



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Políticas públicas en los centros de conciliación extrajudicial
en relación con la rectificación de actas 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Johana Angelica Prado Rojas (orcid.org/0000-0002-7030-3571)

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR:

Mg. Díaz Agreda, Jorge Luis (orcid.org/0000-0003-1260-0727)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Trujillo – Perú

2022

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mi padre, esposo e hijos, quienes en todo momento me apoyaron, entregándome esa energía que me impulsaba a seguir adelante.

Agradecimiento

El agradecimiento va dirigido a mis docentes de post grado quienes con paciencia y dedicación me compartieron sus conocimientos e instruyeron para lograr mi objetivo; asimismo a mis queridas amistades y colaboradores quienes me apoyaron en cada paso.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	4
III.- METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y Diseño de investigación:.....	18
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	18
3.3.- Escenario de estudio.....	20
3.4.- Participantes	20
3.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6.- Procedimientos	21
3.7.- Rigor científico	22
3.8.- Método de análisis de datos.....	22
3.9.- Aspectos éticos	23
IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
V.- CONCLUSIONES	33
VI.- RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de validación	42
Tabla 1: Matriz de validación	46
Tabla 1: Matriz de validación	50

Resumen

La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que, en el caso del Perú, está desarrollado en La Ley 26872, y que permite poner fin a un conflicto entre las partes afectadas por sus diferencias y, donde prima la voluntad de zanjar el conflicto y encontrar una solución pacífica. Ese interés y dentro de la posibilidad de solucionar conflictos, las partes acuden a los centros de conciliación en busca de justicia. Por lo que ocurre es que se presentan algunas deficiencias en estos procesos que, muchas veces, impiden alcanzar eficacia de la conciliación, por cuanto errores materiales y numéricos que se consignan en el Acta de conciliación, determinan que, este documento tiene mérito ejecutivo, devenga en ineficaz, perjudicando a los ciudadanos que confían en estos procesos extrajudiciales para solucionar problemas. Esta investigación busca proponer implementar políticas públicas que coadyuven a alcanzar los fines de la norma, sobre una cultura de paz y acceso a la justicia, permitiendo que el Acta pueda ser rectificadas de oficio por los conciliadores extrajudiciales, cuando se adviertan estas omisiones o errores de forma que se adviertan contenidos en el Acta y que no afectan el acuerdo, en el fondo del documento conciliatorio.

Palabras clave: Conciliación, acuerdo, errores, políticas públicas.

Abstract

Extrajudicial conciliation is an alternative dispute resolution mechanism that, in the case of Peru, is developed in Law 26872, and that allows ending a conflict between the parties affected by their differences and where the will to settle the conflict and find a peaceful solution prevails. This interest and within the scope of resolving conflicts, the parties turn to the conciliation centres for justice. What happens is that there are some deficiencies in these processes that often prevent the effectiveness of conciliation, because material and numerical errors that are recorded in the Conciliation Act, determine that, this document has executive merit, is ineffective, harming citizens who rely on these extrajudicial processes to solve problems. This research seeks to propose the implementation of public policies that contribute to achieving the goals of the norm, on a culture of peace and access to justice, allowing the Act to be rectified ex officio by extrajudicial conciliators, when these omissions or errors are noticed in a way that they appear contained in the Minutes and that they do not affect the agreement, in the substance of the conciliatory document.

Keywords: Conciliation, agreement, errors, public policies.

I.- INTRODUCCIÓN

Los conflictos son parte de la convivencia social, que el hombre ha enfrentado, desde sus primeras etapas, y siendo así no resulta novedoso comprender que esa convivencia en grupo ha generado, a lo largo de todos los tiempos controversias, desacuerdo y conflicto entre las personas, quienes constituyen las partes procesales de una controversia. Una de las maneras de solucionar conflictos, como medio alternativo, son los centros de conciliación, en donde las partes intervinientes, acuden para que prevalezca la voluntad de ellas y llegar a una solución pacífica y armoniosa. Es por ello, que la presente tesis tiene la finalidad de proponer políticas públicas dirigidas a mejorar la eficiencia en los Centros de Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en atención a que la norma no especifica algunos aspectos procesales que les permitan a los centro de conciliación y conciliadores desarrollar una proceso eficiente y de inmediata atención para superar errores materiales y numéricos, lo que abreviaría los procesos de conciliación, que extrajudicialmente, vienen hacer una forma de poner fin a la controversia, de manera rápida y eficiente; sin embargo observamos que el procedimiento resulta tedioso y causa demora entre las partes intervinientes, cuando ocurre algún tipo de error material o numérico, no se subsana de inmediato, sino hasta que se convoca nuevamente a las partes y se desarrolla un nueva audiencia. La norma no regula los errores materiales consignados en la elaboración del Acta de Conciliación, es así que surge la preocupación porque para subsanar los errores materiales consignados en el Acta se tiene que iniciar nuevamente el procedimiento conciliatorio. Por otro lado, para el caso de los usuarios que son representados, necesariamente tienen que adjuntar un poder notarial registrado, sin embargo, el Poder Judicial permite a la parte procesal participar con Poder Notarial.

El aporte que se pretende alcanzar con la presente investigación es proponer políticas públicas que conlleven a la eficacia, celeridad y ahorro en el proceso conciliatorio en los centros de conciliación extrajudicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y, en base a resultados obtenidos de entrevistas a especialistas en el tema, obtener la información que nos permita proponer nuevas políticas públicas dirigidas a los Centro de Conciliación Extrajudicial del

ministerio de justicia, con la finalidad que puedan desarrollar un proceso de conciliación eficiente.

Según Tamayo (2017), las políticas públicas son aquellas que constituyen decisiones y acciones que asume un gobierno, dentro del estado, como un conjunto de objetivos que le permitirán solucionar los problemas sociales que se presentan en un determinado momento. Estas políticas, decisiones y acciones tomadas, benefician a la población y aseguran una convivencia en armonía.

Es por ello, que proponemos esta investigación con la finalidad de contribuir a una administración de justicia mucho más eficiente. Este trabajo se llevará a cabo mediante el análisis de las Actas de diferentes centros de conciliación y utilizaremos diferentes métodos de recolección de datos que nos permitan obtener resultados fiables y objetivos sobre la realidad jurídica extrajudicial, lo que nos llevará a la necesidad de proponer nuevas políticas públicas para los centros de conciliación del ministerio de justicia y derechos humanos, las mismas que deben redundar en un benéfico ciudadano, para alcanzar justicia.

Ante lo expuesto de nuestra realidad problemática, hemos llegado a formularnos el siguiente enunciado del problema: **¿Qué impacto tendría la implementación de nuevas políticas públicas para los centros de conciliación extrajudicial en relación a la rectificación a las actas de conciliación?**

Esta investigación se justifica por su trascendencia social, jurídica, su relevancia y la contribución que se pretende desarrollar, a partir de la implementación de la norma que posibilita la conciliación extrajudicial y dinamiza los fines de consecución de justicia.

Con respecto a las políticas públicas en los centros de conciliación extrajudicial del ministerio de justicia y derechos humanos, tiene un **aporte teórico** que busca proponer políticas públicas en la conciliación que permita simplificar el procedimiento conciliatorio.

Desde una perspectiva **social**, busca proponer políticas públicas para los Centros de conciliación extrajudicial del ministerio de justicia y derechos

humanos, a fin dinamizar y acelerar los procedimientos conciliatorios, en beneficio de la población. Desde una finalidad **Jurídica**, se espera que las propuestas de estas políticas públicas coadyuven a la simplificación de los procedimientos conciliatorios y descargar al poder judicial de los procesos judiciales. Por su **relevancia**, nuestra investigación va a permitir simplificar los procedimientos conciliatorios, y de esta forma, el rol del estado se manifiesta a través del interés en velar por una normativa celeré que ayude en la simplificación y agilidad de los procesos de conciliación en un marco de solución de conflictos con imparcialidad, neutralidad, empatía.

Desde el aspecto **metodológico** se enfoca en la elaboración y aplicación de instrumentos que permitan recoger información confiable y de acceso a su verificación, evaluar la existencia de nuestras categorías, así como su relación. Así mismo, podrá ser empelada en trabajos futuros en los diferentes niveles investigativos u otro nivel.

Así mismo se determina los objetivos que se pretende alcanzar en esta investigación, los cuales se desprenden en objetivo general: Proponer la implementación de nuevas políticas públicas para los centros de conciliación extrajudicial en relación a la rectificación de las actas de conciliación; y como objetivos específicos; Describir el proceso de conciliación vigente, Analizar el problema social que se genera en la actualidad por deficiencias en el proceso de conciliación, Definir la propuesta de mejora con respecto a nuevas políticas públicas e Identificar los errores materiales o numéricos, de mayor incidencia, consignados en el acta de conciliación.

II.- MARCO TEÓRICO

Es importante señalar algunos antecedentes sobre la investigación que estamos desarrollando, con la finalidad de mostrar un referente en la línea teórica de nuestra investigación.

En el ámbito nacional los antecedentes identificados son los siguientes:

Coronado y Benigno (2019) en su tesis “La Conciliación extrajudicial y su influencia para resolver el proceso de alimentos”, logra demostrar en su investigación de un estudio de cien personas, 56 % acude a un centro de conciliación, como una manera de poner fin a sus conflictos de alimentos. Siendo así, considera en sus conclusiones que la conciliación extrajudicial es un mecanismo eficiente para poner fin a controversias de este tipo. No deja de tener importancia, lo que recoge a partir del (46%) de la población, que no acude por desconocimiento de su efectividad y bajo costo. Concluye que es importantes que en nuestro país se promueva el acceso a los centros de conciliación extrajudicial, en este tipo de materia alimentaria y además informar a la población sobre los beneficios de este mecanismo alternativo de solución, además de considerar el aspecto económico y oportuno. Sin dejar de reconocer la fiabilidad ante la recargada agenda procesal de los juzgados.

Así mismo Sánchez F. (2021) en su tesis de pre grado sobre la “Conciliación extrajudicial en procesos de alimentos y la necesidad de disminuir la carga procesal en los juzgados de paz letrado”, determina que existe relación entre conciliación extrajudicial y los procesos de alimentos , ya que sus resultados demuestran esa relación significativa entre ambas variables, considerando que estos procesos extrajudiciales, favorecen la descarga procesal de los juzgados de paz de la provincia y, sobre todo, en los procesos de alimentos. Establece que es altamente significativo, la disminución de la carga procesal en los juzgados de paz letrado de Ucayali. Así mismo, confirma su hipótesis, en el sentido que la vía extrajudicial, es positiva y contribuye con el acceso a una justicia eficiente y oportuna. De la misma manera, considera importante que los abogados y partes procesales le den mayor impulso al proceso extrajudicial y se proponga a los justiciables, una solución a sus

conflictos y antes de demandar en vía judicial, se pueda llegar a una solución más cercana e inmediata.

Así mismo, Ruiz (2020) señala en su tesis de pre grado, que es una ficción la obligatoriedad como condición, de la conciliación extrajudicial y explica que esta exigencia es válida porque está considerada como un requisito de admisibilidad en algunos procesos judiciales. Es por ello, que eventualmente, si pudiera prescindirse de este requisito, hace que la obligatoriedad se vuelva una ficción. Y es de comprender ello, por cuanto la ley lo exige, no es una arbitrariedad. Es una forma como política gubernamental para agilizar procesos judiciales, los que, como política de estado, establece la necesidad de agotar una vía previa y tentar la posibilidad de solucionar el problema de una manera rápida y eficiente. La única forma de eximir esta exigencia, es el desconocimiento del domicilio del demandado. Dentro de la cultura de paz, se ha considerado de gran importancia la Conciliación Extrajudicial, porque permite esencial ayuda para la reducción de la carga procesal en el poder judicial, y asegura el acceso a la justicia. Como una de sus recomendaciones destaca la defensa de la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial, haciendo énfasis en la limitación sobre domicilio conocido del invitado deba ser una limitación para desarrollar estos procesos, proponiendo desde su investigación, que se permita ampliar la norma, y se pueda notificar en el lugar de trabajo y lugar de habitación, como sucede en Colombia.

En su tesis de pregrado Domínguez I. (2019) sobre "Eficacia Jurídica de la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes", señala que su investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la conciliación extrajudicial en materia civil, y familia en la provincia de Tumbes, cumple con los requisitos de ser eficaz, por lo que se planteó que lo es, y que cumple con los requisitos. Dentro de los resultados obtenidos se tuvo que es parcialmente eficaz, a pesar de ser obligatoria, tanto en los temas civiles, como en los asuntos de familia.

En las investigaciones internacionales que le dan sustento a nuestra propuesta tenemos a:

Osorio V. (2012) señala en su tesis doctoral en Ecuador, que para solucionar los conflictos es trascendente la celeridad en los procedimientos conciliatorios, y de

mucho mayor importancia es la economía procesal y la oportunidad en la solución de conflictos o situaciones de discrepancia, ya que permite y posibilita que, con la participación de un tercero neutral, se ponga fin a una controversia. De igual modo, resalta la importancia de obtener arreglos satisfactorios para ambas partes, generando una convivencia pacífica en sociedad y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Este estudio demuestra la importancia de la celeridad, rapidez e inmediatez para atender asuntos de conflicto y que, podrían generar la alteración de la paz social.

En su tesis sobre “la conciliación para la solución de conflictos entre la administración y los administrados dentro de la jurisdicción contencioso administrativa”, Chalán M. (2020) en Ecuador, sostiene que su objetivo es de establecer la utilidad de la conciliación como mecanismo de solución de conflictos en los procesos contencioso administrativos; de lo cual se tuvo que la conciliación es posible en materia contencioso administrativa cuando los temas sean asuntos disponibles y que estos mecanismos de solución de conflictos se presentan como la salida a una serie de problemas que han hecho el sistema judicial lento e ineficiente y que a través de estos mecanismos, se ha encontrado alcanzar la paz social y la eficacia de la administración que resuelve diferentes causas en un periodo razonable.

Así mismo desde los hallazgos de Acosta E. et. al. (2019), recogen que la conciliación como mecanismo de solución de conflictos para favorecer la creación de una cultura de paz en Villavicencio, Colombia, se obtuvo que se pudo identificar el nivel de beneficio en los conflictos sociales de esta provincia. Los resultados obtenidos en su investigación muestran que en el análisis de una línea de tiempo sobre la conciliación se ha identificado sus efectos en Colombia, el cual ha permitido establecer que se requiere con mayor incidencia que estos mecanismos de solución de conflictos sean utilizados y estén al acceso de la población, ya que permiten y ayudan a descongestionar la alta carga procesal que tienen los juzgados, y con mayor consideración en una escenario post conflicto, donde se requiere profundizar mucho más en una cultura de paz.

Torres C. (2018) en su tesis sobre “La Conciliación extrajudicial y el interés superior del niño en la unidad judicial especializada en familia, mujer y niñez”, en la que el autor muestra lo significativo del proceso extrajudicial, en el que se

busca solucionar conflictos de manera conjunta, entre las partes intervinientes que llegan a un acuerdo y solución, sin la necesidad de ir a un juicio, pero que ve satisfechos sus intereses, y que especialmente se atiendan el interés superior de los niños, centrándose en los temas de alimentos, a los que muchos ciudadanos, no acuden para resolver estos temas, por desconocimiento de los métodos alternativos de la solución de los conflictos. El objetivo de este trabajo fue demostrar que se puede lograr que este principio de protección del niño, se valora y prioriza, a través de este tipo de mecanismos de solución, sobre todo en temas de alimentos.

Salinas A. (2017) en su tesis doctoral, en España, sobre “Los Métodos de resolución extrajudicial de conflictos. Análisis e impacto de la mediación transfronteriza en el ámbito de la unión europea”; señala que el contexto que se vive en esa comunidad internacional es un contexto indiscutible. El intercambio económico transnacional es evidente por lo que el tráfico jurídico entre empresas y particulares domiciliados en distintos Estados, se hace necesario se mejoren relaciones jurídicas contractuales entre distintos países. Es por ello, que los procesos extrajudiciales alivianan las causas en los tribunales, los cuales están desbordados y ralentizados y hace exigible la adopción de nuevo mecanismo de resolución de conflictos.

De ahí que es importante considerar la eficacia que éstos para alcanzar soluciones rápidas para diferentes sectores, caracterizado por su impacto en la economía y en el que se requieren soluciones no solo rápidas, sino eficaces y que otorguen plena seguridad jurídica.

A continuación, se presentan los enfoques conceptuales o bases teóricas de la investigación, definiendo la primera categoría denominada **políticas públicas**, según Tamayo M. (2017), refiere que son las decisiones y acciones que el gobierno adopta, como objetivos para solucionar problemas que, en determinado momento causan insatisfacción a los ciudadanos y que, tanto pobladores como autoridades considera de prioridad atender.

Así mismo, Vargas (2017), sobre políticas públicas, nos dice que “son todo proceso que inicia un gobierno, cuando detecta la existencia de un problema de trascendencia, y que merece su atención, para luego ser evaluado los resultados

que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema” (p.76).

Lo que nos permite argumentar nuestra investigación con la necesidad de tomar decisiones, y permanecer atentos a aquellas situaciones que causan preocupación en el ciudadano y que el gobierno debe atender.

Como uno de los conceptos teóricos en los que se fundamenta la conciliación extrajudicial yace la teoría de la pacificación social, como extensión de la categoría analizada en esta investigación, con respecto a la metodología de investigación, consideramos lo que señalan Rivera y Tellez (2018), quienes señalan que es un espacio institucionalizado, que promueve el estado con la comunidad e instituciones autorizadas para contribuir con el mantenimiento del orden social y el establecimiento de una cultura de paz.

Así mismo, Lewicki et. al (2012) en su artículo nos explican sobre la **Teoría de la negociación** creada por y Barry, en su trabajo fundamentos de la negociación, y señalan que este mecanismo para solucionar conflictos, es un procedimiento mediante el cual, en por lo menos dos invitaciones, las partes interesadas en poner fin a sus diferencias intentan encontrar una solución. Dejan establecido los atributos que posee la negociación, considerando; dos reuniones, una disputa o controversia, las partes son entes participativos proponiendo sus pretensiones, ambas partes cambian su situación subyacente para tomar un acuerdo.

En ese mismo sentido Vinyamata (2021) señala que todas estas políticas tienen como finalidad superar un conflicto, que se considera un desacuerdo por una aparente incompatibilidad, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. Todos los conflictos, tienen un común denominador, cual es la satisfacción de las necesidades, superar sus temores, con respecto a que se evite situaciones agresivas o de violencia.

De acuerdo a la teoría y a la experiencia exitosa en otras comunidades, se conoce que la formulación de **políticas públicas** supone establecer metas, objetivos y generar posibles caminos (alternativas de solución) para solucionar, como otra vía, los conflictos o situaciones de desencuentro que se generan en las propias relaciones sociales de una determinada comunidad. Es importante,

entonces, valorar y comparar el impacto de esas vías alternativas y finalmente la selección de una opción o combinación de ellas, para la solución de problemas sociales. De acuerdo a lo que proponemos en esta investigación, son aquellas propuestas que viabilicen un proceso que genere seguridad, confianza y permita a la colectividad y al ciudadano acceder una eficiente justicia, de una manera sencilla, a bajo costo y sin dilaciones innecesarias. Por ello, es importante señalar que las políticas públicas son exclusivas de los actores públicos, quienes tienen la responsabilidad de diseñarlas, elegir las e implementarlas, como parte de las políticas de gobierno.

Para que una política se considere pública, es necesario su legalidad, como requisito indispensable, lo mismo que le otorga condiciones de legalidad, es decir sólo corresponde al ámbito público. Considerando esta condición como un requisito esencial, en el sentido que el Estado debe darle impulso, fomentar, aprobar y reglamentar todas aquellas normas que dinamicen el acceso a la justicia.

En esa línea, es importante señalar que para el propósito de esta investigación y como la segunda categoría propuesta, se explica qué es un **Acta de Conciliación**, y que la misma ley establece como un “documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. Su validez está condicionada a la observancia de las formalidades establecidas en la presente ley, bajo sanción de nulidad” (Art. 16° 26872). En ese sentido entendemos, que este documento reviste formalidad y rigurosidad en su redacción, es el fin de la conciliación. Las partes acuden a un proceso extrajudicial, con esa finalidad. Obtener el acta, con un acuerdo.

Es también importante precisar que no siempre hay acuerdo. Puede haber acuerdo total, acuerdo parcial, o no hay acuerdo. Como también cabe la posibilidad de que se frustre la reunión por la incomparecencia de alguna de las partes. En cada caso, siempre habrá un Acta.

Como una de nuestra subcategorías hemos propuesto **centro de conciliación extrajudicial**, el cual es el lugar donde se lleva a cabo la conciliación, con un proceso legalmente establecido por la norma y el que se entiende como un MARCS (mecanismo alternativo de resolución de conflictos) auto compositivo, Y se le considera como tal, porque son las partes quienes con

su propia voluntad acuden a un lugar, cuando se encuentran en diferencias de posturas y posiciones, frente a un determinado asunto, y son ellas mismas, quienes toman la decisión del arreglo al cual quieren llegar. Es en el centro de conciliación, donde se da impulso a una activa comunicación entre las partes, a través de un tercero neutral, que busca romper el enfrentamiento y posiciones contrarias, para dar paso al diálogo, flexibilizar y centrar posiciones entre las partes en sus verdaderos intereses y pretensiones.

Desde la propuesta de Caivanao (1996), nos muestra las características de los mecanismos alternativos de la resolución de conflictos, entre las que destacan: *La disputa existente*, como aquella situación de manifiesta expresión de conflicto, por determina situación que deber haber sido expresada entre las partes; *la actuación de un tercero*, la que evidencia la importancia de la intervención de un tercero neutral (conciliador) que ayude en la solución del conflicto, un experto en técnicas de negociación y comunicación; *la autodeterminación de las partes*, en al cual se manifiesta, fundamentalmente, la voluntad de las partes; la confidencialidad, como garantía mínima de parte del conciliador para las partes intervinientes sobre la información que se conoce en este proceso.

Es así, en que en el Perú el año 1997 se aprueba y publica la ley sobre la conciliación extrajudicial, la misma que se define como “una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, de manera extrajudicial, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación, a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto”. (Ley N° 26872).

Pinedo M. (2017) señala: “Progresivamente se ha ido entendiendo en la comunidad jurídica que no todos los problemas pueden ser resueltos de manera eficiente por el órgano jurisdiccional, el cual presenta una serie de problemas tan conocidos, como la sobrecarga procesal y otros” (p.26).

La conciliación extrajudicial regulada en la Ley N° 26872 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, ponen en marcha el camino de un inicio de gran importancia para la agilidad de la justicia y flexibiliza mecanismos que permitan alcanzarla; en esta norma se reconoce de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la conciliación como mecanismo

alternativo de solución de conflictos, sobre todo, porque es consensual; los acuerdos adoptados obedecen a la única y exclusiva voluntad de las partes. En esta institución, cobra importancia y protagonismo el papel mediador del conciliador, pues es quien propone las pautas de acción y fórmulas conciliatorias, lo cual no debe considerarse determinante, pues lo más importante, en la conciliación, es las partes intervinientes manifiesten su voluntad de poner fin al conflicto o no. Esta decisión bilateral, debe significar la posición y satisfacción de los involucrados, con respecto del acuerdo. (Pinedo M. 2017).

El proceso de conciliación es aquel que se sostiene en principios rectores que lo regulan y fortalecen para justificar su implementación, entre ellos; la equidad, la veracidad, buena fe, confidencialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía, los mismo que deberán ser invocados y tomados en cuenta por el conciliador en el proceso de conciliación, el mismo que deberá ser efectivo y garantice un verdadero consenso entre las partes.

A propuesta de La Rosa (2016), el principio *de equidad* hace referencia al rol que cumple el conciliador, al generar condiciones de igualdad entre ambas partes. Lo fundamental es procurar, un beneficio mutuo para ambos. Por otro lado, y recuperando los principios que fortalecen la razón de ser de estos procedimientos, se considera el *principio de neutralidad, el cual significa* que debe haber imparcialidad de parte del conciliador en la resolución de conflicto, no puede tomar parte. La *confidencialidad*, es el principio, que, a diferencia del proceso judicial, el cual es público, en el proceso conciliatorio, el tema tratado es estrictamente reservado. Asimismo, el *principio de buena fe*, se refiere a un comportamiento de las partes de respeto, correcto durante la audiencia, y que ello signifique predisposición de superar el conflicto. De otro parte, el *principio de legalidad*, exige la necesidad de que el resultado que se obtenga, a resultas de la audiencia, sea dentro de los límites de nuestro ordenamiento jurídico (la Ley de Conciliación Extrajudicial y su Reglamento). Con respecto al *principio de economía y celeridad procesal*, ambos persiguen la pronta e inmediata solución al conflicto de las partes, y el que, de manera voluntaria, desean solucionar, evitando innecesariamente la pérdida de tiempo y gasto de recursos económicos.

En ese mismo sentido teórico, es muy importante considerar el procedimiento del proceso conciliatorio, según Abanto, (2014) en el que la importancia del acta de conciliación, como un indicador de nuestra investigación, es un elemento indispensable para un correcto y válido resultado del procedimiento conciliatorio. La importancia se traslada, con mayor énfasis en los efectos posteriores que genera, sobre el acuerdo contenido en ella. El acta de conciliación tiene valor de título ejecutivo.

En ese sentido, considera que han sido los mismos usuarios del sistema formal de la administración de justicia, quienes han promovido y utilizado mecanismos alternativos de resolución de sus controversias, con la finalidad de buscar soluciones prontas y eficientes, las mismas que benefician a los ciudadanos con una menor inversión de tiempo y de recursos, considerando que el sistema judicial presenta diferentes problemas como: sobrecarga procesal, excesiva morosidad, percepción de corrupción, demasiado formalismo. Pinedo M. (2017)

La finalidad de implementar estos sistemas de solución de conflictos no es meramente el utilitarismo como nos explica Pinedo Aubián, sino va mucho más allá su objetivo, el cual es establecer una *cultura de paz*, la misma que no significa la ausencia de conflicto, lo cual significaría una utopía, sino a aquella que busca, fundamentalmente, propiciar entre los ciudadanos el acceso al diálogo, promoverlo, cultivar esos mecanismos que procuren una solución pacífica y eficiente para resolver sus controversias, sin vencedores ni vencidos.

Toda la convivencia social ha generado y genera, e diversas materias diferencia de posiciones, es así que Pinedo (2017) señala que *el conflicto* es, en términos generales “aquella situación de intereses contrapuestos que tienen dos o más personas, sobre un mismo bien o derecho”.

Esta situación de enfrentamiento, según Pinedo (2017), nos ubica en la postura de que el conflicto se desarrolla y puede ser visto como la lucha entre dos partes, donde la contraposición de intereses y pretensiones no ceden, y, al contrario, incrementan el hoyo del enfrentamiento, el mismo que, como tal, puede, a veces, transformarse, desaparecer y/o disolverse, o relativamente

permanecer estacionado. Es importante tener en cuenta que, todo conflicto, nace, crece, se desarrolla dependiendo de la actitud de las partes involucradas.

Ante esto, la conciliación es la posibilidad de poner fin a una controversia surgida y que se llevará a cabo en un centro de conciliación, al amparo de un debido proceso establecido por la ley. Es por ello, que habrá una *Audiencia única*, en presencia del conciliador y las partes interesadas, la misma que puede desarrollarse en una o dos reuniones, que serán necesarias para el cumplimiento de los fines previstos, poner fin al conflicto. (Artículo 10. Ley 27872).

La posibilidad de resolver una controversia, con la intervención de un tercero neutral que ayude a poner fin a un problema, es la razón de ser de los centros de conciliación. Es por ello que, a partir de esta investigación, se debe conocer cómo se desarrolla el proceso conciliatorio a la luz de la Ley N° 26872 y su Reglamento el Decreto Supremo N° 001-98-JUS, el cual se inicia con la *solicitud de conciliación*, que a decir de Zegarra (2018), es el documento que permite dar inicio al proceso, y que para todos quienes deseen hacer uso de este mecanismo de resolución de conflictos, deberá darle impulso con esta primera actividad. En este momento se busca acreditar la identificación de las partes intervinientes y acceder a la información que permita obtener una adecuada información de los hechos, materia de la controversia; esta solicitud podrá ser de manera escrita o verbal, y, en este último caso, corresponde a los centros de conciliación ofrecer un formato para que el usuario desarrolle la solicitud.

Posteriormente a la solicitud, corresponde al director del centro de conciliación, proceder con la *designación del conciliador*, dentro de los tres días útiles posteriores, en atención a las características del conflicto, lo cual posteriormente, se notificará a las partes, de quien haya sido designado, siempre y cuando no haya ocurrido objeción con respecto a su participación en el procedimiento o apartamiento por alguna razón válida determinada por la ley.

Después de designar al conciliador, es necesario la *Notificación de las partes a conciliar*, la cual deberá tener por lo menos, un intervalo, entre la notificación y fecha de la audiencia de dos días útiles. La Resolución Ministerial No 032-98-JUS, dejó establecido, formatos de invitación, y actas de conciliación, las mismas que debieron implementarse en cada centro, de acuerdo a esta normatividad.

Estos documentos, deben ser utilizados por los centros de conciliación acreditados y autorizados legalmente; las inobservancias de las formalidades exigidas legalmente generarán que se produzca la inmediata nulidad del acta de conciliación emitida.

La Audiencia de conciliación, Zegarra (2016), es la etapa más importante del proceso conciliatorio. Aquí, en la audiencia, se puede tener hasta tres escenarios:

El primero, es que las partes lleguen a un total acuerdo

El segundo, es que el acuerdo sea parcial o en parte

El tercero, que no haya acuerdo

En estos tres escenarios, se pone fin al proceso

También es posible que se frustre la reunión por incomparecencia de alguna de las partes y, entonces, se puede volver a invitar por una segunda y última vez. No concluye el proceso hasta la próxima invitación.

Si en la segunda invitación, no asiste una de las partes, se da por concluido el proceso.

Debemos entender, que, si bien en la conciliación extrajudicial desarrolla ciertos matices que dejan evidencia de las diferencias, con respecto a la conciliación judicial, sobre todo, porque, siendo una etapa del proceso civil judicial, el juez orienta esa conciliación, asumiendo un rol dirigenal del acuerdo, en la conciliación extrajudicial es diferente, pues es claro verificar, y además lo establece la norma, que el acuerdo parte de la voluntad de las partes. En todo caso, en ambos procesos, el conflicto se resuelve, desde una perspectiva consensual. Se pone fin a un problema que resultó, por parte de los involucrados, por sí mismos insuperable.

Así mismo, es importante no dejar de considerar la obligatoriedad de la etapa conciliatoria que como lo establece el Artículo 6 de la ley de Conciliación, es requisito de admisibilidad para los procesos a que se refiere. Y, también tener en cuenta, cuando no procede conciliación extrajudicial. La norma señala en los

siguientes casos, no se admite, por lo tanto, no procede la conciliación extrajudicial:

- a. La parte emplazada domicilia en el extranjero;
- b. En los procesos contencioso administrativos;
- c. En los procesos cautelares;
- d. De ejecución;
- e. De garantías constitucionales;
- f. Tercerías;
- g. En los casos de violencia familiar; y,
- h. Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces a que se refieren los Artículos 43 y 44 del Código Civil.

En esta investigación, hemos centrado nuestra atención en un no de los elementos más importante del procedimiento y que tiene carácter de título ejecutivo, el acta de conciliación; a decir de Mendoza (2016), invocando el Artículo 16 de la Ley, la señala, como aquella que debe ser clara y contener la información esencial de las partes intervinientes, identificar debidamente a las personas, en su identidad, el registro de conciliador, el número de expediente, entre otros datos importantes para considerar que ese documento es válido y que produzca sus efectos en un futuro. En este documento recae la mayor importancia del proceso, es exigible que haya precisión en la exposición de los hechos, claridad en la presentación del acuerdo tomado en la audiencia, fuese total o parcial. El documento (el acta) deberá contener los derechos, deberes y obligaciones exigibles y acordadas por las partes en la audiencia.

Es por ello, que se reconoce la importancia de estos procedimientos en el dinamismo de la consecución de justicia, y una mayor seguridad para la población, en sus diferentes problemas, pero también se advierte algunas falencias o errores, los cuales constituyen, en la mayoría de los casos, errores involuntarios, de fácil comprobación, como lo pueden ser, errores ortográficos o

numéricos en relación con nombres, fechas u operaciones aritméticas. Así mismo, se entiende por error material, según La Real Academia, lo define como aquel cuya corrección no cambia el sentido de la resolución o acta, ni implica un juicio valorativo, es decir no hay afectaciones de fondo en el contenido del documento, ni tampoco supone resolver cuestiones discutibles u opinables. Por el contrario, al evidenciarse el error directamente y deducirse, con toda certeza, del propio documento, y a la luz, de la información obtenida, por los propios participantes.

Para lograr una conciliación exitosa, uno de los aspectos a tener en cuenta, como en la mayoría de actos, que convocan la participación social, y en consideración de Lugo (2018), señala que *la comunicación*, es un medio de solución de conflictos, tiene una gran importancia en el proceso de conciliación y superación de posiciones distintas, a través del manejo de las mismas, La comunicación es un elemento fundamental para superar todas las etapas del desacuerdo y que permite la intervención de terceros ajenos al problema, quien o quienes participan como mediadores y conciliadores en búsqueda de una solución. Su importancia recae en saber escuchar e intervenir para acompañar efectivamente en la solución al conflicto que buscan las partes.

Podemos decir que la comunicación está influida por diferentes valores, los mismos que se sustentan en nuestras creencias, las que definen muchas veces quiénes somos y guían las decisiones que tomamos. NO todos nos comunicamos de la misma manera, no con la misma efectividad. Cuentan también nuestras percepciones, las que influyen en la comunicación. Cada uno de nosotros, posee un marco mental que determina lo que vemos y oímos, y tiene que ver con la experiencia individual de cada persona. Estas experiencias individuales, son las que conforman valores, cultura y proyectan nuestras expectativas. De ahí se comprende, porque al haber posiciones distintas, sobre un mismo hecho o suceso, o cuando hay distintas percepciones puede haber incompreensión y posteriormente, conflicto.

En el concepto de nuestra categoría *políticas públicas*, y que hemos propuesto, según Carballada (2018), los define como aquellas propuestas que surgen, a partir de las necesidades de la población y que son parte de sus

derechos y diversidad de expectativas sociales para superar sus necesidades. También define, como una subcategoría, es esta investigación *problema social*, son hechos o situaciones, que considera como las diferentes dificultades que se presentan en una sociedad y que se deben superar para alcanzar un escenario de certidumbre e igualdad.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación:

3.1.1.- Tipo de Investigación

Investigación básica

Esta es una investigación de tipo básica, por cuanto permite recopilar y acopiar información teórica que permita dar soporte argumentativo a la problemática planteada en nuestra introducción. Como señalan Ñaupas et al. (2013) este tipo de investigación permite ejercitar la técnica de documentación, la literatura bibliográfica, hemerográfica y documental, que son lo que permite elaborar trabajos científicos.

Enfoque de investigación

El estudio de investigación, es de un enfoque cualitativo por cuanto este tipo de investigaciones permite que los investigadores desarrollen conceptos y comprensión de la realidad, a partir de datos recogidos, desde su propia experiencia, su trabajo de investigación es flexible. Esta investigación se aplicará el tipo básico de nivel descriptivo, analítico y explicativo, con referencia a los datos encontrados durante el desarrollo de nuestra investigación.

3.1.2.- Diseño de Investigación

Es una investigación de diseño fenomenológico. La fenomenología, desde la perspectiva de Rizo Patrón (2015), nos explica que estos diseños de investigación conducen a encontrar una relación entre la objetividad y la subjetividad. Es decir, que hace referencia a la propia experiencia humana, el investigador se involucra en la realidad y recoge la información de recaba de los participantes, quienes son parte central de la situación específica que se indaga, y por ello, también es importante tener en cuenta, que estos resultados, no son generalizables, sólo cuentan para la realidad en concreto que se analiza.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías dentro de la investigación cualitativa cumplen un rol de teorización conceptual, porque permiten establecer los conceptos. A decir de

Romero C. (2018), que cita a Gomes, las categorías son empleadas para establecer clasificaciones, de mayor a menor. Esto implica agrupar elementos, desde un concepto que permita abarcar un todo. Se puede decir, que es una clasificación, que luego nos permite generar subcategorías.

3.2.1.- Categoría 1: Impacto de políticas públicas

Considerando esta categoría, debemos referir que el significado de políticas públicas hace referencia a aquellas que son implementadas por el gobierno ante la necesidad de resolver un problema que aqueja a una determinada población, y que luego de su implementación y aplicación podrá medirse su eficiencia. Las políticas públicas, corresponden al gobierno, por lo tanto, siempre son en el ámbito público.

Subcategorías: Proceso de conciliación, problema social, propuesta de mejora de la ley 26872.

3.2.2.- Categoría 2: Rectificación del Acta

Esta categoría hace referencia a los errores materiales o numéricos que se puedan advertir en el documento más importante y trascendente del proceso de conciliación, como es la misma Acta de conciliación, la cual tiene mérito ejecutivo y por las mismas repercusiones que generará en un futuro, deber ser un documento de gran observancia e importancia.

Subcategorías: errores materiales y errores numéricos.

Con respecto a subcategorías, debido a que son, a decir de Marín et ál. 2016, el desglose del concepto de la categoría, dando lugar a una investigación a profundidad, y teniendo en cuenta que significa la partición significativa de la categoría que permite integrar y reintegrar el todo y las partes del estudio; en ese sentido, las subcategorías propuestas con respecto a la Categoría Políticas Públicas, sus subcategorías son: Proceso de conciliación, problema social, propuesta de mejora de la ley 26872. Y para la categoría Rectificación de Acta de conciliación, las subcategorías son errores materiales y errores numéricos.

La matriz de categorización forma parte de los anexos.

3.3.- Escenario de estudio

El escenario de estudio es el lugar donde el investigador toma o recoge los hallazgos que utiliza en la investigación. Es el lugar donde ocurren los acontecimientos, a decir de Arispe (2020).

En ese sentido para esta investigación, el escenario de estudio es la provincia de Trujillo, y los diferentes centros de conciliación que desarrollan actividad extrajudicial en la provincia, con cuyos actores (conciliadores) tendremos que interactuar para conocer de primera mano, información que necesitamos para desarrollar esta tesis.

3.4.- Participantes

Para las investigaciones cualitativas, considerando su carácter interpretativo es importante tener en cuenta participantes en grupos pequeños, pues ya hemos mencionado que no son resultados generalizables. Esto permite, un mejor control y manejo de los resultados y aportes a la investigación.

Por ello, en esta investigación, los participantes considerados serán los conciliadores extrajudiciales de la provincia de Trujillo, con quienes abordaremos temas de interés para los recaudos de esta investigación. Hemos considerado que puedan participar diez conciliadores de diferentes centros de conciliación de nuestra provincia.

3.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a las técnicas de investigación cualitativas se considera, según Albert (2007:232), que la recolección de datos tiene como propósito describir y explorar los ambientes, esto quiere decir adentrarse en profundidad en los asuntos que nos interesa conocer para los fines de la investigación. El investigador tiene un rol activo y permanente en los eventos y situaciones que contribuyen con los objetivos planteados.

A continuación, mostramos en la siguiente tabla de manera resumida:

Tabla 1 Síntesis de técnicas e instrumentos utilizados

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
Entrevista	Guía de entrevista	Recopilar información sobre el objetivo de la investigación.

Nota. Elaborado por Hernández et al. (2014).

3.5.1 Técnicas

Hemos considerado utilizar la técnica de la entrevista, que nos va a permitir socializar con los involucrados en la problemática propuesta, quienes, como actores principales de los sucesos, aportarán con su experiencia en el esclarecimiento de los hechos y de la información que necesitamos.

3.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Así mismo, como instrumento de recolección de datos utilizaremos la guía de entrevista, que nos permitirá llevar una guía o guión de los temas o preguntas a abordar con los participantes y poder conducir una reunión social, que nos permita obtener la información que nos interesa, de acuerdo a los objetivos planteados.

3.6.- Procedimientos

Con respecto al procedimiento sobre la recolección de datos que será generado por la investigadora es la técnica de la entrevista, aplicada a diferentes conciliadores en la provincia de Trujillo, y tendrá como instrumento una Guía de entrevista, la misma que contendrá una serie de preguntas tentativas y referenciales, con la finalidad de obtener información pertinente a los objetivos propuestos en esta investigación.

La entrevista, “es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”, para Denzin L. (2005). De la misma manera, es una técnica que se vincula de

las características indagatorias personalísimas del investigador, que le permita recolectar datos para su investigación.

Es así, que el procedimiento determinado permitirá alcanzar los objetivos propuestos de una manera ordenada, planificada y de rigor científico que nos permita obtener información cierta de los participantes necesarios e idóneos.

3.7.- Rigor científico

El rigor científico hace referencia a la aplicación rigurosa del método científico que garantice un estudio serio y pormenorizado, con resultados válidos y sólidos, creíbles y confiables.

Castillo y Vásquez (2011) sostienen sobre la credibilidad, que reconoce los hallazgos como “reales y verdaderos”, tanto por las personas que participaron del estudio, como el que lo experimentó desde el involucramiento en el fenómeno estudiado; sobre la confirmabilidad, hacen referencia a la neutralidad en el análisis e interpretación de la información que se recauda y, sobre la transferibilidad señalan es la posibilidad de que estos resultados obtenidos tengan la capacidad de ser transferidos a otras investigaciones como temas de referencia para posteriores estudios.

En esa misma línea, Felipa (2021) señala que, es importante que la investigación goce de información verificada para que el argumento y el sustento del proyecto tenga la credibilidad requerida.

3.8.- Método de análisis de datos

El método de análisis de datos cualitativos está referido a la recopilación, interpretación y estructuración de los datos hallados durante la investigación. Estos datos deberán ser presentados de manera verbal, es por ello que el método debe elegirse, de tal manera, que resulten de la planificación y evaluación de los datos a recopilar y luego, cómo analizarlos, no sin antes considerar la finalidad de la indagación. (Unicef 2014)

El análisis de datos se obtendrá a través de la transcripción de las respuestas de los especialistas en los temas de conciliación extrajudicial seleccionados para poder absolver nuestras preguntas contenidas en la guía.

Analizar los datos supone elaborar una secuencia ordenada de los datos obtenidos, que, al no ser operacionales, requieren un rigor en la redacción interpretativa de los mismos.

3.9.- Aspectos éticos

Esta investigación está apoyada en criterios éticos sólidos, por cuanto está probada su originalidad, al ser la investigadora la autora de esta tesis, quien ha desarrollado, en primer término, el proyecto de investigación, y es quien desarrolla toda la labor de recaudo y acopio de información, teniendo directamente vinculación y experiencia en el tema de análisis propuesto en nuestra realidad problemática.

Asimismo, se ha respetado lo expuesto en la guía, obteniendo un resultado menor a 25% en el análisis de turnitin y 0% de plagio. Hacemos referencia que este trabajo ha sido rigurosamente desarrollado por la investigadora, es original y también, se contempla el respeto a la propiedad intelectual, citando a todos los autores de manera correcta según la norma Apa 7ma edición, otorgando el crédito correspondiente.

IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para llegar a nuestros resultados y de acuerdo a lo expuesto en la parte metodológica de esta investigación se realizaron entrevistas a diferentes conciliadores de seis centros de conciliación de la provincia de Trujillo, las mismas que nos han permitido obtener los siguientes resultados:

CATEGORÍA 1: POLÍTICAS PÚBLICAS

SUBCATEGORÍA: PROCESO DE CONCILIACIÓN

Pregunta 1: ¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad?

P1 El proceso lo establece la norma, eso es lo que tratamos de cumplir

P2 seguimos lo que dice la norma

P3 se sigue el procedimiento establecido en la ley

P4 nos adecuamos al marco normativo

P5 lo establece la norma

P6 el proceso está determinado en la norma

Con respecto al primer objetivo específico, describir el proceso de conciliación vigente y, de acuerdo a lo que establece la Ley 26872, nos señalan los entrevistados conciliadores de la provincia de Trujillo, que es como señala la norma en mención. La conciliación es personalísima, los acuerdos que se tomen en este acto lo determinan las partes intervinientes, el conciliador sólo es un mediador que participa como un tercero neutral, que encamina ese acuerdo, dando luces de viabilidad al acuerdo, en el que se procure alcanzar un beneficio mutuo, es decir para ambas partes. El conciliador interviene como un mediador entre las partes, pero finalmente, son ellas quienes deciden el acuerdo al que se arribe y que finalmente quedará plasmado en el Acta.

De acuerdo a lo establecido por la misma norma, son dos formas de desarrollar la conciliación, la conciliación conjunta, que es aquella en la que asisten e intervienen ambas partes y ya no es necesario hacer la notificación, pues como ambas concurren al centro, resulta innecesario. En ese momento con

la asistencia y la intervención presencial de ambos, se lleva a cabo la audiencia de conciliación y se toma el acuerdo, que muchas veces, ya viene pactado, viene con las partes, porque al concurrir juntos, es una señal de acuerdo. Y finalmente se redacta el Acta y termina la función del conciliador.

La otra forma, que está contemplada también en la norma, es la solicitud individual, en la que una de las partes llega al centro de conciliación, con una pretensión, en la que se nota hay conflicto para resolver y, de esta manera, se inicia el proceso con la notificación a la otra parte, para lo cual debe haber un domicilio establecido y muchas veces, a decir de los propios entrevistados, se hace uso de la notificación conforme a lo que figura en Reniec. Si fuera el caso que se desconoce el domicilio real, la ley faculta notificar válidamente en domicilio declarado ante Reniec, según lo establecido en el Código Civil, y se adecúa estos procesos al Código. Caso aparte, ocurre cuando la persona a invitar a conciliar, no se encuentra en la ciudad, o está en el extranjero, o está inubicable, en ese caso, no se puede notificar, ni puede darse por notificado, se tiene que acudir directamente al Poder Judicial. Otra posibilidad para llevar a cabo la conciliación, al no encontrándose alguna de las partes, es con poder inscrito, siendo así, se puede conciliar, si el poderdante otorga esa facultad a su apoderado.

Recibida la solicitud, hay cinco (5) días hábiles para notificar a las partes, luego de la primera notificación, se tiene un plazo máximo de diez (10) días útiles para desarrollar la audiencia, y un mínimo de tres días de fijada la fecha, debe haber ocurrido la notificación. Tres días antes de la audiencia debe haber ocurrido la notificación, si no se encuentra la persona invitada, se debe dejar un pre aviso.

A la audiencia deben acudir las partes involucradas porque es personalísimo, pero la ley faculta que en caso de encontrarse lejos o imposibilitado acuda el apoderado, y para las personas jurídicas, quienes tengan facultades legales o de representación.

Pregunta 2: ¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?

P1 Si, más que vacíos, no dinamiza el proceso

P2 en algunos asuntos de forma

P3 genera problemas de forma

P4 en algunas ocasiones

P5 en pocas oportunidades, pero son errores menores

P6 genera demora proceso, en algunos casos

En concordancia con lo declarado por los participantes entrevistados para los fines de esta investigación, se nos indica que la conciliación concluye con el acuerdo, y la elaboración del Acta, que lo contiene. Sin dejar de establecer que podría concluir también de otras maneras, pero que, de igual modo, significan haber concluido el proceso y haber cumplido con el requisito que, para diferentes procesos judiciales posteriores, es exigible. Acudir, previamente, a una etapa extrajudicial, posibilita poder accionar en vía judicial. El acuerdo de las partes puede ser total o parcial.

El proceso concluye también, de acuerdo a lo expresado y a la experiencia de los mismos conciliadores de la provincia de Trujillo, de la siguiente manera: no hay acuerdo y debe constar en el Acta, la inasistencia de una de las partes a dos sesiones, la inasistencia de las partes a una sesión. Son maneras de dar por concluido el proceso de conciliación extrajudicial, que dejan expedito la emisión del Acta correspondiente como requisito de procedibilidad.

De este modo, hemos podido conocer cómo se desarrolla el proceso de conciliación, desde la perspectiva de los propios actores, pues no sólo conocen la norma y el procedimiento que establece, sino, es la propia experiencia de afrontar diferentes episodios conciliatorios, los que evidencia y dan testimonio en esta investigación.

En este sentido, Gil E. (2012) señala que, la conciliación no es una actividad sin límites, salvo la imaginación y la creatividad, pues la norma permite, que dentro de ese lineamiento se encuentre una solución para cada conflicto. Y esta solución, muchas veces, la encamina y orienta el conciliador.

SUBCATEGORÍA: PROBLEMA SOCIAL

Pregunta 3: ¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?

P1 problemas de forma

P2 encontramos problemas de forma

P3 errores en el acta, que nos e pueden corregir de oficio

P4 la norma no facilita subsanar errores de forma

P5 se necesita corregir esa parte de la norma

P6 debe ayudar a alcanzar justicia rápida

Pregunta 4: ¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?

P1 sí, genera inconformidad

P2 se demora un proceso que debe ser sencillo

P3 causa malestar en el ciudadano

P4 la norma impide subsanar problemas de forma

P5 errores de forma, la ley no permite solucionar inmediatamente

P6 no se puede corregir errores de manera rápida

De acuerdo con el objetivo específico 2, el cual busca analizar el problema social que se genera en la actualidad por deficiencias en el proceso de conciliación, los entrevistados señalan que lo principal es que se vulnera el derecho de acceso a la justicia y que, además, el ciudadano pueda acceder a un proceso sencillo, económico y oportuno. De lo que se ha identificado, en todos los centros de conciliación y en diferentes casos, pues nuestros entrevistados que fueron seleccionados son conciliadores extrajudiciales y que constantemente se enfrentan a esta realidad, nos brindaron testimonios e información verídica y real de lo que acontece en estos asuntos conciliatorios. De modo que, los resultados expuestos en esta investigación, son de primera mano, de actores directos y participantes de los procesos.

De los hallazgos, según nuestras entrevistas, tuvimos, que hay situaciones en las que se presenta inconvenientes eminentemente de forma, los cuales, la norma, NO PERMITE SUBSANAR DE OFICIO cuando se advierten. Esto quiere decir que necesariamente se tiene que volver a desarrollar un proceso de conciliación, el cual muchas veces, ya se encuentra en etapa judicial, por lo que el ACTA que se obtuvo en un proceso de conciliación extrajudicial, por esos erros de forma, deviene en INEFICAZ, generando retardo en el proceso, demora, gastos económicos y pérdida inútil de tiempo, tan valioso para los litigantes, ciudadanos.

En ese sentido debemos señalar que toda norma debe cumplir requisitos, uno de ellos es su eficacia, en consonancia con lo descrito por Mendieta y Parra (2011) señalan que toda norma debe ser analizada y comprendida en su razón de haber sido otorgada como regla que regula el comportamiento social, así como, hacerle seguimiento y ajustes, considerando, de esta manera, que no toda regla o norma es absoluta, siempre hay posibilidad de implementar y mejorar, a la luz de la realidad y las posibilidades de mejora, que en su aplicación se advierta. De ahí que consideremos importante identificar estas imperfecciones de la norma, que como cualquier otra, es pasible de mejora, y eso es lo que pretendemos, a la luz de la información obtenida y que nos ha permitido identificar una problemática por subsanar.

SUBCATEGORÍA: PROPUESTA DE MEJORA DE LA LEY 26872

Pregunta 5: ¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma?

P1 Sí, pero debe haber una propuesta

P2 sería muy importante, pues siempre se puede mejorar

P3 lo importante es considerar la viabilidad de todo proceso

P4 se debe presentar una propuesta concreta

P5 la ley debe facilitar y ayudar a solucionar problemas

P6 siempre es importante mejorar

Las políticas públicas, a decir de Suarez L. (2018) son aquellas acciones que están dirigidas a solucionar problemas colectivos y no individuales, y estos problemas por resolver se vuelven públicos cuando son asumidos por una entidad pública. En ese sentido, esta propuesta busca mejorar políticas dirigidas a toda la población peruana que se vería beneficiada por su implementación, la cual sería asumida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como entidad gubernamental que tiene a su cargo la responsabilidad de promover, estudiar y mostrar aquellos problemas recurrentes en su sector y elevarlos como una propuesta viable, técnica seria y necesaria.

Desde nuestros resultados consideramos de suma importancia corregir esta falta de diligenciamiento que pueden desarrollar los propios centros de conciliación al advertir errores de forma, porque poder subsanarlos de inmediato contribuye a alcanzar justicia. La justicia no sólo es un resultado, sino también el proceso, la atención, la accesibilidad; todo contribuye para que el ciudadano sienta y perciba que es atendido, que la administración pública le permite tener acceso a la justicia. Que el Estado funciona.

CATEGORÍA 2: RECTIFICACIÓN DE ACTAS

SUBCATEGORÍA: ERRORES MATERIALES Y NUMÉRICOS

Pregunta 7: ¿Cuáles son los errores más frecuentes?

P1 errores numéricos y de forma

P2 error en los nombres, una letra

P3 digitalización, errores en la redacción

P4 no son errores sustanciales

P5 es importante subsanar estos errores de forma

P6 errores numéricos y de forma

Pregunta 8: ¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta?

P1 sí, ese es el problema

P2 el acta es lo más importante

P3 claro, el error se advierte en el acta

P4 debe ser subsanable

P5 el acta, eso es lo más importante

P6 exactamente, se advierte errores en el acta

Por razones de orden analizamos los resultados obtenidos con respecto al último objetivo específico, cual es identificar los errores materiales o numéricos, de mayor incidencia que se consignan en el Acta y que generan que el proceso devenga en ineficaz. Nuestros participantes manifiestan, todos los entrevistados en realidad, que los mayores inconvenientes son de este tipo. Pues, en todos los casos, y de acuerdo a su experiencia son errores de forma, tanto materiales como numéricos. Sucede, por ejemplo, que en un Acta se consigna los nombres de una de las partes interviniente en la conciliación, con un número adicional en su DNI, el que, al retirarlo, no afecta en el fondo del contenido del acuerdo; lo mismo ocurre al consignar nombre, puede variar una letra o faltar letras; el año del nacimiento, la fecha de emisión del acta, los apellidos, difiere en una letra, pero los demás datos son correctos, y, sobre todo, los temas de fondo, EL ACUERDO no se afecta, no cambia. Pero estos errores materiales o numéricos, eminentemente de forma, no pueden ser corregidos DE OFICIO, o a pedido de una de las partes que advierte el erro. Tiene que convocarse a una audiencia entre ambas partes. Y aquí muchas veces encontramos problemas, porque pasa el tiempo y las posiciones cambian o la persona está inubicable o diferentes razones.

Finalmente, el objetivo específico sobre implementación de nuevas políticas públicas, además de ser el tercero de nuestros objetivos el cual es definir la propuesta de mejora con respecto a la norma, considerando nuestra primera categoría políticas públicas, nos ha permitido obtener y conocer que es necesario implementar la ley, en ese sentido. Los centros de conciliación deben tener la prerrogativa de poder subsanar de oficio, los errores materiales y numéricos que se presenten en un acta, y que de manera involuntaria se plasma en ella, pero que no le resta sentido al acuerdo adoptado por las partes.

Así mismo, con respecto al objetivo general, podemos decir que como propuesta de implementación de políticas públicas tenemos que la norma deber ser aquella que permita mayor apertura y libertad de poder solucionar estos errores materiales que se presentan, de manera involuntaria, pero que son subsanables y la propia ley, debería dejar paso a esa solución de oficio, por parte de los centros de conciliación y que siendo así, se beneficia a toda una colectividad que confía en un proceso viable, oportuno, económico y eficaz.

Pinedo M. (2017) señala, que los procesos de conciliación extrajudicial cumplen una finalidad consensual, en ese sentido se promueve que los acuerdos tomados por las partes que participan de este consenso tomen acuerdos que obedezcan única y exclusivamente a la voluntad de las partes y que signifique potencialmente una solución a sus conflictos, al amparo de la autonomía de su voluntad y de acuerdo a lo que el marco normativo establece.

Siendo así, la conciliación extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos altamente positivo, eficiente en varios aspectos del dinamismo de justicia, que permite ese acceso; sin embargo, por pequeñas deficiencias, que, como toda norma, se advierten, eso no debe implicar que se cuestione su efectividad y, por el contrario, a través de esta investigación consideramos que hemos podido aportar con una propuesta de mejora, que posibilite su efectividad y todas las posibilidades de solución que se provee.

Con respecto a lo analizado durante esta tesis hemos podido identificar que el proceso de conciliación, si bien, no es en un cien por ciento asumido por la colectividad, como una alternativa de solucionar sus conflictos de manera reiterativa y habitual, considerando , por el contrario que solucionar conflictos, supone un proceso judicial, también es importante resaltar, lo que se ha encontrado, en el sentido que las personas o ciudadanos que acuden a un centro de conciliación, lo hacen con una expectativa definida de viabilidad, dinamismo, economía procesal y económica y, sobre todo, inmediatez en la solución de sus problemas; por ello es trascendente considerar que la conciliación, por definición

taxativa es un mecanismo alternativo de solución de conflictos y debe cumplir a cabalidad ese rol.

En ese sentido, la posibilidad de encontrar solución a los problemas, debe ser dinámico, e inmediato. Considerando el principio de economía que sostiene esta investigación, debemos señalar que por sus propias características el proceso de conciliación supone un acuerdo justo, duradero, satisfactorio para las partes, a decir De La Rosa Calle; porque justamente, este tipo de solución de conflictos, delega en la propia voluntad de las partes, inclusive la economía procesal tanto en tiempo, como en dinero; pues dependerá de los conciliantes si la solución se haya en una sola sesión, alcanzando justicia de una manera pronta y económica.

La Rosa Calle, citado en esta investigación, señala también, sobre el principio de celeridad procesal, lo cual justifica, de manera notoria, lo explicado en esta discusión de resultados, pues es imperioso considerar que la expectativa del ciudadano es encontrar pronta solución a sus conflictos, de manera celeridad y pronta. Eso es lo que caracteriza a un proceso de conciliación de un proceso judicial; por ello que se espera promover al acceso y uso de este tipo de procesos, que conocemos son de gran importancia, pues se hace necesario descargar la recargada agenda procesal del Poder Judicial y que muchas veces, por esa razón los justiciables renuncian, inclusive, a sus propios derechos, para evitar procesos engorrosos, tediosos y largos.

Es por ello, que se hace imperativo, promover, con mucho mayor ahínco el impulso de acceso y uso de la conciliación extrajudicial, lo cual se hace necesario que se sea dinámica y accesible, y por lo tanto de pronta solución, incluso en las deficiencias que pudiera encontrarse en el camino

V.- CONCLUSIONES

Primera. Referente al primer objetivo específico, el cual era describir el proceso de conciliación vigente, este estudio permitió conocer cómo se desarrolla en la actualidad la conciliación extrajudicial, la cual permite, en esa descripción, mostrar las anomalías que genera, el proceso, en las condiciones y limitaciones que establece la norma actualmente, retarda y causa preocupación en los justiciables. Es así como ocurre en la actualidad.

Segunda. Analizar el problema social que se genera en la actualidad por deficiencias en el proceso, como segundo objetivo establecido, nos ha permitido, en ese análisis conocer qué inconvenientes de forma se presentan, en el sentido que la norma no permite subsanar de oficio estos errores, lo que origina un problema para los ciudadanos, quienes ven, en este proceso sencillo y corto, una situación que no les permite poner fin a sus conflictos de manera inmediata. Por ello consideramos, que esta situación debe ser modificada, a través de una propuesta que signifique una solución viable a esta problemática.

Tercera. Con respecto al objetivo de propuesta de mejora, hemos podido establecer que la norma debe ser implementada con las modificaciones que hemos advertido en esta investigación, cual es permitir que se pueda subsanar de oficio errores materiales y numéricos en las actas de conciliación, cuando fuera el caso y se requiera. Deben ser los propios centros de conciliación, a través de sus conciliadores, quienes estén facultados a subsanar estos errores de menor envergadura, pero que contribuirían en la consecución de un proceso eficiente.

Cuarta. En relación con la identificación de los principales errores materiales y numéricos, hemos podido identificar que son errores de menor trascendencia, para los fines de la conciliación, ya que son errores subsanables y que, sobre todo, no afectan el acuerdo, no cambian en ninguna manera el fondo del contenido de Acta, que por la tanto no vicia su validez y efectos, por lo tanto, no debería ser así. En la actualidad, estos errores si la afectan.

Quinta. En relación con el objetivo general, cual es proponer políticas públicas y en consideración que son aquellas que se arroga la administración pública, pues es quien tiene esta prerrogativa, de la estructura del estado y lo definido por la doctrina, corresponde al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos proponer esta implementación, a la luz de lo que recoge esta investigación, en las entrevistas desarrolladas con los participantes. Estas políticas deben estar dirigidas a una implementación en mejora de la norma, en el sentido de que se faculte a los centros de conciliación poder dar solución inmediata y eficaz a los errores de forma que se puedan advertir en las actas de conciliación que emitan en un proceso extrajudicial.

VI.- RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a las autoridades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a considerar la implementación de políticas pública en beneficio de la población y los justiciables, toda vez, que se ha podido identificar que esta norma, la Ley 26872 debe ser implementada en las reformas que se ha propuesto en esta investigación.

Segunda. A los centros de conciliación, considerar formalizar una propuesta articulada, que fundamente las observaciones a la norma vigente y que se alcance como un pedido formal que pueda ser atendido y acogido por las autoridades competentes.

Tercera. A la ciudadanía y justiciables, considerar como especial ciudadano la revisión de los datos que se consignan en las actas y que validan con sus firmas, y poder permanecer atentos a cada detalle que se consigne en el acta.

Cuarta. A los centros de conciliación, promover campañas de sensibilización y docencia que permita hacer eco de los beneficios y favorecimiento de hacer uso de estos mecanismos para acceder a una justicia pronta e inmediata.

Quinta. Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos debe de fomentar mayor capacitación a los operadores de la conciliación con seminarios, talleres entre otros así se incentiva fortalece y mejora la cultura de paz en la sociedad peruana.

REFERENCIAS

- Alonso González, M. (2019). Fake News: “desinformación en la era de la sociedad de la información”. *Ámbitos. Revista Internacional De Comunicación*, (45), 29–52. <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2019.i45.03>
- Álvarez, E. I.-G. (2013). Mediación para Resolver Conflictos. En E. I.-G. Álvarez, *Mediación para Resolver Conflictos* (pág. 121). Buenos Aires: AD-HOC SRL.
- Anzil, F. (23 de septiembre de 2010). *Concepto de Mediación*. Obtenido de <https://www.econlink.com.ar/mediacion/concepto>
- Amer Orfila, P. (2018). El clickbait como estrategia de marketing en los medios de comunicación digitales. [Tesis de maestría, Universitat de Barcelona, Facultat de Economia y Empresa, Barcelona: España] Repositorio de tesis de la Universitat de Barcelona: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/125874/5/TFMMIM_AmerOrfila2018.pdf
- Aparicio, I. (2018). *Análisis práctico de la pensión alimenticia de los hijos en el actual Código Civil español: posibles soluciones para los pleitos de familia*. (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/48049/1/T40030.pdf>
- Berenson, V. (2018). *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/116/1/TESIS%20FINAL%20-%20VANESSA%20YADHIRA%20BERENSON%20BALTAZAR-%202018.pdf>
- Borda A, G. (s.f.). Tratado del Derecho Civil. En G. Borda A, *Tratado del Derecho Civil* (pág. 343). Buenos Aires: Perrot.

Brett, S. (2009). *La conciliación como alternativa de resolución de conflictos en forma pacífica* (Tesis de especialización) Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, Caracas. Venezuela.

Caballero y Campos (2009) “*La conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de San Salvador*”.

Caycedo Guío, R. et al. (2019) *La Conciliación y la mediación como políticas públicas*

para la reintegración social en el postconflicto. Colombia. Revista Facultad de Derecho.

<file:///C:/Users/Impresiones/Desktop/Trabajo%20Johanna/2301-0665-rfd-47-e108.pdf>

Cabrera, J. P. (2007). *Alimentos Legislación, Doctrina y práctica*. Quito: Cevallos Editora jurídica.

Chalán E. (2020). “*La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la administración y los administrados, dentro de la jurisdicción contenciosa administrativa*” Quito, 2020

Corte Suprema de Justicia de la República (2010) Sentencia dictada en el Tercer Pleno Casatorio - Casación N° 4664-2010-PUNO, de 18 de marzo del 2011. Recuperado de

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/4d1c4700407243988574c599ab657107/TERCER+PLENO+CASATORIO+CIVIL.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4d1c4700407243988574c599ab657107>

Cruz, M. (2018). *Inexigibilidad de la conciliación extrajudicial y el Derecho constitucional a la protección de la familia en los procesos de Alimentos, Chachapoyas, 2016* (Tesis de pregrado).

Recuperado de:

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/andle/UNTRM/1433/Melisa%20Cruz%20Wilca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, S. (2017). *Pensión alimenticia para el interés superior del niño, niña y adolescente, en la jurisdicción de San Juan de Lurigancho 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8096/Delgado_MS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enríquez, Y. J. (2018). Influencia de la prensa amarilla deportiva en la desinformación de los lectores, Lima, 2018: Periodismo y nuevas tecnologías de la información. Extraído de:
<https://polemos.pe/conciliacion-extrajudicial/>

González, L. (2017). *La conciliación extrajudicial en derecho como un mecanismo alternativo de solución de conflictos idóneo para la descongestión del sistema judicial colombiano* (Trabajo de investigación) recuperado de
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15842/2/RAE%20Xiomara%20Gonzalez.pdf>

La Rosa Calle (2017) Los Principios de Conciliación de la Ley 26872

Ley N° 26872. (1997). Ley de Conciliación, Diario Oficial El Peruano. Perú.

Ledesma, M. (2000). El procedimiento conciliatorio un enfoque teórico normativo

Leturia López Eduardo y Morey Extramadroyro (2016) Universidad de Lima
Extraído de:
<file:///C:/Users/Impresiones/Downloads/3591-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13535-1-10-20190307.pdf>

Llanos, E., & Fernández, E. (2005). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Luna (2018) "*Aciertos y desaciertos de la conciliación extrajudicial en el derecho de la pensión de alimentos en el Distrito de los Olivos 2017-2018*".

Osorio, A. (2002). *Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*, (Tesis Pregrado) Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

Ormachea, I. (2000). Manual de Conciliación Procesal y Pre procesal. Lima: especial Academia de la Magistratura.

Peña, O. (2010). "Conciliación Extrajudicial. Teoría y práctica". Lima: Apecc tercera edición.

Palacio, Lino Enrique. *Derecho Procesal Civil*, Tomo VI, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2011.

Salas, S. (2004). *Desconcentración de la carga judicial* (1ra. Ed). Lima, Perú: Edición digital.

Silva (2018) en su tesis "*La conciliación extrajudicial como mecanismo para disminuir la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado sedo Moyobamba 2016*".

Romero Chávez, C. (2015) La categorización, un aspecto crucial en la investigación

cualitativa. Facultad de Educación Revista de Investigaciones Cesmag Vol. 11

No. 11 (JUN. 2005) p113-118

file:///C:/Users/Impresiones/Desktop/Trabajo%20Johanna/37_Romero_Categorizaci%C3%B3n_Inv_cualitativa.pdf

Mendoza Valdivieso C. (2016) "El Acta de conciliación extrajudicial y su vinculación con el acto jurídico".

<file:///C:/Users/Impresiones/Desktop/Trabajo%20Johanna/acta-conciliacion%20Mendoza.pdf>

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/las-politicas-publicas-y-la-toma-de-decisiones-en-el-peru>

Modesto y Torres (2020) "*Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*".

MINJUS. (s.f.). *Conciliación Extrajudicial*. Obtenido de Ministerio de Justicia del Perú: <https://www.minjus.gob.pe/conciliacion-extrajudicial>.

Muchica, H. (2013) *Nuevo Enfoque sobre la Carga Procesal -Análisis y Propuestas*.

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN (Tabla 1)

Ámbito temático	Problema general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Indicadores	Ítems
Políticas públicas	¿Qué impacto tendría la implementación de nuevas políticas públicas para los centros de conciliación extrajudicial en relación a la rectificación a las actas de conciliación ?	Proponer la implementación de nuevas políticas públicas para los centros de conciliación extrajudicial en relación a la rectificación de las actas de conciliación	<p>Describir el proceso de conciliación vigente</p> <p>Analizar el problema social que se genera en actualidad por deficiencias en el proceso</p>	Políticas públicas	Proceso de conciliación	<ul style="list-style-type: none"> - Acta conciliación con errores - Vacíos legales o normativos sobre rectificación de actas 	<p>¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad?</p> <p>¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?</p> <p>¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?</p>
			Problema social		Ciudadanos insatisfechos	¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?	
			Propuesta de mejora de la Ley 26872		Conciliación eficiente	¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma?	

							¿Qué aspectos de la norma considera deberían corregirse, ser modificados o implementarse?
			Identificar los errores materiales o numéricos, de mayor incidencia, consignados en el acta de conciliación.	Rectificación de Acta de conciliación extrajudicial	Errores materiales Errores numéricos	Demora proceso Centros de conciliación Deficientes Demora proceso Centros de conciliación deficientes	¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta? Qué parte del proceso, es aquel dónde se presenta con mayor frecuencia dificultades materiales ¿Cuáles son los errores más frecuentes?

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Tabla 1: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN RELACIÓN CON LA RECTIFICACIÓN DE ACTAS 2022.

CATEGORÍA 1: Impacto de políticas públicas							
SUBCATEGORÍA 1: Proceso de conciliación							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
- Acta conciliación Que contiene errores	¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad? ¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?	3	3	3	3	3	
- Vacíos legales o normativos sobre rectificación de actas	¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?	3	3	3	3	3	

SUBCATEGORÍA 2: Problema social							
Ciudadanos insatisfechos	¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?	3	3	3	3	3	
SUBCATEGORÍA 3: Propuesta de mejora Ley 26872							
Conciliación eficiente	¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma? ¿Qué aspectos de la norma considera deberían corregirse, ser modificados o implementarse?	3	3	3	3	3	
CATEGORÍA 2: Rectificación de Acta de conciliación extrajudicial							
SUBCATEGORÍA 1: Errores materiales							
Demora proceso	¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta? Qué parte del proceso, es aquel dónde se presenta con mayor frecuencia dificultades materiales	3	3	3	3	3	

Centros de conciliación deficientes							
SUBCATEGORÍA 2: Errores numéricos							
Demora proceso	¿Cuáles son los errores más frecuentes?						
Centros de conciliación deficientes		3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	GIOVANNA BELTRÁN PELÁEZ	DNI N°	18141671
Nombre del Instrumento	GUÍA DE ENTREVISTA		
Dirección domiciliaria	JR. ZEPITA 566 INT. 04 CCENTRO HISTÓRICO- TRUJILLO	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	ABOGADA LIC. EN CC.CC.	Teléfono Celular	986673930
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	GESTIÓN PÚBLICA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 23/11/2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Tabla 1: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN RELACIÓN CON LA RECTIFICACIÓN DE ACTAS 2022.

CATEGORÍA 1: Impacto de políticas públicas							
SUBCATEGORÍA 1: Proceso de conciliación							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
- Acta conciliación Que contiene errores	¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad? ¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?	3	3	3	3	3	

- Vacíos legales o normativos sobre rectificación de actas	¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?	3	3	3	3	3	
SUBCATEGORÍA 2: Problema social							
Ciudadanos insatisfechos	¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?	3	3	3	3	3	
SUBCATEGORÍA 3: Propuesta de mejora Ley 26872							
Conciliación eficiente	¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma? ¿Qué aspectos de la norma considera deberían corregirse, ser modificados o implementarse?	3	3	3	3	3	
CATEGORÍA 2: Rectificación de Acta de conciliación extrajudicial							
SUBCATEGORÍA 1: Errores materiales							
Demora proceso	¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta?	3	3	3	3	3	

Centros de conciliación deficientes	Qué parte del proceso, es aquel dónde se presenta con mayor frecuencia dificultades materiales						
SUBCATEGORÍA 2: Errores numéricos							
Demora proceso	¿Cuáles son los errores más frecuentes?						
Centros de conciliación deficientes		3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	PEDRO NECISUPP RODRÍGUEZ	DNI N°	18141671
Nombre del Instrumento	GUÍA DE ENTREVISTA		
Dirección domiciliaria	RAIMONDI 329- URB. SAN NICOLÁS TRUJILLO	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	ABOGADO	Teléfono Celular	986673930
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	DERECHO PENAL Y PROCESAL		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 24/11/2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Tabla 1: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: POLÍTICAS PÚBLICAS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN RELACIÓN CON LA RECTIFICACIÓN DE ACTAS 2022.

CATEGORÍA 1: Impacto de políticas públicas							
SUBCATEGORÍA 1: Proceso de conciliación							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
- Acta conciliación Que contiene errores	¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad? ¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?	3	3	3	3	3	
- Vacíos legales o normativos sobre rectificación de actas	¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?	3	3	3	3	3	

SUBCATEGORÍA 2: Problema social							
Ciudadanos insatisfechos	¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?	3	3	3	3	3	
SUBCATEGORÍA 3: Propuesta de mejora Ley 26872							
Conciliación eficiente	¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma? ¿Qué aspectos de la norma considera deberían corregirse, ser modificados o implementarse?	3	3	3	3	3	
CATEGORÍA 2: Rectificación de Acta de conciliación extrajudicial							
SUBCATEGORÍA 1: Errores materiales							
Demora proceso	¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta?	3	3	3	3	3	

Centros de conciliación deficientes	Qué parte del proceso, es aquel dónde se presenta con mayor frecuencia dificultades materiales						
SUBCATEGORÍA 2: Errores numéricos							
Demora proceso Centros de conciliación deficientes	¿Cuáles son los errores más frecuentes?	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Edwin Navarro Vega	DNI N°	40278481
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO: POLÍTICAS PÚBLICAS D DE TRUJILLO, 2022		
Dirección domiciliaria	E.P.G. UCV.	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949310191
Grado Académico	Doctorado		
Mención	Derecho y Ciencias Políticas		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 25 de noviembre 2022

Guía de entrevista:

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:	Hora:	Lugar:
Entrevistador: Johanna Prado		
Entrevistado:		
<p>Introducción: La presente guía de entrevista nos permitirá recoger información sobre la implementación de políticas públicas para mejorar rectificación de actas, a la luz de la ley de conciliación extrajudicial.</p> <p>Características de la entrevista: <i>Confidencialidad</i> Duración aproximada:</p> <p>CATEGORÍA: POLÍTICAS PÚBLICAS:</p> <ol style="list-style-type: none">1- ¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad?2- ¿Qué problemas considera se presentan, con este proceso actual?3- ¿Considera que la ley actual deja paso a algunos vacíos legales, con respecto a la rectificación de actas de conciliación?4- ¿Considera que la ley, como tal, en la actualidad, genera un problema social, creando insatisfacción en el ciudadano que busca justicia inmediata?		

5- ¿Se puede mejorar el proceso con nuevas políticas públicas, con respecto a esta norma?

6- ¿Qué aspectos de la norma considera deberían corregirse, ser modificados o implementarse?

CATEGORÍA: RECTIFICACIÓN DE ACTA DE CONCILIACIÓN

7- ¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del Acta?

8- ¿Qué parte del proceso, es aquel dónde se presenta con mayor frecuencia dificultades materiales

9- ¿Cuáles son los errores más frecuentes?

Validex excel - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 6 A A Ajustar texto General

Formato Dar formato Estilos de Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y Buscar y

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Z20

INSTRUMENTO SATISFACCIÓN ACADÉMICA																										
Validez			CLARIDAD					CONSISTENCIA					PERTINENCIA					CONERENCIA								
CATEGORÍAS	subcategorías	#	Ítem	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) sumatoria de	V. A. 2.00... S/ (n (c-1))	Validez por ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total (S) sumatoria de	V. A. 2.00... S/ (n (c-1))	Validez por ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total sumatoria de	V. A. 2.00... S/ (n (c-1))	Validez por ESCALAS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	Total sumatoria de		
POLÍTICAS PÚBLICAS	Proceso de conciliación	1	¿Cómo desarrolla el proceso de conciliación en la actualidad? ¿Qué problemas considera en procesos, en este proceso actual? ¿Considera que la ley actual deja gaps o algunos son los que, son relevantes la realización de salas de conciliación?	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	12	
	Problema social	2	¿Considera que la ley, en su tal, en la actualidad, genera un problema social, cuando involucra en el ámbito que hace justicia social?	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	12	
	Propuesta de mejoras	3	¿Se puede mejorar el proceso en áreas públicas, con respecto a sala nueva? ¿Qué aspectos de la nueva considero debe ser mejorados, ser modificaciones implementadas?	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	12	
RECTIFICACIÓN DE ACTOS DE CONCILIACIÓN	Errores materiales	6	¿Considera que el principal problema se genera en la elaboración del folio?	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3		3	3	3	
	Errores numéricos	7	¿Qué parte del proceso, en aquel ámbito se genera una mayor frecuencia de dificultades materiales?	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	1.00	#¿NOMBRE?	3	3	3	3	12	
		8	¿Cuáles son los errores más frecuentes?	3	2	8	0.83	#¿NOMBRE?	3	3	2	8	0.83	#¿NOMBRE?	3	3	2	8	0.83	#¿NOMBRE?	3	3	3	2	11	
			Total: Validez del instrumento por criterio				0.41	#¿NOMBRE?					0.41	*****					0.41	*****						
Total: Validez del instrumento por criterio			1.00		#¿NOMBRE?																					

VALIDACIÓN - SA Hoja1

Listo 20°C Soleado 9:37 a. m. 9/12/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "POLÍTICAS PUBLICAS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN RELACIÓN CON LA RECTIFICACIÓN DE ACTAS 2022", cuyo autor es PRADO ROJAS JOHANA ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 05-01-2023 08:02:42

Código documento Trilce: TRI - 0509759