



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN DERECHO**

**TESIS**

**“EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA  
Y JUDICIAL EN MATERIA LABORAL, EN MOQUEGUA,  
2018 Y 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**BR. JESUS ROY CALCINA BELTRAN**

**ASESOR**

**DR. EDUAR MARCELO CORDOVA ALVARADO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DERECHO  
CON MENCIÓN EN DERECHO LABORAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 4

1.1. Descripción de la realidad problemática ..... 4

1.1.1. Antecedentes del problema ..... 4

1.1.2. Problemática de la investigación..... 4

1.2. Definición del problema ..... 6

1.2.1. Problema general..... 6

1.2.2. Problemas específicos ..... 6

1.3. Objetivos de la investigación..... 7

1.3.1. Objetivo general ..... 7

1.3.2. Objetivos específicos ..... 7

1.4. Justificación e importancia de la investigación ..... 7

1.4.1. Justificación de la investigación ..... 7

1.4.2. Limitaciones de la investigación ..... 8

1.5. Variables ..... 8

1.5.1. Variable 1 ..... 8

1.5.2. Variable 2 ..... 9

1.5.3. Operacionalización de variables ..... 9

1.6. Hipótesis ..... 10

1.6.1. Hipótesis general..... 10

1.6.2. Hipótesis específicas ..... 10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO ..... 11

2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	12
2.1.3. Antecedentes locales .....	13
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. El conflicto .....	14
2.2.2. Teoría del conflicto .....	15
2.2.3. Tipos de conflictos .....	19
2.2.4. Niveles de conflicto.....	20
2.2.5. La conciliación .....	22
2.2.6. La conciliación administrativa .....	23
2.2.7. La conciliación judicial .....	23
2.2.8. Conciliación en materia laboral .....	24
2.3. Marco conceptual .....	25
2.3.1. Mecanismos alternativos de solución de conflictos .....	25
2.3.2. La conciliación administrativa .....	25
2.3.3. La conciliación judicial en materia laboral .....	26
2.3.4. Remuneración .....	26
2.3.5. Beneficios sociales .....	27
<b>CAPÍTULO III MÉTODO .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo de investigación .....	29
3.2. Diseño de la investigación.....	29
3.3. Población y muestra .....	29
3.3.1. Población.....	29
3.3.2. Muestra.....	30

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos.....	30
3.4.1. Técnicas de recolección de los datos .....	30
3.4.2. Instrumentos para la recolección de los datos.....	30
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	30
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1. Presentación de resultados.....	31
4.1.1. Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua y a los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto.....	32
4.2. Contratación de hipótesis .....	50
4.2.1. Contratación de la hipótesis general.....	50
4.2.2. Contratación de las hipótesis específicas.....	50
4.3. Discusión de resultados .....	51
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	9
<b>Tabla 2</b> Codificación de entrevistados, Dirección Regional de Trabajo de Moquegua.....	31
<b>Tabla 3</b> Codificación de entrevistados, Corte de Justicia de Mariscal Nieto.....	32
<b>Tabla 4</b> ¿En su judicatura o administración, es aceptada la conciliación en materia laboral por los justiciables o administrados? ¿Cuál considera como la razón principal?.....	33
<b>Tabla 5</b> ¿Los justiciables o administrados conocen los beneficios, bondades y demás atributos de la conciliación al momento de apersonarse a su judicatura o administración? .....	37
<b>Tabla 6</b> ¿ Existe una adecuada capacitación a la comunidad, sobre la institución de la conciliación en materia laboral en la provincia de Mariscal Nieto por parte de su representada, de qué forma y si se cumple con las metas respectivas? .....	41

## **RESUMEN**

La investigación titulada, “Efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, 2018 y 2019”, tuvo como objetivo determinar el nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua en los años 2018 y 2019, para cuyo fin se utilizó la metodología de investigación, correspondiente al enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y explicativo y diseño no experimental, de naturaleza descriptivo, explicativo, retrospectivo de corte transversal; obteniéndose los resultados de que, existe alta efectividad de las conciliaciones administrativas y judiciales tanto en los acuerdos como en la ejecución de las mismas; por lo que en conclusión, la conciliación administrativa y judicial, constituye un mecanismo económico y célere que permite a las partes poner fin a sus conflictos sin la participación de terceras personas solo a partir de sus propuestas y acuerdos personales en u solo acto.

**PALABRAS CLAVES:** Conciliación. Conflictos. Administrativa. Judicial.

## **ABSTRACT**

The research entitled, "Effectiveness of administrative and judicial conciliation in labor matters, in Moquegua, 2018 and 2019", aimed to determine the level of effectiveness of administrative and judicial conciliation in labor matters, in Moquegua in the years 2018 and 2019 , for which purpose the research methodology was used, corresponding to the quantitative approach, descriptive and explanatory level and non-experimental design, of a descriptive, explanatory, retrospective cross-sectional nature; obtaining the results that, there is high effectiveness of administrative and judicial conciliations both in the agreements and in the execution of the same; Therefore, in conclusion, administrative and judicial conciliation constitutes an economic and fast mechanism that allows the parties to end their conflicts without the participation of third parties only based on their proposals and personal agreements in a single act.

**KEY WORDS:** Conciliation. conflicts. Administrative. Judicial.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada, “Efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, 2018 y 2019”, se realizó con la finalidad de indagar y explicar los resultados verificados acerca de una inquietud relacionado con la efectividad de la conciliación efectuada en órganos administrativo y judicial en el Distrito Judicial de Moquegua.

En su desarrollo, se utilizaron diversas fuentes tanto para obtener información primaria como secundaria, asimismo se utilizaron procedimientos para la recolección de datos previa coordinación con las funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua, así como con los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto, a quienes se les pidió su autorización vía consentimiento informado en el sentido de que, la información brindada se utilizará solo con fines académicos y con exclusividad en la presente investigación.

Se comprendió, que la conciliación, siendo un mecanismo de resolución de los conflictos que proporciona economía y celeridad a las partes, no es ejercido en todos los casos debido al desconocimiento y en otro casos, debido a la falta de motivación sobre todo cuando se trata de casos en el Poder Judicial donde se prefiere que se determine en la sentencia a través de la decisión del magistrado; esto sobre todo, en casos de que el demandante peticiona importes demasiado altos, es decir, cuando el petitorio es irrazonable por exagerado.

Así, para cuestiones de mejor comprensión y de cumplimiento con los esquemas y estructuras definidas por la Escuela de Posgrado, la investigación se ha



desarrollado por capítulos, los cuales se procede a explicar brevemente a continuación.

En el Capítulo I, se aborda el problema de la investigación, la descripción de la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, el abordamiento descriptivo de la realidad; el recuento sistemático de los avances científicos a nivel internacional, nacional y local; la formulación de los problemas y de los objetivos, así como la justificación y las limitaciones de la investigación; finalmente, se formulan las hipótesis que orientaron a la investigación.

En el Capítulo II, se aborda el marco teórico de la investigación, se realiza la consideración de los resultados de los estudios científicos previos bajo la denominación de los antecedentes de la investigación como antecedentes internacionales, nacional y locales; asimismo, se desarrollan las bases teóricas y se definen los principales conceptos que fueron utilizados a lo largo de la realización de la investigación.

En el Capítulo III, se aborda el marco metodológico, centrado en la definición del tipo y nivel de investigación, el enfoque y el diseño no experimental; asimismo, se precisan la población y la muestra de la investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV, se presentan y analizan los resultados de la investigación, es decir, se presentan las entrevistas logradas y en casos que correspondan se tabulan a fin de presentarlo en tablas. Asimismo, se expresan las interpretaciones correspondientes en cada uno de los resultados agrupados por preguntas. En seguida, se contrastan las hipótesis a través de la formulación de la hipótesis nula en cada caso, para luego a través de la argumentación sobre la base de la información recolectada y procesada, confirmar o no la hipótesis alterna. Finalmente, se desarrolla la discusión donde utilizando información de investigaciones precedentes, se corrobora o rechazan supuestos teóricos esbozados con la información recabada y procesada.

Finalmente, en el Capítulo V, se abordan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación donde se expresan las ideas fundamentales de la investigación en función a las bases teóricas y los resultados objetivos y procesados.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

##### **1.1.1. Antecedentes del problema**

Desde épocas inmemoriales, los conflictos han sido resueltos recurriendo a las más diversas formas de solución, siendo los más estudiados aquellos que tienen que ver con la autotutela, la autocompensación y la heterocompensación. En el primer caso, se trata de un mecanismo de solución de controversias en forma directa y unilateral a partir del cual una parte no acepta subordinar sus intereses particulares a los ajenos haciendo uso de la fuerza (DELGADO CASTRO, PALOMO VÉLEZ, & DELGADO, 24. p. 269).

En buena cuenta, investigaciones dan cuenta de la autotutela como una figura penal de evolución histórica consistente en la limitación de roles individuales o grupales y su remplazo por la asunción del Estado de rol protagónico respecto del control social. Siendo una de las estrategias, la promoción de la heterocompensación y el proceso en caso se agote las formas previas de solución de controversias que se producen en la sociedad.

##### **1.1.2. Problemática de la investigación**

En la actualidad, los conflictos se resuelven de una de las dos formas: a través de la autocompensación, en cuanto las partes deciden concluir con el litigio por acuerdo mutuo ante la presencia de un tercero imparcial que promueve, facilita y ayuda a las partes a concluir con los acuerdos; o, a través de la heterocompensación en cuanto el tercero cumple un rol imparcial de escucha,

interpretación de hechos y valoración de las pruebas aportadas para tomar una decisión a través de una sentencia.

Este modelo de solución de controversias deviene del desarrollo evolutivo de las formas de composición para afrontar las controversias surgidas en la sociedad. Asimismo, el derecho ha cumplido a lo largo de los años un rol progresivo de solución de conflictos partiendo de soluciones sobre la base criterios subjetivos de los jueces en la edad media y de las razones de la edad contemporánea. Lo que en la actualidad ha devenido en la búsqueda de resolución de conflictos tanto en vía judicial como en vía administrativa.

Esta, es una de las dimensiones comprendidas en el modelo de justicia aplicada y desarrollada en el Perú en la actualidad y tiene un precedente rescatable en cuanto ha resultado útil a los intereses de las personas, sin embargo, aun los mecanismos autocompositivos se encuentran en desarrollo sobre lo que la presente investigación incide a fin de aportar con un estudio para su mejor aplicación y desarrollo.

En Moquegua, en la actualidad se cuenta con dos instituciones de derecho público que tienen el rol fundamental de facilitar la resolución de conflictos en el campo del derecho laboral, y el de administrar justicia en dicha materia, respectivamente, son la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua y el Poder Judicial mediante la Corte Superior de Justicia de Moquegua, a través de los órganos de primera y segunda instancia.

Así, entre los años 2018 y 2019, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del órgano descentralizado, la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Moquegua tramitó alrededor, en términos muy aproximados, 250 casos que comprendían conflictos laborales en sede administrativa, con un resultado de efectividad de 99% de conflictos resueltos a través de conciliación administrativa. En tanto, en el mismo periodo, en la Corte Superior de Justicia de Moquegua, se tramitaron aproximadamente 1500 expedientes, de los cuales el concluyeron por conciliación judicial el 0.01%. Esta

realidad revela la eficacia y eficiencia de la conciliación en sede administrativa y la importancia de la autocomposición al momento de resolver situaciones de conflicto en materia laboral.

Por otro, el perfil de los usuarios del sistema administrativo y judicial de tutela de los derechos fundamentales como al trabajo, se refleja en los resultados que se explican en el párrafo anterior; así, quienes concurren a la Gerencia Regional de Trabajo en busca de solución al conflicto de naturaleza laboral, lo hace con el ánimo de encontrar solución pacífica o en todo caso en busca de justicia rápida y económica que resuelva y atienda su pedido en el menor tiempo y con mayor eficacia. Caso contrario, quienes acuden al sistema judicial de protección de derechos, lo hacen con la idea presunta de buscar no sólo respeto de sus derechos laborales sino, también sanción para buscar sanción para la otra parte, por lo que se atienen a la sentencia judicial aun cuando resulte costoso y tome tiempo prolongado.

En virtud de esta realidad problemática, es que se planteó el problema de investigación con el fin de evaluar la efectividad de la conciliación administrativa y judicial, en materia laboral, en Moquegua entre los años 2018 y 2019, a través de las siguientes interrogantes.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cuál es el nivel de efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019?

P.E.2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

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

Determinar el nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

O.E.1. Determinar la efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019.

O.E.1. Determinar el nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

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

#### **1.4.1. Justificación de la investigación**

Resulta plenamente justificada la presente investigación, por cuanto aborda el tema de la conciliación en sus modalidades administrativa y judicial en Moquegua entre los años 2018 y 2019, estudio que revelará la efectividad de cada una de estas en función de sus resultados.

A nivel jurídico se justifica por cuanto la presente investigación tendrá utilidad para consolidar la prevención de conflictos que deben pasar por difundir los mecanismos alternativos a fin de vincular a los ciudadanos a través de soluciones amistosas.

### **1.4.2. Limitaciones de la investigación**

Los alcances de la presente investigación tienen como fundamento el determinar la efectividad de los mecanismos conciliatorios habidos en el Poder Judicial y la conciliación administrativa en la vía extrajudicial, en materia laboral, siendo la entidad dependiente de la Gerencia Regional de Trabajo de Moquegua.

Teniendo en cuenta que, a nivel judicial, el proceso laboral cuenta con una etapa en la que se pone a las partes en posibilidad de alcanzar acuerdos vía conciliación, poniendo fin al proceso; pues, en ámbito extrajudicial, se trata de comprender la suficiencia de la gerencia regional de trabajo de Moquegua en la gestión de conflictos teniendo como único mecanismo la conciliación, a la vez que su insuficiencia, permitiría hacer extensiva la capacidad de conciliación a otras materias como laborales, ya que a la actualidad si bien existen centros de conciliación, éstas no operan en materia laboral, sino exclusivamente en materia civil.

Las principales limitaciones de la investigación han tenido que ver con la carencia de información proveniente del Poder Judicial debido como es de conocimiento público, a la emergencia sanitaria, motivo por el cual se ha trabajado con datos estadísticos obtenidos los cuales consideramos relativamente suficientes que han permitido terminar la presente investigación dando soporte suficiente a las conclusiones y recomendaciones, sobre todo. Por lo que, el trabajo de investigación cumple con los requisitos y estándares de una investigación profesional.

## **1.5. Variables**

### **1.5.1. Variable 1**

Efectividad de la conciliación administrativa y judicial.

#### **Indicadores:**

- Solicitudes de conciliación
- Cumplimiento de obligación asumida

### 1.5.2. Variable 2

Materia laboral.

#### Indicadores:

- Casos por remuneraciones
- Casos por beneficios sociales

### 1.5.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
V1 Efectividad de la conciliación administrativa y judicial	La conciliación administrativa consiste en una alternativa a la vía judicial, destinada a resolver conflictos. En este caso, un funcionario público asume el rol de conciliador y promueve acuerdo entre las partes: empleador y empleado. (D.S. N° 020-2001-TR)	X1. Solicitudes tramitadas  X2. Obligaciones asumidas	-Solicitudes de conciliación  -Cumplimiento de obligación asumida	Nominal   Nominal
V2 Materia laboral	Conjunto normativo que protege la relación laboral y los derechos y obligaciones de las partes: empleador y empleado, siendo base fundamental lo referido a remuneración y beneficios sociales. (Campos Torres, 2011)	Y1. Remuneraciones  Y2. Beneficios sociales	-Casos por remuneraciones  -Casos por beneficios sociales	Nominal   Nominal

*Nota:* Elaboración propia.



## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe alto nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

H.E.1. Existe alta efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019.

H.E.2. Existe alto nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

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

MENDOZA RAMO & SÁNCHEZ CELADA (2016) en su Tesis titulada “La conciliación extrajudicial en derecho: una alternativa de acceso a la justicia y construcción de paz en la Comuna 1 del Municipio de Palmira, Valle del Cauca” presentada ante la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Pontificia Universidad Javeriana de Santiago de Cali, llegó a la conclusión de que, gracias a su condición de justicia alternativa, la conciliación es una opción amplia, posible y realizable para un oportuno acceso a la justicia como derecho humano de segunda generación. Prueba de ello es que en el espacio propuesto dentro de la Casa de Justicia, se recibieron y atendieron gratuitamente solicitudes de conciliaciones que se tramitaron extrajudicialmente en derecho, con la gran colaboración de una estudiante cursante del Consultorio Jurídico de la carrera de Derecho de la Facultad de Humanidades y Ciencias Políticas y Jurídicas de la Pontificia Universidad Javeriana Cali y los gestores de este proyecto.

Caballero Campos, Maylett López, & Meléndez (2009) en su Tesis titulada “La conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de la carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de San Salvador”, en la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador, planteó como objetivo Determinar si la conciliación extrajudicial coadyuva al descongestionamiento de los tribunales de familia del área metropolitana del área metropolitana de el Salvador; llegó a la conclusión de que

los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y en especial la conciliación se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial. Sin embargo, el éxito en la aplicación de la conciliación, depende de cambios importantes en la educación, es decir que se inculque la importancia y la vivencia personal del respeto por los demás y la tolerancia.

Osorio Villegas (2012) en su Tesis titulado “Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia” presentado ante la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, llegó a la conclusión de que la institucionalización de la conciliación, tal como está prevista en Colombia, será un instrumento de búsqueda de la convivencia y de acercamiento pacífico de los espíritus con lo que se hará posible la obtención de la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, se vida de relación en forma armoniosa y la consolidación de su mayor anhelo, que es la paz.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Serruto Mujica (2017) en su Tesis titulada “La conciliación administrativa laboral y su eficacia en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Puno”, para optar el Grado de Magíster en Derecho con Mención en Derecho Administrativo y Gerencia Pública, llega a la conclusión de que las causas que originan la ineficacia de las conciliaciones administrativas se encuentran en que no existe una conciencia conciliativa por parte de los operadores del derecho, así como de los propios usuarios, puesto que, para alcanzar justicia, la vía de la conciliación es poco recurrible por imperar una cultura de confrontación antes que conciliativa. Esta conclusión servirá de referencia en la medida que, orientará el trabajo en el sentido que los usuarios del servicio no son conscientes de la efectividad del sistema de conciliación y prefieren un juicio, en vía judicial donde se encontrará con una realidad donde el tiempo y los recursos económicos son indispensables para obtener un resultado que en muchos casos no es predecible.

Gutierrez Huaman (2017) en su Tesis titulada “La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de

Huancavelica en el 2016” para optar el grado de magister, concluye en que se determinó que existe una relación positiva entre las variables de la conciliación extrajudicial y la consecuente disminución de la carga procesal en el Juzgado Civil de Huancavelica en el año 2016. Esta investigación, específicamente sus conclusiones servirán de base para la afirmación que, a más centros de conciliación públicos o privados, existe mayor posibilidad que la resolución de los conflictos tenga lugar en estas, en lugar de trasladarse a la vía judicial donde los costos en disposición de recursos, es alto.

Rabanal (2015) en su Tesis titulada “Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el Distrito Judicial de Lima este 2015”, presentada ante la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco; llegó a la conclusión de que El 5,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales tiene secundaria incompleta. El 10,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales solamente cuenta con 5to año de secundaria. El 10,0% de personas que están ejerciendo de conciliadores extrajudiciales tienen estudios superiores no universitarios. En conclusión, el factor estudios influye en la ineficacia de los resultados deficientes de la conciliación extrajudicial.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

SÁNCHEZ SOSA (2017) en su tesis titulada “El cumplimiento forzado del acta de conciliación extrajudicial como instrumento de acceso a la justicia en los centros de conciliación extrajudicial, en la región sur del Perú años 2011-2013”, para obtener el grado académico de Doctor en Derecho en la Universidad José Carlos Mariátegui, en cuya conclusión se establece que, con un nivel de significancia del 5% se ha determinado que, el nivel de cumplimiento del acta de conciliación extrajudicial y el acceso a la justicia, están asociados con un nivel de confianza de 95%; siendo la Chi – cuadrada igual a 63,286 mayor que el valor crítico 9,488.

MOSCOSO PORTOCARRERO (2019) en su tesis titulada “La conciliación extrajudicial como medio eficaz para la resolución de conflictos en Tacna, Mariscal Nieto e Ilo en el año 2016”, para obtener el grado académico de Doctor en Derecho en la Universidad José Carlos Mariátegui, en cuya conclusión señala que, al emplear el software SPSS en su versión Comparar Medias, ANOVA de un factor se obtuvo resultados que confirman la hipótesis, donde los Procedimientos Extrajudiciales generan una mejor economía procesal que los Procesos Comunes, con el objetivo de llegar a satisfacer las necesidades de justicia y bienestar.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. El conflicto**

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española (2019), el conflicto se define como: 1. Combate, lucha, pelea. 2. Enfrentamiento armado. 3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida. 4. Problema, cuestión, materia de discusión. Conflicto de competencia, de jurisdicción. 5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. 6. Momento en que la batalla es más dura y violenta.

De acuerdo con Ortega Villa, Medina Valentón, García Ramírez, Pacheco Sánchez, y Lugo Machado (2022) los conflictos forman parte de la naturaleza humana, dado que, el ser humano, afronta en todo momento situaciones problemáticas conflictivas para los que debe prepararse para resolver, en primer lugar, los conflictos intrapersonales, luego los interpersonales.

Por su parte, Acevedo Suárez y Rojas Castillo (2016) el conflicto viene a ser un fenómeno de índole social, dado que los intereses en confronta son inherentes a la existencia de propia vida. Asimismo, siguiendo a Alba Meraz (2014) el conflicto se presenta entre dos o más personas en la medida que perciben sus intereses de modo contradictorio, en consecuencia, como mecanismo de protección y defensa de sus intereses comprenden la presencia de conflicto que debe resolverse de manera directa o con la intervención de otra u otras personas.

De las definiciones consideradas, que, si bien se comprenden en forma genérica, para el caso de la presente investigación serían pertinentes las numeradas 3, 4 y 5. Siendo la esencia de estas definiciones la coexistencia de tendencias contradictorias, la materia de discusión, la situación de difícil salida y la jurisdicción por competencia. Es así que, siendo el conflicto un aspecto de la vida en sociedad, debe entenderse que para su generación se requiere de la participación intersubjetiva, es decir de varios sujetos o entidades con capacidad, asimismo, exista un asunto que vincule los intereses de dichos sujetos, es decir, la materia objeto del conflicto, y, la jurisdicción entendida como atribución de autoridad llamada a resolver el conflicto para otorgar legitimidad.

Siendo así, el conflicto, puede darse a nivel individual o colectivo, puede ser de naturaleza pública o privada, puede tener relevancia individual o social. De manera que, para efectos de la presente investigación, la postura del investigador debe ser integral, sistémico y lógico para comprender el conflicto como asunto eminentemente social a lo que estamos llamados resolver acudiendo a instituciones legítimas a través de los procedimientos establecidos.

### **2.2.2. Teoría del conflicto**

De acuerdo con Silva García (2008) en los últimos siglos se han desarrollado teorías acerca del conflicto entendido como un fenómeno que se produce en la sociedad y tiene un devenir histórico dado que el desarrollo de la sociedad está básicamente motivado por los conflictos estructurales. Así, el conflicto ha sido abordado desde las ópticas de diferentes con contenidos diferentes.

Se tiene, en primer lugar, a la teoría marxista del conflicto cuyas características parten de la unión dialéctica de elementos objetivos y subjetivos en el desarrollo del conflicto; la teoría sociológica o el conflictualismo liberal con sus componentes estructurales y funcionales del conflicto y las teorías contemporáneas de la complejidad de los conflictos.

Por otro lado, se debe tener presente que, la teoría del conflicto, guarda relación dinámica con la teoría de la cooperación en busca de una solución.

Tomando en consideración esta premisa se tiene dos grandes perspectivas o dos teorías a nivel macro del conflicto:

La teoría marxista del conflicto, surgida en la primera mitad del siglo XIX afianzado por Carlos Marx y Federico Engels, concibe al conflicto como oposición de fuerzas, intereses o necesidades de las personas o entidades subjetivas; estas condiciones están determinadas por el predominio del ser sobre el pensar, del objeto sobre el sujeto y de la materialidad sobre lo ideal.

Las contradicciones que surgen dentro de las clases sociales, tienen su origen en conflictos de mayor envergadura como los de carácter económico ya que existe una apropiación privada sobre los medios de producción y distribución desigual de lo producido por todos los miembros de la sociedad.

Así, la teoría marxista del conflicto, encuentra explicación de la existencia del conflicto basada en la diferencia de clase y en los privilegios económicos y políticos. Por lo que a su vez cuando llegan a su punto de máximo desarrollo impulsan a realizar grandes cambios en las estructuras socioeconómicas.

La sociedad, según la teoría marxista, se encuentra organizada, integrada y dividida en clases sociales que mantienen sus intereses contrapuestos. Así de acuerdo con los modos de producción predominantes en cada periodo, así durante la comunidad primitiva, el conflicto se debió a la escasez de los medios de subsistencia; en el esclavismo, el conflicto tomó una característica diferente ya que la existencia de diferencias económicas entre los grupos humanos permitió la agrupación en clases sociales: esclavista y esclavos, con roles sociales claramente definidos, teniendo los esclavistas el poder para resolver los conflictos derivados de las relaciones sociales aplicando incluso el criterio de justicia sobre la base del valor de las personas.

Durante el feudalismo, el conflicto tuvo sus particularidades, ya que las clases sociales esclavistas y esclavos había desaparecido dando lugar a señores feudales y siervos. El conflicto social y jurídico derivado de aquella relación social tenían las características clasistas y sobre todo discriminador privilegiando a los

grupos de señores y vasallos y en contra de campesinos siervos y comerciantes y productores independientes que luchaban por sobrevivir en una época de profunda fe religiosa y a la vez de profunda desigualdad económica y social. La resolución de conflictos se basó en la discrecionalidad de los magistrados designados por los señores feudales debido a que se carecía de normas sustantivas y procesales adecuadas a la realidad económica, social, política y cultural imperante durante la vigencia de aquel modo de producción.

Finalmente, durante el capitalismo, el cual se comprende como un modo de producción donde el capital juega el rol determinante, el conflicto surge de la posición antagónica entre los propietarios del capital y aquellos que no tienen acceso al capital. Este conflicto, se generaliza en los niveles económico, social, político e ideológico, de hecho, los problemas jurídicos han variado según el nivel de desarrollo alcanzado por las sociedades.

Tal es así, que, en el primer nivel de desarrollo, el mercantilismo, el conflicto se centró en la oposición de posiciones a nivel de países que practicaban el monopolio comercial, los conflictos se resolvían básicamente a través de tratados internacionales aun cuando carecían de seguridad jurídica. Durante la etapa del capitalismo industrial, los conflictos se incrementaron trascendiendo los económico, social y político, sobre todo con el surgimiento de dos nuevas teorías respecto del desarrollo social, la teoría de las revoluciones y la teoría de la lucha de clases; estas categorías describen exactamente los conflictos durante esta etapa en los siglos XIX y XX.

Finalmente, en la etapa actual del capitalismo, denominado neoliberalismo, junto al fenómeno de la globalización se ha desarrollado el conflicto en todos los niveles y materias. Así asistimos a un momento histórico donde el conflicto se presenta en todo orden de cosas siendo que el Derecho no puede abarcar la totalidad de conflictos que surgen, es así que los sistemas jurídicos solo se centran en tratar los conflictos que revisten relevancia social o económica.



La explicación de esta teoría, se centra, pues, en las diferencias económicas y sociales como las causas de los demás conflictos intersubjetivos para los cuales se aplica el derecho tanto a nivel de función judicial como administrativa.

Por su parte, según Silva García (2008) la teoría del conflictualismo liberal, parte de aceptar que la sociedad se encuentra dividida en estratos sociales que determina en términos generales, el surgimiento de los conflictos intersubjetivos de relevancia jurídica. Sin embargo, añaden que no sería la única fuente de conflictos, sino que habría otros factores adicionales.

La estratificación de la sociedad encuentra utilidad, según esta teoría, en que sirve para clasificar a los actores sociales del conflicto, tener como referencia el nivel de conflictividad de un estrato social respecto de los demás. Asimismo, dentro de cada estrato social existen infinidad de conflictos por lo que la existencia de las clases sociales no podría explicar el origen de los conflictos, sino que los conflictos trascienden los conflictos y las clases sociales.

Es de analizar desde esta perspectiva los conflictos jurídicos y los de naturaleza económico y social de las últimas décadas en el Perú, durante la época de la violencia, hubo enfrentamiento político e ideológico entre personalidades procedentes de diversas estratos sociales, asimismo, concluida la violencia los conflictos de tipo político se han dado entre personas procedentes de la misma clase social solo que con diferente enfoque de sus perspectivas, lo que significa que más allá de su utilidad para clasificar a los actores del conflicto, la teoría sociológica no presenta mayores argumentos para explicar el nivel de conflictividad ni puede dar solución.

Dahrendorf (1962) expresaba que a diferencia de la teoría marxista del conflicto, el conflictualismo liberal utilizaba la categoría de grupo social para identificar a las partes en conflicto, debido a que en una controversia hay dos partes con pretensiones opuestas, y es importante entender cual es la extracción social de cada una de ellas para buscar posibles soluciones.

De hecho, la teoría del conflictualismo liberal, resulta útil por ser más específica en cuanto a la clasificación de los grupos humanos en la sociedad, en estratos sociales, sin descartar la existencia de las clases sociales. Tal determinación es metodológica con el fin de identificar las características específicas del grupo de personas o de las partes que se encuentran en conflicto.

Asimismo, desde la óptica sociológica, el conflicto, reviste dimensiones de otra naturaleza distinta a las clases, por ejemplo, de tipo religioso, de tipo político, de tipo racial, de tipo cultural, entre otros. Por lo que los conflictos no solo son entre clases sociales. Eso sí, considerando grupos sociales o estratos sociales se puede conocer con mayor proximidad a los agentes en conflicto y por lo mismo poder dar solución apropiada.

En síntesis, la teoría del conflicto, explica los mecanismos como surgen y se desarrollan los conflictos en general y de tipo jurídico en particular, asimismo, los métodos como se puede encontrar la solución a partir del conocimiento de las características individuales o de grupo del agente o los agentes en conflicto. La explicación de clases sociales o de grupos o estratos sociales solo encuentra relevancia en cuanto su utilidad práctica para tomar decisiones sobre el modo de cómo debe resolverse el conflicto. Así si el conflicto laboral se produce entre trabajador operario y empleador o entre un personal de dirección o de confianza con el empleador, recurrir a los métodos establecidos podría ayudar a tener una mejor visión para resolver la controversia.

### **2.2.3. Tipos de conflictos**

De acuerdo con los estudios realizados por Sánchez Sosa (2017), en su tesis doctoral, los conflictos se clasifican en conflicto latente y conflicto manifiesto (p. 17), citando a Divasto (2009), explica en los siguientes términos:

#### **a) Conflicto latente**

Se denomina así en cuanto las partes en contienda se involucran en el conflicto sin ser conscientes de su relación de oposición por perseguir

objetivos distintos. El resultado de este tipo de conflicto es que, ambas partes podrían salir perjudicados ya que el conflicto existe, pero las partes no advierten el nivel de perjuicio que pueden causarse así mismo.

**b) Conflicto manifiesto**

En este tipo de conflicto, una de las partes es consciente de la existencia de la relación de oposición, sin embargo, la otra parte no lo es, en consecuencia, la parte que no es consciente puede salir perjudicada o estorbada en el logro de sus objetivos. Es decir, existe la posibilidad de que una de las partes se encuentre en condición de vulnerabilidad o en desventaja frente a la otra parte.

**2.2.4. Niveles de conflicto**

De acuerdo con (Arrimada, 2022) existen cinco niveles de conflictos, que se generan entre las personas y los grupos de personas; a continuación, se explican brevemente cada uno de los niveles:

- a) El nivel intrapersonal.** Son aquellos conflictos que se generan dentro de cada uno de nosotros, las fuentes de este tipo de conflictos son básicamente los procesos psicológicos como el pensamiento, las emociones, las predisposiciones, los valores éticos y hasta los prejuicios y supersticiones, entre otros. Este tipo de conflictos pueden influir en las relaciones personales e interpersonales generando nuevos conflictos o agravando los existentes.
- b) El nivel interpersonal.** Son aquellos conflictos que se generan entre dos o más personas, la fuente de estos conflictos lo constituyen los desacuerdos con respecto a un tema o asunto de particular interés o importancia entre las personas. Este tipo de conflictos, el en Derecho surgen por circunstancia diversa que no pueden materializar la manifestación de la voluntad tal como se expresó al principio.

En este tipo de conflictos, juega un rol esencial la voluntad de las partes para utilizando las instituciones jurídicas como son los diversos mecanismos de resolución de conflictos, dar solución definitiva a los conflictos.

- c) **El nivel intragrupal.** Es el tipo de conflicto que se genera dentro de un grupo ya sea por la oposición a una idea o el desacuerdo ante una decisión grupal. Es importante destacar que, la suma de personas en un grupo es también la suma de ideas con objetivos comunes.

El reto, en este tipo de conflictos es superar sin perder de vista los objetivos organizacionales que deben estar por encima de los objetivos personales. Por lo que, el problema no está en la existencia de la diversidad de opiniones y puntos de vista, sino en la comunión que estos deben tener en función a un horizonte común.

- d) **El nivel intergrupalo.** Se considera un tipo de conflicto que reviste mayor complejidad que los niveles anteriores, se trata de conflictos que surgen entre grupos de personas sea dentro o fuera de una organización.

Este tipo de conflictos tienen su fuente en los desacuerdos grupales sea por acuerdos tomados o por opiniones ante un problema organizacional; tal es el caso de los sindicatos dentro de una empresa o entidad pública, cuyos acuerdos pueden no coincidir y pueden no estar alineados a los objetivos organizacionales.

Las estrategias para resolver este tipo de conflictos por lo general son los intercambios de ideas a través de participación de miembros de un grupo en otro u otros a fin de expresar las ideas y los puntos de vista.

- e) **El nivel interorganizacional.** Se trata de conflictos generados entre organizaciones; las fuentes de conflictos están relacionadas a las disputas ante las presuntas trasgresiones de los derechos que presuntamente se cometen en otras organizaciones, tal es así el conflicto entre una organización empresarial con otra de tipo ambientalista, donde las metas de cada una de estas organizaciones son diferentes.

El autor, diferencia a los conflictos interorganizacionales de tipo sustantivo (cuando los conflictos se generan conflictos de fundamento), y cultural (cuando los conflictos se generan por determinadas formas de actuar o hacer las cosas).

De esta manera, los niveles de conflicto, consisten en una ascendencia en cuanto al involucramiento de las personas, desde lo individual hasta lo grupal, institucional e interorganizacional. El conflicto de nivel interpersonal, es el que se presenta normalmente en el ámbito laboral, pues se trata de una persona natural con otra natural o jurídica representado por una persona natural.

En cambio, los conflictos organizacionales a nivel intra general conflictos de naturaleza laboral colectiva, tales como los despidos masivos, las negociaciones colectivas y otros.

En todos los casos, los conflictos de tipo laboral, pueden resolverse manifestando la voluntad de las partes ya sea a través de la Dirección Regional de Trabajo o del sistema jurisdiccional, dado que en ambas instancias se encuentran vigentes las reglas para la solución pacífica de los desacuerdos o conflictos.

#### **2.2.5. La conciliación**

La conciliación es un procedimiento de manifestación de voluntades para poner fin a una controversia. En determinados casos, estos acuerdos se plasman y confirman en las correspondientes actas, así como hay manifestaciones de voluntad pero que no llegan a plasmarse en acuerdos.

De acuerdo con (Caycedo Guía & Carrillo Cruz, 2019) la conciliación es el acuerdo de las partes que se encuentran en conflicto, con participación de un tercero neutral. Se trata de una forma de resolución de conflictos en el menor tiempo y a menores costos.

De acuerdo con (Ruperti-Lucero, Espinel-Guadalupe, Naranjo-Cabrera, & Aguilar-Pita, 2021) la conciliación refleja un mayor grado de solución de conflictos sobre la base de la responsabilidad profesional y familiar.

Asimismo, (Alfaro Melendez & Silvera Sarmiento, 2019) manifiesta que, a través de la conciliación se procede a dar solución pacífica a las partes en conflicto, sin embargo, es preciso hacer de su conocimiento, los objetivos y metas de la conciliación para así poder componer el deterioro de sus relaciones sociales y personales.

#### **2.2.6. La conciliación administrativa**

Ruska & Ledesma (2007), plantearon respecto de la conciliación como aquel procedimiento en el que las partes reciben asistencia de un tercero imparcial a quien se le denomina conciliador, de quien reciben las facilidades para resolver asuntos controversiales que los separan.

En ese entender, los conflictos son inherentes a la existencia de la humanidad por lo que la convivencia humana reviste de este elemento, el conflicto, por lo que resulta imprescindible contar con entidades de derecho público y privado dedicadas especialmente a conciliar, es decir a ayudar a quienes pretendan resolver sus diferencias laborales en forma amistosa bajo las reglas generales de ganar para ambos.

#### **2.2.7. La conciliación judicial**

El artículo 30° de la Ley N° 29497 Nueva Ley Procesal del Trabajo, prescribe en el sentido de, tanto la conciliación como la transacción son alternativas de solución de controversias que pueden ocurrir en el proceso judicial, sin importar la etapa procesal y el estado de cada proceso. Todo ello incluso hasta antes de la notificación judicial de la decisión final que otorgue la calidad de cosa juzgada al proceso laboral.

Asimismo, establece que el Juez está facultado para promover el acto conciliatorio en cualquier momento del proceso y así poder arribar a una solución

(un acuerdo conciliatorio). Al respecto, se precisa que la participación de las partes en el intento de acto conciliatorio, no puede considerarse como acto que se pueda prejuzgar en el proceso. Además, aquello que manifiesten las partes no puede considerarse con efecto declarativo dentro del proceso. Finalmente, la norma establece que si las partes acuden o concurren hacia el juzgado portando el acuerdo que permite la conclusión del proceso; en tal caso, el juez debe brindar el trámite preferente y en el transcurso del día.

La norma procesal del trabajo, también establece criterios para determinar disponibilidad de derechos:

- a) Sustento del acuerdo en normas dispositivas y no afecta derechos indisponibles.
- b) Los acuerdos deben ser adoptados por titulares del derecho.
- c) Los acuerdos deben ser tomados con participación del abogado de la parte demandante y opcional de la parte demandada.

#### **2.2.8. Conciliación en materia laboral**

La conciliación administrativa se lleva a cabo en el marco del Decreto Legislativo N° 910 referido a la inspección laboral y el Decreto Supremo N° 020-2001-TR que reglamente el Decreto legislativo referido a la inspección laboral.

El Decreto Legislativo N° 910 Ley General de Inspección del Trabajo y Defensa del Trabajador, en su Capítulo III, establece las reglas de la conciliación administrativa, considerando que ésta, consiste en acto jurídico creado y regulado con el propósito de estimular o promover acuerdos entre empleador y empleado, así como con los ex empleados. Siendo por ello, obligatoria la asistencia del trabajador y empleador a las audiencias que se programen.

El Decreto Supremo N° 020-2001-TR, que reglamenta la ley general de inspección del trabajo y defensa del trabajador, comprende a la conciliación como una alternativa para la solución de controversias, a través del cual un funcionario público posee investidura como conciliador, para efectos de brindar facilidades de

comunicación a empleadores y trabajadores con el fin de proporcionar ayuda para resolver los conflictos surgidos en el ámbito de las relaciones laborales, y lograr que las partes concluyan con sus controversias a través de soluciones pacíficas y amistosas en beneficio de ambos.

En vía judicial, la conciliación se encuentra amparada por la Ley N° 29497 Nueva Ley Procesal del Trabajo, y puede llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso con las únicas limitaciones previstas en la norma legal y los principios y derechos constitucionales contenidos en la Carta Magna.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos, en la doctrina internacional se consideran como estructuras procesales diferentes a las jurisdiccionales, destinadas a la búsqueda de solución a conflictos y controversias que se dan entre particulares (Nava González & Breceda Pérez, 2017).

Siendo los mecanismos alternativos comúnmente utilizados: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. Por lo que resaltan su carácter convencional, libres y económico en relación con la resolución de conflictos en vía judicial si en este no se considera algún mecanismo alternativo que haga concluir el proceso, en la que hay una parte que gana.

#### **2.3.2. La conciliación administrativa**

La conciliación, en general, es aquel mecanismo que se realiza fuera del sistema jurisdiccional o dentro del proceso judicial. En nuestro país, se ha dividido en tres modalidades según el campo de tratamiento jurídico: la conciliación administrativa, la conciliación privada y la conciliación extrajudicial. En tanto, la conciliación administrativa, tiene que ver con procedimientos en que las partes, (empleador – empleado o ex empleado) son citadas a audiencia en atención a una solicitud presentada por el empleado o ex empleado, así como por el empleador. Las



consecuencias jurídicas son económicas: caso de inasistencia del empleador se le impone una multa (Cabezas Límaco , 2008).

De acuerdo con la autora citada, en este tipo de conciliación, los empleadores normalmente asisten obligados por evitar las multas, y, no tienen ánimo conciliatorio; otro factor del desánimo sería el hecho de que en la conciliación administrativa los usuarios no encuentran predisposición a brindarles ayuda para que resuelvan sus conflictos. Lo que podría deberse a sobrecarga de trámites de similar naturaleza, desconocimiento de técnicas de comunicación y otras razones (Cabezas Límaco , 2008).

### **2.3.3. La conciliación judicial en materia laboral**

Es el mecanismo que se desarrolla intraproceso, como una etapa procesal independiente. Sin embargo, según Cabezas Límaco (2008), el Juez no aplica técnicas de comunicación para promover la conciliación, sino que el magistrado pregunta si las partes desean llegar a acuerdo conciliatorio o si ya lo tienen. Por lo que, además, en una cultura belicista y litigiosa como la nuestra, de inmediato fracasa.

De acuerdo con las estadísticas, la conciliación judicial en el Distrito Judicial de Moquegua, tiene una efectividad de menos del 1% respecto de los procesos judiciales que se tramitan en materia laboral. En cambio, el 99.9% de procesos concluyen con sentencia; lo cual revela la existencia de ineficacia y falta de voluntad de los litigantes por concluir un conflicto amistosamente.

### **2.3.4. Remuneración**

El Decreto Supremo N° 003-97-TR, en su artículo 6° define a la remuneración como aquello que constituye un elemento esencial del contrato de trabajo y, así en términos de sus ingresos, representa la totalidad de lo percibido por el trabajador a cambio de sus servicios prestados a su empleador. La remuneración puede darse en dinero o en especie; asimismo, debe ser de su libre disposición del trabajador. Esta disponibilidad implica un incremento patrimonial (ventaja) para el

empleado y su familia. Para efectos de comprender como remuneración, éste debe darse en contexto de distinta condición de contratación laboral, el plazo establecido en el contrato y la forma o modalidad de su entrega. (Toyama Miyagusuku, 2017)

Según Bueno Tizón (2017) la remuneración es el importe total percibido por el trabajador o empleado que lo percibe a modo de contraprestación en dinero o especie, lo cual constituyen activos pasibles de su libre disponibilidad.

### **2.3.5. Beneficios sociales**

Bueno Tizón (2017) define a los beneficios sociales como todo aquello que percibe el trabajador y que no sea remuneración, ingreso por condiciones de trabajo, indemnizaciones y liberalidad (lo que tendría concepto remunerativo si se dispone por dos periodos anuales consecutivos).

Los beneficios sociales se encuentran regulados por el Decreto Legislativo N° 688 Ley de Consolidación de Beneficios Sociales. De acuerdo con la norma legal citada, los beneficios sociales vigentes son: el seguro de vida (también denominado seguro Vida - Ley) y la compensación por tiempo de servicios (CTS).

A esto, se añadió con lo establecido por el Decreto Legislativo N° 713 que norma los descansos remunerados que introdujo como beneficio social los descansos semanales remunerados (1 día por semana), los feriados no laborables según ley, y las vacaciones anuales pagadas.

En resumen, en la actualidad, se conocen como beneficios sociales a aquellos que trascienden a la remuneración como la compensación por tiempo de servicios (CTS), así también a la indemnización por despido arbitrario, el seguro de vida (vida-ley), las vacaciones pagaras, las gratificaciones (dos veces al año, en julio y diciembre), la participación en las utilidades de la empresa y otros derechos laborales que se encuentran establecidos en las leyes en materia laboral. (Toyama Miyagusuku, 2017)

Finalmente, la Constitución Política del Estado, en su artículo 24° de señala que el pago de la remuneración y de los beneficios sociales tienen prioridad sobre las demás obligaciones de los empleadores.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica descriptiva, pues se trata de comprender los datos que se encuentran en la realidad a través de la recolección por medio de instrumentos apropiados para luego explicar los elementos esenciales del fenómeno.

#### **3.2. Diseño de la investigación**

La metodología de investigación, correspondió el diseño no experimental, de naturaleza descriptivo, explicativo, retrospectivo de corte transversal. Al respecto, (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018) refiere que la investigación no experimental, transeccional se caracteriza porque la recolección de datos se realiza en un solo momento.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por los funcionarios públicos de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos (DPSC) de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Moquegua (GRTPE-Moquegua); y, Magistrados de la Corte Superior de Justicia de Moquegua (CSJ-Moquegua) de competencia en materia laboral.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra comprende a la población, delimitada en el punto anterior, por tratarse de un número reducido de personas: tres funcionarios de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional de Moquegua; y cuatro magistrados de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, de competencia en materia laboral; a quienes se les aplicó el instrumento de la investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de los datos**

El tipo de técnica que se empleó fue la entrevista, así se obtuvo información relevante para efectos de ser procesado y presentado en la presente investigación.

#### **3.4.2. Instrumentos para la recolección de los datos**

Para la recolección de datos se utilizó en la hoja de entrevista.

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

El procesamiento de datos, se llevó a cabo a través de trabajo de gabinete utilizando las herramientas tales como el procesador de datos Microsoft Excel.

Para su análisis se utilizaron técnicas auxiliares como la observación, el razonamiento lógico y jurídico con el propósito de diagnosticar y proponer alternativas de solución, las mismas que se expresan en las recomendaciones de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados

A continuación, se realiza la presentación de los resultados obtenidos a través de la Guía de Entrevista aplicada. En primer lugar, la entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua; en segundo lugar, la entrevista realizada a los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto.

En primer lugar, se presenta la pregunta formulada a los entrevistados y, en segundo lugar, las respuestas que emitieron acerca de cada una de las interrogantes, utilizando la codificación para efectos de salvaguardar sus identidades, que, de acuerdo con el consentimiento informado, se acordó antes de la aplicación del instrumento. Así, la letra F corresponde a los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua, y la letra M corresponde a los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto.

**Tabla 2**  
*Codificación de entrevistados, Dirección Regional de Trabajo de Moquegua*

N°	Cargo del entrevistado	Código
1	Sub Director	F1
2	Inspector Laboral	F2
3	Abogado, área de negociaciones colectivas	F3

*Nota:* Funcionarios cuya especialidad corresponde a la materia del derecho laboral, en la Dirección Regional de Trabajo – Moquegua.

**Tabla 3***Codificación de entrevistados, Corte de Justicia de Mariscal Nieto*

Nº	Cargo del entrevistado	Código
1	Juez 1	M1
2	Juez 2	M2
3	Juez 3	M3
4	Juez 4	M4

*Nota:* Magistrados cuya especialidad corresponde a la materia del derecho laboral, en la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto – Moquegua.

#### **4.1.1. Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua y a los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto**

##### **A la pregunta 1.**

*¿En su judicatura o administración, es aceptada la conciliación en materia laboral por los justiciables o administrados? ¿Cuál considera como la razón principal?*

F1. Sí, es aceptada, debido a que resuelven de forma rápida su problema y satisface su pedido en varios casos.

F2. Sí, es aceptada, por ser rápida para la solución de sus problemas.

F3. Si es aceptada.

M1. Si es aceptada, la razón principal es por los beneficios que ofrece esta Institución es rápida, ayuda a las partes a resolver sus controversias de forma vertiginosa.

M2. El 98% los justiciables rechazan la conciliación, por desconocimiento de los beneficios que otorga la conciliación, las partes prefieren esperar una decisión judicial.

M3. No, por la naturaleza del proceso contencioso administrativo, sin embargo, cuando he asumido por suplencia el Juzgado laboral-NLPT de Mariscal Nieto las partes en las audiencias no aceptan la conciliación, la razón principal es el desconocimiento sobre la institución de la conciliación y prefieren una sentencia judicial.

M4. No, es aceptada por los litigantes que se apersonan al despacho que tengo a mi cargo, desconocimiento de las partes.

**Tabla 4**

*¿En su judicatura o administración, es aceptada la conciliación en materia laboral por los justiciables o administrados? ¿Cuál considera como la razón principal?*

Entrevistado	Respuesta	f	Fa%
F1	Sí		
F2	Sí		
F3	Sí	4	57%
M1	Sí		
M2	No		
M3	No	3	43%
M4	No		
Total		7	100%

*Nota.* F = funcionario de la Dirección Regional de Trabajo; M = magistrados de la Corte Superior de Justicia, Moquegua.

**Análisis e interpretación**

A la pregunta si, en su Despacho judicial u oficina administrativa, es aceptada la conciliación en materia laboral por los justiciables o administrados, el 57% de los entrevistados afirma que sí, mientras que el 43% de los encuestados afirma que no. Con respecto a la razón principal, los funcionarios de la Dirección



Regional de Moquegua, respondieron que es aceptada por solucionar las controversias de manera rápida; en cambio, el único entrevistado de la Corte Superior de Justicia que respondió que sí a la pregunta, explica que, “la razón principal es por los beneficios que ofrece esta Institución es rápida, ayuda a las partes a resolver sus controversias de forma vertiginosa”.

Por otro lado, los magistrados de la Corte Superior entrevistados, indican que el 98% de los rechazos a la conciliación se debe al desconocimiento de sus beneficios, por lo que deciden esperar el pronunciamiento judicial en una Sentencia, aun cuando no sea favorable en la medida esperada.

Lo que nos lleva a entender que, en la instancia administrativa concurren convencidos de dar solución a los conflictos, sin embargo, en vía judicial, no se llega a tener presente los beneficios y prefieren que la solución lo defina el magistrado en su sentencia.

### **A la pregunta 2.**

*¿De qué forma se incentiva o motiva a las partes del proceso o procedimiento a que resuelvan sus conflictos laborales mediante la institución de la Conciliación?*

F1. En la audiencia de conciliación se conversa con las partes y se les informan sobre los beneficios y ventajas de la conciliación en sede administrativa y lo que se ahorrarían en dinero y tiempo si solucionan su problema en dicha instancia.

F2. Informando a las partes sobre los beneficios y ventajas de la conciliación en sede administrativa

F3. Mediante la difusión por redes sociales y demás medios de comunicación

M1. Informando a los justiciables o partes del proceso, sobre los beneficios que otorga la conciliación, la celeridad para resolver sus conflictos, tratar de que las

partes comprendan que pueden decidir cómo puede terminar su causa y no esperar la decisión judicial donde un tercero será el que determine quién tiene la razón en su litigio.

M2. En la tramitación de los procesos laborales la norma procesal exige como acto procesal que el magistrado debe de promover y motivar la conciliación entre las partes del proceso, por lo que durante la audiencia se promueve y motiva a las partes para que arriben a un acuerdo conciliatorio, dicha motivación se realiza informando a los justiciables, sobre los beneficios que otorga la conciliación

M3. Juzgado laboral-NLPT de Mariscal Nieto, cuando he asumido dicho despacho he motivado la conciliación en las audiencias hablando con la partes poniendo de su conocimiento sobre los beneficios de la conciliación

M4. Si se motiva a las partes para que arriben acuerdos conciliatorios, se les informa sobre los beneficios de dicha institución las ventajas que tiene la conciliación

### **Análisis e interpretación**

La autoridad administrativa manifiesta que, se inicia en la conversación con las partes, acerca de las ventajas de la conciliación tanto por el ahorro de tiempo como del dinero; asimismo, se difunde a través de diferentes medios como las redes sociales y los medios de comunicación tradicionales.

En cambio, en el sistema judicial, afirman los magistrados entrevistados, se realiza en el proceso y las partes “comprendan que pueden decidir cómo puede terminar su causa y no esperar la decisión judicial donde un tercero será el que determine quién tiene la razón en su litigio”; asimismo, indican que “la norma exige como acto procesal que el magistrado debe de promover y motivar la conciliación entre las partes del proceso, por lo que durante la audiencia se promueve y motiva a las partes para que arriben a un acuerdo conciliatorio, dicha motivación se realiza informando a los justiciables, sobre los beneficios que otorga la conciliación.”

En síntesis, se persuade en todas las instancias a que los justiciables apliquen el mecanismo de la conciliación para resolver sus controversias, tanto en la administración como en el sistema judicial, existen normas que establecen las reglas para su aplicación obligatoria de la etapa de conciliación.

### **A la pregunta 3.**

*¿Los justiciables o administrados conocen los beneficios, bondades y demás atributos de la conciliación al momento de apersonarse a su judicatura o administración?*

F1. No siempre conocen, pero cuando vienen a la Dirección de trabajo se les informa sobre los beneficios y ventajas de la conciliación a las personas que vienen a pedir información sobre de qué forma pueden resolver sus problemas laborales si es viable y si es conciliable.

F2. Desconocen, pero cuando vienen a la dirección de trabajo se les informan sobre la conciliación y sus beneficios y lo buena que es para que resuelvan sus problemas

F3. No, sin embargo, cuando vienen a la dirección de trabajo se les informan sobre la conciliación y sus beneficios y lo buena que es para que resuelvan sus problemas

M1. No en su gran mayoría, sin embargo, son más los que desconocen la parte demandante – empleados que reclaman sus derechos, sin embargo, por norma procesal se les informa sobre los beneficios de la conciliación y en alguno caso los demandantes quieren arribar a acuerdos conciliatorios sin embargo algunos demandados no quieren conciliar prefieren esperar una sentencia

M2. Es relativo en su gran mayoría los demandantes desconocen de la conciliación y los demandados si conocen la conciliación, sin embargo, el despacho

que dirijo siempre he motivado la conciliación entre las partes poniendo de su conocimiento sobre los beneficios que otorga la conciliación.

M3. Desconocen, la conciliación y los abogados de las partes no fomentan a las partes para que arriben a un acuerdo conciliatorio, sin embargo, se durante la audiencia se pone de conocimiento de las partes los beneficios de la conciliación, sin embargo, los abogados no coadyuvan a que sus patrocinados concilien

M4. No conocen las partes sobre la conciliación, sin embargo, por norma procesal se tiene una etapa de conciliación y en mi judicatura se informa a las partes sobre dicha institución y se los motiva sin embargo los abogados no colaboran para que sus patrocinados arriben acuerdos conciliatorios.

**Tabla 5**

*¿Los justiciables o administrados conocen los beneficios, bondades y demás atributos de la conciliación al momento de apersonarse a su judicatura o administración?*

Entrevistado	Respuesta	f	Fa%
F1	No siempre	2	29%
M2	Es relativo		
F2	Desconocen	5	71%
F3	No conocen		
M1	No conocen		
M3	Desconocen		
M4	No conocen	7	100%
Total			

*Nota.* F = funcionario de la Dirección Regional de Trabajo; M = magistrados de la Corte Superior de Justicia, Moquegua.

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, el 71% de ellos, considera que los justiciables o administrados no conocen (o desconocen) los

beneficios, bondades y demás atributos de la conciliación, esta afirmación lo realizan de acuerdo con sus experiencias en la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua, como en los despachos judiciales.

Por otro lado, el 29% de los entrevistados manifiesta duda de que las partes, tanto en los procedimientos administrativos como en los procesos judiciales, tengan conocimiento de los beneficios, bondades y demás atributos de la conciliación como un mecanismo de resolución de conflictos.

De acuerdo con los entrevistados, la autoridad administrativa realiza mayor acto de información incluso con persuasión, de que la conciliación tiene sus beneficios en cuanto a la resolución de conflictos. Asimismo, los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto, refieren que, los demandantes desconocen los beneficios de la conciliación y en su mayoría opta por esperar la decisión en la sentencia.

Otra de las razones para el fracaso de la conciliación en los procesos judiciales, de acuerdo con la respuesta de los magistrados, tiene que ver con el ejercicio de los abogados, quienes no coadyuvan a que sus patrocinados arriben a una conciliación, sino prefieren esperar la decisión judicial.

#### **A la pregunta 4.**

*¿Cuáles son las pretensiones que generalmente se concilian en su judicatura o Administración? y ¿Por qué?*

F1. El pago de beneficios sociales de trabajadores, porque son pagos que de ley se debió hacer por Ley y eso se hace entender a las partes.

F2. El pago de beneficios sociales, porque son pagos que si o si debió hacer el empleador.

F3. Los beneficios sociales, los empleadores no les pagan.

M1. El pago de beneficios sociales de trabajadores, son pagos que evidencian una manifiesta obligación es decir que el empleador no les ha pagado

sin causa justificante y que el empleador sabe que si o si tiene que pagarle al trabajador por ser de Ley.

M2. El pago de beneficios sociales de trabajadores, porque las demandas presentadas sobre dicha materia evidencian una vulneración manifiesta a un derecho que le corresponde y los empleadores, y demandados para ahorrarse los costos y costas del proceso prefieren en ciertos casos conciliar.

M3. Ninguna durante mi encargatura del Juzgado Laboral-NLPT de Mariscal Nieto, las partes no vienen predispuestos para conciliar.

M4. En algunos casos mínimos concilian el pago de beneficios sociales, pago de reintegros, remuneraciones entre otros, no.

### **Análisis e interpretación**

A la interrogante, cuáles son las pretensiones que generalmente se concilian en vuestro Despacho, las respuestas fueron unánimes al señalar que, se concilian el pago de los beneficios sociales de los trabajadores. Esto, debido a que, los beneficios sociales forman parte de las obligaciones de los empleadores y que, además la legislación obliga a pagar dentro de un plazo determinado.

Así, los magistrados, por su parte, expresan que, las demandas presentadas sobre dicha materia evidencian una vulneración manifiesta a un derecho que le corresponde y los empleadores, y demandados para ahorrarse los costos y costas del proceso prefieren en ciertos casos conciliar (E2).

En síntesis, se concilian con frecuencia, el pago de los beneficios sociales tanto a nivel de la Dirección Regional de Trabajo, así como de la Corte Superior de Justicia; sin embargo, las demandas por otras materias del derecho al trabajo, no se llegan a conciliar por ejemplo, la reposición al centro laboral de trabajadores despedidos en términos arbitrarios, así también otros asuntos que tienen que ver con el derecho al trabajo colectivo.

### **A la pregunta 5.**

*¿Existe una adecuada capacitación a la comunidad, sobre la institución de la conciliación en materia laboral en la provincia de Mariscal Nieto por parte de su representada, de qué forma y si se cumple con las metas respectivas?*

F1. Si, la Dirección de trabajo, realiza capacitaciones para la sociedad sobre temas laborales como también en conciliación administrativa, no tenemos metas sobre las conciliaciones que realizamos.

F2. Si, la Dirección de trabajo, realiza capacitaciones para la sociedad y todas las personas interesadas sobre conciliación.

F3. La Dirección de trabajo, si realiza capacitaciones para la sociedad y todas las personas interesadas sobre conciliación esto nos hace cumplir las metas que tenemos sobre capacitación.

M1. Por parte de la Corte de Justicia de Moquegua no hay capacitación a la comunidad sobre la conciliación, no existe metas exigidas para que los procesos sean concluidos por conciliación, los magistrados como parte de la tramitación de los procesos cumpliendo la norma procesal motivamos la conciliación entre las partes durante la realización de las audiencias.

M2. Por parte de la Corte de Justicia de Moquegua no hay capacitación a la comunidad sobre la conciliación, no se exige metas sobre la conclusión de procesos mediante la conciliación.

M3. La Corte de Justicia de Moquegua, realiza capacitaciones, pero no en materia de conciliación.

M4. La Corte de Justicia de Moquegua, no realiza capacitaciones sobre la conciliación.

**Tabla 6**

*¿ Existe una adecuada capacitación a la comunidad, sobre la institución de la conciliación en materia laboral en la provincia de Mariscal Nieto por parte de su representada, de qué forma y si se cumple con las metas respectivas?*

Entrevistado	Respuesta	f	Fa%
F1	Sí		
F2	Sí	3	43%
F3	Sí		
M1	No		
M2	No		
M3	No	4	57%
M4	No		
Total		7	100%

*Nota.* F = funcionario de la Dirección Regional de Trabajo; M = magistrados de la Corte Superior de Justicia, Moquegua.

### **Análisis e interpretación**

Ante la pregunta, de si existe una adecuada capacitación a la comunidad, sobre la institución de la conciliación en materia laboral en la provincia de Mariscal Nieto por parte de la autoridad administrativa o de los órganos jurisdiccionales, las respuestas fueron en el siguiente orden:

La Dirección de Trabajo, realiza capacitaciones para la sociedad sobre temas laborales como también en conciliación administrativa (F1), sin embargo, precisan que no tienen metas sobre las conciliaciones que realizan; en cambio sí, se realiza capacitaciones para la sociedad y todas las personas interesadas sobre conciliación, por lo que de este modo cumplen las metas sobre capacitación (F3) en la autoridad administrativa.

De acuerdo con las entrevistas, los magistrados precisan que la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto, no realiza capacitaciones sobre conciliación,



que, “no existe metas exigidas para que los procesos sean concluidos por conciliación, los magistrados como parte de la tramitación de los procesos cumpliendo la norma procesal motivamos la conciliación entre las partes durante la realización de las audiencias” (M1).

En síntesis, las autoridades administrativas y jurisdiccionales, afirman que, las partes no tienen conocimiento, al menos en la mayoría de los casos, de los beneficios de la conciliación; sin embargo, solo a través de la autoridad administrativa realizan actos de difusión o capacitación de la comunidad moqueguana en materia de conciliación y no así la Corte Superior de Justicia. Por lo que, sería indispensable plantear una iniciativa a fin de que las capacitaciones se realicen de manera planificada y sistematizada entre los órganos de administración de justicia tanto a nivel administrativo y judicial.

#### **A la pregunta 6.**

*¿Qué recomendaría como política a los legisladores para reformar o implementar las normas para mejorar el servicio de la conciliación en lo Jurisdiccional o administración?*

F1. Reestructurar los plazos que se amplíen porque solo tenemos 30 días para poder resolver las controversias y en ocasiones las partes invitadas necesitan más tiempo para ver la forma de como cumplir con las obligaciones reclamadas por el solicitante de la conciliación.

F2. Los plazos deberían ser más cortos, la ley establece diez días para la audiencia de conciliación este plazo debería ser en tres días máximo cinco.

F3. Sanciones más severas para los que no asistan a las audiencias de conciliación y cuando no cumplen con los acuerdos conciliatorios.

M1. Fomentar una política de cultura de paz que el Estado mediante sus órganos de gobierno debe de promover una cultura de conciliación en la sociedad, como también dicha cultura debe ser promovida por el gobierno regional y local, para ello sería necesario que se promulgue la normatividad de vigente.

M2. Que el estado fortalezca la política sobre la conciliación incrementar la promoción en la sociedad y de forma sistemática comprometer a más entidades del estado a fortalecer esta política.

M3. Establecer sanciones para la parte de los justiciables que sea vencida en el proceso en caso que la sentencia pudo ser resulta con un acuerdo conciliatorio.

M4. Establecer una política sobre responsabilidad, es decir, que las partes que no motivan la conciliación deben de ser sancionadas por contradecir dicha institución y no considerarla como una solución para sus conflictos.

### **Análisis e interpretación**

A la pregunta qué recomendaría como política a los legisladores para reformar o implementar las normas para mejorar el servicio de la conciliación en lo Jurisdiccional o administración, las respuestas estuvieron relacionadas con los plazos.

En primer lugar, se plantea la ampliación del plazo del procedimiento de conciliación teniendo en cuenta que, las partes, sobre todo los invitados, requieren más tiempo, esto en vía administrativa (F1).

Así también, se plantea la reducción del plazo para conciliar (F2) que en la actualidad es de 10 días, se propone que sea de 5 a lo mucho, esto, en el entendido de que una vez notificado debería procederse a la celebración de la conciliación cuanto antes.

Otro de los planteamientos viene a ser el endurecimiento de las sanciones (F3) debido entre otros a quienes no concurren a las audiencias de conciliación y cuando no cumplen con los acuerdos conciliatorios expresados en las correspondientes actas de conciliación.

Por otro lado, los magistrados de la Corte Superior de Justicia, respondieron de la siguiente manera: el Estado, mediante los órganos de gobierno debe promover una cultura de paz (M1), así incrementar la promoción de la conciliación

comprometiendo a las diferentes entidades de la administración pública (M2), asimismo, los justiciables que resulten vencidos deben ser sancionados si en la Sentencia se precisa que el conflicto pudo ser resuelto mediante conciliación (M3); finalmente, sancionar a las partes que no motivan la conciliación, por ser contradecir una institución jurídica para solucionar sus conflictos.

En síntesis, como se observa, las autoridades de las entidades administrativas como jurisdiccionales que tramitan asuntos laborales, están de acuerdo con la modificación de las políticas públicas relacionadas con la paz social y la resolución de conflictos a través de la conciliación, como mecanismo más eficiente, de mayores beneficios para las partes y de menor costo para el Estado.

**A la pregunta 7.**

*¿Los empleadores y/o demandados, según sea el caso, tienen conocimiento de la conciliación en materia laboral y si facilitan y motivan la misma durante su respectivo proceso o procedimiento?*

F1. Si, tienen conocimiento, en algunos casos si motivan o ayudan para arribar a una conciliación cuando les convienen.

F2. Si, tienen conocimiento, en algunos casos vienen con propuestas conciliatorias eso sucede casi en el 80% de casos.

F3. Spi, en algunos casos tienen conocimiento ya que les ayuda a resolver sus problemas de forma rápida y efectiva.

M1. Los abogados y representantes de los empleadores o demandando en su mayoría si tienen conocimiento sobre la conciliación laboral en algunos casos cuando es más conveniente para sus intereses, si son insistentes, colaboran facilitan para llegar alguna fórmula conciliatoria, sin embargo, a veces en temas de reposiciones los demandados no concilian.

M2. Los demandados si están bien asesorados y conocen la conciliación, en ocasiones promueven o facilitan la conciliación cuando es más conveniente para

sus intereses, excepto el Estado, los procuradores en mi judicatura no concilian por más que el derecho exigido por el demandante es un derecho manifiestamente evidente a su favor.

M3. Los justiciables se apersonan al proceso y están patrocinados por abogados quien los asesoran y tiene conocimiento de la conciliación sin embargo ponen resistencia a conciliar debe de ser por asesoramiento de sus abogados o por una falta de cultura de conocimiento de cultura.

M4. No tiene conocimiento o eso ve en las audiencias, sin embargo, durante las audiencias se les informa sobre las ventajas de la conciliación en la resolución de conflictos.

### **Análisis e interpretación**

A la pregunta de si los invitados a la conciliación y/o demandados, según sea el caso, tienen conocimiento de la conciliación en materia laboral y si facilitan y motivan la misma durante su respectivo proceso o procedimiento; las respuestas fueron unánime, en el sentido de que sí tienen conocimiento dado que para realizar la contestación se asesoran con sus abogados.

De acuerdo con la versión de (M1) los abogados y representantes de los empleadores o demandando en su mayoría sí tienen conocimiento sobre la conciliación laboral en algunos casos cuando es más conveniente para sus intereses, si son insistentes, colaboran facilitan para llegar alguna fórmula conciliatoria, sin embargo, a veces en temas de reposiciones los demandados no concilian.

Se ha dado casos en los que los emplazados no tienen conocimiento, sin embargo, en las audiencias de les indica las ventajas de la conciliación a fin de que utilicen el mecanismo (M4).

En síntesis, tanto en la vía administrativa, como en la vía judicial, los emplazados con las invitaciones de conciliación o con las demandas, evidencian que tienen conocimiento de la conciliación luego de ser asesorados por sus respectivos abogados.

### **A la pregunta 8.**

*¿Cuál es su opinión de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en materia laboral?*

F1. Es buena, por los beneficios y ventajas que ofrece.

F2. Es importante para los ciudadanos que tienen problemas laborales ayuda bastantes a resolver sus problemas y disminuir la carga procesal del poder judicial

F3. Es una herramienta legal que resuelve problemas de forma rápida y económica además evita procesos judiciales, no se necesita abogado y el acta de conciliación tiene valor similar a una sentencia judicial

M1. Es una institución jurídica muy buena, por los beneficios que otorga a las partes en conflictos, con lo cual las partes aprenden a resolver sus conflictos entre ellos sin la intervención de terceros que decidan por ellos, la conciliación es una institución que debe de ser promovida por el estado con mayor fuerza

M2. Es una institución muy buena, por los beneficios que otorga al justiciable debe de ser promovida por el Estado y las entidades del estado comprendidas con ella.

M3. Es útil para la tramitación de las causas por la celeridad de resolver los conflictos, sin embargo, las partes se resisten en utilizarla.

M4. Es importante, lo que sucede es que nuestra sociedad desconoce de dicha institución y eso no es utilizada por los justiciables.

### **Análisis e interpretación**

A la pregunta cuál es su opinión de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en materia laboral, los entrevistados, funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo respondieron en sentido positivo, indicando que, es importante para los ciudadanos en la medida que contiene

beneficios y ventajas para las partes, así es como se constituye en un mecanismo de solución de conflictos de bajo costo, sin necesidad de participación de abogado.

Los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto, afirman que, se trata de una institución jurídica muy buena e importante por los beneficios que aporta para la resolución del conflicto de las partes, la cual se lleva a cabo sin la intervención de terceros.

Así, debe ser promovido y afianzado por el Estado a través de los niveles de gobierno y las demás entidades para que todo podamos utilizarla para resolver los conflictos con celeridad y economía.

**A la pregunta 9.**

*¿Por qué cree que en algunos procesos y procedimientos por cobro de remuneraciones y/o beneficios sociales, las partes frustran la conciliación en su judicatura o administración?*

F1. Debido a una falta de cultura de paz nuestra sociedad tiene o se basa en una cultura conflictiva.

F2. No tiene una cultura de paz, debe fomentarse la conciliación más en nuestra sociedad tiene o se basa en una cultura conflictiva.

F3. Por la inasistencia de una de las partes a la audiencia de conciliación.

M1. Debido a que en ocasiones las partes desconocen la institución de la conciliación y en otros que los demandantes en ocasiones realizan peticiones descomunales es decir que piden desmesuradamente pagos de beneficios de derechos que les podría corresponder al demandando quienes rechazar dicha fórmula conciliatoria y ello lleva a que la conciliación se frustre en sede judicial.

M2. Cuando el demandado es el estado el procurador no concilia en ningún caso y otros demandados no promueven la concilian cuando son montos irrazonables que exige el demandante y en el caso de los demandantes debido a que

prefieren una decisión judicial y no tienen confianza a la conciliación eso conlleva para que se frustre la conciliación en sede judicial.

M3. Por un tema de desconocimiento y cultural de no aceptar para conciliar prefieren esperar una sentencia del órgano jurisdiccional por desconfianza a la conciliación.

M4. Los justiciables prefieren una sentencia judicial no confían en la conciliación.

### **Análisis e interpretación**

A la pregunta, por qué cree que en algunos procesos y procedimientos por cobro de remuneraciones y/o beneficios sociales, las partes frustran la conciliación en su judicatura o administración, los funcionarios de la Dirección Regional de Trabajo respondieron que se debe a la ausencia de una cultura de paz.

En cambio, los magistrados de la Corte Superior de Justicia de Mariscal Nieto, respondieron en el sentido de que se trata de desconocimiento y falta de voluntad para conciliar por recomendación de los abogados.

En síntesis, tanto la falta de conciencia, de la cultura de paz, el desconocimiento de la conciliación y la resistencia fundado en motivos razonables unas veces e irrazonables otras veces, determinan que las conciliaciones se frustren en sede judicial.

### **A la pregunta 10.**

*¿Cuáles son las pretensiones que generalmente no se concilia en su judicatura o administración y por qué?*

F1. Las reposiciones por despido arbitrario.

F2. Las reposiciones.

F3. Los despidos arbitrarios generalmente.

M1. Las reposiciones, es materia que los demandados prefieren esperar una sentencia, por los derechos y pagos que tendrían que reconocerles a los demandantes.

M2. Las reposiciones, es materia que los demandados prefieren esperar una sentencia, debido a que los demandados ya quieren que el demandado retorne a su organización.

M3. Ninguna pretensión es conciliable.

M4. En mi judicatura los procesos ejecutivos por pago de beneficios sociales.

### **Análisis e interpretación**

Con relación a la pregunta, cuáles son las pretensiones que generalmente no se concilia en su judicatura o administración y por qué, las respuestas fueron, que, las demandas que no se concilian generalmente, son las reposiciones a su centro de trabajo derivado del despido injustificado.

De este modo, se puede comprender mientras que, los beneficios sociales son los que se resuelven vía conciliación, son las reposiciones las que no se concluyen con la conciliación. Esto puede deberse a que en lugar de reponer, el empleado asume los costos de indemnización por despido arbitrario.

Por otro lado, el despido aun cuando se produzca de manera arbitraria, es porque la confianza entre empleador y empleado se ha roto y la solución no pasa por reponerlo sino por indemnizarlo aun cuando el trabajador pretenda resolver el conflicto sin perder su trabajo. En este sentido, la normativa establece la opción de pago de indemnización al trabajador en caso de despido arbitrario.



## **4.2. Contrastación de hipótesis**

### **4.2.1. Contrastación de la hipótesis general**

H<sub>1</sub>. Existe alto nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

H<sub>0</sub>. No existe alto nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

De acuerdo con los resultados, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, debido a la carga argumentativa consistente, ya que en la conciliación laboral en materia de beneficios sociales que es la más recurrente, existe la posibilidad de finalización a través de la conciliación ya sea administrativa o judicial.

### **4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas**

#### **a) Hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>. Existe alta efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019.

H<sub>0</sub>. No existe alta efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, existe alta efectividad en la solución de peticiones sometidas a conciliación, por lo que debe aceptarse la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. El argumento principal, de acuerdo al estudio es que, en la mayoría de los casos (casi en todos los casos) se concilia el conflicto surgido del pago o no pago de los beneficios laborales, los cuales son solucionados a través de este mecanismo. Cabe señalar que según los entrevistados, lo que no se concilia es casi exclusivamente la reposición laboral.

#### **a) Hipótesis específica 2**

H<sub>1</sub>. Existe alto nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

H<sub>0</sub>. No existe alto nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019.

En este último caso, se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, debido a que se ha demostrado que, existe alto cumplimiento de las obligaciones asumidas, dado que quienes no están de acuerdo esperan la sentencia, pero quienes se someten a la conciliación y obtienen acuerdos están dispuestos a cumplir los términos del acta de conciliación.

#### **4.3. Discusión de resultados**

Los entrevistados afirman que, la conciliación es un mecanismo de solución de conflictos que tiene beneficios y ventajas con relación a la decisión judicial, así guarda estrecha relación con lo desarrollado por Mendoza Ramo y Sánchez Celada (2016) quienes asumen que, gracias a su condición de justicia alternativa, la conciliación es una opción amplia, posible y realizable para un oportuno acceso a la justicia como derecho humano de segunda generación.

Una de las ventajas de la conciliación, de acuerdo con las entrevistas, consiste en la economía procesal, sin embargo, algo que se valora en la Corte Superior de Justicia es el impacto que tendría en la carga procesal del despacho; así existe plena coincidencia con Caballero Campos, Maylett López, y Meléndez (2009) para quienes los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y en especial la conciliación se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial. Sin embargo, el éxito en la aplicación de la conciliación, depende

de cambios importantes en la educación, es decir que se inculque la importancia y la vivencia personal del respeto por los demás y la tolerancia.

En la misma línea, Gutiérrez Huamán (2017) luego de realizar una investigación en la Corte Superior de Justicia de Huancavelica, determinó que existe una relación positiva entre la conciliación extrajudicial y la consecuente disminución de la carga procesal, lo cual coincide plenamente con la presente investigación, por lo mismo que los entrevistados magistrados, han referido en sus respuestas.

Asimismo, la información brindada por los entrevistados, corrobora lo expresado por Moscoso Portocarrero (2019) en cuanto a que los Procedimientos Extrajudiciales generan una mejor economía procesal que los Procesos Comunes, con el objetivo de llegar a satisfacer las necesidades de justicia y bienestar.

A través de la ley de conciliación y la inclusión de la conciliación como figura jurídica en la normativa procesal laboral, se ha institucionalizado la conciliación en el Perú, lo cual está dando frutos positivos de acuerdo con el estudio, esto tiene relación con la conclusión de Osorio Villegas (2012) para quien la conciliación, tal como está prevista en Colombia, es un instrumento de búsqueda de la convivencia y de acercamiento pacífico de los espíritus con lo que se hace posible la obtención de la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos,

En este último caso, se trata de mejorar la calidad de vida de la población a través del fomento de la cultura de paz y el pleno respeto por los derechos de los demás; encaminado en ello, tanto a nivel administrativo como judicial los funcionarios y magistrados se esfuerzan no solo en cumplir con la ley sino también realizando actos de instrucción, capacitación, o dando indicaciones puntuales en los procesos judiciales a efectos de poner en conocimiento de las partes las ventajas de la conciliación.

No obstante, al enfocar los problemas de la conciliación, se encuentra que, la falta de una cultura de paz, el desconocimiento del mecanismo conciliatorio y la escasa difusión de los beneficios de la conciliación son algunos de los problemas a

superar, así Serruto Mujica (2017) precisa que, las causas que originan la ineficacia de las conciliaciones administrativas se encuentran en que no existe una conciencia conciliativa por parte de los operadores del derecho, así como de los propios usuarios, puesto que, para alcanzar justicia, la vía de la conciliación es poco recurrible por imperar una cultura de confrontación antes que conciliativa.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

**PRIMERA.** De acuerdo con el estudio realizado, se afirma que existe alto nivel de efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019; en tal sentido, en la conciliación administrativa se desarrolló comprendiendo en la Dirección Regional de Trabajo cumpliendo, ésta, con la difusión y capacitación, mientras que en la Corte Superior de Justicia, los magistrados cumplieron su labor orientando a las partes someterse a la conciliación dentro del proceso judicial.

**SEGUNDA.** De acuerdo con el estudio, también, se puede afirmar que, existe alta efectividad en la solución de las peticiones tramitadas en materia laboral, sometidas a conciliación administrativa y judicial en Moquegua, años 2018 y 2019, sobre todo la conciliación sobre remuneración y beneficios sociales, en tanto que, lo que no se llegó a acuerdos en la mayoría de los casos de reposiciones por despido arbitrario.

**TERCERA.** De acuerdo con los resultados del estudio, se puede afirmar que, existe alto nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, años 2018 y 2019, dado que, en la mayoría de los casos, los compromisos asumidos se llegaron a honrar por las partes, así los procedimientos de conciliación y la conciliación en los procesos judiciales, cumplió su objeto, la resolución efectiva de conflictos.

**CUARTA.** Han surgido nuevos temas de investigación relacionados con la conciliación en materia laboral tanto a nivel administrativo en la Dirección Regional de Trabajo de Moquegua, como en la Corte Superior de Justicia de

Mariscal Nieto, en tanto realizan actos de instrucción de las partes o capacitaciones a la comunidad en materia de resolución de conflictos a través del mecanismo de la conciliación.

## **5.2. Recomendaciones**

**PRIMERA.** Para que la efectividad de la conciliación administrativa y judicial en materia laboral, en Moquegua, sea completamente efectiva hace falta que la Dirección Regional de Trabajo y la Corte Superior de Justicia de Moquegua, realicen programas y proyectos de difusión y capacitación de la comunidad en general sobre los beneficios de la conciliación.

**SEGUNDA.** De acuerdo con el planteamiento de los funcionarios y magistrados entrevistados, para que la conciliación sea efectiva, se plantea la ampliación del plazo del procedimiento de conciliación que es de treinta días, teniendo en cuenta que, las partes, sobre todo los invitados, requieren más tiempo para programar sus pagos.

**TERCERA.** Si bien existe alto nivel de cumplimiento de las obligaciones asumidas en la conciliación, para efectos de garantizar el pleno cumplimiento de los acuerdos hace falta el endurecimiento de las sanciones a quienes no concurren a las audiencias de conciliación y cuando no cumplen con los acuerdos conciliatorios expresados en las correspondientes actas de conciliación.

**CUARTA.** Se proceda con el desarrollo de proyectos de investigación, en las universidades, referidos a la conciliación, dado que se requiere fomentar este tema relacionado con la convivencia pacífica en una sociedad con respeto a los valores democráticos, sociales y culturales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballero Campos, K. L., Maylett López, F. Y., & Meléndez, S. M. (2009). *“la conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de la carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de san salvador*. El Salvador: Universidad de el Salvador.
- Acevedo Suárez, A., & Rojas Castillo, Z. (2016). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 33-45. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-38862016000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862016000100003)
- Alba Meraz, A. R. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación. Elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. *Sinéctica*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2014000100004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2014000100004)
- Alfaro Melendez, E., & Silvera Sarmiento, A. (2019). La conciliación y la mediación como una herramienta útil para la construcción de paz – un aporte desde los consultorios jurídicos. *Pensamiento Americano*, 121-140. Obtenido de <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/pensamientoamericano/article/view/417/512>
- Arrimada, M. (11 de julio de 2022). *Los 5 niveles de conflicto (y sus características)*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/social/niveles-de-conflicto>
- Bueno Tizón, R. (2017). Hacia una Definición de los Beneficios Sociales. *Derecho & Sociedad*, 67-75. Obtenido de <file:///C:/Users/EGPDS031/Downloads/17155-Texto%20del%20art%C3%ADculo-68110-1-10-20170427.pdf>



- Cabezas Límaco , Y. R. (mayo de 2008). *La conciliación laboral y la implementación de la conciliación extrajudicial en Cepicel*. Obtenido de [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/difusion\\_laboral/Conciliacion\\_Laboral\\_19-05-2008.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/difusion_laboral/Conciliacion_Laboral_19-05-2008.pdf)
- Campos Torres, S. (julio de 2011). *La Conciliación en la Nueva Ley Procesal del Trabajo*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/13174/13787/>
- Caycedo Guía, R. M., & Carrillo Cruz, Y. A. (2019). La Conciliación y la Mediación como políticas públicas para la reintegración social en el posconflicto en Colombia. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1-27. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rfd/n47/2301-0665-rfd-47-e108.pdf>
- Dahrendorf, R. (1962). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Madrid: Rialp.
- DELGADO CASTRO, J., PALOMO VÉLEZ, D., & DELGADO, G. (2017). Autotutela, Solución Adecuada del Conflicto y Repossession. *Revista de Derecho*, 265-289. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/444/Gilber\\_Tesis\\_titulo\\_doctorado\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/444/Gilber_Tesis_titulo_doctorado_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez Huaman, R. J. (2017). *“La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de Huancavelica en el 2016*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1591>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

- MENDOZA RAMO, C. I., & SÁNCHEZ CELADA, R. M. (2016). *La conciliación extrajudicial en derecho: una alternativa de acceso a la justicia y construcción de paz en la Comuna 1 del Municipio de Palmira, Valle del Cauca*. Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8421/Conciliacion\\_derecho\\_alternativa.pdf;jsessionid=4BB52541D316406F56913C6D8D961187?sequence=1](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8421/Conciliacion_derecho_alternativa.pdf;jsessionid=4BB52541D316406F56913C6D8D961187?sequence=1)
- MOSCOSO PORTOCARRERO, J. R. (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.
- Nava González, W., & Breceda Pérez, J. A. (diciembre de 2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*(37), 203-228. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22201/ij.24484881e.2017.37.11457>
- Ortega Villa, E., Medina Valentón, E., García Ramírez, P. E., Pacheco Sánchez, A. A., & Lugo Machado, J. A. (2022). Mediación de conflictos, competencia no difundida en médicos en formación: revisión. *Horizonte Médico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000300015&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000300015&script=sci_arttext&tlng=en)
- Osorio Villegas, A. M. (2012). *Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana.
- Rabanal , I. H. (2015). *Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el Distrito Judicial de Lima este 2015* . Huánuco: Universidad Nacional de Huánuco.
- Ruperti-Lucero, E., Espinel-Guadalupe, J., Naranjo-Cabrera, C., & Aguilar-Pita, D. (2021). Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral, análisis de roles

sociales y género en tiempos de Covid-19. caso ecuador. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 18-30. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rchakin/n15/2550-6722-rchakin-15-00018.pdf>

Ruska, C., & Ledesma, M. (2007). *La conciliación en familia*. Lima: MINJUS. Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia.

SÁNCHEZ SOSA, G. A. (2017). *El cumplimiento forzado del acta de conciliación extrajudicial como instrumento de acceso a la justicia en los centros de conciliación extrajudicial, en la región sur del Perú años 2011-2013*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/444/Gilber\\_Tesis\\_titulo\\_doctorado\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/444/Gilber_Tesis_titulo_doctorado_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Serruto Mujica, I. (2017). *La conciliación administrativa laboral y su eficacia en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Puno*. Puno: Universidad Nacional de Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8807>

Silva García, G. (2008). La teoría del conflicto. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 29-43.

Toyama Miyagusuku, J. (18 de abril de 2017). *¿Qué es la remuneración?* Obtenido de <http://gacetalaboral.com/que-es-la-remuneracion/>