



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la  
efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Mg. Perez Lora, Stefani Valeria (ORCID: 0000-0003-3358-1924)

**ASESOR:**

Dr. Dionicio Godofredo González González (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO -PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico:

A Dios y la Virgen por guiarme e iluminarme, a mi hija por ser mi motivación en la culminación de mi doctorado.

*A mi familia que es mi inspiración y motivo, para continuar adelante en la conquista de mis metas, gracias por su amor, paciencia y optimismo.*

## AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro Padre Celestial, por darme la fortaleza de persistir en la búsqueda del éxito, en este mi propósito profesional y a mis amigos y compañeros de posgrado por su apoyo sincero.

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible la consecución de mi logro profesional con la ejecución del Programa Académico de Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo, filial de la ciudad de Pucallpa, lo cual ha permitido mejorar mis capacidades científicas pedagógicas y administrativas.

Al Dr. Dionicio Godofredo González González a quién va mi agradecimiento muy sincero por su capacidad profesional, al brindar su asesoramiento, consejo y experiencia en todas las fases del desarrollo de la investigación iniciada y que ampliaron mi conocimiento en las ciencias.

A los Magistrados y Operadores de la Conciliación Extrajudicial en Coronel Portillo que, de alguna manera me brindaron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Finalmente, mi eterno agradecimiento a mis familiares, los cuales estuvieron siempre conmigo y fueron mi apoyo incondicional, para poder culminar este trabajo de investigación.

**Autor:** Stefani Valeria Perez Lora

## Página del Jurado

## **Declaratoria de autenticidad**

## Índice

Pág.

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	8
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	8
2.2. Operacionalización de variables.....	8
2.3. Población, muestra y muestreo.....	10
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Método de análisis de datos.....	16
2.7. Aspecto ético.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	39
Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio.....	40
Anexo 2. Instrumentos.....	42
Anexo 3. Matriz de validación de juicio de expertos.....	44
Anexo 4. Juicio de expertos.....	50
Anexo 5. Constancia aplicación de los instrumentos.....	60
Anexo 6. Base de datos del estudio.....	63

Anexo 7. Artículo científico.....	64
Anexo 8. Declaración de autoría de artículo científico.....	75
Anexo 9. Autorización de publicación de la tesis en repositorio institucional UCV.....	76
Anexo 10. Documento de similitud.....	77
Anexo 11. Resolución de Aprobación de proyecto.....	80
Anexo 12. Iconografía.....	81

## Índice de tablas

Pág.

<b>Tabla 1:</b> Comparación de puntajes de las variables, Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.....	18
<b>Tabla 2:</b> Comparación de los niveles obtenido de las dimensiones de la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio de la provincia de C. Portillo, 2019.....	19
<b>Tabla 3:</b> Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.....	20
<b>Tabla 4:</b> Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la Aplicación del procedimiento conciliatorio respecto a sus dimensiones, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	21
<b>Tabla 5:</b> Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la Efectividad de la conciliación, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	22
<b>Tabla 6:</b> Prueba de Pearson para las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.....	23
<b>Tabla 7:</b> Prueba de Pearson para variable Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados con la oferta, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	24
<b>Tabla 8:</b> Prueba de Pearson para los puntajes de la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	25
<b>Tabla 9:</b> Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la dimensión Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	25
<b>Tabla 10:</b> Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la dimensión Aspectos relacionados al tipo social, en la provincia de C. Portillo, 2019. ....	26
<b>Tabla 11:</b> Prueba de Pearson para los puntajes de las Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados a un plan de mejora de conciliación, en la provincia de C. Portillo, 2019.....	27
<b>Tabla 12:</b> Prueba de Pearson para la variable Efectividad de la conciliación y sus Aspectos relacionados con la demanda, en la provincia de C. Portillo, 2019 .....	27

**Tabla 13:** Prueba de Pearson para las variables la Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo al tipo geográfico, en la provincia de C. Portillo, 2019 ..... 28

**Tabla 14:** Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.....29

**Tabla 15:** Prueba de Pearson para las variables Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de C. Portillo, 2019.....29

## Índice de Figuras

	pág.
<b>Figuera 1:</b> Comparación de puntajes de las variables.....	18
<b>Figuera 2:</b> Aplicación del procedimiento conciliatorio.....	19
<b>Figuera 3:</b> Efectividad de la conciliación.....	20

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo, 2019, región Ucayali visto los resultados nos hemos visto con la satisfacción que la conciliación ocasiona la disminución de juicios en esta contexto, que sin lugar a dudas nos proporciona una información necesaria a fin de disminuir la tendencia de casos que se esta naturaleza la influencia de la Conciliación Extrajudicial nos conduce a tomar medidas de precaución de trabajo en los juicios correspondientes, el tipo de estudio es no experimental, sino estudio correlacional con causal transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, el descriptivo, jurídico y el analítico. La muestra está conformada por 50 casos de Conciliación Extrajudicial, se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios tipo escala Likert, los cuales se tomó una muestra piloto de 10 servidores para realizar la prueba de confiabilidad con Alfa de Cron Bach y, la validación de contenido se hizo por juicio de expertos; los resultados fueron representados en tablas y figuras usando el programa Excel, para realizar el procesamiento de información y la contratación de las hipótesis se hizo con la distribución estadística Tau-b de Kendall y Rho de Spearman por ser los datos no paramétricos a través del software SPSS versión 24 Se concluye que existe una influencia significativa de la Conciliación en la labor su intervención en la Aplicación del Procedimiento Conciliatorio en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial en virtud de Tau-b de Kendall de 0.491, con una significancia de 0.021 menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ) y del coeficiente Rho de Spearman = 0.503 (positiva moderada). Se recomienda que se debe promover convenios de Procedimiento Conciliatorio, para implementar un plan de trabajo, con el fin de fortalecer la capacidad técnica de la conciliación extrajudicial y mejorar la calidad de los procesos de conciliación.

**Palabras Claves:** conciliación, extrajudicial, procedimiento

## ABSTRACT

The purpose of the investigation was to determine the Application of the Conciliatory Procedure and its intervention in the effectiveness of the Extrajudicial Conciliation - Coronel Portillo 2019 Ucayali region seen the results we have seen with the satisfaction that the conciliation causes the decrease of judgments in this context, that undoubtedly provides us with the necessary information in order to reduce the tendency of cases that are of this nature, the influence of the Extrajudicial Conciliation leads us to take precautionary measures of work in the corresponding trials, the type of study is not experimental, but a correlational study with a transversal cause and the research methods applied were deductive, descriptive, legal and analytical. The sample is made up of 50 cases of Extrajudicial Conciliation, the survey technique was used with two Likert scale questionnaires, which took a pilot sample of 10 servers to perform the reliability test with Cronbach's Alpha and, the validation of content was made by expert judgment; the results were represented in tables and figures using the Excel program, to perform the information processing and the contracting of the hypotheses was done with the statistical distribution Tau-b of Kendall and Rho of Spearman for being the non-parametric data through the software SPSS version 23. It is concluded that there is a significant influence of the Conciliation in the work of its intervention in the Application of the Conciliation Procedure in the effectiveness of the Extrajudicial Conciliation under Kendall's Tau-b of 0.491, with a significance of 0.021 less than 5% of standard significance ( $P < 0.05$ ) and the Spearman Rho coefficient = 0.503 (moderate positive). It is recommended that La d, should promote Conciliation Procedure agreements, to implement a work plan, in order to strengthen the technical capacity of extrajudicial conciliation and improve the quality of conciliation processes

**Keywords:** Reconciliation, extrajudicial, procedure

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere a la aplicación del procedimiento conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial y se entiende como un proceso que conlleva al diálogo entre las partes para tomar decisiones sobre diversas materias de interés personal que conlleven a una solución satisfactoria para ambas partes. En tal sentido, se prevé un problema central, que se conceptúa en los bajos niveles de los procedimientos conciliatorios, generada por causas como escasos profesionales del derecho afines al tema de estudio, con escasa capacitación por el poco financiamiento del tema de la conciliación. Lo que nos conduce a realizar un trabajo de investigación que permita conocer la conciliación extrajudicial, y estar al tanto del problema presentado, y convertir las causas presentadas en el mejoramiento de las mismas. Así mismo, en el Perú, la innovación de la conciliación debe buscar mejoras en el sistema de la misma, a fin de contar con un mecanismo apropiado que proteja a los agentes de la conciliación con patrocinio social y para toda la población peruana, para ello se debe cumplir acciones básicas, como “*Promover el sistema de la conciliación y, legitimar una protección segura y por último disminuir los gastos que genera al estado y el poblador peruano*”. La realidad problemática a nivel internacional, la forma de prevenir y resolver los conflictos de una manera rápida y entre las mismas partes está llamando cada vez más atención a nivel mundial. La eficaz prevención y resolución de conflictos es crucial para mantener relaciones interpersonales más sólidas y con capacidad de cooperar entre sí para construir nuevos horizontes. Los procesos de resolución de conflictos ofrecen a las partes interesadas un recurso más ágil, pero sin quitarle la connotación legal que permite a las partes sentir que el acuerdo adoptado será respetado por la otra parte y de no ser así podrá ser ejecutado en la vía judicial correspondiente, la presente investigación tiene como objetivo ayudar a los profesionales que trabajan para establecer, mejorar y evaluar el desenvolvimiento de los operadores conciliatorios en los procedimientos conciliatorios. Muchos países han implementado sistemas de prevención y resolución de conflictos, tanto dentro como fuera de sus ministerios e instituciones pertinentes, con diversa normativa y funciones, pero sin perder la verdadera esencia de la conciliación extrajudicial. Además, dichas instituciones y ministerios proporcionan asesoramiento sobre los pasos que se deben seguir ya sea para crear o mejorar un sistema existente o para establecer una institución que sea reconocida como aquella que brinda servicios de resolución de conflictos eficaces. Peña (2008) Bogotá en su tesis titulada

*“Conciliación extrajudicial un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico”* nos dice que conflicto es aquella situación en la que dos o más personas no llegan a un acuerdo de algo esto se puede dar porque tienen diferentes percepciones de una misma situación es por ello que los niveles de conflicto son una expresión de no cumplimiento, así como la hostilidad sobre la base del desacuerdo. El conflicto puede ser individual cuando es intrapersonal, pero se ha demostrado aún más entre varias personas cuando son entre varias personas es decir externo se compone de los siguientes niveles: conflictos entre dos o más personas, conflictos entre organizaciones, conflictos entre estados entendiéndose así que las diferencias que puedan existir entre personas y organizaciones son parte del individuo siendo esto necesario para el desarrollo de la sociedad. Stinues(2014) Madrid menciona en su tesis *“Estrategias de conciliación, Universidad Autónoma de Barcelona”* que su objetivo era identificar dos variables como parte de las políticas de conciliación y la ideología política manejando un tipo de investigación cualitativo y teniendo como técnica la recolección de datos concluyendo que el marco de políticas de conciliación han generado un justo equilibrio entre la efectividad de la misma y el costo que genera viéndolo como una ventaja que repercute positivamente en el bienestar de la sociedad. Zuñiga(2013) en la tesis denominada *“La conciliación como un instrumento eficaz en la solución de conflictos laborales”* indica como objetivo de la misma determinar los beneficios de la conciliación en la solución de los conflictos laborales mediante un análisis con enfoque cualitativo donde finalizo indicando que se entiende a la conciliación como mecanismo alternativo para solucionar diferencias en materia laboral más eficaz en México ya que este representa un mandato constitucional comprendiendo el inicio del proceso así como su trayecto y la aplicación de este mecanismo antes las partes y entidades como una forma de resolver las situaciones que provocaron el conflicto teniendo en cuenta que es una condición que da mayores beneficios. Franco(2014) realizo un estudio en la Universidad de Castilla la Mancha denominado *“ La Mediación de Conflictos en la Tutela Judicial Efectiva”* donde concluyo que no todos los conflictos son conciliables considerando que los conflictos más importantes son los interpersonales ya que estos pueden ser solucionados con mayor facilidad su investigación se enfoca en cuatro modelos: la conciliación transformativa, la resolución de conflictos, la de compromiso y la apreciativa asimismo busca solucionar la litis. Fortalece el compromiso y procura la reflexión de las partes que al poder arribar a un acuerdo mejoran sus relaciones. A nivel nacional, en la ciudad de Lima, a pesar de ser capital del Perú, aún mantiene la conciliación extrajudicial como un problema de bajos niveles de conciliación extrajudicial,

en los casos de este tipo de derecho, pese que la región de lima y todas sus provincias en la que se incluye Lima metropolitana, mantienen un orden sistemático de atención sucediendo las deficiencias en de bajos niveles de conciliación extrajudicial. En tal sentido, el procedimiento conciliatorio, es el proceso que manifiesta la voluntad de las partes a través de la conciliación extrajudicial como indica el artículo 16 de la ley de conciliación comentado por Ormachea (2019), la misma que precisa que el acta debe contener una de las formas de conclusión del procedimiento conciliatorio, pudiendo ser de acuerdos totales, acuerdos parciales, faltas de acuerdos, inasistencias de una de las partes, inasistencias de ambas partes o decisiones debidamente motivadas del conciliador. Palomino (2019) Perú en la tesis que realizó sobre Concepciones del Arbitraje Popular como mecanismo alternativo de solución de conflictos menciona que los resultados del estudio evidencia que vivimos en una sociedad litigiosa y conflictiva teniendo además un sistema de administración de justicia que no funciona ya que la gran carga procesal y la ineficacia de las actuaciones procesales es lo que causa insatisfacción en la población indicando también que los mecanismos alternativos resultan siendo una opción distinta a la justicia ordinaria por lo que se debe ser difundido entre la población y considerado de interés nacional motivando así una cultura de menos litigios y promocionar una cultura de paz. Reategui(2017) Perú en su tesis “*Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017*” concluyo que la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra fue poco representativa ya que el Estado no tiene ningún interés en mejorar y fomentar dicho mecanismo de forma articulada entre los niveles de gobierno ya que los centros intentan tibiamente sensibilizar a la población con la concepción sobre cultura de paz o mediante las audiencias efectivas dichas situaciones se dan por la falta de presupuestos dicho hecho se puede reflejar por la gran cantidad de actas de inasistencia de las partes y que las partes no llegue a un acuerdo. Miranda (2012) en su investigación que denominada “*La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos un estudio de caso*” pudo concluir que la comunicación es una pieza clave para mejorar la comunicación entre la minera Milpo y sus trabajadores apoyando con eso a las políticas aplicada de la empresa políticas que servirán para evitar y prever conflictos innecesarios. Uno de los principios establecido en la ley conciliación extrajudicial es la celeridad con el que cuenta dicho procedimiento, ya que mediante este, se busca la culminación del mismo, en menos tiempo (30 días) y si la conciliación fuera solicitado por ambas partes, este puede concluir con el acta el mismo día solicitado, permitiendo así que las partes encuentren una solución pronta

y rápida a su conflicto, siendo que al principio de celeridad va de la mano con el principio de economía procesal que está dirigido a que las partes ahorren tiempo y dinero a comparación de lo que le demandaría estar en un proceso judicial o proceso arbitral la conciliación, en derecho, es un medio alternativo a la jurisdicción para solucionar conflicto; la conciliación extrajudicial es un medio alternativo distinto a los procesos judiciales, es decir la conciliación extrajudicial es una forma rápida y económica de solucionar conflictos con la apoyo de un tercero llamado conciliador, mediante diálogo, el conciliador facilita el entendimiento entre las partes, permitiendo así superar las diferencias y llegar a un acuerdo satisfactorio, el procedimiento conciliatorio inicia con la presentación de la solicitud ante el centro de conciliación extrajudicial, dicha solicitud es calificada por el centro el mismo día de recepcionada, culminando dicho plazo el centro de conciliación a través del secretario del centro procederá a designar al conciliador quien en un plazo no mayor a 02 días hábiles, procederá a elaborar las invitaciones y programar fecha de la primera sesión (audiencia) en un plazo no mayor a 07 días hábiles contados desde el día siguiente de notificadas las invitaciones, de ser el caso que en la primera sesión no se apersona el invitado y solo el solicitante o viceversa, el conciliador podrá programar una segunda sesión en un plazo no mayor a 07 días hábiles teniendo en cuenta lo indicado líneas arriba, así mismo, debe tenerse en cuenta que para el computo del plazo de la notificación de las invitaciones dentro de la fecha que se programan las sesiones (07 días hábiles) y la notificación deben mediar tres días entre la notificación de las invitaciones y la fecha de las sesiones (audiencia), dicha aclaración aplica tanto para la primera como para la segunda sesión, independientemente de lo mencionado líneas arriba el procedimiento conciliatorio protagonizado y dirigido por las partes, dichas partes pueden modificar el número de sesiones con las cuales puedan dar por concluido el procedimiento conciliatorio ya que la ley de la conciliación lo establece de esa forma, de ser que se presente dicha situación el plazo establecido por ley (07 días hábiles) ya no será considerado pues son las partes las que deciden el tiempo en que resolverán su conflicto, asimismo, indicar que cuando el procedimiento es aperturado de forma conjunta dicho procedimiento inicia con la solicitud el mismo día y concluye el mismo día de iniciado con la respectiva acta, en cuanto a la audiencia de conciliación, la conciliación no está sometida a normas de procedimiento duras e inquisidoras, no hay límite en cuanto a la cantidad de sesiones que se necesite, se ajusta a las necesidades las partes a fin de que lograr un acuerdo, el conciliador podrá también mantener caucus con cada una de las partes, de ser el caso para poder aclarar algún punto y que no quede claro, el conciliador no puede imponer

un acuerdo a las partes, pero si ayuda a las partes para que puedan llegar a un acuerdo. La conciliación es un procedimiento flexible, comentado por Medina (2019); pero no por eso dejan de existir ciertas reglas que deben tenerse en cuenta en todo momento para un eficaz y adecuado desarrollo del procedimiento conciliatorio: el respeto a las partes, la reserva de todo lo información recibida en la audiencia, salvo que las partes autoricen lo contrario, el conciliador no podrá ser convocado dentro de un proceso judicial o arbitral para que manifieste lo conocido dentro de la audiencia, si una de las partes participantes de la conciliación fuere una institución del sector público necesariamente debe contar con la resolución de la entidad que lo designa como procurador y asimismo asistir a la audiencia de conciliación con la resolución autoritativa que establece cuales son los acuerdos a los que puede acceder dicho procurador, el conciliador conduce el procedimiento tomando en cuenta los principios de imparcialidad, equidad y justicia, el conciliador podrá suspender la sesión con el consentimiento de las partes a fin de que de existir dudas pueden ellos buscar ser asesorados en asuntos técnicos referente a la materia conciliable, las partes podrán asistir a la audiencia con un asesor de su elección; el procedimiento de la conciliación puede concluir: con la firma de un acuerdos totales, parciales o faltas de acuerdos, con la redacción de un acta de decisión debidamente motivada por el conciliador, acta de inasistencia de una de las partes a dos sesiones o por inasistencias de las dos partes, por imposibilidad de ubicar la dirección del invitado (informe de cierre), por transacción de las partes fuera del centro. Efectos del acuerdo conciliatorio según la ley de conciliación comentado por Cavini (2019), el acta de conciliación donde se encuentre el acuerdo conciliatorio tiene efecto de muy parecido al de una sentencia y cosa juzgada y podrá ser ejecutado de la misma forma que las sentencias. Ejecución de acta de conciliación si los acuerdos fueran parciales, las partes podrán demandar únicamente aquella materia o materias por las cuales no llegaron a acuerdo, en caso de no existir acuerdo, el acta de falta de acuerdo es firmada por ambas partes y el conciliador. Procedimiento conciliatorio para ellos debemos en tener en cuenta los siguientes pasos: dirigir la audiencia de la conciliación, dentro de ellos manejo de audiencia, negociación y técnicas como preguntas abiertas, cerradas, circulares, reflexivas. Fases de conciliación siendo 1.- Preconciliación, dentro de ella están las actuaciones previas, dialogo inicial, escucha activa, 2.- Precalificación, sirve para saber si la materia es conciliable y recopilar información que ayude a los conciliadores realizar un plan de trabajo adecuado, de ser materia conciliable (actos a realizar), grado de complejidad o dificultad, si se requiere especialización, capacidad de las partes, representación,3.- Procedimiento el objetivo es

fomentar un ambiente oportuno de trabajo y conocer sobre el caso y las partes, informarse sobre materia de conciliación, analizar expediente, preparar el espacio para trabajar, motivarnos y motivar a las partes, dialogo inicial, crear un espacio que permita trabajar la conciliación, informar a las personas sobre el procedimiento, informar sobre el rol del conciliador, absolver las dudas que puedan tener las partes sobre el procedimiento, actos a realizar: bienvenida y presentación, romper el hielo, explicar, qué es la conciliación, ventajas de la conciliación, rol, valor de acuerdo, reuniones privadas, confidencialidad, reglas de comportamiento, escuchar versiones, objetivo recoger información sobre ambas partes sin perder la imparcialidad, acciones por hacer, dar el uso de la palabra a una de las partes pidiendo la autorización de la otra parte, escucha activa, usar parafraseo, técnica que consisten en quitar las connotaciones negativas del mensaje y transformarlo a un lenguaje neutral que permitirá suavizar el mensaje y permita al conciliador manejar un lenguaje neutral a fin de poder generar un clima de diálogo entre las partes, preguntar para buscar intereses y entender la situación que desencadeno el conflicto, usar técnica replanteo, se utiliza dentro de la audiencia de la conciliación a fin de transformar la energía negativa de las opiniones de las partes en energía positiva, usar un lenguaje asertivo. Las características del procedimiento conciliatorio, en primer lugar porque la solución del conflicto será finalizado por decisión de las partes, en segundo lugar porque es un procedimiento que permite resolver el conflicto en un plazo no mayor treinta días e incluso si las partes lo deciden en un mismo día, en tercer lugar disminuye enormemente gastos que se generan a comparación de un proceso judicial, cedula de notificación, tasas por ofrecimiento de pruebas, papeleta de abogado, etc., no es necesario la presentación de documento originales o legalizados ya que se entiende que uno de los principios de la conciliación es la buena fe de las partes, la conciliación busca fomentar una cultura de dialogo entre las partes a fin de que estas puedan mejorar sus relaciones interpersonales, la conciliación extrajudicial buscar cambiar el panorama de la ciudadanía respecto a que la solución de las controversias no solo puedan dar por medio de un proceso judicial, materias sujetas a conciliación, en cualquiera de los casos de conclusión de procedimiento conciliatorio señalado en el art. 15 de la Ley comentado por Zegarra (2019), número correlativo, número de expediente, huella digital del conciliador, partes y abogado, nombre registro de colegiatura y firma de abogado y verificador de la legalidad; la nulidad documental del acta la que no podrá ser considerada como título de ejecución, ni podrá interponerse demanda; los requisitos establecidos en el art. 16 comentado por Ramírez (2018), siendo, lugar y fecha en la que se suscribe, nombres

completos, números del DNI y domicilio de las partes o de sus representantes, del testigo a ruego de ser el caso, de la misma manera para el conciliador, los hechos expuestos en la solicitud de conciliación y, en su caso, los hechos expuestos por el invitado como sustento de su probable reconvencción; así como la controversia, el acuerdo conciliatorio, sea total o parcial consignándose los derechos, deberes y obligaciones ciertas expresas y exigibles, firma del conciliador, de las partes intervinientes o de sus representantes legales de ser el caso, en los casos señalados se puede rectificar el acta y emitir una nueva que reemplace a la anterior con las formalidades que exige la ley, la convalidación e inadmisibles, si el acta sin acuerdo en sede judicial en primera oportunidad no es cuestionada la nulidad formal se produce la convalidación tácita del acta; de haberse producido cuestionamiento por la parte contraria o haber sido advertida por el juez al calificar la demanda dará lugar a la devolución del acta, concediendo un plazo de quince días para la subsanación, el acto jurídico contenido en el acta de conciliación solo podrá ser declarado nulo en vía de acción por sentencia emitida en proceso judicial; en consecuencia el acta de conciliación que no cumpla con formalidades establecida en el artículo 16 de la ley de conciliación comentado por Mendoza (2019), conlleva a no ser considerada como título ejecutivo, acta sin acuerdo podrá ser observada en la calificación de la demanda, mayor tiempo rectificación del acta, a pedido de parte, de oficio o dispuesta por el juez, se consideran como acuerdos inciertos: otorgar la tenencia a la tía, régimen de visitas donde el acuerdo no consigna ni los días, ni las horas de inicio y término de la visita, pago de indemnización omiten señalar fecha de cumplimiento, anulación de partida de nacimiento.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

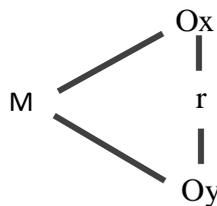
#### Tipo de investigación

En la presente investigación se aplicó el tipo de investigación correlacional causal, transversal, con un enfoque cuantitativo porque nos permite medir el nivel de relación existente entre dos variables; Aplicación del procedimiento conciliatorio y Efectividad de la conciliación, es decir, se determinó el grado de relación entre las variables en un tiempo específico, Behar (2008).

#### Diseño de investigación

El diseño es correlacional descriptivo, en ellos se observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en su variante correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables.

El diagrama empleado fue:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Aplicación del procedimiento conciliatorio

Oy = Efectividad de la conciliación

r = Relación entre variables

### 2.2. Operacionalización de las variables

**Variable 1: Aplicación del procedimiento conciliatorio**, Entendido así, a la cantidad de demandas ingresadas a un juzgado, el cual rebaza su capacidad, Montoya (2017).

**Variable 2: Efectividad de la conciliación**, Juzgados de la especialidad civil colapsan sus capacidades de resolver sus causas por que tienen un ingreso extra de expedientes de otra especialidad, León (2005).

**Operacionalización de las variables:**

*Cuadro N° 1: Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Entendido así, a la cantidad de demandas ingresadas a un juzgado, el cual rebaza su capacidad, <b>Montoya (2017)</b> .	La aplicación del procedimiento conciliatorio será medida mediante un cuestionario compuesto por 19 preguntas, Aspectos relacionados con la oferta (8), Aspectos relacionados de tipo económico (2), Aspectos relacionados al tipo cultural (1), Aspectos relacionados al tipo social (4), Aspectos relacionados a un plan de mejora de los juzgados comerciales (4)	Aspectos relacionados con la oferta	Procedimiento Conciliatorio	Ordinal
			Aspectos relacionados de tipo económico	Ingresos Suficientes	
			Aspectos relacionados al tipo cultural	Amabilidad del Personal	
			Aspectos relacionados al tipo social	Calidad de Atención	
			Aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación	Aspecto Organizacional	
V2: EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Juzgados de la especialidad civil colapsan sus capacidades de resolver sus causas por que tienen un ingreso extra de expedientes de otra especialidad, <b>León (2005)</b> .	La efectividad de la conciliación será medida mediante un cuestionario compuesto por 16 preguntas, Aspectos relacionados con la demanda (11), Aspectos relacionados al tipo geográfico (2), Aspectos relacionados al tipo económico (1), Aspectos relacionados al tipo cultural (2)	Aspectos relacionados con la demanda	Servicio de Consulta	Ordinal
			Aspectos relacionados al tipo geográfico	Fácil Acceso	
			Aspectos relacionados al tipo económico	Medio de Transporte	
			Aspectos relacionados al tipo cultural	Asistencia a Audiencias	

### 2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)

#### Población

Según **Hernández, Et. Al. (2014)** sostienen: “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. En la presente investigación la población estará constituida por todos los abogados y comerciantes en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Cuadro N° 2: Distribución de abogados, Operadores conciliatorios y Usuarios en la provincia de C. Portillo, 2019.**

<b>SEGMENTO</b>	<b>C. PORTILLO</b>
<i>Abogados</i>	50
<i>Operadores conciliatorios</i>	10
<i>Usuarios</i>	13
<i>total</i>	78

FUENTE: base de datos Colegio de Abogados de Ucayali

#### Muestra

Sera determinada mediante la técnica del muestro probabilístico, aleatorio simple con una distribución proporcional al número de trabajadores por área de cada gobierno local.

Formula:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

p =	Proporción de Aciertos	(0,95)
q =	Proporción de Errores	(0,05)
E =	Nivel de Precisión	(0,05)
Z =	Límite de Confianza	(1,96) - para generalizar los resultados
N =	Población	(Total de Trabajadores Municipales)
n =	Muestra	

**Cuadro N° 3: Determinación de la muestra de abogados y comerciantes en la provincia de C. Portillo, 2019.**

<b>SEGMENTO</b>	<b>C. PORTILLO</b>
<i>Abogados</i>	34
<i>Operadores conciliatorios</i>	10
<i>Usuarios</i>	6
<i>total</i>	50

FUENTE: Elaboración Propia

### **Muestreo**

Para el estudio se aplicará la técnica del muestreo aleatorio simple, es decir todos los trabajadores de la muestra han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta. En la presente investigación se utilizará la encuesta.

### **Instrumentos**

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

### **Validez**

Validado a través de “Fichas de validación”, por 05 profesionales con el grado académico de Doctor.

### **Confiabilidad**

Se utilizó el índice “Alfa de Cron Bach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizará el software SPSS versión 25. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández- Sampieri et al., 2013). Por su parte,

Nunnally y Bernstein (1995) definen la confiabilidad cómo la libertad de error aleatorio, es decir cuan repetibles son las observaciones cuando diferentes personas hacen las mismas mediciones, con instrumentos alternativos que intentan medir lo mismo y cuando hay variación incidental de las condiciones de medición. Así, la medición es confiable cuando la cantidad de error aleatorio es pequeña, de tal manera que la medida obtenida es un buen estimador del puntaje verdadero. El índice de confiabilidad queda así definido como la correlación entre una serie de puntajes observados en una prueba y los correspondientes puntajes verdaderos.

Para el presente estudio, se aplicará el método de consistencia interna, el cual Nunnally y Bernstein (1995) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente. Entre los más usados podemos mencionar 2 de ellos.

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- a) Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- b) Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- c) Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- d) Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- e) Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

a) BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD - APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

N°	V1. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO																		
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA								ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO ECONÓMICO		ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO CULTURAL	ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO SOCIAL				ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5
3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
14	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
17	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3
18	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
19	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3
20	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3
21	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4
24	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3
27	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5
35	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5

El análisis de confiabilidad según las dimensiones de escala valorativa Aplicación del procedimiento conciliatorio, en la en la provincia de C. Portillo, 2019.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
	Válidos	50	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Entonces el coeficiente alfa es altamente confiable y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	19

b) BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD - EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN

ÍTEM	V2: EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN															
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA											ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO GEOGRÁFICO		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONÓMICO	ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
13	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
14	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
17	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	
18	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	
19	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	
20	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	
21	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
23	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	
24	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
26	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	
27	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
33	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
34	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	
35	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	

El análisis de confiabilidad según las dimensiones de escala Efectividad de la conciliación, en la en la provincia de C. Portillo, 2019.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
	50	100,0
Válidos		
Casos	0	,0
Excluidos <sup>a</sup>		
Total	50	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Entonces el coeficiente alfa es altamente confiable y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	16

## 2.5. Procedimiento

La escala “Aplicación del Procedimiento Conciliatorio” y “Efectividad de la Conciliación” fue diseñada y elaborada por Valeria Stephanie Pérez Lora como parte de la tesis Doctoral en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 30 ítems.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando las dimensiones e indicadores para cada variable. Se determinó las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizó la prueba de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Pearson.

Para la discusión establecimos comparaciones con los resultados obtenidos y resultados de investigaciones anteriores, así como con la opinión de expertos.

### **2.7. Aspectos éticos**

El trabajo de estudio se desarrolló bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad. Se reconoció los derechos de autoría.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de Resultados

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación. Los datos fueron analizados utilizando la prueba de Kolmogorov – Smirnov a un nivel de significancia del 5%. Para la determinación de la relación entre variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.

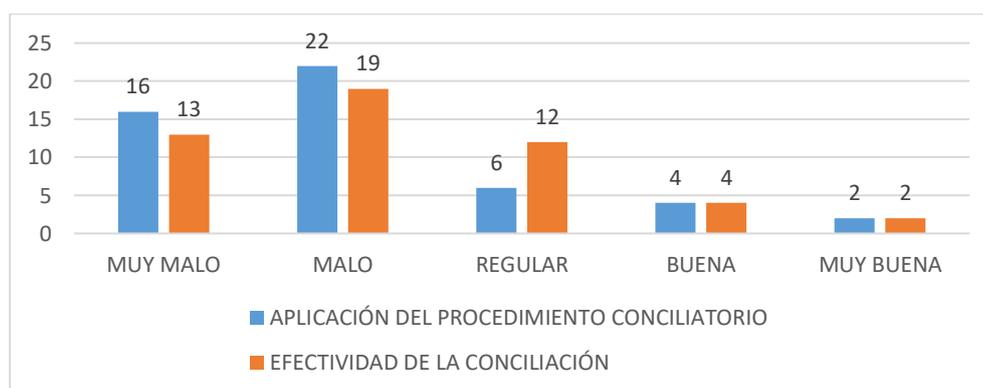
**Tabla 1**

*Comparación de puntajes de las variables, Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.*

NIVEL	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO		EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	
	f	%	f	%
MUY MALO	16	32%	13	26%
MALO	22	44%	19	38%
REGULAR	6	12%	12	24%
BUENA	4	8%	4	8%
MUY BUENA	2	4%	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla N° 1, se observa que en la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio, sobresale el nivel Malo con un 44%, seguido de un nivel Muy Malo con un 32%. Situación similar que se presenta en la variable Efectividad de la conciliación a un nivel Malo con un 38%, seguido de una situación adversa correspondiente al nivel Muy Malo con un 26%.



Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

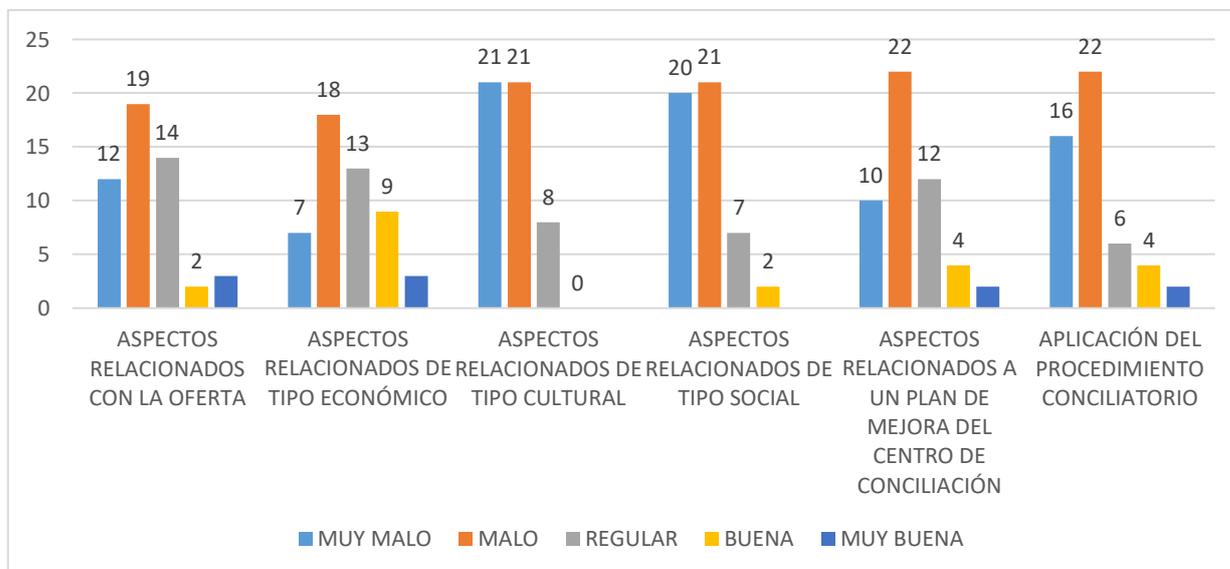
**Tabla 2**

*Comparación de los niveles obtenido de las dimensiones de la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio de la provincia de C. Portillo, 2019*

NIVEL	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA		ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO ECONOMICO		ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO CULTURAL		ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO SOCIAL		ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE CONCILIACION		APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY MALO	12	24%	7	14%	21	42%	20	40%	10	20%	16	32%
MALO	19	38%	18	36%	21	42%	21	42%	22	44%	22	44%
REGULAR	14	28%	13	26%	8	16%	7	14%	12	24%	6	12%
BUENA	2	4%	9	18%	0	0%	2	4%	4	8%	4	8%
MUY BUENA	3	6%	3	6%	0	0%	0	0%	2	4%	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** en la tabla 2, se evidencia que el mayor porcentaje esta dado en el nivel Malo con porcentajes entre el 44% y el 36% respectivamente, seguido de un nivel Muy Malo que resalta en las dimensiones de Aspectos relacionados de tipo cultural con un 42% respecto a la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio con un 32%; muy por el contrario, el nivel Regular que resaltan en las dimensiones Aspectos relacionados con la oferta con un 28% y en la dimensión Aspectos relacionados al tipo económico con un 26%.



Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

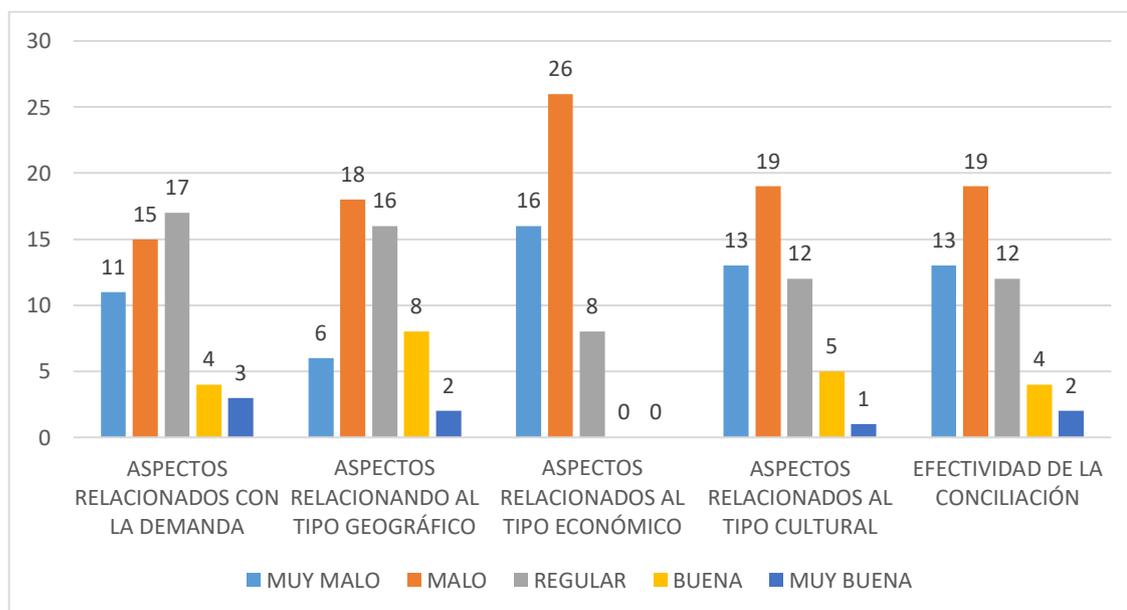
**Tabla 3**

*Comparación de niveles de las dimensiones de la variable Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.*

NIVEL	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA		ASPECTOS RELACIONANDO AL TIPO GEOGRAFICO		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONOMICO		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL		EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY MALO	11	22%	6	12%	16	32%	13	26%	13	26%
MALO	15	30%	18	36%	26	52%	19	38%	19	38%
REGULAR	17	34%	16	32%	8	16%	12	24%	12	24%
BUENA	4	8%	8	16%	0	0%	5	10%	4	8%
MUY BUENA	3	6%	2	4%	0	0%	1	2%	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** en la tabla 3, se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel Malo con porcentajes que van desde 52% a 30% respectivamente, seguido del nivel Regular que resalta en las dimensiones de Aspectos relacionados con la demanda con un 34% y en la dimensión Aspectos relacionando al tipo geográfico con un 32%; muy por el contrario, el nivel Malo que muestran un porcentaje mayoritario del 52%.



Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

### 3.2 Prueba de hipótesis

La prueba de Kolmogorov – Smirnov, tiene como objetivo indicar si un conjunto de datos tiene una distribución teórica específica. En el presente caso, interesa conocer si la distribución de los datos obtenidos en el pre test es normal o no. Cuando el nivel de significancia es mayor a 0,05 se considerará a la distribución como normal.

**Tabla 4**

*Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la Aplicación del procedimiento conciliatorio respecto a sus dimensiones, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra					
		A R CON LA OFERTA	A R CON EL TIPO ECONOMICO	A R AL TIPO CULTURAL	A R AL TIPO SOCIAL	A R A UN PLAN DE MEJORA DE LA CONCILIACION	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
N		50	50	50	50	50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	30,98	7,66	3,74	15,14	14,98	72,50
	Desviación típica	3,172	1,118	,723	1,565	1,964	7,017
Diferencias más extremas	Absoluta	,117	,223	,267	,176	,171	,129
	Positiva	,117	,223	,267	,176	,171	,129
	Negativa	-,074	-,137	-,220	-,113	-,109	-,075
Z de Kolmogorov-Smirnov		,831	1,574	1,888	1,242	1,210	,912
Sig. asintót. (bilateral)		,495	,014	,002	,091	,107	,377

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 4 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable excesiva carga procesal en los juzgados civiles tiene una significancia normal de 0.025, mostrando valores de 0,00 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto, la distribución de los datos no corresponde a una curva normal. Al comparar los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control debe hacerse el procesamiento de datos con prueba no paramétrica, tomando en consideración el hecho de que ambas muestras son independientes con observaciones continuas. Consecuentemente se empleó la prueba de Pearson, para determinar si las diferencias de los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control se dieron o no al azar.

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la Efectividad de la conciliación, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra				EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION
		A R CON LA DEMANDA	A R AL TIPO GEOGRAFICO	A R AL TIPO ECONOMICO	A R AL TIPO CULTURAL	
N		50	50	50	50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	42,38	7,64	3,84	7,24	61,10
	Desviación típica	4,304	1,025	,681	1,021	5,926
Diferencias más extremas	Absoluta	,133	,214	,273	,233	,154
	Positiva	,133	,214	,247	,233	,154
	Negativa	-,049	-,157	-,273	-,147	-,062
Z de Kolmogorov-Smirnov		,943	1,511	1,930	1,647	1,091
Sig. asintót. (bilateral)		,337	,021	,001	,009	,185

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 5 se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable modernización administrativa del estado tiene una significancia normal de 0.017, mostrando valores de 0,00 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto la distribución de los datos no corresponde a una curva normal; al comparar los resultados obtenidos entre grupos experimentales debe hacerse el procesamiento de datos con la prueba no paramétrica, tomando en consideración el hecho de que ambas muestras son independientes con observaciones continuas, por lo tanto se empleó la prueba de Pearson, para determinar si las diferencias de los resultados obtenidos entre el grupo experimental y el de control se dieron o no al azar.

### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

A continuación, se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

*Nivel de Significancia:* Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la  $H_i$ , y se rechaza la  $H_o$ .

*Zona de rechazo:* Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la  $H_o$  y se rechaza la  $H_i$ .

### Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.

### Hipótesis estadística:

$H_0$  :  $\alpha < \text{Sig. (Bilateral)}$

$H_a$  :  $\alpha > \text{Sig. (Bilateral)}$

$H_0$ : No existe una relación significativa entre Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.

$H_a$ : Existe una relación significativa entre las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.

### Tabla 6

*Prueba de Pearson para las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la Efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.*

		Correlaciones	
		APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	EFFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Correlación de Pearson	1	,986**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
EFFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	,986**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 6 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,986$ , la correlación es calificada como positiva muy alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha = 0,01 > \text{sig. (Bilateral)} = 0,000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

$H_1$ : Existe una relación significativa entre Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados con la oferta, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 7**

*Prueba de Pearson para variable Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados con la oferta, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA	Correlación de Pearson	1	,876**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Correlación de Pearson	,876**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 7 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,876$ , la correlación es calificada como correlación positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

$H_{i2}$ : Existe una relación significativa entre la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 8**

*Prueba de Pearson para los puntajes de la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TIPO ECONÓMICO	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TIPO ECONÓMICO	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 8 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,753$ , la correlación es calificada como correlación positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

hi<sub>3</sub>: existe una relación significativa entre la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de c. portillo, 2019.

### Tabla 9

*Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la dimensión Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
	Correlación de Pearson	1	,670**
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
	Correlación de Pearson	,670**	1
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 9 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,670$ , la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hi<sub>4</sub>: Existe una relación significativa entre la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados al tipo social, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 10**

*Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Aplicación del procedimiento conciliatorio y la dimensión Aspectos relacionados al tipo social, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO SOCIAL	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO SOCIAL	Correlación de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Correlación de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 10 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,757$ , la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

**Hi<sub>5</sub>:** Existe una relación significativa entre la Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados a un plan de mejora de conciliación, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 11**

*Prueba de Pearson para los puntajes de las Aplicación del procedimiento conciliatorio y Aspectos relacionados a un plan de mejora de conciliación, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORA DE CONCILIACIÓN	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORA DE CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 11 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,843$ , la correlación es calificada como positiva muy alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hi<sub>6</sub>: Existe una relación significativa entre la Efectividad de la conciliación y sus Aspectos relacionados con la demanda, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 12**

*Prueba de Pearson para la variable Efectividad de la conciliación y sus Aspectos relacionados con la demanda, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA	EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA	Correlación de Pearson	1	,971**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	,971**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 12 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,971$ , la correlación es calificada como positiva muy alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hi<sub>7</sub>: Existe una relación significativa entre la Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo al tipo geográfico, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 13**

*Prueba de Pearson para las variables la Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo al tipo geográfico, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

		<b>Correlaciones</b>	
		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO GEOGRÁFICO	EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO GEOGRÁFICO	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 13 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,732$ , la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hi<sub>8</sub>: No existe una relación significativa entre el Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 14**

*Prueba de Pearson para los puntajes de las variables Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo económico, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

		<b>Correlaciones</b>	
		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONÓMICO	EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONÓMICO	Correlación de Pearson	1	,409**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	50	50
EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	,409**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 14 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,409$ , la correlación es calificada como positiva moderada. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

hi<sub>9</sub>: existe una relación significativa entre la Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de C. Portillo, 2019.

**Tabla 15**

*Prueba de Pearson para las variables Efectividad de la conciliación y Aspectos relacionados al tipo cultural, en la provincia de C. Portillo, 2019.*

<b>Correlaciones</b>			
		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Centro de Conciliación Privado Ucayali Justicia

**Interpretación:** En la Tabla 15 se evidencia que, al realizar la prueba de Pearson, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,704$ , la correlación es calificada como positiva alta. En tanto se acepta la hipótesis alterna [ $\alpha=0.01 > \text{sig. (Bilateral)}=0.000$ ]; lo cual hace posible aceptar hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

En nuestro trabajo de investigación se llegó a ciertos resultados donde se observa que se obtiene que el Objetivo General se cumple a cabalidad en la que se especifica que nuestra investigación denominada, “La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio influye en intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial”- Coronel Portillo, 2019. Según Opie J. (2019). La institución de la Conciliación Extrajudicial fue establecida en el Perú el 13 de noviembre de 1997. Desde entonces, muchos nuevos actores sociales han surgido vinculados a ella, como conciliadores, centros de conciliación y centros de capacitación. También, se han publicado muchos artículos y estudios sobre la conciliación. Asimismo Opie J. (2019) menciona IPRECON es un centro de conciliación ubicado en San Isidro, Lima. Ha trabajado en resolución de conflictos desde 1992, y fue autorizado a ejercer como centro de conciliación según lo establecido por la ley en noviembre de 1998. Actualmente, hay una preocupación muy difundida entre miembros de la comunidad legal y conciliatoria sobre la calidad (o la falta de ella), de los conciliadores y capacitadores en conciliación en el Perú. El Instituto de Defensa Legal describe a la conciliación como una institución asediada por los problemas sociales del Perú, con el resultado que el proceso se ha vuelto «bastante distorsionado»<sup>3</sup> y su operación empírica está muy lejos de la institución prevista por la ley. Uno de los problemas sociales más significativos afectando la institución es el alto nivel de desempleo y subempleo en el Perú. Muchas personas, especialmente abogados, ven a la conciliación como una fuente de trabajo muy necesario. Así, el número de centros de capacitación, centros de conciliación, y conciliadores ha crecido exponencialmente desde el principio de la ley. Actualmente, hay alrededor de once mil conciliadores acreditados y cuatrocientos sesenta y un centros de conciliación. Sin embargo, el Ministerio de Justicia (la entidad reguladora del sistema conciliatorio) no ha recibido fondos públicos para regular la institución de la conciliación. La carencia inicial de normas contribuyó a prácticas como el cobro de tasas diferentes si se logran o no un acuerdo y tasas sumamente bajas cobradas por conciliadores desesperados por conseguir trabajo. Estos fallos contribuyen a una erosión general de la imagen de la conciliación en el Perú.

Realizando un análisis durante los años de la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en el Perú podemos mencionar que mucho se discute y se informa respecto a reproducir la normas y a explicar un concepto de lo que es la conciliación pero ¿Quiénes han realizado un verdadero análisis de la eficacia de este procedimiento en las distintas provincia

del Perú? adecuándolo como en la presente investigación a una provincia determinada porque como bien lo menciona Opie J( 2019) escribe respecto a la calidad del servicio en la capital. La intención de la presente discusión es salir un poco del ámbito de capital y adecuar el servicio y su efectividad hacia aquellas provincias que se encuentran fuera del ámbito de la capital, teniendo en cuenta la idiosincrasia y realidad de la provincia en este caso provincia de Coronel Portillo. Se entiende que en la capital del Perú se concentra la mayor cantidad de población pero no por eso la efectividad del procedimiento conciliatorio tiene que ser distinto ya que los problemas que se suscitan en los procedimiento conciliatorios en Lima son problemas que también se dan en las provincias talvez no igual pero si con matices que pueden indicar que esas desventajas afectan al procedimiento y no permiten su efectividad tanto en Lima como en provincia es por eso que considero mediante mi investigación a que no solo debe existir preocupación por los centros de conciliación extrajudicial de Lima sino así como se hizo en la presente investigación, igual se realice en las distintas provincias de los diferentes departamento que conforman nuestra amada patria ya que se logró determinar de que si influye la efectividad del procedimiento para que la población desee acceder al servicio.

## V.- CONCLUSIONES

- 5.1 En la presente investigación, se obtuvo que la aplicación del procedimiento conciliatorio influye positivamente en la intervención en la efectividad de la conciliación extra judicial en Coronel Portillo, 2019; en virtud a la prueba de Pearson, en la que se obtuvo una probabilidad  $r = 0,986$  muy superior al nivel de significancia de 0,05; en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna  $H_i$  y se rechaza la hipótesis nula  $H_o$ .
- 5.2 El análisis de la variable independiente la aplicación del procedimiento conciliatorio mediante prueba de Pearson, mostro una probabilidad entre  $r = 0,876$  y  $r = 0,670$ , los cuales son valores muy superior al nivel de significancia de 0,05 por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula de todas las dimensiones analizadas; la estadística descriptiva mostro que esta variable presenta un nivel Malo a un 44%; en cuanto a cada una de sus dimensiones, las más representativas se encuentran a un nivel Malo, siendo estas las dimensiones: Aspectos relacionados de tipo social 42%; la dimensión aspectos relacionados de tipo cultural 42%, y la dimensión aspectos relacionados con la oferta a un 38%.
- 5.3 El análisis de la variable dependiente aplicación del procedimiento conciliatorio mediante la prueba de Pearson, mostro una probabilidad entre  $r = 0,971$  y  $r = 0,409$ ; los cuales son valores muy superior al nivel de significancia de 0,05 por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula de todas las dimensiones analizadas; la estadística descriptiva mostro que esta variable presenta un nivel Malo a un 38%; en cuanto a cada una de sus dimensiones, las más representativas se encuentran a un nivel Malo, siendo estas las dimensiones: Aspectos relacionados al tipo económico 52%, la dimensión aspectos relacionados al tipo cultural 38%, y la dimensión aspectos relacionando al tipo geográfico a un 36%
- 5.4 El análisis datos tiene una distribución teórica específica Kolmogorov – smirnov; para la variable independiente aplicación del procedimiento conciliatorio tiene una significancia normal de 0.377, mostrando valores de 0,002 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto la distribución de los datos no corresponde a una curva normal; para el caso de la variable dependiente aplicación del procedimiento conciliatorio tiene una significancia normal de 0.185, mostrando valores de 0,001 también en cada una de sus dimensiones, por lo tanto la distribución de los datos no corresponde a una curva normal.

## VI.- RECOMENDACIONES

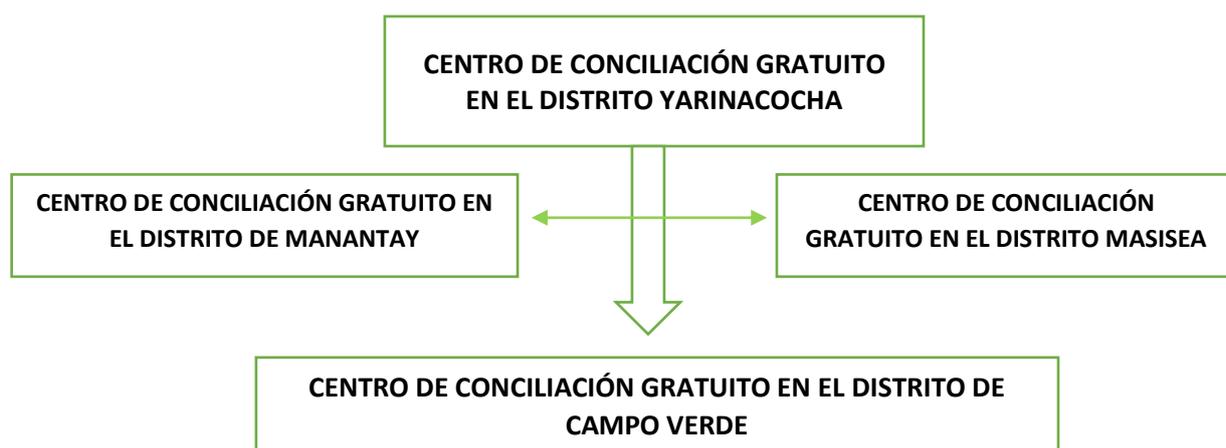
- 1.- Al encontrar en los resultados de nuestra investigación la relación de nuestra investigación donde intervienen las variables de nuestra investigación se especifica, que al ser dependiente una de la otra es decir permite que La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo, 2019 Genere la apertura de **MAS CENTRO DE CONCILIACIÓN EN CONCILIACIÓN PERO CENTROS QUE BRINDEN SERVICIO GRATUITO Y DE CALIDAD** , a fin de disminuir los procesos y generar una mayor legitimación del procedimiento conciliatorio.
- 2.- Nuestro propósito es proponer la apertura de la mayor cantidad de Centros de Conciliación gratuitos en la provincia de Coronel Portillo.
- 3.- La importancia del presente trabajo, es por razones de que los centros de conciliación deben contar con profesionales abogados especialistas en conciliación, no basta solo su acreditación ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por razones de que muchos de los casos con los que se inicia procedimientos conciliatorios son conducidos por conciliadores en su mayoría de casos abogados que no tienen un nivel de capacitación suficiente, produciendo la ineficacia de la conciliación y por consecuencia que se caiga el servicio conciliatorio, generando esto desconfianza en la población quitando credibilidad a la efectividad del procedimiento.
- 4.- Por los motivos expuestos líneas arriba se tiene que la presente tesis cumple con los propósitos encomendados en nuestra línea de trabajo.

## VII. PROPUESTA

### Fundamentación:

Nuestra investigación, plantea la apertura de la mayor cantidad de centros de conciliación gratuitos en la provincia de Coronel Portillo ya que la provincia de Coronel Portillo cuenta con 7 distritos. Si bien es cierto que en la provincia de Coronel Portillo en el distrito de Calleria, existe un centro de conciliación extrajudicial gratuito del Ministerio de Justicia, estén centro no tiene cobertura suficiente para los demás distritos, ya que en el distrito de Calleria el servicio se encuentra en Centros Privados a los cuales las personas de menos recursos no pueden acceder. Considero que al ser materias civiles y facultativas en materia familiar las que se atiende es menester la creación de más centros gratuitos, aun teniendo en cuenta que los servicios de la demuna en conciliación son servicios derivados a temas de familia. Por tal motivo se propone la creación progresiva de centros comenzando con estos distritos ya que son los que cuentan con mayor población después del distrito de Calleria:

#### 1.- ESQUEMA DE DISTRIBUCIÓN DE CENTROS GRATUITOS



### Socialización de la propuesta

La propuesta será alcanzada al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos- Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, para que sea discutida y aprobada, con la intención de socializar a la población en general y al ente representativo de la conciliación extrajudicial.

### Responsable:

- Mg. Stefani Valeria Perez Lora
- Dr. Dionicio Godofredo Gonzales Gonzales.

Relación de expertos que validaran la propuesta de la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo, 2019.

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	D.N.I	CARGO ACTUAL	FIRMA Y SELLO
1	MIGUEL W. HUATBO ESCOBAR	07953234	PROFESOR EXTRAORDINARIO	
2	GUSTAVO HORACIO CEA BACUNGO	00008623	DOCENTE-400	

### Responsables

Mg. Stefani Valeria Pérez Lora

Dr. Dionicio Godofredo Gonzales Gonzales

### Presupuesto:

Presupuesto que demanda la propuesta, es el siguiente:

N° DEL GASTO	ÍTEM	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	P.UNIT (S/.)	TOTAL (S/.)
53 BIENES	Papel A4 75 gr	Millares	20	25	500
	Fólder de manila A4	Docena	8	10	80
	Lapiceros	Docena	8	10	80
	Plumón	Unidad	8	3	18
	Corrector	Unidad	8	6	48
	Resaltador	Unidad	8	5	40
	Engrapador	Unidad	4	25	100
	Archivador de Palanca	Unidad	4	5	20
	Regla de Metal	Unidad	4	7	28
	Grapas	Caja	4	3	12
	Lápiz	Docena	20	10	200
	Goma en barra	Unidad	4	6	24
	Possit Multicolor	Unidad	4	6	24
	Sobre de Manila A4	Docena	4	8	32
	Escritorios de melamina	Unidad	4	240	960
	Estante de melamina	Unidad	4	179	716
	Ventiladores	Unidad	4	75	300
	Sillas de metal	Unidad	8	189	1512.00
	Sillas giratorias metal	Unidad	4	99	396.00
	USB - 60gb	Unidad	4	40	160
	CD - regrabable	Docena	4	50	200
	Fotocopias	Simple	200	0.1	20
	Transporte local	Pasaje	8	10.00	80.00
	Alquiler de oficinas	Arrendamiento	4	1000.00	4000.00
	Telefono e internet	Paquete	4	120	480
	Impresiones	Textos	300	0.5	150
	Servicios de limpieza	Un personal	4	500.00	2000.00
	Movilidad Local	Pasaje	8	10	80
	Servicios de vigilancia	Hora	4	500.00	2000.00
	Otros	Imprevistos	1	800	800
				<b>Total</b>	<b>15,060.00</b>

El monto económico total que se necesita para la implementación de la presente propuesta es de S/. 15,060.00 soles, este gasto estará cubierto íntegramente por el investigador.

### **Monitoreo y Evaluación**

La presente propuesta de creación e implementación de centro de conciliación gratuita en la provincia de Coronel Portillo, debe ser presentada a los gobiernos locales y Ministerio de Justicia para su correspondiente análisis, evaluación, mejoramiento, discusión y posterior aprobación.

### **Sostenibilidad e Institucionalización**

La presente propuesta es sostenible en el tiempo, porque el crecimiento de la población de la provincia de Coronel Portillo y el aumento de los conflictos deben ser solucionados de una forma más eficiente esto en relación a la calidad de vida de los ciudadanos, por ello es importante desarrollar un esquema de incentivos pro sensibilización de la población y considerar metas para los que operaran dichos centros de conciliación a fin de generar incentivos por cumplimientos de metas.

## **REFERENCIAS**

- Fayad Valverde, Alexandra Viviana, Rubio Betancourt Emma Rosa (2017), manual básico de conciliación extrajudicial - ministerio de justicia, tercera edición Perú.
- Miranda Chauca Teresa (2018), tesis: conciliación anticipada extrajudicial terminada con acta de acuerdo total de partes, ante la Universidad San Pedro, Perú.
- Ormachea Choque Iván (2019), título de artículo: la promesa de la conciliación: comentarios a la ley de 26872. Universidad Católica del Perú.
- Peña Gonzáles, Oscar; título: mediación y conciliación extrajudicial, editorial Flores, tercera edición año 2017, pág. 317; México.
- Ruska Maguiña, Carlos; Ledesma Narváez Marianella (2017), libro la conciliación en familia, hecho en depósito legal en la biblioteca nacional del Perú, pág. 124 - Perú
- Zegarra Pinto, José (2019), título: análisis y comentarios a la conciliación extrajudicial: la experiencia del IPRECON, artículo en la página 119-130.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial- Coronel Portillo, 2019

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>PROBELMAS GENERAL:</b> ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con la efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019?	<b>OBJETIVOS GENERAL:</b> Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019	<b>Variable 1:</b> APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	Aspectos relacionados con la oferta	Procedimiento Conciliatorio Ingresos Suficientes	Escala Ordinal  1= Muy Mala 2= Mala 3= Regular 4= Buena 5= Muy Buena
PE <sub>1</sub> : ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con los aspectos relacionados con la oferta en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>1</sub> : Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados con la oferta en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>1</sub> : Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados con la oferta en la provincia de C. Portillo, 2019.		aspectos relacionados de tipo económico	Amabilidad del Personal	
PE <sub>2</sub> : ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con los aspectos relacionados de tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>2</sub> : Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados de tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>2</sub> : Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados de tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados al tipo cultural	Calidad de Atención	
PE <sub>3</sub> : ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con los aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>3</sub> : Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>3</sub> : Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados al tipo social	Aspecto Organizacional	
PE <sub>4</sub> : ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con los aspectos relacionados al tipo social en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>4</sub> : Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados al tipo social en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>4</sub> : Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados al tipo social en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación	Procedimiento Conciliatorio	
PE <sub>5</sub> : ¿De qué manera la aplicación del procedimiento conciliatorio se relaciona con los aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>5</sub> : Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>5</sub> : Existe una relación significativa entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y los aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación en la provincia de C. Portillo, 2019.				

PROBELMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PE <sub>6</sub> : ¿De qué manera la efectividad de la conciliación se relaciona con los aspectos relacionados con la demanda en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>6</sub> : Establecer la relación entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados con la demanda en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>6</sub> : Existe una relación significativa entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados con la demanda en la provincia de C. Portillo, 2019.	<b>Variable 2: EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN</b>	Aspectos relacionados con la demanda	Servicio de Consulta	Escala Ordinal  1= Muy Mala 2= Mala 3= Regular 4= Buena 5= Muy Buena
PE <sub>7</sub> : ¿De qué manera la efectividad de la conciliación se relaciona con los aspectos relacionados al tipo geográfico en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>7</sub> : Establecer la relación entre la efectividad de la conciliación y los aspectos relacionados al tipo geográfico en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>7</sub> : Existe una relación significativa entre la efectividad de la conciliación y los aspectos relacionados al tipo geográfico en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados al tipo geográfico	Fácil Acceso	
PE <sub>8</sub> : ¿De qué manera la efectividad de la conciliación se relaciona con los aspectos relacionados al tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>8</sub> : Establecer la relación entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados al tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>8</sub> : Existe una relación significativa entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados al tipo económico en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados al tipo económico	Medio de Transporte	
PE <sub>9</sub> : ¿De qué manera la efectividad de la conciliación se relaciona con los aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019?	OE <sub>9</sub> : Establecer la relación entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019.	HE <sub>9</sub> : Existe una relación significativa entre la efectividad de la conciliación y los Aspectos relacionados al tipo cultural en la provincia de C. Portillo, 2019.		Aspectos relacionados al tipo cultural	Asistencia a Audiencias	

## Anexo 2:

### a) Instrumento: Aplicación del procedimiento conciliatorio

Muy mala	mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

ÍTEMS	ÍTEMS	RESPUESTAS				
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA	1	2	3	4	5
01	Como considera Ud. la calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo.					
02	A su parecer los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos.					
03	A su parecer el equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios.					
04	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema. Como lo aprecia Ud.					
05	A su parecer el método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas.					
06	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna.					
07	Como considera la actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios.					
08	Considera usted que un procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veras y oportuno que realmente soluciona los conflictos.					
ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO ECONÓMICO		1	2	3	4	5
09	El trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita.					
10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.					
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO- CULTURAL						
11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva.					
ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO SOCIAL						
12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.					
13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					
14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios					
15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.					
ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORAS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN						
16	Ud. Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros					
17	Ud. qué opina sobre realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población.					
18	Su opinión sobre la limpieza permanente de los centros conciliación.					
19	En el aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación deben mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.					

b) Instrumento: Efectividad de la conciliación

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

ÍTEMS	ÍTEMS	RESPUESTAS				
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA	1	2	3	4	5
01	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación					
02	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.					
03	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación					
04	Respecto a la última consulta que realizo en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted.					
05	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado.					
06	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.					
07	el servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios como Ud. lo califica					
08	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación					
09	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general					
10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.					
11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.					
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO GEOGRÁFICO		1	2	3	4	5
12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 -- 60 minutos de 60 – 90 min , de 90 y mas					
13	Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo					
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONÓMICO		1	2	3	4	5
14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación					
ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL		1	2	3	4	5
15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación					
16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo					

Anexo 3:

a) Matriz de instrumento – Aplicación del procedimiento conciliatorio

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO		ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
❖ <u>Nombre del Instrumentos:</u>	"Ficha de observación sobre la aplicación del procedimiento conciliatorio Coronel Portillo, 2019"								
❖ <u>Objetivo:</u>	Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019								
❖ <u>Dirigido A:</u>	Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación								
❖ <u>Apellidos y Nombres del Evaluador:</u>	MIGUEL DIEGO, BEATRIZ								
❖ <u>Grado Académico del Evaluador:</u>	DR. CIENCIA EDUCACIÓN								
❖ <u>Valoración:</u>	<table border="1"><tr><td>Muy Malo</td><td>Malo</td><td>Regular</td><td>Bueno</td><td>Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/></td></tr></table>				Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/>
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/>					
❖ <u>Firma del Evaluador:</u>									

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO		ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
❖ <u>Nombre del Instrumentos:</u>	"Ficha de observación sobre la aplicación del procedimiento conciliatorio Coronel Portillo, 2019"								
❖ <u>Objetivo:</u>	Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019								
❖ <u>Dirigido A:</u>	Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación								
❖ <u>Apellidos y Nombres del Evaluador:</u>	Yon Delgado, Monica Rosario								
❖ <u>Grado Académico del Evaluador:</u>	Doctor en Educación								
❖ <u>Valoración:</u>	<table border="1"><tr><td>Muy Malo</td><td>Malo</td><td>Regular</td><td>Bueno</td><td>Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/></td></tr></table>				Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/>
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno <input checked="" type="checkbox"/>					
❖ <u>Firma del Evaluador:</u>									

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ Nombre del Instrumentos:

"Ficha de observación sobre la aplicación del procedimiento conciliatorio Coronel Portillo, 2019"

❖ Objetivo:

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019

❖ Dirigido A:

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ Apellidos y Nombres del Evaluador:

Monste Nelson Jesús Alcibiard

❖ Grado Académico del Evaluador:

Doctor en Derecho

❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ Firma del Evaluador:

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ Nombre del Instrumentos:

"Ficha de observación sobre la aplicación del procedimiento conciliatorio Coronel Portillo, 2019"

❖ Objetivo:

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019

❖ Dirigido A:

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ Apellidos y Nombres del Evaluador:

Arcanotana Inantes Maria Jara

❖ Grado Académico del Evaluador:

Doctor en Derecho

❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ Firma del Evaluador:

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ **Nombre del Instrumentos:**

"Ficha de observación sobre la aplicación del procedimiento conciliatorio Coronel Portillo, 2019"

❖ **Objetivo:**

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019

❖ **Dirigido A:**

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ **Apellidos y Nombres del Evaluador:**

AVILA MORALES, HERNÁN

❖ **Grado Académico del Evaluador:**

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

❖ **Valoración:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ **Firma del Evaluador:**

b) Instrumento - Efectividad de la conciliación

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO		ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
❖ <u>Nombre del Instrumentos:</u>	"Ficha de observación sobre la intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial en Coronel Portillo, 2019"								
❖ <u>Objetivo:</u>	Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019								
❖ <u>Dirigido A:</u>	Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación								
❖ <u>Apellidos y Nombres del Evaluador:</u>	Yon Delgado, Mónica Rosario								
❖ <u>Grado Académico del Evaluador:</u>	Doctor en Educación								
❖ <u>Valoración:</u>	<table border="1"><tr><td>Muy Malo</td><td>Malo</td><td>Regular</td><td>Bueno</td><td>Muy Bueno</td></tr></table>				Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno					
❖ <u>Firma del Evaluador:</u>									

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO		ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
❖ <u>Nombre del Instrumentos:</u>	"Ficha de observación sobre la intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial en Coronel Portillo, 2019"								
❖ <u>Objetivo:</u>	Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019								
❖ <u>Dirigido A:</u>	Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación								
❖ <u>Apellidos y Nombres del Evaluador:</u>	AVILA MORALES, HERNAN								
❖ <u>Grado Académico del Evaluador:</u>	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN								
❖ <u>Valoración:</u>	<table border="1"><tr><td>Muy Malo</td><td>Malo</td><td>Regular</td><td>Bueno</td><td>Muy Bueno</td></tr></table>				Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno					
❖ <u>Firma del Evaluador:</u>									

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ Nombre del Instrumentos:

"Ficha de observación sobre la intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial en Coronel Portillo, 2019"

❖ Objetivo:

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial - Coronel Portillo, 2019

❖ Dirigido A:

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ Apellidos y Nombres del Evaluador:

MONTE MEXUA JESIL ALCIBIADA

❖ Grado Académico del Evaluador:

DOCTOR EN DERECHO

❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ Firma del Evaluador:

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ Nombre del Instrumentos:

"Ficha de observación sobre la intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial en Coronel Portillo, 2019"

❖ Objetivo:

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial - Coronel Portillo, 2019

❖ Dirigido A:

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ Apellidos y Nombres del Evaluador:

ALCANTARA INEANTER MARIA INES

❖ Grado Académico del Evaluador:

DOCTOR EN DERECHO.

❖ Valoración:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ Firma del Evaluador:

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**



❖ **Nombre del Instrumento:**

"Ficha de observación sobre la intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial en Coronel Portillo, 2019"

❖ **Objetivo:**

Establecer la relación entre la aplicación del procedimiento conciliatorio y la efectividad de la conciliación extrajudicial – Coronel Portillo, 2019

❖ **Dirigido A:**

Los operadores conciliatorios, abogados y usuarios del servicio del centro de conciliación

❖ **Apellidos y Nombres del Evaluador:**

MIGUEL DIEGO BEATRIZ

❖ **Grado Académico del Evaluador:**

DS. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

❖ **Valoración:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

❖ **Firma del Evaluador:**

Anexo 4:

a) Juicio de expertos – Aplicación del procedimiento conciliatorio

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio	Aspectos relacionados con la Oferta	Atención en el centro de conciliación	1	La calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo					X	X	X		X			
			2	Los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos					X	X	X		X			
			3	El equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios				X		X		X				
			4	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema					X	X	X		X			
			5	Método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas					X	X	X		X			
			6	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna				X		X		X				
			7	La actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios					X	X	X		X			
			8	Procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veras y oportuno que realmente soluciona los conflictos.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a tipo económico	Costo para acceder al servicio conciliatorio	9	Trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita					X	X	X		X			
			10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a tipo cultural	Inclusividad en el centro de conciliación	11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva					X	X	X		X			
			12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados al tipo social	Calidad de atención en el centro de conciliación	13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					X	X	X		X			
			14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios					X	X	X		X			
			15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación	Mejoramiento del centro de conciliación	16	Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros					X	X	X		X			
			17	Realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población					X	X	X		X			
			18	Sobre la limpieza permanente de los centros conciliación					X	X	X		X			
			19	El aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación debe mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.					X	X	X		X			

  
 DAY BERTRIZ MIGUEL DIEGO  
 DT. EN GENIA DE LA EDUCACION  
 DNI : 08303004

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio	Aspectos Relacionados con la Oferta	Atención en el centro de conciliación	1	La calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo				X	X			X		X		
			2	Los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos				X	X			X		X		
			3	El equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios			X		X			X		X		
			4	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema				X	X			X		X		
			5	Método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas				X	X			X		X		
			6	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna			X		X			X		X		
			7	La actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios				X	X			X		X		
			8	Procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veras y oportuno que realmente soluciona los conflictos.				X	X			X		X		
	Aspectos relacionados a tipo económico	Costo para acceder al servicio conciliatorio	9	Trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita				X	X			X		X		
			10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.				X	X			X		X		
	Aspectos relacionados a tipo cultural	Inclusividad en el centro de conciliación	11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva				X	X			X		X		
			12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.				X	X			X		X		
	Aspectos relacionados al tipo social	Calidad de atención en el centro de conciliación	13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.				X	X			X		X		
			14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios				X	X			X		X		
			15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.				X	X			X		X		
	Aspectos relacionados a un plan de mejor del centro de conciliación	Mejoramiento del centro de conciliación	16	Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros				X	X			X		X		
			17	Realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población				X	X			X		X		
			18	Sobre la limpieza permanente de los centros conciliación				X	X			X		X		
			19	El aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación debe mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.				X	X			X		X		

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA - UCAYALI  
 Dra. Mónica Rosario Yon Delgado  
 Secretaria General  
 Dr. en Educación - DNI N° 42029364

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
					MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA						
										SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Variable 1: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio	Aspectos Relacionados con la Oferta	Atención en el centro de conciliación	1	La calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo					X	X		X								
			2	Los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos					X	X		X		X						
			3	El equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios				X			X		X		X					
			4	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema						X	X		X		X					
			5	Método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas						X	X		X		X					
			6	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna				X			X		X		X					
			7	La actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios						X	X		X		X					
			8	Procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veraz y oportuno que realmente resuelve los conflictos.						X	X		X		X					
	Aspectos relacionados a tipo económico	Costo para acceder al servicio conciliatorio	9	Trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita						X	X		X		X					
			10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.						X	X		X		X					
	Aspectos relacionados a tipo cultural	Inclusividad en el centro de conciliación	11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva						X	X		X		X					
	Aspectos relacionados al tipo social	Calidad de atención en el centro de conciliación	12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.						X	X		X		X					
			13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.						X	X		X		X					
			14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios						X	X		X		X					
			15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.						X	X		X		X					
	Aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación	Mejoramiento del centro de conciliación	16	Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros						X	X		X		X					
			17	Realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población						X	X		X		X					
			18	Sobre la limpieza permanente de los centros conciliación						X	X		X		X					
			19	El aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación debe mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.						X	X		X		X					

*José A. Norberto Mesua*  
 Jefe del EN Servicio  
 N.º 10288507

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio	Aspectos Relacionados con la Oferta	Atención en el centro de conciliación	1	La calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo					X	X	X		X			
			2	Los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos					X	X	X		X			
			3	El equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios				X		X		X		X		
			4	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema					X	X	X		X			
			5	Método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas					X	X	X		X			
			6	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna				X		X		X		X		
			7	La actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios					X	X	X		X			
			8	Procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veras y oportuno que realmente soluciona los conflictos.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a tipo económico	Costo para acceder al servicio conciliatorio	9	Trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita					X	X	X		X			
			10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a tipo cultural	Inclusividad en el centro de conciliación	11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva					X	X	X		X			
	Aspectos relacionables al tipo social	Calidad de atención en el centro de conciliación	12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.					X	X	X		X			
			13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					X	X	X		X			
			14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios					X	X	X		X			
			15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.					X	X	X		X			
	Aspectos relacionados a un plan de mejora del centro de conciliación	Mejoramiento del centro de conciliación	16	Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros					X	X	X		X			
			17	Realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población					X	X	X		X			
			18	Sobre la limpieza permanente de los centros conciliación					X	X	X		X			
			19	El aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación debe mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.					X	X	X		X			

*María J. Abanto Infante*  
 DOCTORA EN DERECHO DNI 10288506

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
					MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA							
										SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Variable 1: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio	Aspectos relacionados con la Oferta	Atención en el centro de conciliación	1	La calidad del servicio respecto a la atención que brinda los centros de conciliación en la provincia de coronel Portillo					X	X	X	X									
			2	Los procedimientos conciliatorios en la provincia de Coronel Portillo y su aplicación para la intervención de la conciliación son efectivos					X	X	X	X									
			3	El equipo de profesionales de los centros de conciliación de la provincia de Coronel Portillo se encuentra debidamente capacitados para brindar orientación e impulsar los procedimientos conciliatorios				X	X	X	X										
			4	El equipo del personal de los centros de conciliación en la provincia de Coronel Portillo para la aplicación del procedimiento conciliatorio muestra conocimientos y destrezas sobre el tema					X	X	X	X									
			5	Método de la conciliación se realiza en buenas condiciones y oportunas					X	X	X	X									
			6	Las citas programadas dentro de los procedimientos conciliatorios son de forma oportuna				X	X	X	X										
			7	La actuación de los conciliadores dentro de los procedimientos conciliatorios					X	X	X	X									
			8	Procedimiento conciliatorio es un procedimiento serio, veras y oportuno que realmente soluciona los conflictos.					X	X	X	X									
	Aspectos relacionados a tipo económico	Costo para acceder al servicio conciliatorio	9	Trasladarse de su domicilio al centro de conciliación le origina un costo elevado para cumplir con la cita					X	X	X	X									
			10	Sus ingresos son suficientes para acceder a los servicios que brindan los centros de conciliación privados.					X	X	X	X									
			11	La amabilidad (cortesía) del personal de los centros de conciliación es inclusiva					X	X	X	X									
	Aspectos relacionados al tipo social	Calidad de atención en el centro de conciliación	12	Como considera el trato de los conciliadores de los centros de conciliación.					X	X	X	X									
			13	El personal del centro conciliación y los conciliadores tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					X	X	X	X									
			14	El personal del centro de conciliación y los conciliadores tienen una estrecha relación con sus usuarios					X	X	X	X									
			15	Asiste al centro conciliación porque prestan un gran servicio.					X	X	X	X									
	Aspectos relacionados a un plan de mejor del centro de conciliación	Mejoramiento del centro de conciliación	16	Considera que los centros conciliación de la provincia de Coronel Portillo deben mejorar en infraestructura, equipamiento entre otros					X	X	X	X									
			17	Realizar campañas de sensibilización sobre la conciliación a la población					X	X	X	X									
			18	Sobre la limpieza permanente de los centros conciliación					X	X	X	X									
			19	El aspecto organizacional respecto a los centros de conciliación debe mejorar complementando con mayores recursos económicos para financiar las mejoras.					X	X	X	X									

*J. Hernández*  
 DR. Hernán Avila Morales DNI: 06727350  
 DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

b) Juicio de expertos - Efectividad de la conciliación

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
					MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA					
										SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable 2. Efectividad de la conciliación extrajudicial	Aspectos relacionados con la demanda	Rapidez en la atención en el centro de conciliación	1	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación					X	X			X						
			2	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.					X	X			X						
			3	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación				X			X	X			X				
			4	Respecto a la última consulta que realizo en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted					X	X			X			X			
			5	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado					X	X			X			X			
			6	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.				X			X	X			X				
			7	El servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios					X	X			X			X			
			8	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación.					X	X			X			X			
			9	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general					X	X			X			X			
			10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.					X	X			X			X			
			11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.					X	X			X			X			
	Aspetos relacionados al tipo geografico	Accesibilidad al centro de conciliación.	12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 -- 60 minutos de 60 – 90 min., de 90 y mas					X	X			X			X			
	13		Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo.					X	X			X			X				
	Aspetos relacionados al tipo economico	Costos para acudir a las citas en el centro de conciliación.	14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación					X	X			X			X			
	Aspetos relacionados al tipo cultural		Efectividad del servicio	15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación					X	X			X			X		
	16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo						X	X			X			X				

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA UCAYALI  
 Dra. Mónica Rosario Yon Delgado  
 Secretaria General  
 Dr. en Educación - DNI N° 42029364

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Variable 2. Efectividad de la conciliación extrajudicial	Aspectos relacionados con la demanda	Rapidez en la atención en el centro de conciliación	1	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación					X	X	X	X			
			2	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.					X	X	X	X			
			3	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación				X	X	X	X				
			4	Respecto a la última consulta que realizo en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted					X	X	X	X			
			5	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado					X	X	X	X			
			6	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.				X	X	X	X				
			7	El servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios					X	X	X	X			
			8	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación.					X	X	X	X			
			9	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general					X	X	X	X			
			10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.					X	X	X	X			
			11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.					X	X	X	X			
	12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 -- 60 minutos de 60 – 90 min., de 90 y mas							X	X					
	13	Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo.							X	X					
	14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación							X	X					
	15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación							X	X					
	16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo							X	X					

  
 Dr. Hernán Avila Morales DNI: 06727350  
 Doctor en Ciencias de la Educación

**VÁLIDEZ DE INSTRUMENTOS – EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL**

**TITULO:** Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: Efectividad de la conciliación extrajudicial	Aspectos Relacionados con la demanda	Rapidez en la atención en el centro de conciliación	1	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación					X	X		X		X			
			2	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.					X	X		X		X			
			3	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación				X		X		X		X			
			4	Respecto a la última consulta que realizó en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted					X	X		X		X			
			5	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado					X	X		X		X			
			6	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.				X		X		X		X			
			7	El servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios					X	X		X		X			
			8	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación.					X	X		X		X			
			9	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general					X	X		X		X			
			10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.					X	X		X		X			
			11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.					X	X		X		X			
Aspectos relacionados al tipo geográfico	Accesibilidad al centro de conciliación.	12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 -- 60 minutos de 60 – 90 min., de 90 y mas					X	X		X		X				
		13	Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo.					X	X		X		X				
Aspectos relacionados al tipo económico	Costos para acudir a las citas en el centro de conciliación.	14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación					X	X		X		X				
Aspectos relacionados al tipo cultural	Efectividad del servicio	15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación					X	X		X		X				
		16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo					X	X		X		X				

*[Firma]*  
 DR. JESÚS A. MONTE AGUIA  
 DOCTOR EN DERECHO  
 C.U.I. N° 10288507

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 2: Efectividad de la conciliación extrajudicial	Aspectos Relacionados con la demanda	Rapidez en la atención en el centro de conciliación	1	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación				X	X		X		X			
			2	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.				X	X		X		X			
			3	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación				X	X		X		X			
			4	Respecto a la última consulta que realizo en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted				X	X		X		X			
			5	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado				X	X		X		X			
			6	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.				X	X		X		X			
			7	El servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios					X	X		X		X		
			8	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación.					X	X		X		X		
			9	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general					X	X		X		X		
			10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.					X	X		X		X		
			11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.					X	X		X		X		
	12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 – 60 minutos de 60 – 90 min., de 90 y mas					X	X		X		X				
	13	Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo.					X	X		X		X				
	14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación					X	X		X		X				
	15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación					X	X		X		X				
	16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo					X	X		X		X				

*MANA I ARLONIAN INFANTE*  
*DACTIL EN DEPOSITO*  
*D.N.I. NO 10288506*

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS – EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

TITULO: Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial- Coronel Portillo 2019

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Efectividad de la conciliación extrajudicial	Aspectos Relacionados con la demanda	Rapidez en la atención en el centro de conciliación	1	Ha utilizado alguna vez, el servicio de consulta que brinda el centro de conciliación				X	X	X		X				
			2	Respecto al tiempo que ha durado su procedimiento en un centro de conciliación, considera que es oportuno.				X	X	X		X				
			3	Volvería a usar los servicios de los centros de conciliación				X	X	X		X				
			4	Respecto a la última consulta que realizó en un centro de conciliación fue satisfactoria para usted				X	X	X		X				
			5	Ud. ha observado que el proceso de atención se inicia con recabar la información concerniente a su caso por parte del centro de conciliación y que el procedimiento se termina en la fecha programada informándose detalladamente que el trabajo de conciliación ha terminado				X	X	X		X				
			6	Ud. puede dar su conformidad del servicio conciliatorio terminado por un centro de conciliación en la provincia de Coronel Portillo.			X	X	X	X		X				
			7	El servicio de atención que brinda el centro de conciliación, el personal toma ciertos criterios				X	X	X		X				
			8	Ud. Ha recurrido a un amigo, para que le aconseje sobre la conciliación.				X	X	X		X				
			9	Reconoce Ud. Que el centro de conciliación mejora las condiciones de vida de los usuarios y las personas en general				X	X	X		X				
			10	Reconoce Ud. Que el procedimiento conciliatorio sirvió para que la controversia sea solucionada sin necesidad de acudir al juzgado.				X	X	X		X				
			11	Reconoce Ud. El Valor que tiene el acta de conciliación para la solución de su conflicto.				X	X	X		X				
	12	Determine el tiempo que gasta para asistir al centro de conciliación en la fecha y hora programada para la audiencia. 0 -- 60 minutos de 60 – 90 mín., de 90 y mas				X	X	X		X						
	13	Es de fácil acceso los centros de conciliación de la Provincia de Coronel Portillo.				X	X	X		X						
	14	Considera que gasta mucho dinero en el medio de transporte que utiliza para cumplir sus citas al centro de conciliación				X	X	X		X						
	15	Tiene conocimientos de los servicios que brinda un centro de conciliación				X	X	X		X						
	16	Asistir a la audiencia de conciliación programada por el centro de conciliación le parece una pérdida de tiempo				X	X	X		X						

  
 M<sup>ra</sup>. BEATRIZ MIGUEL DIEGO,  
 P<sup>ta</sup>. CIENCIAS DE LA EDUCACION  
 DNI: 08303004

**Anexo 5:** Constancia de aplicación de instrumentos

Sumilla: Solicita autorización para realizar investigación.

**DIRECTORA DEL CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL UCAYALI JUSTICIA.**  
**ABOG. LINDA FLOR ZUMAETA OCHOA**

STEFANI VALERIA PEREZ LORA, identificada con DNI N° 42222608, con domicilio en Jirón Huánuco N° 136 del distrito de Callería. Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en mi condición de estudiante del **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad** de la Universidad Cesar Vallejo y encontrándome en la fase de aplicación de los instrumentos de mi tesis denominada **"LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y SU INTERVENCION EN LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL- CORONEL PORTILLO 2018**. A través de la cual se intenta demostrar la efectividad de la aplicación del procedimiento conciliatorio en la Provincia de Coronel Portillo.

Solicito a usted me permita realizar la aplicación de mis instrumentos (encuestas) en su centro de conciliación, ya que dicha aplicación contribuirá con el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente agradezco la atención brindada al presente.

Pucallpa 04 de noviembre de 2019.



Mg. STEFANI VALERIA PEREZ LORA

DNI 42222608



## CENTRO DE CONCILIACIÓN UCAYALI JUSTICIA

Autorizado su funcionamiento por Resolución Ministerial N° 295-2017-JUS  
Jr. Carmen Cabrejos N°643- Pucallpa - Celular: 961960547

Pucallpa, 05 de Noviembre del 2019

Sra. ESTEFANI VALERIA PEREZ LORA  
Estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Jirón: Huánuco N° 136  
Callería.

Estimada señora:

Mediante el presente me dirijo a Usted, con la finalidad de comunicarle, que el día 04 del presente mes y en respuesta a la carta en la que solicita usted, para que se le permita realizar la aplicación de sus instrumentos (encuestas), para el desarrollo de su presente investigación, debo contestarle y atender a su pedido inmediatamente que:

El centro de conciliación UCAAYALI JUSTICIA, y la directora de este centro de conciliación **LINDA FLOR ZUMAETA OCHOA**, le permite a usted, realizar sus (encuestas) en nuestras instalaciones, para el desarrollo de su presente investigación.

Muchas gracias por su confianza.

Atentamente,

CENTRO DE CONCILIACIÓN  
UCAYALI JUSTICIA  
-----  
Linda Flor Zumaeta Ochoa  
DIRECTORA

Anexo 6: Base de datos del Estudio

a) Aplicación del procedimiento conciliatorio

N°	V1. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO																		
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA OFERTA								ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO ECONÓMICO		ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO CULTURAL	ASPECTOS RELACIONADOS DE TIPO SOCIAL				ASPECTOS RELACIONADOS A UN PLAN DE MEJORA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5
3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
14	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
17	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3
18	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3
19	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3
20	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3
21	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4
24	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3
27	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
34	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5
35	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5

b) Efectividad de la conciliación

ÍTEM	V2: EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN															
	ASPECTOS RELACIONADOS CON LA DEMANDA											ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO GEOGRÁFICO		ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO ECONÓMICO	ASPECTOS RELACIONADOS AL TIPO CULTURAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
17	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3
18	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3
19	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3
20	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3
21	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
23	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4
24	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
26	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3
27	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
34	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4
35	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4

### Artículo científico

#### 1. Título:

La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo, 2019

#### 2. Autor

PEREZ LORA, Stefani Valeria.

stefanivaleria.perez@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo

#### 3. Resumen

El propósito de la investigación fue determinar la Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo, 2019, región Ucayali visto los resultados nos hemos visto con la satisfacción que la conciliación ocasiona la disminución de juicios en esta contexto, que sin lugar a dudas nos proporciona una información necesaria a fin de disminuir la tendencia de casos que se esta naturaleza la influencia de la Conciliación Extrajudicial nos conduce a tomar medidas de precaución de trabajo en los juicios correspondientes. El tipo de estudio es no experimental, sino estudio correlacional con causal transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, el descriptivo, jurídico y el analítico. La muestra está conformada por 50 casos de Conciliación Extrajudicial, se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios tipo escala Likert, los cuales se tomó una muestra piloto de 10 servidores para realizar la prueba de confiabilidad con Alfa de Cron Bach y, la validación de contenido se hizo por juicio de expertos, para realizar el procesamiento de información y la contratación de las hipótesis se hizo con la distribución estadística Tau-b de Kendall y Rho de Spearman por ser los datos no paramétricos a través del software SPSS versión 24; Se concluye que existe una influencia significativa de la Conciliación en la labor su intervención en la Aplicación del Procedimiento Conciliatorio en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial en virtud de Tau-b de Kendall de 0.491, con una significancia de 0.021 menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ) y del coeficiente Rho de Spearman = 0.503 (positiva moderada). Se recomienda promover convenios de Procedimiento Conciliatorio, para implementar un plan de trabajo, con el fin de fortalecer la capacidad técnica de la conciliación extrajudicial y mejorar la calidad de los procesos de conciliación.

#### **4. Palabra Clave**

Procesos de conciliación, extrajudicial, casos solucionados, convenios, procedimiento, organizar y fortalecer la conciliación.

#### **5. Abstract**

The purpose of the investigation was to determine the Application of the Conciliatory Procedure and its intervention in the effectiveness of the Extrajudicial Conciliation - Coronel Portillo 2019 Ucayali region seen the results we have seen with the satisfaction that the conciliation causes the decrease of judgments in this context, that undoubtedly provides us with the necessary information in order to reduce the tendency of cases that are of this nature. The influence of the Extrajudicial Conciliation leads us to take precautionary measures of work in the corresponding trials. The type of study is not experimental, but a correlational study with a transversal cause and the research methods applied were deductive, descriptive, legal and analytical. The sample is made up of 50 cases of Extrajudicial Conciliation, the survey technique was used with two Likert scale questionnaires, which took a pilot sample of 10 servers to perform the reliability test with Cronbach's Alpha and, the validation of content was made by expert judgment; the results were represented in tables and figures using the Excel program, to perform the information processing and the contracting of the hypotheses was done with the statistical distribution Tau-b of Kendall and Rho of Spearman for being the non-parametric data through the software SPSS version 23. It is concluded that there is a significant influence of the Conciliation in the work of its intervention in the Application of the Conciliation Procedure in the effectiveness of the Extrajudicial Conciliation under Kendall's Tau-b of 0.491, with a significance of 0.021 less than 5% of standard significance ( $P < 0.05$ ) and the Spearman Rho coefficient = 0.503 (moderate positive). It is recommended that La d, should promote Conciliation Procedure agreements, to implement a work plan, in order to strengthen the technical capacity of extrajudicial conciliation and improve the quality of conciliation processes

#### **6. Keyword**

Reconciliation processes, extrajudicial, solved cases, agreements, procedure, organize and strengthen the conciliation

## 7. Introducción

El presente trabajo de investigación se refiere a la aplicación del procedimiento conciliatorio y su intervención en la efectividad de la conciliación extrajudicial y se entiende como un proceso que conlleva al diálogo entre las partes para tomar decisiones sobre diversas materias de interés personal que conlleven a una solución satisfactoria para ambas partes. Así mismo, en el Perú, la innovación de la conciliación debe buscar mejoras en el sistema de la misma, a fin de contar con un mecanismo apropiado que proteja a los agentes de la conciliación con patrocinio social y para toda la población peruana, para ello se debe cumplir acciones básicas, como “*Promover el sistema de la conciliación y, legitimar una protección segura y por último disminuir los gastos que genera al estado y el poblador peruano*”, la realidad problemática a nivel internacional, la forma de prevenir y resolver los conflictos de una manera rápida y entre las mismas partes está llamando cada vez más atención a nivel mundial. La eficaz prevención y resolución de conflictos es crucial para mantener relaciones interpersonales más sólidas y con capacidad de cooperar entre sí para construir nuevos horizontes. Muchos países han implementado sistemas de prevención y resolución de conflictos, tanto dentro como fuera de sus ministerios e instituciones pertinentes, con diversa normativa y funciones, pero sin perder la verdadera esencia de la conciliación extrajudicial. Peña (2008) Bogotá en su tesis titulada “*Conciliación extrajudicial un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico*” nos dice que conflicto es aquella situación en la que dos o más personas no llegan a un acuerdo de algo esto se puede dar porque tienen diferentes percepciones de una misma situación es por ello que los niveles de conflicto son una expresión de no cumplimiento, así como la hostilidad sobre la base del desacuerdo. El conflicto puede ser individual cuando es intrapersonal, pero se ha demostrado aún más entre varias personas cuando son entre varias personas es decir externo se compone de los siguientes niveles: conflictos entre dos o más personas, conflictos entre organizaciones, conflictos entre estados entendiéndose así que las diferencias que puedan existir entre personas y organizaciones son parte del individuo siendo esto necesario para el desarrollo de la sociedad. Stinues(2014) Madrid menciona en su tesis “*Estrategias de conciliación, Universidad Autónoma de Barcelona*” que su objetivo era identificar dos variables como parte de las políticas de conciliación y la ideología política manejando un

tipo de investigación cualitativo y teniendo como técnica la recolección de datos concluyendo que el marco de políticas de conciliación han generado un justo equilibrio entre la efectividad de la misma y el costo que genera viéndolo como una ventaja que repercute positivamente en el bienestar de la sociedad. Zuñiga(2013) en la tesis denominada “*La conciliación como un instrumento eficaz en la solución de conflictos laborales*” indica como objetivo de la misma determinar los beneficios de la conciliación en la solución de los conflictos laborales mediante un análisis con enfoque cualitativo donde finalizo indicando que se entiende a la conciliación como mecanismo alternativo para solucionar diferencias en materia laboral más eficaz en México ya que este representa un mandato constitucional comprendiendo el inicio del proceso así como su trayecto y la aplicación de este mecanismo antes las partes y entidades como una forma de resolver las situaciones que provocaron el conflicto teniendo en cuenta que es una condición que da mayores beneficios. Franco(2014) realizo un estudio en la Universidad de Castilla la Mancha denominado “*La Mediación de Conflictos en la Tutela Judicial Efectiva*” donde concluyo que no todos los conflictos son conciliables considerando que los conflictos más importantes son los interpersonales ya que estos pueden ser solucionados con mayor facilidad su investigación se enfoca en cuatro modelos: la conciliación transformativa, la resolución de conflictos, la de compromiso y la apreciativa asimismo busca solucionar la litis. En tal sentido, el procedimiento conciliatorio, es el proceso que manifiesta la voluntad de las partes a través de la conciliación extrajudicial como indica el artículo 16 de la ley de conciliación comentado por Ormachea (2019), la misma que precisa que el acta debe contener una de las formas de conclusión del procedimiento conciliatorio, pudiendo ser de acuerdos totales, acuerdos parciales, faltas de acuerdos, inasistencias de una de las partes, inasistencias de ambas partes o decisiones debidamente motivadas del conciliador. Palomino (2019) Perú en la tesis que realizo sobre Concepciones del Arbitraje Popular como mecanismo alternativo de solución de conflictos menciona que los resultados del estudio evidencia que vivimos en una sociedad litigiosa y conflictiva teniendo además un sistema de administración de justicia que no funciona ya que la gran carga procesal y la ineficacia de las actuaciones procesales es lo que causa insatisfacción en la población indicando también que los mecanismos alternativos resultan siendo una opción distinta a la justicia ordinaria por lo que se debe ser difundido entre la

población y considerado de interés nacional motivando así una cultura de menos litigios y promocionar una cultura de paz. Reategui(2017) Perú en su tesis “*Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017*” concluyo que la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra fue poco representativa ya que el Estado no tiene ningún interés en mejorar y fomentar dicho mecanismo de forma articulada entre los niveles de gobierno ya que los centros intentan tíbiamente sensibilizar a la población con la concepción sobre cultura de paz o mediante las audiencias efectivas dichas situaciones se dan por la falta de presupuestos dicho hecho se puede reflejar por la gran cantidad de actas de inasistencia de las partes y que las partes no llegue a un acuerdo. Miranda (2012) en su investigación que denominada “*La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos un estudio de caso*” pudo concluir que la comunicación es una pieza clave para mejorar la comunicación entre la minera Milpo y sus trabajadores apoyando con eso a las políticas aplicada de la empresa políticas que servirán para evitar y prever conflictos innecesarios. La conciliación es un procedimiento flexible, comentado por Medina (2019); pero no por eso dejan de existir ciertas reglas que deben tenerse en cuenta en todo momento para un eficaz y adecuado desarrollo del procedimiento conciliatorio: el respeto a las partes, la reserva de todo lo información recibida en la audiencia, salvo que las partes autoricen lo contrario, el conciliador no podrá ser convocado dentro de un proceso judicial o arbitral para que manifieste lo conocido dentro de la audiencia, si una de las partes participantes de la conciliación fuere una institución del sector público necesariamente debe contar con la resolución de la entidad que lo designa como procurador y asimismo asistir a la audiencia de conciliación con la resolución autoritativa que establece cuales son los acuerdos a los que puede acceder dicho procurador, el conciliador conduce el procedimiento tomando en cuenta los principios de imparcialidad, equidad y justicia, el conciliador podrá suspender la sesión con el consentimiento de las partes a fin de que de existir dudas pueden ellos buscar ser asesorados en asuntos técnicos referente a la materia conciliable, las partes podrán asistir a la audiencia con un asesor de su elección; el procedimiento de la conciliación puede concluir: con la firma de un acuerdos totales, parciales o faltas de acuerdos, con la redacción de un acta de decisión debidamente motivada por el conciliador, acta de inasistencia de una de las

partes a dos sesiones o por inasistencias de las dos partes, por imposibilidad de ubicar la dirección del invitado (informe de cierre), por transacción de las partes fuera del centro.

Efectos del acuerdo conciliatorio según la ley de conciliación comentado por Cavini (2019), el acta de conciliación donde se encuentre el acuerdo conciliatorio tiene efecto de muy parecido al de una sentencia y cosa juzgada y podrá ser ejecutado de la misma forma que las sentencias. Ejecución de acta de conciliación si los acuerdos fueran parciales, las partes podrán demandar únicamente aquella materia o materias por las cuales no llegaron a acuerdo, en caso de no existir acuerdo, el acta de falta de acuerdo es firmada por ambas partes y el conciliador. Procedimiento conciliatorio para ellos debemos tener en cuenta los siguientes pasos: dirigir la audiencia de la conciliación, dentro de ellos manejo de audiencia, negociación y técnicas como preguntas abiertas, cerradas, circulares, reflexivas. Fases de conciliación siendo 1.- Preconciliación, dentro de ella están las actuaciones previas, dialogo inicial, escucha activa, 2.- Precalificación, sirve para saber si la materia es conciliable y recopilar información que ayude a los conciliadores realizar un plan de trabajo adecuado, de ser materia conciliable (actos a realizar), grado de complejidad o dificultad, si se requiere especialización, capacidad de las partes, representación, 3.- Procedimiento el objetivo es fomentar un ambiente oportuno de trabajo y conocer sobre el caso y las partes, informarse sobre materia de conciliación, analizar expediente, preparar el espacio para trabajar, motivarnos y motivar a las partes, dialogo inicial, crear un espacio que permita trabajar la conciliación, informar a las personas sobre el procedimiento, informar sobre el rol del conciliador, absolver las dudas que puedan tener las partes sobre el procedimiento, actos a realizar: bienvenida y presentación, romper el hielo, explicar, qué es la conciliación, ventajas de la conciliación, rol, valor de acuerdo, reuniones privadas, confidencialidad, reglas de comportamiento, escuchar versiones, objetivo recoger información sobre ambas partes sin perder la imparcialidad, acciones por hacer, dar el uso de la palabra a una de las partes pidiendo la autorización de la otra parte, escucha activa, usar parafraseo, técnica que consisten en quitar las connotaciones negativas del mensaje y transformarlo a un lenguaje neutral que permitirá suavizar el mensaje y permita al conciliador manejar un lenguaje neutral a fin de poder generar un clima de diálogo entre las partes, preguntar para buscar intereses y entender la situación que desencadeno el conflicto, usar técnica replanteo, se

utiliza dentro de la audiencia de la conciliación a fin de transformar la energía negativa de las opiniones de las partes en energía positiva, usar un lenguaje asertivo. Las características del procedimiento conciliatorio, en primer lugar porque la solución del conflicto será finalizado por decisión de las partes, en segundo lugar porque es un procedimiento que permite resolver el conflicto en un plazo no mayor treinta días e incluso si las partes lo deciden en un mismo día, en tercer lugar disminuye enormemente gastos que se generan a comparación de un proceso judicial, cédulas de notificación, tasas por ofrecimiento de pruebas, papeleta de abogado, etc., no es necesario la presentación de documento originales o legalizados ya que se entiende que uno de los principios de la conciliación es la buena fe de las partes, la conciliación busca fomentar una cultura de diálogo entre las partes a fin de que estas puedan mejorar sus relaciones interpersonales, la conciliación extrajudicial buscar cambiar el panorama de la ciudadanía respecto a que la solución de las controversias no solo puedan dar por medio de un proceso judicial, materias sujetas a conciliación, en cualquiera de los casos de conclusión de procedimiento conciliatorio señalado en el art. 15 de la Ley comentado por Zegarra (2019), número correlativo, número de expediente, huella digital del conciliador, partes y abogado, nombre registro de colegiatura y firma de abogado y verificador de la legalidad; la nulidad documental del acta la que no podrá ser considerada como título de ejecución, ni podrá interponerse demanda; los requisitos establecidos en el art. 16 comentado por Ramírez (2018), siendo, lugar y fecha en la que se suscribe, nombres completos, números del DNI y domicilio de las partes o de sus representantes, del testigo a ruego de ser el caso, de la misma manera para el conciliador, los hechos expuestos en la solicitud de conciliación y, en su caso, los hechos expuestos por el invitado como sustento de su probable reconvencción; así como la controversia, el acuerdo conciliatorio, sea total o parcial consignándose los derechos, deberes y obligaciones ciertas expresas y exigibles, firma del conciliador, de las partes intervinientes o de sus representantes legales de ser el caso, en los casos señalados se puede rectificar el acta y emitir una nueva que reemplace a la anterior con las formalidades que exige la ley, la convalidación e inadmisibles, si el acta sin acuerdo en sede judicial en primera oportunidad no es cuestionada la nulidad formal se produce la convalidación tácita del acta; de haberse producido cuestionamiento por la parte contraria o haber sido advertida por el juez al calificar la demanda dará lugar a la devolución

del acta, concediendo un plazo de quince días para la subsanación, el acto jurídico contenido en el acta de conciliación solo podrá ser declarado nulo en vía de acción por sentencia emitida en proceso judicial; en consecuencia el acta de conciliación que no cumpla con formalidades establecida en el artículo 16 de la ley de conciliación comentado por Mendoza (2019), conlleva a no ser considerada como título ejecutivo, acta sin acuerdo podrá ser observada en la calificación de la demanda, mayor tiempo rectificación del acta, a pedido de parte, de oficio o dispuesta por el juez, se consideran como acuerdos inciertos: otorgar la tenencia a la tía, régimen de visitas donde el acuerdo no consigna ni los días, ni las horas de inicios y termino de la visita, pago de indemnización omiten señalar fecha de cumplimiento, anulación de partida de nacimiento.

## **8. Método**

En la presente investigación se aplicó el tipo de investigación correlacional causal, transversal, con un enfoque cuantitativo porque nos permite medir el nivel de relación existente entre dos variables; descentralización y modernización administrativa del estado, es decir, se determinó el grado de relación entre las variables en un tiempo específico. El diseño es correlacional descriptivo, en ellos se observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en su variante correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables.

Según Hernández, Et. Al. (2014) sostienen: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. En la presente investigación la población está constituida por personal perteneciente a los diferentes centros de conciliación presentes en la provincia C. Portillo, 2019. La muestra fue determinada mediante la técnica del muestro probabilístico, aleatorio simple con una distribución proporcional al número de trabajadores por área de cada gobierno local. El muestreo es de tipo aleatorio simple, es decir todos los trabajadores de la muestra han tenido las mismas posibilidades de ser seleccionados; se utilizó la técnica de la encuesta; Los instrumentos fueron validados a través de “Fichas de validación”, por 05 profesionales con el grado académico de Doctor. Utilizó el índice “Alfa de Cron Bach”, para medir el grado de confiabilidad, se utilizó el software SPSS versión 24.

## **9. Resultado**

Se observa que en la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio, sobresale el nivel Malo con un 44%, seguido de un nivel Muy Malo con un 32%. Situación similar que se presenta en la variable Efectividad de la conciliación a un nivel Malo con un 38%, seguido de una situación adversa correspondiente al nivel Muy Malo con un 26%.

El mayor porcentaje está dado en el nivel Malo con porcentajes entre el 44% y el 36% respectivamente, seguido de un nivel Muy Malo que resalta en las dimensiones de Aspectos relacionados de tipo cultural con un 42% respecto a la variable Aplicación del procedimiento conciliatorio con un 32%; muy por el contrario, el nivel Regular que resaltan en las dimensiones Aspectos relacionados con la oferta con un 28% y en la dimensión Aspectos relacionados al tipo económico con un %.

El mayor porcentaje está dado en el nivel Malo con porcentajes que van desde 52% a 30% respectivamente, seguido del nivel Regular que resalta en las dimensiones de Aspectos relacionados con la demanda con un 34% y en la dimensión Aspectos relacionando al tipo geográfico con un 32%; muy por el contrario, el nivel Malo que muestran un porcentaje mayoritario del 52%.

## **10. Discusión**

En nuestro trabajo de investigación se llegó a ciertos resultados donde se observa que se obtiene que el Objetivo General se cumple a cabalidad en la que se especifica que nuestra investigación denominada, “La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio influye en intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial”- Coronel Portillo, 2019. Según Opie, J (2019). La institución de la Conciliación Extrajudicial fue establecida en el Perú el 13 de noviembre de 1997. Desde entonces, muchos nuevos actores sociales han surgido vinculados a ella, como conciliadores, centros de conciliación y centros de capacitación. También, se han publicado muchos artículos y estudios sobre la conciliación. Asimismo Opie, J (2019) menciona IPRECON es un centro de conciliación ubicado en San Isidro, Lima. Ha trabajado en resolución de conflictos desde 1992, y fue autorizado a ejercer como centro de conciliación según lo establecido por la ley en noviembre de 1998. Actualmente, hay una preocupación muy difundida entre miembros de la comunidad legal y

conciliatoria sobre la calidad (o la falta de ella), de los conciliadores y capacitadores en conciliación en el Perú. El Instituto de Defensa Legal describe a la conciliación como una institución asediada por los problemas sociales del Perú, con el resultado que el proceso se ha vuelto «bastante distorsionado»<sup>3</sup> y su operación empírica está muy lejos de la institución prevista por la ley. Uno de los problemas sociales más significativos afectando la institución es el alto nivel de desempleo y subempleo en el Perú. Muchas personas, especialmente abogados, ven a la conciliación como una fuente de trabajo muy necesario. Así, el número de centros de capacitación, centros de conciliación, y conciliadores ha crecido exponencialmente desde el principio de la ley. Actualmente, hay alrededor de once mil conciliadores acreditados y cuatrocientos sesenta y un centros de conciliación. Sin embargo, el Ministerio de Justicia (la entidad reguladora del sistema conciliatorio) no ha recibido fondos públicos para regular la institución de la conciliación. La carencia inicial de normas contribuyó a prácticas como el cobro de tasas diferentes si se logran o no un acuerdo y tasas sumamente bajas cobradas por conciliadores desesperados por conseguir trabajo. Estos fallos contribuyen a una erosión general de la imagen de la conciliación en el Perú.

Realizando un análisis durante los años de la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en el Perú podemos mencionar que mucho se discute y se informa respecto a reproducir la normas y a explicar un concepto de lo que es la conciliación pero ¿Quiénes han realizado un verdadero análisis de la eficacia de este procedimiento en las distintas provincias del Perú? adecuándolo como en la presente investigación a una provincia determinada porque como bien lo menciona Opie J( 2019) escribe respecto a la calidad del servicio en la capital. La intención de la presente discusión es salir un poco del ámbito de capital y adecuar el servicio y su efectividad hacia aquellas provincias que se encuentran fuera del ámbito de la capital, teniendo en cuenta la idiosincrasia y realidad de la provincia en este caso provincia de Coronel Portillo. Se entiende que en la capital del Perú se concentra la mayor cantidad de población pero no por eso la efectividad del procedimiento conciliatorio tiene que ser distinto ya que los problemas que se suscitan en los procedimiento conciliatorios en Lima son problemas que también se dan en las provincias talvez no igual pero si con matices que pueden indicar que esas desventajas afectan al procedimiento y no permiten su efectividad tanto en Lima como en provincia es por eso que considero mediante mi investigación a que

no solo debe existir preocupación por los centros de conciliación extrajudicial de Lima sino así como se hizo en la presente investigación, igual se realice en las distintas provincias de los diferentes departamento que conforman nuestra amada patria ya que se logró determinar de que si influye la efectividad del procedimiento para que la población desee acceder al servicio.

## **11. Conclusiones**

En la presente investigación, se obtuvo que la aplicación del procedimiento conciliatorio influye positivamente en la intervención en la efectividad de la conciliación extra judicial en Coronel Portillo, 2019; en virtud a la prueba de Pearson, en la que se obtuvo una probabilidad  $r = 0,986$ .

El análisis de la variable independiente la aplicación del procedimiento conciliatorio mediante prueba de Pearson, mostro una probabilidad entre  $r = 0,876$  y  $r = 0,670$ , los cuales son valores muy superior al nivel de significancia de 0,05 por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula de todas las dimensiones analizadas; la estadística descriptiva mostro que esta variable presenta un nivel Malo a un 44%.

El análisis de la variable dependiente aplicación del procedimiento conciliatorio mediante la prueba de Pearson, mostro una probabilidad entre  $r = 0,971$  y  $r = 0,409$ ; los cuales son valores muy superior al nivel de significancia de 0,05 por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula de todas las dimensiones analizadas; la estadística descriptiva mostro que esta variable presenta un nivel Malo a un 38%.

## Anexo 8: Declaración de autoría de artículo científico

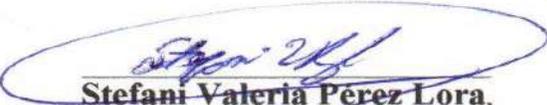
### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mg. Pérez Lora, Stefani Valeria, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Pucallpa, identificada con DNI N° 42222608, con la tesis titulada “La Aplicación del Procedimiento Conciliatorio y su intervención en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial - Coronel Portillo 2019”.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO, QUE:

- 1) El artículo es de mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Trujillo, 20 Diciembre de 2019

  
**Stefani Valeria Pérez Lora,**

**DNI: 42222608**

## Anexo 9: Resolución de Aprobación de proyecto



### RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 1306 / 2019 – EPG – UCV

Trujillo, 27 DE DICIEMBRE DEL 2019

#### VISTO:

El expediente presentado por **PÉREZ LORA, STEFANI VALERIA** del Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD, solicitando **autorización para sustentar su tesis** titulada: LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y SU INTERVENCIÓN EN LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL-CORONEL PORTILLO, 2019; asesorado (a) por el Dr. GONZÁLEZ GONZÁLEZ, DIONICIO GODOFREDO.

#### CONSIDERANDO:

Que, la estudiante del Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD promoción DPGP Promoción I PUCALLPA 201701 de la sede **TRUJILLO**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su tesis y poder optar el Grado de **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**;

Que, el proceso para optar el Grado de **DOCTOR(A)** está normado en los artículos del 22º al 30º del **Reglamento de Investigación de Posgrado**;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

#### SE RESUELVE:

**Art. 1º** **AUTORIZAR**, la sustentación de la tesis titulada: **LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y SU INTERVENCIÓN EN LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL-CORONEL PORTILLO, 2019, presentada por PÉREZ LORA, STEFANI VALERIA**

**Art. 2º** **DESIGNAR** el Jurado para la sustentación de la tesis **LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y SU INTERVENCIÓN EN LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL-CORONEL PORTILLO, 2019, el cual queda constituido por los profesionales siguientes:**

- |   |            |
|---|------------|
| - Dr. JOSÉ ELÍAS, SANDOVAL RÍOS             | Presidente |
| - Dr. FRANCISCO ALEJANDRO, ESPINOZA POLO    | Secretario |
| - Dr. GONZÁLEZ GONZÁLEZ, DIONICIO GODOFREDO | Vocal      |

**Art. 3º** **SEÑALAR** como lugar, día y hora de sustentación:

- Lugar : PABELLÓN A - AULA 103
  - Día : 12 DE ENERO DEL 2020
  - Hora : 8:00 A.M.
- Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Enrique Vásquez Llamo  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo

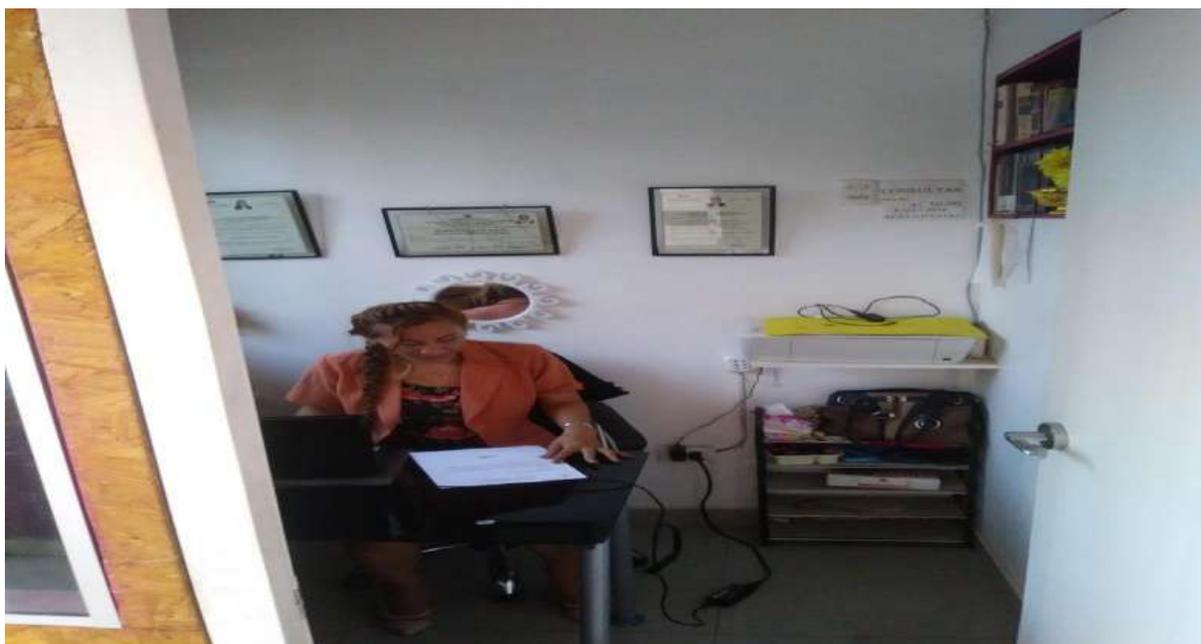


Dr. Milagros Janet Rodríguez Peña  
Secretaría Académica de la EPG

Archivos, Grados y Certificación; Jurados; Interesado  
Archivo Sec. Acad. EP-UCV

Informes:  
J.J. Ganoza N.º 113 - 115  
Urb. California  
Cel.: 986 841 043  
www.ucv.edu.pe/posgrado

**Anexo 10: Iconografía**



**Anexo 11: Documento de similitud**