflictos, cuya metodología se establece en una investigación básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo - correlacional, para lo cual, se procederá a realizar el siguiente análisis de datos:

**Paso 1.** Se elaboró las solicitudes de autorización de resolución de actas de conciliación extrajudicial en materia de familias a todos los centros de la provincia de Ilo, en referencia al año 2021, cuya venia permitió la obtención de información de las actas de conciliación extrajudicial en materia de familia.

**Paso 2.** Obtenida la autorización por parte del director de cada Centro de conciliación extrajudicial, se aplicó la ficha de observación.

**Paso 3.** Se aplicó el instrumento de entrevista a 4 directores de los centros de conciliación Extrajudicial de la provincia de Ilo, cuya finalidad es la recolección de información en cuanto a las variables de estudio.

**Paso 4.** Se aplicó el cuestionario a 149 personas que buscaron el servicio en los centros de la provincia de Ilo, para el medir el nivel de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, y así procesar los datos obtenidos en dicha aplicación.

**Paso 5.** Dicha información obtenida por los instrumentos aplicados, se descargó en el programa Microsoft Excel, donde se procesará las tablas y figuras que demuestren los resultados obtenidos en cumplimiento de los objetivos e hipótesis de la investigación.

**Paso 6.** Se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos, entonces se realizó las correlaciones para la comprobación de las hipótesis de la investigación con el fin de plasmar y describir los resultados y posteriormente se realizó la triangulación de los resultados mediante la elaboración de la Discusión.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación de resultados, Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.**

De acuerdo a los instrumentos validados por Ramírez (2019) y Flores y Soto (2021), y mediante la autorización de los 4 centros de conciliación extrajudicial de la provincia de Ilo, se pudo recolectar los datos, asimismo se procedió a tener una entrevista sobre las variables de la investigación hacia los directores y la ejecución de las encuestas que estuvo conformada por 10 preguntas de las variables de estudio, en una muestra de 149 usuarios.

Dichos datos se procesaron en Microsoft Excel y el programa estadístico de SPSS versión 25, determinando los objetivos e hipótesis planteadas sobre las variables de estudio, conciliación extrajudicial y solución de conflictos.

A continuación, se muestran en tablas y figuras con su respectivo análisis y interpretación, en la primera parte la descripción de los datos obtenidos por la ficha de observación, la segunda parte fue la descripción de la entrevista que complementa la visión de los directores de los centros de Conciliación Extrajudicial de la provincia de Ilo, y la tercera parte descriptiva comprende el análisis e interpretación de las dimensiones y objetivos de estudio y por último se presentaron el contraste de las hipótesis, cabe resaltar que se respetó las normas del Formato APA séptima edición.

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de la investigación

##### 4.1.1.1. Instrumento de investigación- Ficha de recolección de datos

**Tabla 3**

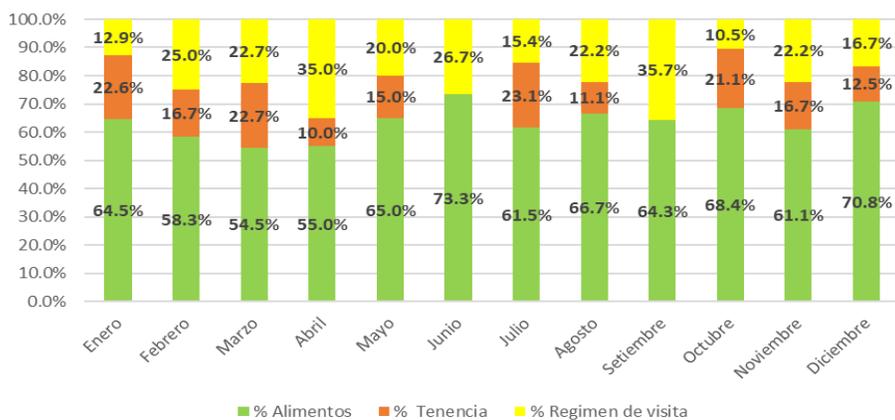
*Consolidación de casos de casos en materia de Familia en la provincia de ILO*

Nº Meses	Alimentos	Tenencia	Régimen de visita	total	% Alimentos	% Tenencia	% Regimen de visita
1 Enero	20	7	4	31	64.5%	22.6%	12.9%
2 Febrero	7	2	3	12	58.3%	16.7%	25.0%
3 Marzo	12	5	5	22	54.5%	22.7%	22.7%
4 Abril	11	2	7	20	55.0%	10.0%	35.0%
5 Mayo	13	3	4	20	65.0%	15.0%	20.0%
6 Junio	11	0	4	15	73.3%	0.0%	26.7%
7 Julio	16	6	4	26	61.5%	23.1%	15.4%
8 Agosto	12	2	4	18	66.7%	11.1%	22.2%
9 Setiembre	9	0	5	14	64.3%	0.0%	35.7%
10 Octubre	13	4	2	19	68.4%	21.1%	10.5%
11 Noviembre	11	3	4	18	61.1%	16.7%	22.2%
12 Diciembre	17	3	4	24	70.8%	12.5%	16.7%

*Nota:* Datos obtenidos de Ficha de recolección de datos de Centros de Conciliación de Ilo

**Figura 5**

*Consolidación de casos en materia de Familia en la provincia de ILO*



*Nota:* Datos de los casos en materia de familia en la provincia de Ilo, procedentes de la tabla 3

### **Análisis e interpretación**

De la tabla 3 y figura 5, mediante la ficha de recolección de datos en materia de familia, se observa que los 4 centros de conciliación de la provincia de Ilo, en el mes de enero se observa que el 64,5% corresponde a tema de alimentación, el 22,6% de casos respecto a la tenencia de menores y el 12,9% responde a régimen de visitas.

Asimismo, en el mes de febrero del 2021, se observa que el 58,3% de los casos corresponde al tema de alimentación de menores, además el 16,7% responde a tema de tenencia de los hijos y el 25% de los casos se trata de régimen de visitas.

En el mes de marzo del año 2021, se demuestra que el 54,5% de total de los casos corresponde a alimentación, el 22,7% refiere al tema de tenencia y al tema de régimen de visitas.

También en el mes de abril del 2021, se observa que el 55% de los casos corresponde al tema de alimentación, el 10% se refiere al tema de tenencia de los menores y el 35% de los casos hace referencia al régimen de visitas.

En el mes de mayo del 2021, se muestra que el 65% de los casos hace referencia al tema de alimentación, el 15% corresponde a tenencia de menores y el 20% responde al tema de régimen de visitas a los hijos.

Durante el mes de junio del 2021, se observa que el 73,3% del total de casos hace referencia al tema de alimentación, el 26,7% corresponde al tema de régimen de visitas.

En julio del 2021, se determinó que el 61,5% de los casos corresponde al tema de alimentación, el 23,1% del total responde al tema de tenencia y el 15,4% corresponde a régimen de visitas.

Agosto del 2021, se observó que el 66,7% del total de los casos corresponden al tema de alimentación, el 11,1% responden al tema de

tenencia de los menores y el 22,2% de los usuarios trataron el tema de régimen de visitas.

En el mes de setiembre del 2021, el 64,3% del total de casos trataron el tema de alimentación y el 35,7% de los usuarios trataron el tema de régimen de visitas.

Durante el mes de octubre del 2021, el 68,4% de los usuarios trataron el tema de alimentos en los centros de conciliación, el 21,1% de los casos se trataron por tenencia de los hijos y el 10,5% corresponde al tema de régimen de visitas.

En noviembre del 2021, se observa que el 61,1% del total de casos trataron el tema de alimentación, el 16,7% corresponde al tema de tenencia de niños y el 22,2% hacen referencia al tema de régimen de visitas de los menores.

Y por último, el mes de Diciembre del 2021, se muestra que el 70,8% de los usuarios trataron el tema de alimentación, el 12,5% corresponde al tema de tenencia de menores y el 16,7% responde al tema de régimen de visitas.

De lo descrito anteriormente, se analiza que más del 50% de los usuarios trataron el tema de alimentación como principal asunto a tratar en los 4 centros de conciliación extrajudicial, seguido por los temas de tenencia familiar y régimen de visitas.

**Tabla 4**

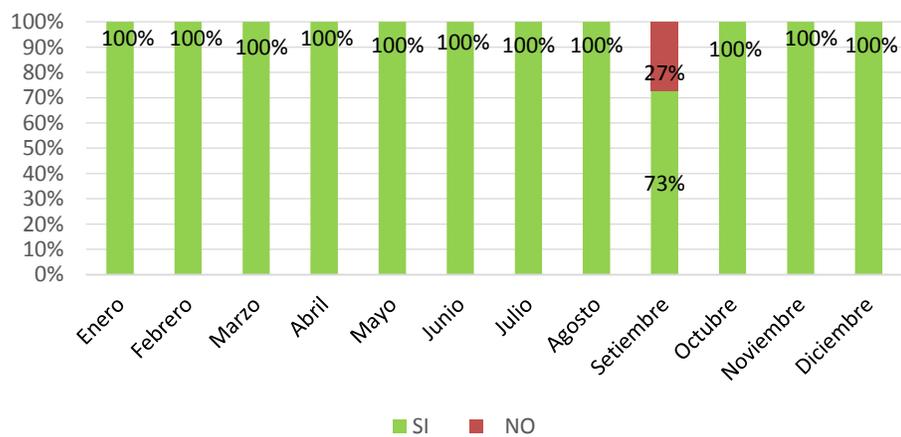
*Porcentaje de casos que arribaron a una conciliación en la provincia de Ilo*

N°	Meses	SI Arribaron a conciliación	NO Arribaron a conciliación	SI	NO
1	Enero	31	0	100%	0%
2	Febrero	12	0	100%	0%
3	Marzo	22	0	100%	0%
4	Abril	20	0	100%	0%
5	Mayo	20	0	100%	0%
6	Junio	15	0	100%	0%
7	Julio	26	0	100%	0%
8	Agosto	18	0	100%	0%
9	Setiembre	11	3	73%	27%
10	Octubre	19	0	100%	0%
11	Noviembre	18	0	100%	0%
12	Diciembre	24	0	100%	0%

*Nota:* Ficha de recolección de datos de Centros de Conciliación de Ilo

**Figura 6**

*Porcentaje de los casos que arribaron a conciliación en la Provincia de Ilo*



*Nota:* La figura muestra los porcentajes de casos que arribaron a conciliación procedentes de la Tabla 4

## Análisis e interpretación

De la tabla 3 y figura 7, se observa que, durante los meses del 2021, los meses que tuvieron mayor cantidad de casos a resolver fueron los meses de enero, julio y diciembre, también se observa que los conflictos han llegado a un acuerdo de conciliación, exceptuando el mes de Setiembre, que solo el 73% concluyo satisfactoriamente en acuerdo de ambas partes, y el 27% no.

Por lo que se puede analizar que la conciliación extrajudicial repercutió en la solución de conflictos de las partes interesadas con respecto al tema de familia en un 100%.

**Tabla 5**

*Total de casos en materia de Familia de la Provincia de Ilo*

	Alimentos	Tenencia	Régimen de visita	total
Total de casos	152	37	50	239
Porcentaje	63.60%	15.48%	20.92%	100.00%

*Nota:* Ficha de recolección de datos de Centros de Conciliación de Ilo

**Figura 7**

*Porcentaje de casos en Materia de Familia*



*Nota:* La figura muestra los porcentajes de casos en Materia de familia procedentes de la Tabla 5

## **Análisis e interpretación**

De la tabla 3 y figura 8, se observa que del total de casos presentados antes los centros de conciliación 63,60% corresponden a tema de alimentos, el 20,92% de casos han tratado el tema de régimen de visitas y por último, el 15,48% hace referencia al tema de tenencia de menores.

### **4.1.1.2. Instrumento de entrevista a directores**

Mediante documento que versa en anexos, se obtuvo la autorización para la entrevista hacia los directores de los centros extrajudiciales de la provincia de Ilo, lo cual respondieron lo siguiente:

1. ¿Considera usted, que la Ley N 26872, Ley de conciliación extrajudicial viene cumpliendo sus objetivos en la Provincia de Ilo?

En cuanto a las respuestas fueron las siguientes:

*Centro de Conciliación Extrajudicial “Unión por la Paz” cuya directora sostiene que la conciliación extrajudicial si cumple con sus objetivos, porque la gente ya conoce y acuden a solicitar los servicios de los centros de conciliación a fin de solucionar sus problemas familiares. (Soto, 2022)*

*Asimismo, el centro extrajudicial CECANS-ILO, respalda la opinión de la directora de Unión por la paz, y más aun el centro de Conciliación Extrajudicial “Consenso por la Paz” cuyo director está completamente convencido que las familias puedan solucionar sus conflictos de la manera más adecuada y así no hay sobrecarga judicial. (Vera,2022)*

*Sin embargo, el centro de conciliación extrajudicial Pacífico Legal “CEPACIFICO”, cuyo director dio opinión que aún no viene cumpliendo sus objetivos, porque se debe promover la obligatoriedad en materia de familia, esto conllevaría a la reducción de la carga procesal y que los actos sean céleres. (Quipe, 2022)*

2. ¿Cree usted que las personas concurren a este Centro de Conciliación Extrajudicial, lo hacen porque se sienten presionados por sus obligaciones o necesidades u otros motivos, precise?

En cuanto a las respuestas fueron las siguientes:

*La directora del centro de Conciliación Extrajudicial “Consenso por la Paz”, explica que no considera que hay algún tipo de presión, ya que la conciliación es un acto voluntario y la motivación es la solución de la controversia o problema, siendo esta la vía por el cual llegan a un consenso. (Vera, 2022)*

*Asimismo, centro extrajudicial CECANS-ILO sostiene que, por ser un acto voluntario, acuden a el por qué es seguro, rápido y económico, por ende, no hay presión alguna.*

*Así también, la directora del centro de conciliación Unión por la paz, señala que la gente no quiere tener problemas judiciales, y por lo general se ha aprendido a respetar los derechos de los demás, y mas aun cuando se trata de temas los menores y las mujeres.*

*Sin embargo, el Centro de conciliación Pacífico Legal “CEPACIFICO”, sostiene que hay una presión por sus obligaciones, ya que pocos entienden el real alcance de los actos de conciliación.*

3. ¿Dentro de las materias que se vienen conciliando en este Centro de Conciliación Extrajudicial, que materia cree Ud. que es la más concurrente o frecuente?

*Los 4 centros de conciliación afirman que la materia que se viene conciliando con mayor recurrencia es el tema de alimentos de los menores, seguido de la tenencia de menores y el régimen de visitas.*

#### 4.1.2. Resultados según objetivos

**Objetivo General-** Determinar la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.

**Tabla 6**

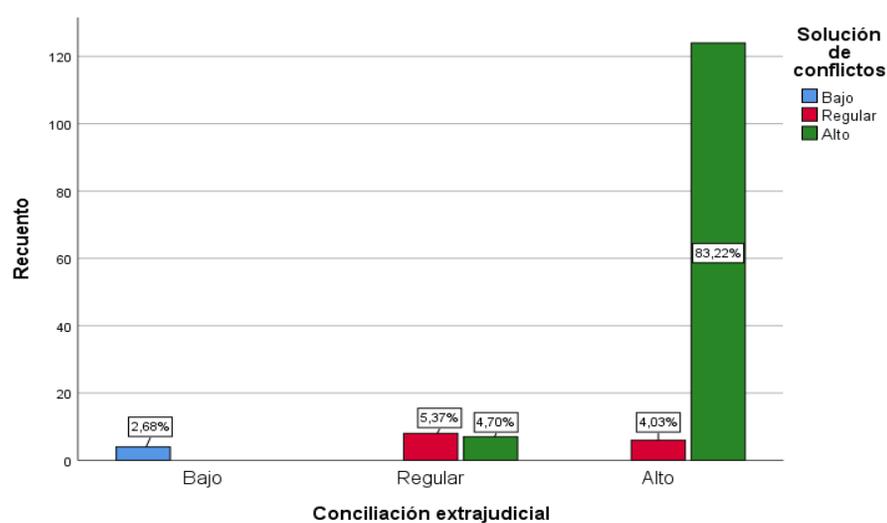
*Relación entre Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*

			Solución de conflictos			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Conciliación extrajudicial	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%
	Regular	Recuento	0	8	7	15
		% del total	0,0%	5,4%	4,7%	10,1%
	Alto	Recuento	0	6	124	130
		% del total	0,0%	4,0%	83,2%	87,2%
Total		Recuento	4	14	131	149
		% del total	2,7%	9,4%	87,9%	100,0%

*Nota:* Recolección de datos procesados en el SPSS v. 25

**Figura 8**

*Relación entre Conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*



*Nota:* La figura muestra la relación entre la conciliación extrajudicial y solución de conflictos procedentes de Tabla 6

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con la tabla 6 y figura 8, muestra que el 87,2% de los usuarios sostiene que el nivel de la conciliación extrajudicial es alto, asimismo el 10,1% de los encuestados manifiesta que el nivel de la conciliación extrajudicial es regular y solo el 2,7% señala que es de nivel bajo, lo que representa que en cuanto a conocimiento y apreciación sobre la conciliación en materia de familia es buena, es decir, que existe en el usuario saberes previos que le permiten acceder al servicio, entonces en el lugar previsto de la ley, se les brinda la asesoría legal necesaria sobre el proceso de conciliación a realizar y buscando que se cumpla los objetivos para lograr una solución pertinente.

Asimismo se observa que el 87,9% y 9,7% de los encuestados señala que el nivel de la solución de conflictos es alto y regular respectivamente, lo que demuestra que las personas en su gran mayoría llegan o arriban a una solución del conflicto en materia familiar, que en gran parte es por demanda de alimentos a los menores, además se demuestra que existe buenos estilos de resolución de conflictos en materia familiar, argumentando que ello consiste por la capacitación constante y el buen trato brindado desde el inicio del proceso.

Por lo tanto, en cumplimiento del objetivo general, se muestra que el 83,2% de la población encuestada indica que el nivel de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, es decir, los usuarios concluyen que este proceso les fue productivo para alcanzar los objetivos ya sea en la pensión de alimentos, régimen de visitas o tenencia del menor, siendo los casos más recurrentes presentados ante la conciliación extrajudicial de la Provincia de Ilo.

**Objetivo específico 1.-** Determinar la relación que existe entre del conocimiento de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021

**Tabla 7**

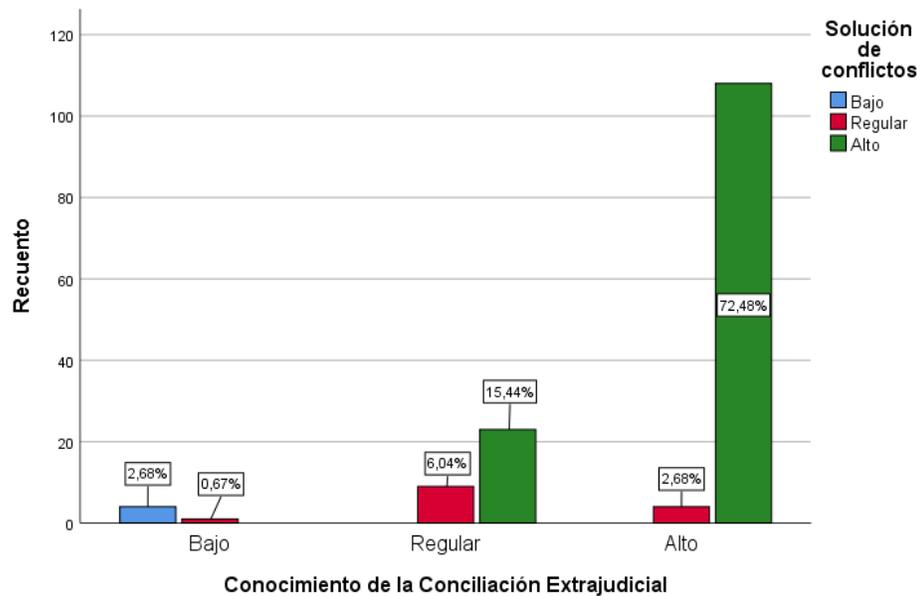
*Relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*

		Solución de conflictos			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Conocimiento de la conciliación extrajudicial	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	2,7%	0,7%	0,0%	3,4%
	Regular	Recuento	0	9	23	32
		% del total	0,0%	6,0%	15,4%	21,5%
	Alto	Recuento	0	4	108	112
		% del total	0,0%	2,7%	72,5%	75,2%
Total	Recuento	4	14	131	149	
	% del total	2,7%	9,4%	87,9%	100,0%	

*Nota:* Recolección de datos procesados en el SPSS v. 25

**Figura 9**

*Relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*



*Nota:* La figura muestra la relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos procedentes de la Tabla 7

## **Análisis e interpretación**

Según la tabla 7 y figura 9 se demuestra que el 21, 5% y 75,2% de los encuestados señalan que el nivel del conocimiento de la conciliación extrajudicial es regular y alto respectivamente, es decir que, tienen conocimiento de la conciliación extrajudicial, en una primera parte por medio de otras personas (amistades, familiares, etc), quienes le manifiestan de alguna experiencia percibida, comunicando a modo de saberes previos sobre el proceso de conciliación y sus beneficios, posteriormente, existe una segunda parte del conocimiento manifestado por los encuestados, que refiere al momento en que se le brinda la atención en un centro de conciliación, detallando el marco legal y los objetivos que persigue, es entonces que los usuarios acceden con la finalidad de lograr un consenso que no se pudo obtener entre cuatro paredes del interior de un hogar.

Asimismo de manera análoga se observa que el 87,9% y 9,7% de los encuestados señala que el nivel de la solución de conflictos es alto y regular respectivamente, lo que demuestra que las personas en su gran mayoría llegan o arriban a una solución del conflicto en materia familiar, que en gran parte es por demanda de alimentos a los menores, además se demuestra que existe buenos estilos de resolución de conflictos en materia familiar, argumentando que ello consiste por la capacitación constante y el buen trato brindado desde el inicio del proceso.

Por ende, en cumplimiento del objetivo específico 1, se muestra que el 72,5% de los usuarios sostienen que el nivel del conocimiento de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos en materia familiar tienen un nivel alto, es decir, que población encuestada manifiesta sentirse conforme con la orientación sobre el proceso de conciliación que en su mayoría de caso se ha logrado arribar a un acuerdo por ambas partes, por lo que se puede expresar que a mayor nivel de conocimiento es mayor el nivel de solución de conflicto.

**Objetivo específico 2.-** Determinar la relación que existe entre la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, Provincia de Ilo, 2021.

**Tabla 8**

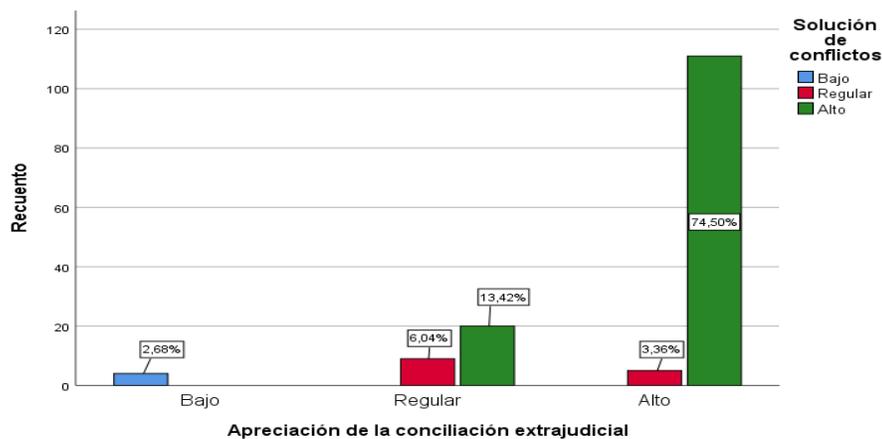
*Relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*

		Solución de conflictos			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Apreciación de la conciliación extrajudicial	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%
	Regular	Recuento	0	9	20	29
		% del total	0,0%	6,0%	13,4%	19,5%
	Alto	Recuento	0	5	111	116
		% del total	0,0%	3,4%	74,5%	77,9%
Total	Recuento	4	14	131	149	
	% del total	2,7%	9,4%	87,9%	100,0%	

*Nota:* Recolección de datos procesados en el SPSS v. 25

**Figura 10**

*Relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*



*Nota:* La figura muestra la relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos procedentes de la Tabla 8

## **Análisis e interpretación**

Según la tabla 8 y figura 10, se observa que el 19,9% y 77,9% de los encuestados sostiene que el nivel de la apreciación de la conciliación extrajudicial es regular y alta respectivamente, lo que demuestra que la percepción de la población encuestada es buena ya que señala que el tiempo es muy valioso y es uno de las grandes ventajas que posee antes de acudir al poder judicial, ya que la carga procesal de los juzgados son muy alta y tediosa para realizar un proceso, en ese sentido se señala que tanto la atención del centro de conciliación como el tiempo que toma dicho proceso son recomendables y óptimos para obtener una solución de conflicto.

Además de manera análoga se observa que el 87,9% y 9,7% de los encuestados señala que el nivel de la solución de conflictos es alto y regular respectivamente, lo que demuestra que las personas en su gran mayoría llegan o arriban a una solución del conflicto en materia familiar, que en gran parte es por demanda de alimentos a los menores, además se demuestra que existe buenos estilos de resolución de conflictos en materia familiar, argumentando que ello consiste por la capacitación constante y el buen trato brindado desde el inicio del proceso.

Por lo tanto, en cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que el 74,5% de los encuestados manifiestan que el nivel de la apreciación de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, es decir, que el proceso de orientación y el tiempo especificado son los adecuados para lograr un consenso entre las partes, ahorrando dinero y tiempo ante un proceso judicial engorroso y acompañado de estrés a las partes.

## 4.2. Contratación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

#### Hipótesis

*H0*: Las variables conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, tienen una distribución normal en sus datos.

*H1*: Las variables conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, no tienen una distribución normal en sus datos.

#### Estadístico de prueba

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Conciliación extrajudicial	0,188	149	0,000	0,851	149	0,000
Solución de conflictos	0,242	149	0,000	0,815	149	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota*: Procesamiento en datos en SPSS v.25

#### Análisis y decisión

En aplicación de la encuesta a la muestra de personas que acudieron a un centro de conciliación extrajudicial de la provincia de Ilo, se obtuvo la recolección de los datos, los cuales fueron ordenados en el SPSS v. 25 para el planteamiento de la prueba de normalidad, entonces se tomaron los valores consignados por la Prueba de Kolmogorov Smirnov, debido a que los datos son mayores a 50 datos, específicamente 149 datos, en ese sentido, se observó que el sig = 0,000 para ambas variables, por ende se acepta la hipótesis alterna que refiere que los datos no son normales,

indicando que para el planteamiento de las hipótesis de la investigación se debe utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Hipótesis general

*H0*: La Conciliación Extrajudicial no se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

*H1*: La Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

#### Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

**Tabla 10**

*Correlación entre conciliación extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia*

			Conciliación extrajudicial	Solución de conflictos
Rho de Spearman	Conciliación extrajudicial	Coeficiente de correlación	1,000	0,547**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	149	149
	Solución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	149	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Procesamiento de datos en SPSS V.25

#### Análisis y toma de decisión

Del procesamiento de datos, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la misma que señala que el valor de sig=0,000 y siendo menor a 0.05, señala que se debe aceptar la hipótesis alterna que refiere lo siguiente: la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente

con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021, asimismo, se observa que el valor del coeficiente de correlación es 0.547 lo que precisa que la relación es positiva moderada entre las variables de estudio.

#### 4.2.3. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 01

*H0*: El conocimiento de la Conciliación Extrajudicial no se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021

*H1*: El conocimiento de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo.

##### Estadístico de prueba

Comprobación estadística de hipótesis

##### Tabla 11

*Correlación entre el conocimiento de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos*

			Conocimiento de C.E.	Solución de conflictos
Rho de Spearman	Conocimiento de C.E.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	0,546** 0,000
		N	149	149
	Solución de conflictos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,546** 0,000	1,000 .
		N	149	149

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

*Nota:* Procesamiento de datos en SPSS V.25

### **Análisis y toma de decisión**

De acuerdo a los datos emanados de las respuestas de las encuestas, se llevó al procesamiento por medio del programa estadístico de SPSS v. 25, el cual indica que el p-valor= 0.000; y cumpliendo con la premisa de ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna que manifiesta lo siguiente: El conocimiento de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo; además se muestra que el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,546, por tanto demuestra que existe una correlación directa y significativa de nivel moderado.

### **Hipótesis específica 02**

*H0*: La apreciación de la Conciliación Extrajudicial no se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

*H1*: La apreciación de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

### **Estadístico de prueba**

Comprobación estadística de hipótesis

**Tabla 12**

*Correlaciones entre la apreciación de la conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos*

			Apreciación de la C.E.	Solución de conflictos
Rho de	Apreciación	Coeficiente de correlación	1,000	0,417**
Spearman	de la C.E.	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	149	149
	Solución de	Coeficiente de correlación	0,417**	1,000
	conflictos	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	149	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Procesamiento de datos en SPSS V.25

### **Análisis y toma de decisión**

A consecuencia del procesamiento de datos obtenidos por las encuestas aplicadas, se llevaron los datos al programa estadístico del SPSS v. 25 para el contraste de la hipótesis, obteniendo el p-valor= 0.000, y cumpliendo con la premisa de ser menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la misma que determina lo siguiente: La apreciación de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021, asimismo se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.414, lo que señala que existe una correlación positiva directa y de nivel moderado entre la dimensión de apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos.

### **4.3. Discusión de resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, en este apartado entran en una triangulación con otros autores.

En cuanto al planteamiento del problema, se abordó la realidad problemática de la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto,

abordando una evolución histórica de las variables de estudio, y llegando hasta la actualidad del contexto en la provincia de Ilo, la cual desemboca en la interrogante general -¿Cuál es la relación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021?, asimismo para dar respuesta a la interrogante, se desarrolló mediante la recolección de datos de los casos que acudieron a los centros de conciliación, además de una entrevista muy estrecha y concisa a los directores y la aplicación de una encuesta a 149 usuarios que en aras de solucionar sus conflictos en materia de familia acudieron ante un conciliador. Por ende, la hipótesis de la investigación fue: la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.

Entonces, para tener el soporte teórico de la investigación, se indagó en los antecedentes internacionales, nacionales y locales, asimismo, se desarrolló el abanico de conceptos, características, procesos, sobre las variables de estudio, a fin de obtener un amplio conocimiento y respaldo teórico.

En cuanto a la metodología, es una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, que mediante las técnicas e instrumentos tales como la ficha de observación, entrevista y cuestionario, sometidos a una población conformada por 149 usuarios; se obtuvieron los resultados que fueron debidamente procesados por el programa de SPSS v. 25 y debidamente presentados mediante tablas y figuras.

En los resultados descriptivos de la investigación, se observó que recolección de datos mediante la ficha de observación precisa que un 98,74% arribaron en una solución del conflicto producto de la conciliación extrajudicial; además, el 100% de los directores de los centros de conciliación de la provincia de Ilo, sostienen que el nivel de conciliación y solución de conflictos es alto, ya que la mayoría de casos por alimentos, tenencia y régimen de visitas se han resueltos, brindando un servicio de calidad, haciendo un procedimiento más rápido, económico y de buen trato a la población.

En cumpliendo del objetivo general se observó que el 83,2% de la población encuestada indicó que el nivel de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, es decir, los usuarios concluyen que este proceso les fue productivo para alcanzar los objetivos. Y en cuanto a la hipótesis general, se halló que el valor de sig=0,000 y siendo menor a 0.05, por lo que demuestra que existe relación entre la Conciliación Extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021 y coeficiente de correlación es 0.547 lo que precisa que la relación es positiva moderada.

Por lo tanto, tales resultados se triangularon con otras investigaciones, de las cuales guarda similitud con Flores y Soto (2021), donde sostiene que existe una relación directa y significativa en la provincia de Corone Portillo, siendo su valor de  $r=0.914$  (coeficiente de Pearson), por lo que concluye la investigación que a mayor nivel de conciliación extrajudicial mejora el nivel de solución de conflictos. En cuanto a sus hipótesis, se encontró una relación entre el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, debido a que su valor  $r = 0.900$ ; y también halló relación entre la apreciación de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos, ya que su  $r = 0.895$ , dicho autor demostró una correlación directa y significativamente.

Asimismo, Ramírez (2019), en su tesis la cual llegó a la conclusión mediante los instrumentos aplicados a la población, determinó de forma descriptiva que, si existe un nivel alto, tanto en la entrevista a directores, como la encuesta a los usuarios y en la recolección de datos del año 2018.

También los resultados son respaldados por García y Quiroz (2021), en su tesis, en la llegaron a la conclusión que el 50% de las solicitudes culminaron en una acta de conciliación, ello comprueba su efectividad, lo que permite afirmar que si es una herramienta útil; este mecanismo goza de una gran relevancia para afrontar la crisis judicial, obtenido un nivel alto de efectividad, y promoviendo a

ampliar la difusión de la conciliación extrajudicial para el beneficio de la población con conflictos en materia de familia.

Así también se realizó el contraste con la investigación de Maldonado (2017), en su tesis que llegó a la conclusión de existe un nivel de satisfacción de los usuarios en un 86%, con respecto del procedimiento administrativo de conciliación extrajudicial, asimismo el 98% de los usuarios se sintieron satisfechos respecto a su experiencia previa en conciliación extrajudicial, el 68% de los amigos de los usuarios se mostraron satisfechos respecto de la conciliación extrajudicial, el 94% de los usuarios se mostraron satisfechos respecto a la información que recibieron sobre el servicio, además el 98% de los usuarios se sintieron satisfechos con la organización de información, y finaliza puntualizando que el 94% de los casos corresponden al tema de alimentación, seguido por tema de régimen de visitas y por último, el tema de tenencia.

De esta triangulación de comparativa de investigación, resaltamos que la conciliación extrajudicial es un proceso eficiente y logrando obtener un alto nivel en la resolución de conflictos, asimismo se evidenció una relación significativamente entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, en la provincia de Ilo.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

##### **Primera**

Se concluye que el 83,2% de la población encuestada indicó que el nivel de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, es decir, los usuarios concluyen que este proceso les fue productivo para alcanzar los objetivos (también manifestados por los directores de la conciliación extrajudicial) ya sea en la pensión de alimentos, régimen de visitas o tenencia del menor, siendo los casos más recurrentes presentados, asimismo, en cuanto a la hipótesis se halló que el valor de sig=0,000 y siendo menor a 0.05, por lo que demuestra que existe relación entre la Conciliación Extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021 y coeficiente de correlación es 0.547 lo que precisa que la relación es positiva moderada.

##### **Segunda**

Se concluye que el 72,5% de los usuarios sostienen que el nivel del conocimiento de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos en materia familiar tiene un nivel alto, es decir, que la población encuestada manifiesta sentirse conforme con la orientación sobre el proceso de conciliación que en su mayoría de caso se ha logrado arribar a un acuerdo por

ambas partes. Asimismo, en cuanto a la hipótesis se halló que el p-valor= 0,000; y cumpliendo con la premisa de ser menor a 0.05; lo que demuestra que el conocimiento de la conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo; siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,546; demuestra una correlación directa y significativa de nivel moderado.

### **Tercera**

Se concluye que el 74,5% de los encuestados manifiestan que el nivel de la apreciación de la conciliación extrajudicial en relación con la solución de conflictos es alto, es decir, que el proceso de orientación y el tiempo especificado son los adecuados para lograr un consenso entre las partes, ahorrando dinero y tiempo ante un proceso judicial engorroso y acompañado de estrés a las partes. Asimismo, en cuanto a la hipótesis se halló el p-valor= 0.000, y cumpliendo con la premisa de ser menor a 0.05, entonces demuestra que existe relación entre la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021, entonces el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.414, lo que demuestra una correlación positiva directa y de nivel moderado.

## **5.2. Recomendaciones**

### **Primera**

Se recomienda al Estado Peruano, por medio del poder Legislativo, generar la modificación de la Ley de Conciliación, Ley 26872; con la finalidad de que la conciliación extrajudicial sea obligatoria y la población pueda tener mayor celeridad y ahorro en el proceso para solucionar sus conflictos en materia de familia; esto generaría una disminución en la carga procesal que llevan instituciones de justicia.

## **Segunda**

Se recomienda al Ministerio de Justicia, pueda capacitar a más abogados y promover la creación de centros de conciliación que sean gratuitos para la población, a fin fortalecer mejor conocimiento sobre la conciliación extrajudicial y lograr acuerdos más rápidos y lograr un mayor índice de solución de conflictos en la provincia de Ilo.

## **Tercera**

Se recomienda al Ministerio de Justicia promocionar y difundir el uso y beneficios de la conciliación extrajudicial, y como esta promueve la solución de conflictos en materia de familia, a través de publicidad en medios radiales, televisivos, internet, volantes, e incluso implementar charlas en los centros educativos de nivel secundario y así fomentar una rápida solución y con menor costo, para seguir mejorando la apreciación de la conciliación extrajudicial en las personas que desean resolver un conflicto.

## BIBLIOGRAFÍA

- D. L. 014-2008-JUS (2008). *Reglamento de la Ley de Conciliación Extrjudicial*. Lima-Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minjus/normas-legales/1439533-014-2008-jus>
- D. 1070 (2008, 28 de Junio). *Decreto Legislativo que Modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01070.pdf>
- Carnelutti, F. (1959). *Instituciones del Proceso Civil*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa -América. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/334474250/CARNELUTTI-Francesco- INSTITUCIONES-DEL-PROCESO-CIVIL-TOMO-II-pdf>
- Chacón, L., Freire, W., & Preciado, J. (2019). *La eficacia de la Conciliación en Familia en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Cali durante el periodo 2016 -2017*. Tesis de Pregrado. Santiago de Cali - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10535/1/2019\\_eficacia\\_cociliacion\\_familia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10535/1/2019_eficacia_cociliacion_familia.pdf)
- Chalán, M. (2020). *La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la Administración y los administrados dentro de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7435/1/T3232-MDA-Chalan-La%20conciliacion.pdf>
- Dominguez, I. (2019). *Eficacia Jurídica de la conciliación extrajudicial en materia civil y de familia en la provincia de Tumbes, Octubre 2013- Julio 2015*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/381/TESIS%20-%20DOMINGUEZ%20SEMBRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ENCE. (2019). *Manual de Conciliación*. Lima- Perú: Centro de Estudios de Justicia y Derechos Humanos. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-b%20A1sico-de-conciliaci%20B3n-extrajudicial-CEJDH.pdf>
- Flores, Á., & Soto, J. (2021). *Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019*. Ucayali: Universidad privada de Pucallpa.
- Flores, P. (1980). *Diccionario de Términos jurídicos*. Cuzco: [https://books.google.com.pe/books/about/Diccionario\\_jur%20ADdico\\_fundamental.html?id=gHmaAAAIAAJ](https://books.google.com.pe/books/about/Diccionario_jur%20ADdico_fundamental.html?id=gHmaAAAIAAJ).
- García, M., & Quiroz, M. (2021). *La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia*. Tesis de Pregrado. Colombia: Universidad del Costa CUC. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/11323/8032/LA%20CONCILIACI%20c3%93N%20EXTRAJUDICIAL%20COMO%20HERRAMIENTA%20PARA%20DESCONGESTIONAR%20LA%20JUSTICIA%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez, R. (2017). *Conciliación Extrajudicial y su incidencia en Disminución de la carga procesal, Primer Juzgado Civil de Huancavelica en el 2016*. Tesis de Pregrado. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1591/TESIS%20GUTIERREZ%20HUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lederach, J. P. (1986). *Enreddos, pleitos y problemas. Una práctica para resolver conflictos*. Guatemala: Clara Semilla. Obtenido de <https://ia903106.us.archive.org/20/items/enredospleitosyp00lede/enredospleitosyp00lede.pdf>

- Ley 26782. (1997, 12 de Noviembre). *Ley de Conciliación*. Lima: Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <http://www.osce.gob.pe/htmls/conciliacion/leyconciliacionextraj.htm>
- Lohmann Lucca, G. (1987). *El negocio jurídico*. Lima- Perú: Edit. Studium Ediciones, 2da Edición.
- Loli, S. (1997). *El acceso a la justicia y la justicia de paz en el Perú*. Oficina Técnica de Proyectos de Cooperacion Internacional del Poder Judicial.
- Luna, L. (2018). *Aciertos y desaciertos de la Conciliación Extrajudicial en el Derecho a la Pensión de alimentos en el Distrito de Los Olivos 2017-2018*. Tesis de pregrado. Lima- Perú: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1681/LUNA%20YALA%20LIDIA%20MARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, E. (2017). *Conciliación Extrajudicial y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Huarochiri, Lima-2016*. Tesis de Maestría. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melo, L. (2017). *Cumplimiento de la Pretensión Alimentos en Materia de Familia por las partes en conflicto en los Centros de Conciliación Extrajudicial del Distrital Conciliatorio de Arequipa. 2015-2016*. Tesis de Pregrado. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/300/Luis\\_Tesis\\_titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/300/Luis_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moscoso, J. (2019). *La conciliación extrajudicial como medio eficaz para la resolución de conflictos en Tacna, Mariscal Nieto e Ilo en el año 2016*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/742/Jorge\\_tesis\\_grado-academico\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/742/Jorge_tesis_grado-academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ormachea, I., & Solís, R. (1998). *Retos y posibilidades de la conciliación en el Perú. Primer estudio cualitativo. Propuestas y lineamientos de acción*. Lima: Consejo de Coordinación Judicial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Retos\\_y\\_posibilidades\\_de\\_la\\_conciliaci%C3%B3n.html?id=uXOIXwAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Retos_y_posibilidades_de_la_conciliaci%C3%B3n.html?id=uXOIXwAACAAJ&redir_esc=y)
- Perú, C. P. (1993). Lima - Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Perú, C. P. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Pinedo, M. (2017). *La conciliación Extrajudicial: Problemas mas frecuentes y soluciones*. Lima-Perú: Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/05/La-conciliaci%C3%B3n-extrajudicial-Pinedo-Per%C3%BA.pdf>
- Ramírez, C. (2019). *"La conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de Familia en el Distrito de Tarapoto- año 2018"*. Tarapoto- Perú, Tesis de Pre grado: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39675>
- Rosales, M., & Torres, A. (2020). *Conciliación extrajudicial de pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*. Tesis de Pregrado. Chanchamayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2267/TESIS-TORRES-FLORES-y-ROSALES-HINOSTROZA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ruska, C., & Ledesma, M. (2007). *La conciliación en Familia*. Lima- Perú: Biblioteca Nacional del Perú: 2007-02195. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=RUSKA+Y+LEDESMA+&sxsrf=APq->

WBUwuob1Lw1ec1QewcNukHFZtHAGwg%3A1647489161142&ei=ibAyY  
uKXCJq05OUPyfCSkAs&ved=0ahUKEwiiGOKxn8z2AhUaGrkGHUm4BLI  
Q4dUDCA8&uact=5&oq=RUSKA+Y+LEDESMA+&gs\_lcp=Cgdnd3Mtd2l  
6EAMyBQghEKABOgQIIxAnOg4ILhCABBC

Singer, L. (1996). *Resolución de Conflictos, técnicas de actualización en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Buenos Aires. Obtenido de [https://www.buscalibre.pe/libro-resolucion-de-conflictos-tecnicas-de-actuacion-en-los-ambitos-empresarial-familiar-y-legal/9788449302213/p/1029745?adref=no\\_disponible\\_titulo](https://www.buscalibre.pe/libro-resolucion-de-conflictos-tecnicas-de-actuacion-en-los-ambitos-empresarial-familiar-y-legal/9788449302213/p/1029745?adref=no_disponible_titulo)

Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Paidós, Buenos Aires. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/407951510/Mediando-en-Sistemas-Familiares>

Tinoco, C. (2019). *La conciliación Extrajudicial como herramienta Eficaz para la Resolución de Conflictos surgidos dentro de la Familia y como Mecanismo de ayuda para la reducción de los procesos tramitados antes los Juzgados Especializados de Familia*. Tesis de Pregrado. Lima- Perú: Universidad Antonio Ruiz de Montoya. Obtenido de [https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2077/Tinoco%20Ochoa,%20Carmen%20Valentina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2077/Tinoco%20Ochoa,%20Carmen%20Valentina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed)

Torres, C. (2018). *La conciliación extrajudicial y el interés Superior del niño en la Unidad Judicial Especializada de la Familia, Mujer, Niñez y adolescencia del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi*. Tesis de pregrado. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28051/1/FJCS-DE-1070.pdf>

Velásquez, L. (2019). *La conciliación y la ocupación precaria en Lima, año 2016*. Tesis de Maestría. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido

de

[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/572/Leticia\\_Tesis\\_titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/572/Leticia_Tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wher, P. (1978). *Regulación del Conflicto*.

Zorrilla, U. (2019). *Incumplimiento del principio de oportunidad, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, en la Etapa de la Investigación Preliminar, de la Comisión de un delito, en la reliada del Distrito Fiscal de Apurimac - Distrito y Provincia de Andahuaylas*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/894/Uri\\_tesis\\_grado-academico\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/894/Uri_tesis_grado-academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia: La Conciliación Extrajudicial y la Solución de Conflictos en Materia de Familia en la Provincia de Ilo, 2021.

PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARABLES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
-¿Cuál es la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021?	- Determinar la relación entre la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021.	La Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.	1. Conciliación extrajudicial	Conocimiento de la conciliación extrajudicial  Apreciación de la conciliación extrajudicial	Observación documental Encuesta	Fichas de observación documental Fichas de entrevista Ficha de cuestionario
PREGUNTA ESPECÍFICA	OBJETIVO ESPECÍFICA	HIPOTESIS ESPECÍFICA	2. Solución de conflictos en materia de Familia	Los Conflictos familiares Estilos de resolución de conflictos		TIPO Y DISEÑO
- ¿Cuál es la relación del conocimiento de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021? - ¿Cuál es la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, Provincia de Ilo, ¿2021?	- Determinar la relación que existe entre del conocimiento de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021. - Determinar la relación que existe entre la apreciación de la Conciliación Extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia, Provincia de Ilo, 2021.	- El conocimiento de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021. - La apreciación de la Conciliación Extrajudicial se relaciona significativamente con la solución de conflictos en materia de familia en la Provincia de Ilo, 2021.				Diseño de investigación Básica o pura Corte transaccional Nivel correlacional – descriptivo Población: -Documentos de casos que acuden a centros de conciliación extrajudicial. Conciliadores de los centros de conciliación. -Personas que solicitan el servicio para resolver conflictos. -Directores de los centros de conciliación extrajudicial.