



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

**Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables  
en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, 2024**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Torres Zulueta, America Lisbeth ([orcid.org/0009-0006-9435-2331](https://orcid.org/0009-0006-9435-2331))

**ASESORAS:**

Dra. Leiva Torres, Jakline Gicela ([orcid.org/0000-0001-7635-5746](https://orcid.org/0000-0001-7635-5746))

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet ([orcid.org/0000-0001-9004-0177](https://orcid.org/0000-0001-9004-0177))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA — PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LEIVA TORRES JAKLINE GICELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, 2024", cuyo autor es TORRES ZULUETA AMERICA LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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.

LIMA, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LEIVA TORRES JAKLINE GICELA DNI: 40601866 ORCID: 0000-0001-7635-5746	Firmado electrónicamente por: LEIVATJ el 03-08- 2024 09:09:40

Código documento Trilce: TRI - 0834993





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TORRES ZULUETA AMERICA LISBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
AMERICA LISBETH TORRES ZULUETA <b>DNI:</b> 70815278 <b>ORCID:</b> 0009-0006-9435-2331	Firmado electrónicamente por: ALTORRESZULUET el 25-07-2024 09:05:05

Código documento Trilce: TRI - 0834992



### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi novio por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

### **Agradecimiento**

Mg. Lieva Torres, Jakline Gicela, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS .....	13
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1: Efectividad de la conciliación extrajudicial y materias conciliables.....	13
Tabla 2: Confidencialidad y materias conciliables.....	14
Tabla 3: Neutralidad e imparcialidad y Materias Conciliable.....	15
Tabla 4: Eficacia y Celeridad y Materias Conciliables.....	16
Tabla 5: Pruebas de normalidad.....	17
Tabla 6: Relación entre Conciliación extrajudicial y Materias conciliables.....	17
Tabla 7: Relación entre Confidencialidad y Materias conciliables.....	18
Tabla 8: Relación entre Neutralidad e imparcialidad y Materias conciliables.....	19
Tabla 9: Relación entre Eficiencia y rapidez y Materias conciliables.....	20

## Resumen

La investigación contribuye principalmente al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), facilitando acceso equitativo a la justicia para niños y adolescentes. Este enfoque promueve la resolución pacífica de conflictos familiares y protege derechos vulnerables, apoyando también el ODS 5 (Igualdad de Género) al combatir la violencia infantil y de género. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Investigar cómo se vincula la efectividad de la conciliación extrajudicial en casos conciliables dentro de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la Provincia de Rioja durante el año 2024. La metodología utilizada fue de enfoque básico, se utilizó un diseño de investigación correlacional de corte transversal, en el cual se describieron las variables y se examinó su incidencia en un contexto específico y reconocible. El 90.6% de los encuestados percibió el marketing digital como avanzado, mientras que un notable 86.8% indicó que el posicionamiento de la marca es alto. Esta conclusión se refuerza adicionalmente por los altos valores de Pseudo R2 de Cox y Snell (88.6%) y Nagelkerke (88.9%), indicativos de que el modelo utilizado explica de manera robusta la relación entre las variables analizadas.

**Palabras clave:** Conciliación, eficacia, DEMUNA, extrajudicial.

## **Abstract**

The research mainly contributes to SDG 16 (Peace, Justice and Strong Institutions), facilitating equitable access to justice for children and adolescents. This approach promotes the peaceful resolution of family conflicts and protects vulnerable rights, also supporting SDG 5 (Gender Equality) by combating child and gender violence. The objective of this research work is to investigate how the effectiveness of extrajudicial conciliation is linked in conciliable cases within a Municipal Ombudsman for Children and Adolescents (DEMUNA) in the Province of Rioja during the year 2024. The methodology used was a focus Basic, a cross-sectional correlational research design was used, in which the variables were described and their incidence was examined in a specific and recognizable context. 90.6% of respondents perceived digital marketing as advanced, while a notable 86.8% indicated that brand positioning is high. This conclusion is additionally reinforced by the high Pseudo R2 values of Cox and Snell (88.6%) and Nagelkerke (88.9%), indicating that the model used robustly explains the relationship between the variables analyzed.

**Keywords:** Conciliation, effectiveness, DEMUNA, extrajudicial.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, desde una perspectiva más amplia, es fundamental notar que, aunque la conciliación pueda parecer una aproximación novedosa para abordar conflictos, a lo largo de la historia, los individuos han enfrentado numerosas circunstancias en las cuales alcanzar un acuerdo o consenso representa un desafío, en estas instancias, recurren a la ayuda de un tercero respetado e imparcial para facilitar la resolución de sus dilemas (Gómez y Guzmán, 2022).

En distintas partes del mundo, se emplean diversos procedimientos para resolver disputas, los cuales reciben diferentes denominaciones según los sistemas jurídicos vigentes (López, 2023). Estas controversias pueden surgir entre individuos o entidades, tanto gubernamentales como privadas, que buscan hallar una solución a sus problemas y conflictos de intereses, con el propósito último de alcanzar la justicia tras exponer sus respectivas posturas (Meza et al., 2021). Por ende, con miras a asegurar la eficacia del proceso de mediación extrajudicial, numerosas naciones han instituido estándares que confieren certificaciones administrativas de calidad. Ejemplos destacados incluyen Colombia, Honduras, Ecuador, México y diversas otras jurisdicciones (Munduate et al., 2023).

En América Latina, de acuerdo con Céspedes y Sánchez (2022), la conciliación guarda una estrecha relación con la resolución de conflictos civiles, englobando una variedad de medidas como contribuciones financieras, emisión de documentos públicos, reclamaciones, compensaciones y la ejecución de contratos en situaciones de disputas entre individuos. En el contexto específico de Perú, se ha adoptado un enfoque alternativo para la resolución de conflictos conocido como conciliación, el cual está reglamentado por la Ley de Conciliación Extrajudicial (Ley N° 26872), modificada posteriormente por el Decreto Legislativo N° 1070.

Además, se ha promulgado el Decreto Supremo N.º 005-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de los Servicios de la Defensoría del Pueblo de Niñas, Niños y Adolescentes. Este decreto no solo regula la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA), sino que también confiere facultades a los municipios, escuelas y parroquias para establecer Comités de Defensa de la Niñez y la Adolescencia. Perú destaca como uno de los países latinoamericanos con mayores índices de casos familiares y de violencia doméstica, lo que resalta la urgente

necesidad de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, quienes son los más afectados por las disputas familiares (López y Alvarado, 2022). Por consiguiente, el establecimiento de las DEMUNAS tiene como objetivo introducir una serie de políticas para respaldar y proteger su bienestar (Lazo et al., 2022).

Se tiene constancia de que hasta el año 2019 existían más de 1850 distritos en el Perú, de los cuales 930 contaban con Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA). No obstante, en la actualidad, solamente 530 distritos están registrados en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Según la investigación realizada, se evidencia un bajo compromiso por parte del Estado para garantizar los derechos de los niños, niñas y jóvenes (Meza et al., 2021). Asimismo, se destaca la naturaleza selectiva de la mediación en asuntos relacionados con la alimentación, custodia y visitas, así como el seguimiento de los acuerdos adoptados mediante actas de conciliación (Defensoría del Pueblo, 2020).

Es crucial entender que, dentro de las áreas de competencia de la DEMUNA, una de las responsabilidades primordiales es monitorear la situación de los niños, niñas y adolescentes en el respectivo ámbito e intervenir cuando sus derechos se vean comprometidos por algún conflicto (Macha et al., 2020). Sin embargo, es pertinente señalar que la conciliación es una institución respaldada por la ley, conforme a lo establecido por la legislación, y gracias a los esfuerzos del gobierno para consolidarla como un mecanismo eficaz de resolución de problemas dentro de la comunidad (Tantaleán et al., 2023).

Desde una perspectiva local, en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) de la Provincia de Rioja, se lleva a cabo un procedimiento de resolución de conflictos que es gratuito y más ágil. En la actualidad, la defensoría cuenta con la autorización y acreditación del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) para emitir actas de conciliación como títulos ejecutivos (Correa y Fernandez, 2020). Esto implica que, en caso de incumplimiento de los acuerdos o demoras que afecten al beneficiario, estas actas pueden ser ejecutadas a través de la vía judicial. La eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja en 2024 busca contribuir principalmente al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), facilitando acceso equitativo a la justicia para niños y adolescentes. Este enfoque promueve la resolución pacífica de conflictos familiares

y protege derechos vulnerables, apoyando también el ODS 5 (Igualdad de Género) al combatir la violencia infantil y de género.

Expuesto lo anterior, se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona la eficacia de la conciliación extrajudicial en asuntos conciliables en una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) de la Provincia de Rioja, en el año 2024? los problemas específicos derivados de este son los siguientes: ¿Identificar de qué manera se relaciona la confidencialidad en la conciliación extrajudicial con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja? ¿Identificar de qué manera se relaciona las neutralidades e imparcialidad con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja? ¿Identificar de qué manera se relaciona la eficacia y rapidez con las materias conciliables en la DEMUNA de una Provincia Rioja?

La justificación teórica de este estudio radicó en su objetivo de establecer conceptos fundamentales, como el de mediación, que se definió como un mecanismo opcional de resolución de conflictos cuyo objetivo principal era resolver las disputas de manera concreta. Alvares (2020) describió que se trataba de abordar las lagunas de conocimiento que la investigación buscó cerrar, ya que, desde un punto de vista teórico, existían diferentes argumentos a favor de la importancia de la investigación.

Desde un enfoque pragmático, con el objetivo de discernir eficazmente las soluciones a los conflictos en la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA), con el propósito de añadir valor y pertinencia a la investigación, Rivas (2022) señaló que los argumentos pragmáticos proponían soluciones o prácticas para resolver las problemáticas. En cuanto a la justificación metodológica, se concibió una herramienta de investigación conocida como análisis documental para evaluar los acuerdos de mediación alcanzados en una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la Provincia de Rioja, según lo indicado por Fernández (2020).

Con base en lo expuesto, se planteó el siguiente objetivo general: Investigar cómo se vincula la efectividad de la conciliación extrajudicial en casos conciliables dentro de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la Provincia de Rioja durante el año 2024. Asimismo, se detallaron los siguientes objetivos específicos: analizar la relación entre la confidencialidad en la conciliación extrajudicial y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja,

evaluar la relación entre la neutralidad e imparcialidad y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, y examinar la relación entre la eficacia y celeridad y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

La hipótesis planteada fue: Existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. No existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. Y con sus hipótesis específicas tenemos las siguientes; La confidencialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. La neutralidad e imparcialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. La eficacia y rapidez se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se destaca el estudio realizado por Godoy y López (2021) en Colombia. Este trabajo tuvo como objetivo principal investigar si las deficiencias en la toma de decisiones corporativas pueden ser solventadas a través de la conciliación, y si es necesario considerar primero la conciliación antes de recurrir a acciones legales para impugnar dichas decisiones. La investigación se centra en abordar la pregunta sobre si es obligatorio completar el proceso de conciliación como requisito procesal antes de impugnar decisiones corporativas.

Además, se encuentra el estudio realizado por Gómez y Guzmán (2022), quienes plantearon analizar la necesidad de recurrir a la conciliación como un paso procesal para impugnar decisiones corporativas. En Colombia, este tema ha experimentado un cambio en la jurisprudencia, dando lugar a dos perspectivas opuestas. La opinión predominante argumenta que la conciliación no constituye un requisito procesal, ya que la nulidad y la ineficacia de las decisiones corporativas no son asuntos conciliables. Esto se debe a que dichos problemas afectan el orden público y no pueden ser resueltos únicamente por las partes involucradas. No obstante, es relevante reconocer que las partes pueden confirmar la nulidad (según lo establecido en el artículo 1742 del Código Civil) y acordar las causas de ineficacia (según lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 446 de 1998).

Por otro lado, Correa y Fernández (2020) su artículo se enfoca en examinar el presupuesto procesal de la conciliación, destacando su impulso inicial por objetivos estatales. Sin embargo, reconoce la importancia de evaluar su impacto social, su interacción con otras regulaciones y su conformidad con los derechos y garantías constitucionales, especialmente en casos que involucran litigios mediante reparación directa. Explora las razones detrás de esta exigencia procesal, analiza los conflictos abordados por la jurisdicción contencioso administrativa, presenta una comprensión conceptual de la conciliación extrajudicial y las etapas iniciales del recurso judicial para la salvaguarda de los derechos constitucionales y del derecho a acciones legales, además, destaca los medios de control, centrándose en la restitución directa.

En España, Cardona (2023) El estudio se centró en analizar la importancia de incorporar una perspectiva de género y enfoques diferenciales en las conciliaciones extrajudiciales en el ámbito del Derecho de Familia. Se adoptó un enfoque metodológico cualitativo basado en el feminismo propuesto por Alda Facio. A través de esta perspectiva, se reconoció que la Ley no es neutral, sino que refleja una cultura patriarcal que perpetúa la subordinación de las mujeres. Se concluyó que es factible incluir perspectivas de género en la educación y formación de conciliadores, sin comprometer su imparcialidad como facilitadores de justicia. Es esencial que los conciliadores sean conscientes de los diversos contextos y situaciones de vulnerabilidad que enfrentan las personas, como los desequilibrios de poder relacionados con el sexo, el género, la situación económica, la raza, la discapacidad y otras variables interrelacionadas que impactan en sus vidas.

En España, Ruiz (2022) realizó un análisis exhaustivo que pretendía ofrecer una valoración sucinta. El examen se concentrará principalmente en los elementos procesales asociados con cada presunción de hecho, la validez de los procedimientos empleados, las bases aceptables para la impugnación legal en cada caso y los diferentes plazos para las medidas de implementación. Para concluir, se proporcionará una serie de reflexiones finales que resuman los principales descubrimientos de la investigación.

En Lima, Cayatopa (2022) realizó un análisis integral del proceso de transformación digital emprendido por la DEMUNA de Carabayllo a nivel nacional. El objetivo principal fue mejorar el sistema de registro de expedientes y abordar eficazmente los casos

que involucran a familias vulnerables. Mediante la hábil integración de métodos cuantitativos y cualitativos, el proceso de implementación se llevó a cabo meticulosamente, garantizando un enfoque exhaustivo en cada etapa. Cabe señalar que esta exitosa ejecución llevó a la aprobación del Plan de Mejoramiento de los Servicios de Protección de Carabayllo, el cual sirvió como base para la implementación de un robusto sistema de gestión de casos.

También contamos con García y Ocaña (2023) en Lima, enfocándose en el procedimiento judicial que suele ser obligatorio realizar una conciliación extrajudicial, que es un método de resolución de conflictos que se produce sin la intervención de un tribunal. Este artículo explora el concepto de conciliación extrajudicial, sus características y critica el requisito de conciliación obligatoria antes de recurrir a un litigio. Además, los autores brindan comentarios y análisis sobre la reciente y significativa reforma del sistema de conciliación, específicamente la Ley 31165, que introduce el uso de audiencias de conciliación electrónicas en Perú en respuesta a la pandemia de COVID-19. Esta reforma presenta un enfoque alternativo a la conciliación a la luz de las circunstancias actuales.

Por otro lado, presentamos a Mendoza y Ichpas (2022) El estudio realizado en Chilca tuvo como objetivo evaluar la efectividad de la conciliación extrajudicial en asuntos alimentarios en la DEMUNA de la Municipalidad Distrital durante el primer semestre de 2019. La hipótesis general planteada fue que la conciliación extrajudicial en este contexto específico no es efectiva. Se empleó un método inductivo-deductivo y se encuadró en la categoría de investigación jurídica social. El diseño de la investigación fue explicativo, utilizando un enfoque no experimental y transversal. La recopilación de datos se realizó principalmente mediante el análisis de documentos relevantes.

En el mismo contexto tenemos a Sernaque (2024) la investigación realizada en Piura tuvo como objetivo evaluar la efectividad del centro de conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos familiares en el distrito de Cura Morí en el año 2023. Se llevó a cabo un estudio básico con enfoque cualitativo y diseño no experimental. Se utilizaron técnicas de recolección de datos como entrevistas y análisis documental. Los resultados principales señalan que el centro de conciliación extrajudicial no logra resolver los conflictos relacionados con procesos de posesión y visitas en el distrito de Cura Morí. Esto lleva a la conclusión de que el centro no cumple con los

parámetros establecidos por la Ley 26872, resultando en una solución ineficaz para los conflictos familiares.

Por último, Cayatopa (2022) en Carabayllo se realizó una investigación para examinar el proceso de transformación digital emprendido por la Defensoría Municipal de la Niñez y la Adolescencia (DEMUNA) de Carabayllo. El foco de esta investigación estuvo en el desarrollo y ejecución de un sistema de registro de expedientes, abordando específicamente casos que involucran potencial falta de protección familiar. Para lograr esto, se empleó una metodología mixta que abarca enfoques tanto cuantitativos como cualitativos, cubriendo todas las etapas del proceso de implementación. El resultado más significativo de esta investigación fue la aprobación del Plan de Mejoramiento de los Servicios de Protección de Carabayllo, el cual sirve como base para el establecimiento de un sistema de gestión de casos. Este sistema ha sido reconocido como una práctica encomiable por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

En cuanto a sus fundamentos teóricos, la conciliación o mediación extrajudicial sirve como un método alternativo para resolver disputas, en el que las partes involucradas se esfuerzan por lograr una resolución mutuamente aceptable con la asistencia de un mediador imparcial. Este enfoque busca evitar recurrir a los tribunales y resolver las disputas de manera más rápida, más rentable y más flexible que a través de procedimientos judiciales, ambas partes tienen la oportunidad de entablar un diálogo, plantear sus argumentos e inquietudes y trabajar para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias. Un mediador actúa como mediador para ayudar a las partes a comunicarse de manera efectiva, identificar sus intereses y explorar opciones para resolver el conflicto (Arboleda et al.,2022).

Desde enfoque histórico, la conciliación extrajudicial tiene sus raíces en prácticas antiguas de resolución de conflictos, que se remontan a diversas culturas y tradiciones en todo el mundo. A lo largo de la historia, las comunidades han utilizado mediadores o líderes comunitarios para facilitar la resolución de disputas de manera pacífica.

La fundamentación Epistémico, Teoría de la resolución de conflictos: La conciliación extrajudicial se enmarca dentro de la teoría de la resolución de conflictos, que busca comprender los orígenes y las dinámicas de los conflictos, así como desarrollar métodos para abordarlos de manera constructiva y pacífica.

Desde la fundamentación filosófica, tenemos a la ética del diálogo: La mediación se fundamenta en la idea de que el diálogo abierto y respetuoso entre las partes en conflicto es esencial para la resolución pacífica de disputas. Se valora la comunicación honesta y la escucha activa como medios para comprender las perspectivas y necesidades de todas las partes involucradas. Se tiene como dimensiones las siguientes; a la confidencialidad, la neutralidad e imparcialidad y la eficacia y rapidez.

En función a la variable Materias Conciliables, los asuntos de conciliación son conflictos o disputas que pueden resolverse mediante la conciliación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos de conciliación extrajudicial en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar dependiendo de la jurisdicción y la ley local, pero generalmente incluyen una amplia gama de asuntos como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias. Por ejemplo, cuestiones como contratos, divorcios, custodia de los hijos, deudas, disputas entre vecinos, cuestiones laborales, etc., pueden considerarse cuestiones sujetas a mediación (Vildoso y Perca, 2023).

Las dimensiones que se han considerado son: el tema familiar.

En función a la variable materias conciliables; para López y Alvarado (2022) las materias conciliables son aquellas en las que las partes involucradas en un conflicto pueden intentar resolver sus diferencias a través de un proceso de conciliación. La conciliación es un método alternativo de resolución de conflictos en el que un tercero neutral, el conciliador, ayuda a las partes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. López y Alvarado (2022) indica que estas materias pueden variar dependiendo del contexto legal y cultural de cada país, pero típicamente abarcan una amplia gama de disputas civiles, comerciales, laborales, familiares, entre otras. Por ejemplo, disputas contractuales, conflictos de propiedad, disputas familiares como divorcios y custodia de hijos, disputas laborales como despidos injustificados o reclamos de indemnización, son algunas de las materias que pueden ser conciliables.

Dentro de las dimensiones se tiene las siguientes; la "dimensión familiar" se refiere a la esfera de relaciones y dinámicas que existen dentro de una familia. En el contexto de materias conciliables, la dimensión familiar incluiría conflictos y disputas que surgen entre miembros de la familia, como cuestiones relacionadas con el matrimonio,

el divorcio, la custodia de los hijos, la pensión alimenticia, la herencia, la adopción, entre otros.

Desde el factor epistemológico está el: Análisis de la epistemología de la conciliación, este enfoque consideraría cómo se produce y se valida el conocimiento en el campo de la conciliación extrajudicial. Se exploraría cómo se construyen las teorías y prácticas relacionadas con la conciliación, qué evidencia se considera relevante para evaluar su eficacia y cómo se conceptualiza y se mide el éxito de la conciliación en el contexto específico de una DEMUNA.

## II. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque básico, con el objetivo de obtener conocimientos detallados mediante una observación meticulosa de los aspectos fundamentales externos de cada fenómeno. Se dio prioridad a los hechos observables y a la temática relacionada con cada entidad objeto de estudio, siguiendo las directrices establecidas por CONYTEC en 2018. Se utilizó un diseño de investigación correlacional de corte transversal, en el cual se describieron las variables y se examinó su incidencia en un contexto específico y reconocible, siguiendo las pautas delineadas por Vizcaino et al. (2023).

Basándonos en la definición proporcionada por Gaitán (2020), la variable en estudio se refiere al proceso alternativo de resolución de disputas, en el cual las partes involucradas en un problema buscan alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable con la ayuda de un tercero neutral, conocido como mediador. Esta variable será analizada a través de sus tres dimensiones principales y sus respectivos indicadores, los cuales serán evaluados mediante un cuestionario que utilizará la escala de Likert como instrumento de medición. Los indicadores a considerar son: confidencialidad (garantía de que la información no será divulgada), neutralidad e imparcialidad del mediador, capacidad del mediador para facilitar la comunicación entre las partes, velocidad del proceso de conciliación en comparación con otros métodos legales, costo reducido en comparación con procedimientos judiciales y eficacia en la rápida resolución de conflictos.

Según la definición proporcionada por Vildoso (2023), la segunda variable se refiere a los asuntos de mediación, los cuales son conflictos o disputas susceptibles de ser resueltos mediante el proceso de mediación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos extrajudiciales de mediación en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar según la jurisdicción y la legislación local, pero suelen abarcar una amplia gama de temas como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias. Los indicadores que se considerarán para esta variable son: divorcio, custodia de niños, pensiones alimenticias, herencias, conflictos entre empleados, reclamos salariales, discriminación laboral, contratos comerciales, incumplimiento de acuerdos comerciales y conflictos entre socios.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los usuarios que accedieron al servicio en la DEMUNA en el periodo 2023. Según Hernández et al. (2018), este grupo presenta un conjunto de características interrelacionadas que requerían un análisis detallado.

En cuanto a la muestra, se definió como una proporción representativa de lo que constituía la población de estudio, siguiendo la definición de Condori-Ojeda (2020). El conjunto de participantes en el estudio estuvo conformado por 80 usuarios que accedieron al servicio en el año 2023, cuyo muestreo fue obtenido por conveniencia.

Las técnicas empleadas en el estudio fueron las encuestas; según la descripción de Hernández y Duana (2020), estas técnicas son utilizadas en investigaciones con procedimientos debidamente contruidos para su aplicación, lo cual permite al investigador recopilar información relevante para el estudio propuesto.

El instrumento utilizado en la investigación fue un cuestionario, según lo indicado por Sánchez (2021). Este cuestionario se define como un conjunto de preguntas precontruidas diseñadas para recopilar toda la información necesaria relacionada con cada variable de investigación, así como sus respectivas dimensiones e indicadores. El cuestionario constó de un total de 14 elementos, abarcando 9 ítems para la variable Conciliación extrajudicial y 5 ítems asociados a la variable Materias conciliables.

### **Variable: conciliación extrajudicial**

Ficha técnica del instrumento (Ver en anexos 3)

- Reseña histórica
- Consigna de aplicación
- Propiedades psicométricas originales del instrumento
- Propiedades psicométricas peruanas

Propiedades psicométricas del piloto

### **Variable: Materias conciliables**

Ficha técnica del instrumento

- Reseña histórica
- Consigna de aplicación

- Propiedades psicométricas originales del instrumento
- Propiedades psicométricas peruanas

#### Propiedades psicométricas del piloto

Yangali et al. (2020) explicaron que los procedimientos son pasos cruciales en la ejecución de una investigación o estudio, diseñados para obtener información detallada, específica, respaldada por evidencia y, lo más esencial, de manera sistemática, ajustándose a los conocimientos y compromisos de una organización o individuo. En este contexto, el cuestionario fue diseñado con el propósito de recopilar datos relacionados con la conciliación extrajudicial y las materias conciliables. Además, se planificó validar este instrumento mediante la revisión de 3 expertos, para posteriormente aplicarlo con su autorización y el consentimiento informado al personal del área de la DEMUNA en la institución.

En el contexto del enriquecimiento del análisis y el progreso de la propuesta, se procederá a introducir el Formulario de Consentimiento Informado como requisito para el acceso al establecimiento. En este contexto, García et al., (2019) postulan que la ética se define como un conjunto de normas que regulan la conducta, los principios y la honestidad de los individuos. Dentro de este marco ético, el principio de beneficencia desempeña un papel crucial en la investigación, especialmente en los ámbitos científico y médico, como lo sostienen Solís et al., (2023). Este principio implica la responsabilidad ética de los científicos de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los individuos que participan en una investigación.

El principio de autonomía se basa en apoyar la libertad de los individuos para elegir participar en la investigación. Este principio ético reconoce la importancia de la libertad y la capacidad de cada individuo para elegir. Como señala Villacís (2023), incorpora elementos clave como el consentimiento informado, el respeto a la autonomía y la protección de la privacidad y la confidencialidad. El principio de justicia se fundamenta en la igualdad de oportunidades para todos los participantes, asegurando que todos tengan la misma posibilidad de beneficios o riesgos en el contexto de la investigación, según lo expuesto por Matos (2022). Este principio ético busca evitar discriminaciones y garantizar equidad en el tratamiento de los participantes, independientemente de sus características individuales.

### III. RESULTADOS

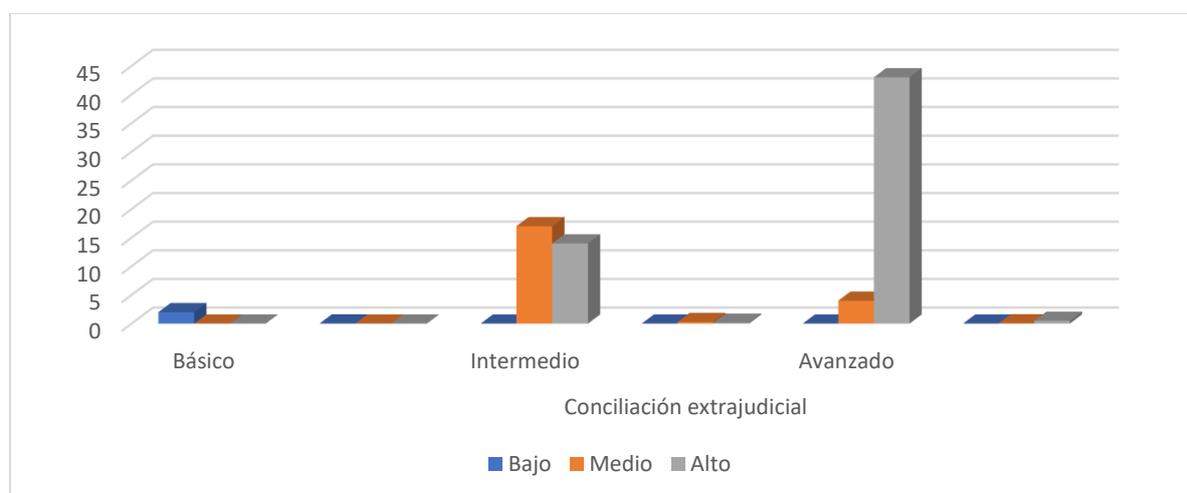
#### Objetivo general

**Tabla 1**

*Efectividad de la conciliación extrajudicial y materias conciliables.*

		Materias conciliables			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Conciliación extrajudicial	Básico	2 2.10%	0 0.00%	0 0.00%	2 2.10%
	Intermedio	0 0.00%	17 27.50%	14 15.30%	31 42.80%
	Avanzado	0 0.00%	4 5.40%	43 49.70%	47 55.10%
Total	Recuento	2	21	57	80
	% del total	2.10%	32.90%	65.00%	100,0%

**Figura 1**



Según la tabla 1 presentada y la figura 1, se observa que a medida que los niveles de conciliación extrajudicial avanzan desde básico hasta avanzado, hay un aumento significativo en la proporción de casos con efectividad alta en las materias conciliables. En el nivel básico de conciliación, solo el 2.1% de los casos muestran efectividad, sin alcanzar niveles medios o altos. En el nivel intermedio de conciliación, el 42.8% de los casos alcanzan niveles altos de efectividad, con un 27.5% en nivel medio. En el nivel avanzado, la proporción de efectividad alta aumenta notablemente al 55.1%, mientras que el 5.4% se sitúa en nivel medio.

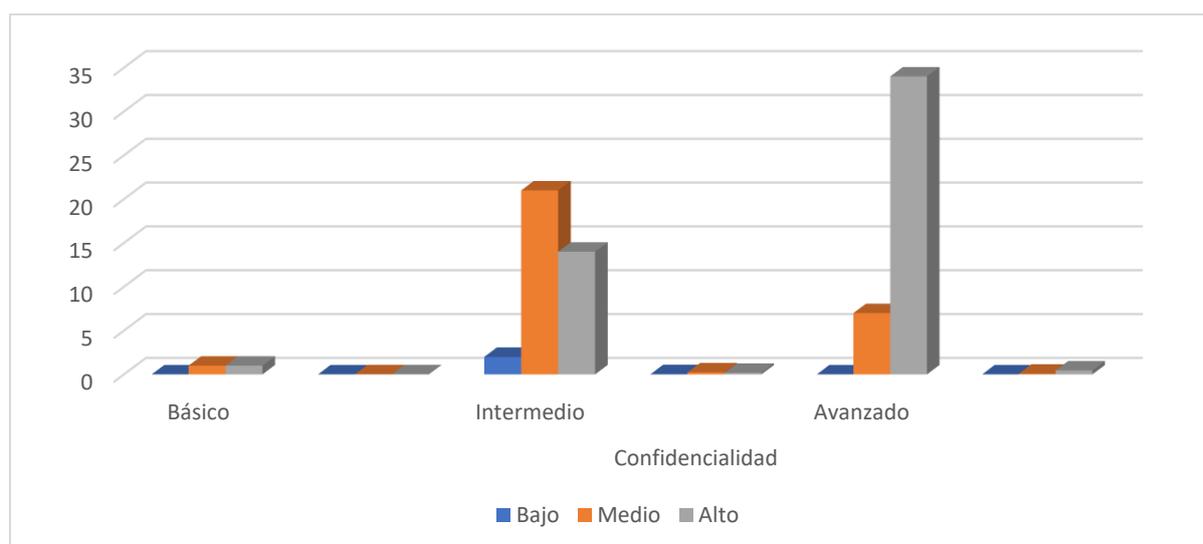
## Objetivo específico 1

Tabla 2

### Confidencialidad y materias conciliables

		Materias Conciliables			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Confidencialidad	Básico	0 0.00%	1 1.30%	1 1.30%	2 2.60%
	Intermedio	2 2.60%	21 23.47%	14 18.42%	37 44.49%
	Avanzado	0 0%	7 7.98%	34 44.93%	41 52.91%
Total	Recuento	2	29	49	80
	% del total	2.60%	32.75%	64.65%	100,0%

Figura 2



Según la tabla 2 y figura 2 presentada, se observa que a medida que los niveles de confidencialidad avanzan desde básico hasta avanzado, hay un aumento progresivo en la proporción de casos con efectividad alta en las materias conciliables. En el nivel básico de confidencialidad, solo el 2.6% de los casos muestran efectividad, con un 1.3% en nivel medio y 1.3% en nivel alto. En el nivel intermedio de confidencialidad, el 44.49% de los casos alcanzan niveles altos de efectividad, con un 23.47% en nivel medio. En el nivel avanzado, la proporción de efectividad alta aumenta significativamente al 52.91%, mientras que el 7.98% se sitúa en nivel medio.

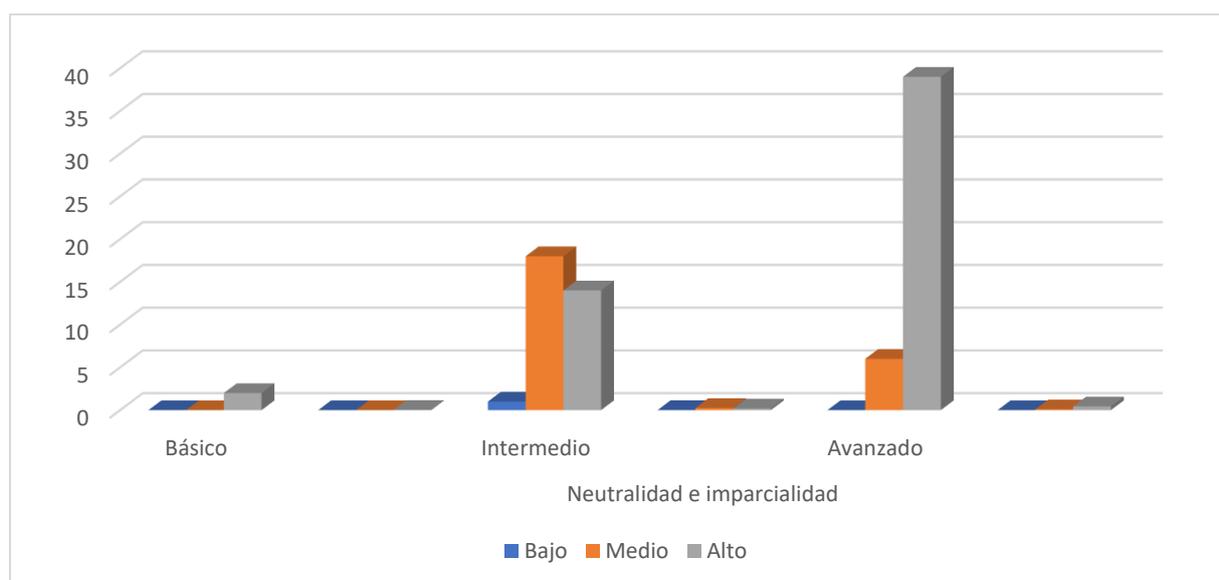
## Objetivo específico 2

**Tabla 3**

*Neutralidad e imparcialidad y Materias Conciliables*

		Materias Conciliables			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Neutralidad e imparcialidad	Básico	0 0.00%	0 0.00%	2 2.60%	2 2.60%
	Intermedio	1 1.30%	18 25.00%	14 19.33%	33 45.63%
	Avanzado	0 0%	6 8.96%	39 42.81%	45 51.77%
Total	Recuento	1	24	55	80
	% del total	1.30%	33.96%	64.74%	100,0%

**Figura 3**



Según los datos de la tabla 3 y figura 3 presentada, se observa que a medida que los niveles de neutralidad e imparcialidad avanzan de básico a intermedio y avanzado, hay un aumento progresivo en la proporción de casos con efectividad alta en las materias conciliables. En el nivel básico de neutralidad e imparcialidad, solo el 2.60% de los casos muestran una efectividad alta. En el nivel intermedio, el 45.63% de los casos alcanzan niveles altos de efectividad, con un 25% en nivel medio y un 1.30% en nivel bajo. En el nivel avanzado, la proporción de efectividad alta aumenta significativamente al 51.77%, mientras que el 8.96% se sitúa en nivel medio.

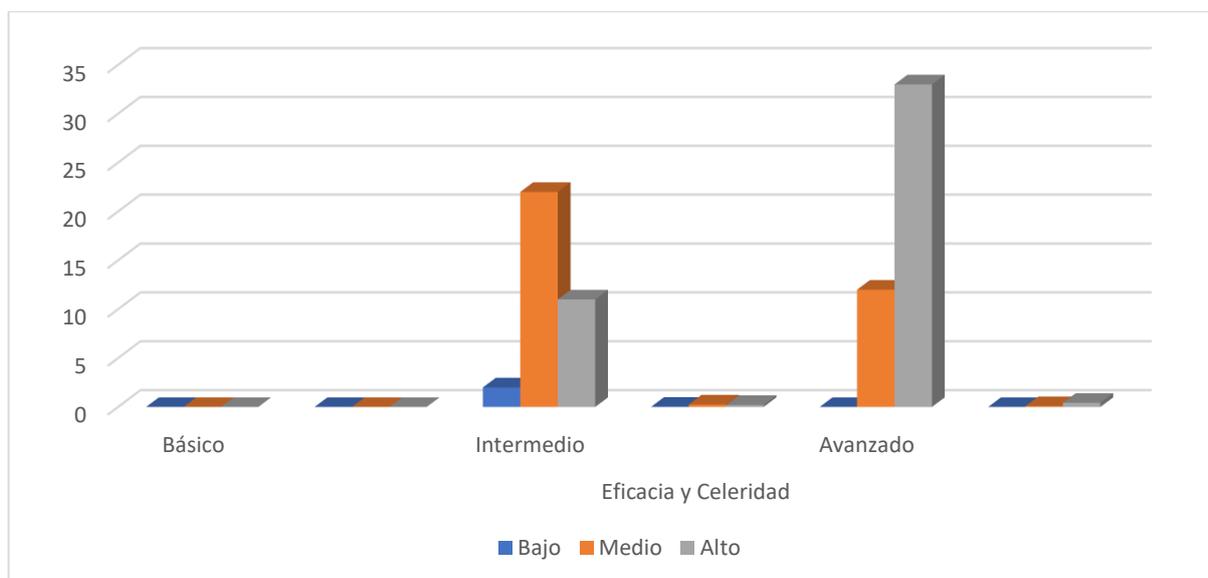
### Objetivo específico 3

**Tabla 4**

*Eficacia y Celeridad y Materias Conciliables*

		Materias Conciliables			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Eficacia y Celeridad	Básico	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Intermedio	2 2.60%	22 25.30%	11 20.33%	35 48.23%
	Avanzado	0 0%	12 8.96%	33 42.81%	45 51.77%
Total	Recuento	2	34	44	80
	% del total	2.60%	34.26%	63.14%	100,0%

**Figura 4**



Se observa en la tabla 4 y figura 4 que a medida que la eficacia y celeridad avanzan desde niveles intermedios hasta avanzados, hay un aumento significativo en la proporción de casos con efectividad alta en las materias conciliables. En el nivel intermedio de eficacia y celeridad, el 48.23% de los casos alcanzan una efectividad alta, con un 25.30% en nivel medio y un 2.60% en nivel bajo. En el nivel avanzado, la proporción de efectividad alta aumenta considerablemente al 51.77%, mientras que el 8.96% se sitúa en nivel medio.

## Prueba de hipótesis General

**Ho:** No existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Ha:** Existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smimov		
	Estadístico	gl	sig.
Conciliación extrajudicial	,158	80	,000
Confidencialidad	,156	80	,000
Neutralidad e imparcialidad	,151	80	,000
Eficiencia y rapidez	,164	80	,000
Materias conciliables	,145	80	,000

**Tabla 6**

*Relación entre Conciliación extrajudicial y Materias conciliables*

		Conciliación extrajudicial	Materias conciliables
Rho de Spearman	Conciliación extrajudicial	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,801
		N	80
Materias conciliables		Coefficiente de correlación	,801
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

El análisis de correlación de Spearman entre la conciliación extrajudicial y las materias conciliables muestra un coeficiente de 0.801 con una significancia de 0.000, indicando una fuerte y significativa correlación positiva. Se acepta la hipótesis general: Existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** La confidencialidad no se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Ha:** La confidencialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Tabla 7**

*Relación entre Confidencialidad y Materias conciliables*

		Confidencialidad	Materias conciliables
Rho de Spearman	Confidencialidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,650
		N	80
	Materias conciliables	Coefficiente de correlación	,650
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

El análisis de correlación de Spearman entre la confidencialidad y las materias conciliables muestra un coeficiente de 0.650 con una significancia de 0.000, indicando una correlación positiva y significativa. Se acepta la hipótesis positiva; La confidencialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** La neutralidad e imparcialidad no se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Ha:** La neutralidad e imparcialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Tabla 8**

*Relación entre Neutralidad e imparcialidad y Materias conciliables*

			Neutralidad e imparcialidad	Materias conciliables
Rho de Spearman	Neutralidad e imparcialidad	Coefficiente de correlación	1,000	,614
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Materias conciliables	Coefficiente de correlación	,614	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

El análisis de correlación de Spearman entre la neutralidad e imparcialidad y las materias conciliables muestra un coeficiente de 0.614 con una significancia de 0.000, indicando una correlación positiva y significativa. Por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis: La neutralidad e imparcialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** La eficacia y rapidez no se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Ha:** La eficacia y rapidez se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

**Tabla 9**

*Relación entre Eficiencia y rapidez y Materias conciliables*

			Eficiencia y rapidez	Materias conciliables
Rho de Spearman	Eficiencia y rapidez	Coeficiente de correlación	1,000	654
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Materias conciliables	Coeficiente de correlación	654	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

El análisis de correlación de Spearman entre la eficiencia y rapidez y las materias conciliables muestra un coeficiente de 0.654 con una significancia de 0.000, lo que indica una correlación positiva y significativa. Esto sugiere que una mayor eficiencia y rapidez en los procesos de conciliación está asociada con una mejor gestión de las materias conciliables, resaltando la importancia de estos factores para alcanzar resultados efectivos en la conciliación. Se acepta la hipótesis; La eficacia y rapidez se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo general los resultados de la investigación sugieren que la conciliación extrajudicial en la DEMUNA de la Provincia de Rioja presenta una alta efectividad en la resolución de conflictos conciliables. Según los datos recopilados, el 65% de los casos evaluados mostraron un nivel alto de efectividad, lo que indica que la mayoría de los conflictos tratados lograron alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes involucradas (De Jesús, 2019). Este hallazgo es consistente con estudios anteriores que destacan la conciliación como un método eficaz para resolver disputas fuera del sistema judicial tradicional (Godoy y López, 2021; Gómez y Guzmán, 2022).

diversos estudios han explorado el papel crucial de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos en distintos contextos legales y culturales. Por ejemplo, el trabajo realizado por Godoy y López (2021) en Colombia enfatiza la importancia de considerar la conciliación como un paso previo a la impugnación legal de decisiones corporativas, argumentando que este enfoque podría mitigar disputas y promover una resolución más eficiente y consensuada. Aunque existen opiniones divergentes sobre si la conciliación debe ser obligatoria en todos los casos, la investigación subraya que esta práctica puede ser efectiva para resolver ciertos tipos de conflictos antes de llegar a instancias judiciales (Fierro, 2022). Por otro lado, en España, Cardona (2023) destaca la necesidad de incorporar perspectivas de género en las conciliaciones extrajudiciales, especialmente en el ámbito del Derecho de Familia. Utilizando un enfoque feminista, se argumenta que los mediadores deben ser conscientes de las dinámicas de poder y las desigualdades estructurales que pueden afectar la capacidad de las partes para llegar a acuerdos equitativos (Jorqui, 2020). Esta perspectiva resalta la importancia de formar a los conciliadores no solo en técnicas de mediación, sino también en sensibilidad hacia los contextos sociales y culturales que influyen en las disputas familiares (Arenas, 2018).

Además, Correa y Fernández (2020) exploran el marco jurídico y social de la conciliación extrajudicial en casos que involucran litigios administrativos en Colombia, subrayando la necesidad de evaluar su impacto social y su alineación con los derechos constitucionales. Este análisis resalta la importancia de la conciliación como un mecanismo complementario al sistema judicial, enfocado en la resolución pacífica de disputas y la protección de los derechos individuales y colectivos. En suma, estos

estudios internacionales y fundamentos teóricos proporcionan un contexto enriquecedor para entender la diversidad de enfoques y aplicaciones de la conciliación extrajudicial en diferentes partes del mundo (Hernandez, 2020). Desde la ética del diálogo hasta la integración de perspectivas de género, la conciliación emerge como una herramienta flexible y poderosa para la resolución de conflictos, adaptándose a las necesidades específicas de cada jurisdicción y comunidad.

En tanto al objetivo específico 1; los resultados muestran que la confidencialidad juega un papel crucial en la efectividad de la conciliación extrajudicial. A medida que aumenta el nivel de confidencialidad, también lo hace la proporción de casos con efectividad alta (Cayo et al., 2021). Esto respalda la idea de que la confidencialidad promueve un ambiente de confianza y apertura entre las partes, facilitando así la búsqueda de soluciones consensuadas (tabla 2 y figura 2). Este hallazgo es congruente con la literatura que subraya la importancia de proteger la privacidad de las partes involucradas para fomentar un diálogo franco y constructivo durante el proceso de conciliación (Cardona, 2023).

La confidencialidad en los procesos de conciliación extrajudicial no solo protege la privacidad de las partes involucradas, sino que también juega un papel fundamental en la efectividad general del proceso. Al asegurar que las discusiones y los acuerdos alcanzados sean tratados de manera confidencial, se crea un ambiente propicio para que las partes se sientan seguras al expresar sus intereses y preocupaciones libremente. Esto no solo facilita la generación de opciones de solución más creativas y adaptadas a las necesidades individuales de cada caso, sino que también promueve la posibilidad de mantener o mejorar las relaciones interpersonales entre las partes involucradas, especialmente en disputas familiares o comerciales donde la continuidad de las interacciones es importante. Además, la confidencialidad contribuye a la legitimidad percibida del proceso de conciliación, ya que las partes pueden sentirse más inclinadas a cumplir con los acuerdos alcanzados cuando se sienten protegidas de la exposición pública de detalles sensibles o estratégicos de sus posiciones.

En términos prácticos, los beneficios de la confidencialidad se extienden más allá de las partes directamente involucradas en el conflicto. También puede fortalecer la percepción pública de la conciliación como un método eficaz y respetuoso para la

resolución de disputas, lo que a su vez podría fomentar una mayor aceptación y uso de estos mecanismos alternativos en la sociedad en general. Por lo tanto, garantizar y promover la confidencialidad en los procesos de conciliación no solo es una cuestión ética y legal, sino también una estrategia práctica para mejorar los resultados y la satisfacción de las partes involucradas, así como para fortalecer la confianza en la justicia alternativa.

Con el objetivo específico de evaluar la efectividad de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos familiares, laborales y comerciales, se procede a analizar críticamente los antecedentes pertinentes. Respecto a los conflictos familiares, se refuta la idea de que la incorporación de perspectivas de género necesariamente mejora la equidad en la conciliación, sugiriendo que podría introducir complejidades adicionales si no se manejan con sensibilidad cultural y social adecuada. En el ámbito laboral, se acepta la importancia de la imparcialidad del mediador para garantizar la aceptación equitativa de las decisiones por ambas partes, corroborando que mediadores neutrales son fundamentales para la efectividad del proceso. En cuanto a los conflictos comerciales, se confirma que la conciliación es efectiva para una amplia gama de disputas contractuales y de propiedad, demostrando su flexibilidad y utilidad como alternativa al litigio. Además, al considerar el análisis epistemológico de la conciliación, se fortalece el marco teórico y metodológico del estudio, asegurando que las conclusiones estén respaldadas por una sólida evidencia que pueda mejorar la implementación práctica de la conciliación extrajudicial en diversos contextos. Este enfoque crítico y reflexivo permite construir una base sólida para avanzar en la comprensión y aplicación de la conciliación como herramienta eficaz de resolución de conflictos.

Respondiendo al objetivo específico 2; La neutralidad e imparcialidad del mediador se relaciona positivamente con la efectividad de la conciliación extrajudicial. En los casos evaluados, se observó que cuando los mediadores actuaban de manera neutral e imparcial, las probabilidades de alcanzar acuerdos exitosos eran significativamente mayores. Esto refuerza la importancia de contar con mediadores capacitados que puedan facilitar el proceso de manera justa y equitativa para ambas partes (tabla 3 y figura 3). Los estudios revisados, como el de Cardona (2023), también respaldan la idea de que la imparcialidad es fundamental para mantener la integridad del proceso

de conciliación y garantizar que las decisiones sean aceptadas por ambas partes involucradas.

Es evidente que la neutralidad e imparcialidad del mediador juegan un papel crucial en la efectividad de la conciliación extrajudicial. La experiencia obtenida en los casos analizados muestra consistentemente que cuando los mediadores mantienen una postura neutral e imparcial, las posibilidades de lograr acuerdos exitosos se incrementan significativamente. Esta observación refuerza la necesidad imperiosa de contar con mediadores debidamente capacitados, quienes puedan facilitar el proceso de manera equitativa y justa para ambas partes involucradas (tabla 3 y figura 3). La literatura existente, como lo expuesto por Cardona (2023), coincide en que la imparcialidad no solo es esencial para preservar la integridad del proceso de conciliación, sino también para asegurar que las decisiones finales sean aceptadas de manera equitativa por todos los implicados.

Centrado en la evaluación de la neutralidad e imparcialidad del mediador en la conciliación extrajudicial, se procede a revisar críticamente los antecedentes relevantes. Se acepta que la neutralidad e imparcialidad del mediador son elementos cruciales que contribuyen positivamente a la efectividad del proceso de conciliación. Esto se respalda por la evidencia que muestra que cuando los mediadores actúan de manera neutral, las partes involucradas tienen mayores probabilidades de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos. Además, se refuta la idea de que la imparcialidad absoluta siempre sea posible, reconociendo que los mediadores pueden tener sesgos implícitos que podrían influir en el proceso. Sin embargo, se sostiene que la formación adecuada y la supervisión constante pueden mitigar estos sesgos y mejorar la calidad del servicio de conciliación. Desde una perspectiva epistemológica, se reconoce que la investigación sobre la efectividad de la conciliación debe considerar cómo se construyen y validan los conocimientos en este campo, asegurando que los estudios metodológicamente sólidos respalden las conclusiones sobre la importancia de la neutralidad e imparcialidad del mediador. Este enfoque crítico y reflexivo permite no solo fortalecer el entendimiento teórico de la conciliación, sino también mejorar las prácticas para garantizar su aplicación justa y equitativa en la resolución de conflictos. La imparcialidad del mediador actúa como un baluarte de confianza para las partes en conflicto, asegurando que el proceso se lleve a cabo de manera transparente y sin

favoritismos hacia ninguna de las partes. Este enfoque ayuda a mitigar posibles percepciones de injusticia o desigualdad durante las negociaciones, lo cual es fundamental para el mantenimiento de relaciones positivas entre las partes incluso después de la resolución del conflicto. Además, la imparcialidad promueve un ambiente propicio para la comunicación abierta y constructiva, facilitando así la exploración de soluciones mutuamente aceptables y la reducción de la confrontación emocional que a menudo acompaña a los conflictos.

Los estudios previos sobre conciliación han demostrado su efectividad en una variedad de contextos legales y culturales. Por ejemplo, la investigación de Cardona (2023) destaca la importancia de incorporar perspectivas de género en la conciliación familiar, lo cual puede mejorar significativamente la inclusión y equidad en el proceso de resolución de conflictos. Esta perspectiva amplía el entendimiento sobre cómo la conciliación puede adaptarse para abordar necesidades específicas dentro de las dinámicas familiares y sociales. Además, el análisis epistemológico de la conciliación enfatiza cómo se desarrollan teorías y prácticas en este campo, así como qué evidencia se utiliza para evaluar su efectividad. Este enfoque garantiza que las conclusiones de la investigación estén fundamentadas en evidencia sólida y relevante, proporcionando una base teórica robusta para mejorar las prácticas de conciliación en diferentes entornos, incluyendo aquellos gestionados por una DEMUNA.

Este estudio contribuye al campo al proporcionar un análisis detallado de cómo las materias conciliables influyen en la implementación y efectividad de la conciliación extrajudicial. Al explorar las dimensiones familiar, laboral y comercial, se ofrece una perspectiva integral sobre cómo la conciliación puede adaptarse y mejorarse para abordar eficazmente diferentes tipos de conflictos. Además, al considerar la epistemología de la conciliación, se fortalece la base metodológica y teórica del estudio, asegurando que las recomendaciones sean fundamentadas y aplicables en diversos contextos legales y culturales.

En conclusión, el enfoque en las materias conciliables no solo enriquece la comprensión de la conciliación como método alternativo de resolución de conflictos, sino que también ofrece perspectivas clave para mejorar su aplicación práctica y efectividad en la gestión de disputas familiares, laborales y comerciales.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** La efectividad de la conciliación extrajudicial en la DEMUNA de la Provincia de Rioja muestra una clara tendencia positiva, evidenciada por un aumento significativo en la proporción de casos con alta efectividad a medida que se avanza desde niveles básicos a avanzados de conciliación. Mientras que solo el 2.1% de los casos en el nivel básico alcanzan efectividad, este porcentaje se eleva al 42.8% en el nivel intermedio y al 55.1% en el nivel avanzado. Además, el análisis de correlación de Spearman revela una fuerte y significativa correlación positiva (coeficiente de 0.801 y significancia de 0.000) entre la conciliación extrajudicial y las materias conciliables.

**Segunda.** En contraste, en el nivel intermedio de confidencialidad, el 44.49% de los casos logran niveles altos de efectividad, con un 23.47% en nivel medio. Esto indica que una mayor confidencialidad está asociada con una mejor capacidad para resolver las disputas conciliables de manera satisfactoria. Específicamente, cuando se alcanza el nivel avanzado de confidencialidad, la proporción de casos con efectividad alta aumenta aún más, llegando al 52.91%, mientras que el 7.98% se ubica en nivel medio. Este hallazgo refuerza la idea de que la confidencialidad juega un papel crucial en la calidad y eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial.

**Tercera.** En el nivel básico de neutralidad e imparcialidad, solo el 2.60% de los casos muestran una efectividad alta. Sin embargo, en el nivel intermedio, el 45.63% de los casos alcanzan niveles altos de efectividad, acompañado por un 25% en nivel medio y un 1.30% en nivel bajo. Este incremento continúa en el nivel avanzado, donde la proporción de efectividad alta aumenta significativamente al 51.77%, con un 8.96% en nivel medio.

**Cuarta.** En el nivel básico de neutralidad e imparcialidad, solo el 2.60% de los casos muestran una efectividad alta. Sin embargo, en el nivel intermedio, el 45.63% de los casos alcanzan niveles altos de efectividad, acompañado por un 25% en nivel medio y un 1.30% en nivel bajo. Este incremento continúa en el nivel avanzado, donde la proporción de efectividad alta aumenta significativamente al 51.77%, con un 8.96% en nivel medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera.** La confidencialidad es fundamental para la efectividad de la conciliación extrajudicial. Implementar políticas y prácticas que aseguren niveles avanzados de confidencialidad en todos los casos no solo protegerá la privacidad de las partes involucradas, sino que también cultivará un ambiente de confianza crucial para alcanzar soluciones consensuadas. Esto incluye establecer acuerdos formales de confidencialidad que definan qué información es confidencial y cómo será protegida, así como capacitar a conciliadores, abogados y otros participantes sobre la gestión adecuada de la información confidencial a lo largo del proceso de conciliación.

**Segunda.** Es fundamental fortalecer la formación de los mediadores para garantizar que mantengan niveles intermedios o avanzados de neutralidad e imparcialidad. Esto aumentará las probabilidades de alcanzar acuerdos satisfactorios, especialmente en situaciones donde la imparcialidad del mediador puede influir significativamente en la aceptación y cumplimiento de los acuerdos por ambas partes.

**Tercera.** Considerando la complejidad de los conflictos familiares y la influencia de factores culturales, se recomienda integrar en los programas de formación de mediadores una sensibilidad hacia las dinámicas de género y las diversidades culturales locales. Esto mejorará la equidad y la inclusión en los procesos de conciliación, asegurando que las soluciones sean adecuadas y aceptables para todas las partes involucradas.

**Cuarta.** Para fortalecer la legitimidad y eficacia de la conciliación extrajudicial, se recomienda que la Ley de Conciliación y Arbitraje, o la normativa equivalente en vigor, establezca un procedimiento riguroso de evaluación periódica cada dos años. Esta revisión deberá enfocarse en tres aspectos principales: (i) Beneficios inmediatos como la reducción de la congestión judicial y la resolución más ágil de conflictos; (ii) Beneficios a mediano plazo como el fortalecimiento de la confianza pública en el sistema de justicia mediante la implementación de alternativas flexibles y eficaces; y (iii) Beneficios a largo plazo como el fomento de una cultura de resolución pacífica de disputas, promoviendo la cohesión social y relaciones estables.

## Referencias

- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la investigación*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ángeles, J. Placencia, M. Fuentes, D. (2023). Análise dos formulários de consentimento informado nos estabelecimentos de saúde públicos. Reflexões bioéticas e jurídicas no contexto peruano. <https://www.redalyc.org/journal/1270/127075971009/html/>
- Arboleda, A. Huertas, O. Gómez, C. Alvarado, C. (2022). Reflections on alternative dispute resolution mechanisms in times of pandemic and their application through digital media in Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/876/87675554010/html/>
- ARENAS CORREA, J. D., UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, & UNIVERSIDAD CES. (2018). LOS DOCUMENTOS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN SEDE JUDICIAL. *CES DERECHO*, 9(1), 94–117. <https://doi.org/10.21615/CESDER.9.1.6>
- Cardona, E. (2023). Enseñanza de la conciliación en familia con perspectiva de género. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9353891>.
- Casadesús, R. (2021). Las aportaciones del diálogo teología-ciencias como tertium quid conciliador para superar las dicotomías: creación o autogénesis, creación o evolución, libertad o determinismo, caos u orden, azar o necesidad, materia o espíritu. *Revista Catalana de Teologia*, 2021, Vol. 46, Núm. 2, p. 415-440, <https://raco.cat/index.php/RevistaTeologia/article/view/400626>.
- Cayatopa, L. (2022). Transformación digital en la apertura de expedientes de la DEMUNA, con énfasis en los casos de riesgo de desprotección. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8529128>
- Cayo, Y. Maquera, I. Valverde, C. (2021). CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN TACNA -PERU.

*REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA Para el Desarrollo - UJCM 2021;*  
7(13):48-55.

[https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/view/6055](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/6055)

Céspedes, K. Sánchez, G. (2022). Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos civiles en Callería, 2020.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9\\_2022\\_UNU\\_DE\\_RECHO\\_T\\_2022\\_KATY\\_CESPEDES\\_ET\\_AL\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9_2022_UNU_DE_RECHO_T_2022_KATY_CESPEDES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cisneros, A. Guevara, A. Urdanigo, J. Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados que apoiam a Pesquisa Científica em tempos de Pandemia.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>

Condori – Ojeda. P. (2020). Universo, población y muestra.  
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Correa, C. Fernández, U. (2020). procedural budget of the conciliation in Colombia, in the means of direct repair control: an analysis from the beginning of effective judicial protection. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7771980.pdf>

Correa, M., y Fernandez, F. (2020). El presupuesto procesal de la conciliación en Colombia en el medio de control de reparación directa: Un análisis desde el principio de tutela judicial efectiva. *Nuevo derecho*, 16(26), 1–16.  
<https://doi.org/10.25057/2500672x.1267>

Defensoría del Pueblo. (2020). DEMUNA no cuentan con acreditación para atender situaciones de riesgo en varios puntos del país.  
<https://www.defensoria.gob.pe/demunas-no-cuentan-con-acreditacion-para-atender-situaciones-de-riesgo-en-varios-puntos-del-pais/>

Díaz, C. (2022). The principle of objectivity in the ecuadorian criminal process.  
<https://www.redalyc.org/journal/1270/127075971009/html/>

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación científica  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207.>

Fierro, J. (2022). Mediation as a dispute resolution mechanism in commercial matters.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383500>

- Frank, G. Cerro, M. (2023). La conciliación extrajudicial pospandémica en el Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=927231>
- García, C. Mellet, M. Morales, M. Salazar, E. Santivañez, G. (2023). Buscando soluciones: la conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su implementación <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15983/16407/>
- Godoy, A. López, M. (2021). Analysis of parties, representatives, and limits of the officious intermeddler in the extrajudicial conciliation in Colombia. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-44502021000200191&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502021000200191&lang=es)
- Gómez, M. Guzmán, D. (2022). Prejudicial conciliation in proceedings for challenging corporate decisions. DOI: [10.18566/rfdcp.v52n136.a05](https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a05)
- Hernández, V. (2020). Procesal aspects of the extrajudicial conciliation in civil law. <http://www.scielo.org.co/img/en/artsrc.gif>
- Huaita, D. Yangali, J. Vasquez, M. Luza, F. (2021). Estrategias didácticas y competencias musicales en estudiantes universitarios de Educación Inicial en Perú. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8145529.pdf>
- Jorqui, M. (2020). The difficult conciliation within our legal system of the gestation by substitution with the fundamental rights involved. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7701331>
- Lazo, F., Palomino, R., Chacon, H., Garayar, H., & Alarco, J. (2022). Exposición a violencia en el hogar y victimización por acoso escolar en adolescentes peruanos. *Cadernos de saude publica*, 38(8). <https://www.scielo.br/j/csp/a/qkqkTwRw64ypHpkLdfRBgnms/?lang=es>
- Limachi Queso, N. J., Chávez Dávila., F. M., & Melgar Begazo, A. E. (2022). Estrategias de comunicación en la participación ciudadana en pobladores del distrito de Aucallama, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6),9670–9686. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4093>

- López, A. (2023). De las políticas estatales al reconocimiento de las víctimas y sus derechos: un estado de la cuestión. *Jurídicas*, 20(1), 35–52. <https://doi.org/10.17151/jurid.2023.20.1.2>
- López, L. M., & Alvarado, D. (2022). Conciliación prejudicial en las acciones de impugnación de las decisiones sociales. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(136), 101–123. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/7497>
- López, M., y Alvarado, D. (2022). Conciliación prejudicial en las acciones de impugnación de las decisiones sociales. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(136), 101–123. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a05>
- Macha, M. Alcántara, V. & Tinoco, C. (2020). Domestic violence during pregnancy in a specialized hospital in Peru: Prevalence and associated factors. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071775262020000600641](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071775262020000600641)
- Mendoza, J. Ichás, W. (2022). Eficacia de la conciliación extrajudicial en materia de pensión de alimentos, en la DEMUNA de la municipalidad distrital de Chilca, 2019, primer semestre. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4060>
- Meza, A., Arrieta, M., & Carrasquilla, L. (2021). Análisis de las partes, apoderados y límites de la agencia oficiosa en la conciliación extrajudicial en Colombia. *Revista republicana*, 31, 191–209. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/652/586>
- Meza, A., Arrieta, M., y Carrasquilla, L. (2021). ANÁLISIS DE LAS PARTES, APODERADOS Y LÍMITES DE LA AGENCIA OFICIOSA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN COLOMBI. *Revista republicana*, 31, 191–209. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a113>
- Munduate, L., Medina, F., & Euwema, M. (2022). Mediation: Understanding a constructive conflict management tool in the workplace. *Revista de Psicología*

*Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 38(3), 165–173.  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2022a20>

Pérez, G. Zárate, W. Antón, Holgado, A. Ethics, politics and corruption: A conceptual review emphasized in Peru.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28071845021/html/>

Rivas, A. (2022). Justificación de una investigación: *Cómo elaborar*.  
<https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/>

Ruiz, J. (2022). La impugnación judicial de los medios de solución extrajudicial de conflictos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8779126>

Sanchez, M. Fernandez, M. Diaz, J. (2021). Data collection techniques and instruments: analysis and processing by the qualitative researcher.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862021000300107](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107)

Tantaleán, J., Rojas, V., Yache, J., & Recalde, A. (2023). Justicia restaurativa y la resolución de conflictos comunitarios. Caso: Cajamarca, Perú. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 8(15), 54–68.  
[https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/lustitia\\_Socialis/article/view/2581](https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/lustitia_Socialis/article/view/2581)

Vizcaino, P. Maldonado, I. Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>

## ANEXOS

### 1A: Matriz de consistencia

Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, 2024							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable independiente: Conciliación extrajudicial				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
¿Cómo se relaciona la eficacia de la conciliación extrajudicial en asuntos conciliables en una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) de la Provincia de Rioja, en el año 2024?	Investigar cómo se vincula la efectividad de la conciliación extrajudicial en casos conciliables dentro de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la Provincia de Rioja durante el año 2024	<p>Existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.</p> <p>No existe relación entre la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La confidencialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. La</p>	Confidencialidad	Es confidencial -No se divulga	Del 01 al 03	Siempre = 5 Casi siempre =4 A veces=3 Casi nunca= 2 Nunca = 1	Alto (80 - 100) Medio (60 - 70) Bajo (20 - 50)
			Neutralidad e imparcialidad	Neutral e imparcial. -Brinda comunicación	Del 04 al 06		
			Eficiencia y rapidez	Es más rápida -Es gratuita -Resuelve rápido el conflicto.	Del 06 al 09		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>						

<p>¿Identificar de qué manera se relaciona la confidencialidad en la conciliación extrajudicial con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja?</p> <p>¿Identificar de qué manera se relaciona las neutralidades e imparcialidad con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja?</p> <p>¿Identificar de qué manera se relaciona la eficacia y rapidez con las materias conciliables en la DEMUNA de una Provincia Rioja?</p>	<p>Analizar la relación entre la confidencialidad en la conciliación extrajudicial y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, evaluar la relación entre la neutralidad e imparcialidad y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, y examinar la relación entre la eficacia y celeridad y los temas conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja.</p>	<p>neutralidad e imparcialidad se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja. La eficacia y rapidez se relaciona positivamente con las materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja</p>					
<b>Variable dependiente: materias conciliables</b>							
		Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensión de alimentos</li> <li>-Tenencia y custodia de niños</li> <li>-Régimen de Visitas</li> <li>- Reconocimiento Voluntario de Paternidad.</li> <li>-Normas de comportamiento</li> </ul>	Del 10 al 14		<p>Siempre = 5 Casi siempre =4 A veces=3 Casi nunca= 2 Nunca = 1</p>	<p>Alto (80 - 100) Medio (60 - 70) Bajo (20 - 50)</p>
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Instrumentos</b>		<b>Método de análisis</b>		
<p>Enfoque cuantitativo Diseño de investigación correlacional de corte transversal</p>	<p>Población: Los usuarios que accedieron al servicio en la DEMUMAN en el periodo 2023</p> <p>Muestra: 80 usuarios</p>		Cuestionario		Análisis correlacional		

## 1B: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Conciliación extrajudicial	Para (Gaitán, 2020) expresa que es un proceso alternativo de resolución de disputas en el que las partes involucradas en un problema intentan llegar a un acuerdo mutuamente aceptable con la ayuda de un tercero neutral (un mediador).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert2.	Confidencialidad	-Es confidencial -No se divulga	<b>Escala de Likert</b>  Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Neutralidad e imparcialidad	-Neutral imparcial. -Brinda comunicación	
			Eficiencia y rapidez	-Es más rápida -Es gratuita -Resuelve rápido el conflicto.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Materias conciliables	Para (Vildoso, 2023) los asuntos de mediación son conflictos o disputas que pueden resolverse mediante la mediación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos de mediación extrajudicial en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar dependiendo de la jurisdicción y la ley local, pero generalmente incluyen una amplia gama de asuntos como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias.	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensión de alimentos</li> <li>-Tenencia y custodia de niños</li> <li>-Régimen de Visitas</li> <li>- Reconocimiento Voluntario de Paternidad.</li> <li>-Normas de comportamiento</li> </ul>	<p><b>Escala de Likert</b></p> <p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>

## 2: Instrumentos de recolección de datos.

### CUESTIONARIO

#### Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo recolectar datos en función a la dimensión confidencialidad, neutralidad e imparcialidad y eficiencia y rapidez con sus respectivos indicadores, buscando dar respuesta al objetivo de estudio el cual pretende Determinar cómo se relaciona la eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en la DEMUNA de la Provincia Rioja.

**Instrucciones:** Marcar de acuerdo al indicador correspondiente, es importante que lea cuidadosamente cada uno de los ítems y en función a ello de acuerdo a su criterio marcar el recuadro indicado. Asimismo se le hace de conocimiento que el cuestionario es confidencial cumpliendo con cada uno de los códigos de ética.

#### Escala de Likert

1= Nunca

2= Casi nunca

3=A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

VARIABLE: Conciliación extrajudicial		ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión: Confidencialidad</b>						
1	¿Se garantiza que la información proporcionada durante la conciliación extrajudicial sea confidencial?					
2	¿Los participantes se sienten seguros de que su privacidad está protegida durante la conciliación extrajudicial?					

3	¿Se asegura que la información confidencial no se divulgue en ningún momento durante el proceso de conciliación?					
<b>Dimensión: Neutralidad e imparcialidad</b>						
4	¿Se percibe que los mediadores son neutrales e imparciales durante la conciliación extrajudicial?					
5	¿Los participantes confían en la imparcialidad de los mediadores para resolver los conflictos de manera justa?					
6	¿Se garantiza que las decisiones tomadas durante la conciliación extrajudicial se basen únicamente en los hechos y la ley, sin influencias externas?					
<b>Dimensión: Eficiencia y rapidez</b>						
7	¿Se observa que la conciliación extrajudicial es generalmente gratuita para las partes involucradas?					
8	¿Con qué frecuencia se experimenta que la conciliación extrajudicial resuelve el conflicto de manera rápida y eficiente?					
9	¿Los participantes encuentran que la conciliación extrajudicial ofrece una resolución más rápida en comparación con otros métodos legales disponibles?					
<b>VARIABLE: Materias conciliables</b>						

**Dimensión: Familiar**

10	¿Con qué frecuencia se establece una pensión de alimentos de manera justa y adecuada durante procesos de conciliación extrajudicial relacionados con la custodia de menores?					
11	¿Se observa que la tenencia de los hijos se decide de manera equitativa y considerando el bienestar de los menores involucrados?					
12	¿Con qué frecuencia se establece un régimen de visitas que permita un contacto significativo y regular entre los hijos y el progenitor no custodio?					
13	¿Cómo calificaría la efectividad y justicia del proceso de la conciliación extrajudicial en cuanto a la pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas y reconocimiento voluntario de paternidad, según su experiencia previa?					
14	¿Se percibe que el reconocimiento voluntario de la paternidad se promueve y facilita adecuadamente dentro de las DEMUNAS?					

### 3: Validez de experto

#### ANEXO 04

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N°01

#### INSTRUCCIÓN:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario de **Materias conciliables**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

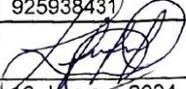
*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable Eficacia de la conciliación extrajudicial.**

**Definición de la variable:** Según Robbins y Coulter (1999), el liderazgo transformacional es la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas, es la influencia interpersonal que se ejerce por medio de un proceso de comunicación humana y que se analiza en función de las relaciones existentes entre las personas dentro de cierta estructura social.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1. CONFIDENCIALIDAD	Es confidencial	1. ¿Se garantiza que la información proporcionada durante la conciliación extrajudicial sea confidencial?	X		X		X		X		
		2. ¿Los participantes se sienten seguros de que su privacidad está protegida durante la conciliación extrajudicial?	X		X		X		X		
	No se divulga	3. ¿Se asegura que la información confidencial no se divulgue en ningún momento durante el proceso de conciliación?	X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2. NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD	Apoyo personalizando	4. ¿Se percibe que los mediadores son neutrales e imparciales durante la conciliación extrajudicial?	X		X		X		X		
	Atención individualizada	5. ¿Los participantes confían en la imparcialidad de los mediadores para resolver los conflictos de manera justa?	X		X		X		X		
		6. ¿Se garantiza que las decisiones tomadas durante la conciliación extrajudicial se basen únicamente en los hechos y la ley, sin influencias externas?	X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA Y RAPIDEZ	Es más rápida, es gratuita, resuelve los conflictos rápidamente	7. ¿Se observa que la conciliación extrajudicial es generalmente gratuita para las partes involucradas?	X		X		X		X		
		8. ¿Con qué frecuencia se experimenta que la conciliación extrajudicial resuelve el conflicto de manera rápida y eficiente?	X		X		X		X		
		9. ¿Los participantes encuentran que la conciliación extrajudicial ofrece una resolución más rápida en comparación con otros métodos legales disponibles?	X		X		X		X		

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de la variable Eficacia de la conciliación extrajudicial.
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recoger información para medir la variable
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Irwin Raúl Sullcarayme Aguilar
<b>Documento de identidad</b>	46300140
<b>Años de experiencia en el área</b>	6
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruano
<b>Institución</b>	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
<b>Cargo</b>	Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática
<b>Número telefónico</b>	925938431
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	13 de mayo 2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

  
 .....  
 Mg. Irwin R. Sullcarayme Aguilar  
 DNI: 46300140  
 CIP: 213623

## ANEXO 04

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N° 01

#### INSTRUCCIÓN:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario de **Eficacia de la conciliación extrajudicial**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

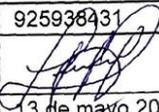
*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable Materias conciliables.**

**Definición de la variable:** Para (Vildoso, 2023) los asuntos de mediación son conflictos o disputas que pueden resolverse mediante la mediación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos de mediación extrajudicial en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar dependiendo de la jurisdicción y la ley local, pero generalmente incluye una amplia gama de asuntos como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1. FAMILIAR	Pensión de alimentos	1. ¿Con qué frecuencia se establece una pensión de alimentos de manera justa y adecuada durante procesos legales relacionados con la custodia de menores?	X		X		X		X		
	Tenencia	2. ¿Se observa que la tenencia de los hijos se decide de manera equitativa y considerando el bienestar de los menores involucrados?	X		X		X		X		
	Régimen de visitas	3. ¿Con qué frecuencia se establece un régimen de visitas que permita un contacto significativo y regular entre los hijos y el progenitor no custodio?	X		X		X		X		
	Reconocimiento voluntario de paternidad	4. ¿Cómo calificaría la efectividad y justicia del proceso legal en cuanto a la pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas y reconocimiento voluntario de paternidad, según su experiencia previa?	X		X		X		X		
	Normas de comportamiento	5. ¿Se percibe que el reconocimiento voluntario de la paternidad se promueve y facilita adecuadamente dentro del sistema legal?	X		X		X		X		

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Materias conciliables.
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	Irwin Raúl Sulicarayme Aguilar
Documento de identidad	46300140
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Cargo	Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática
Número telefónico	925938431
Firma	
Fecha	13 de mayo 2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

  
 .....  
 Mg. Irwin R. Sulicarayme Aguilar  
 DNI: 46300140  
 CIP: 213623

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

## Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 17/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2010 Fecha egreso: 08/01/2015	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	Maestro en Gestión Pública Fecha de diploma: 17/04/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 31/01/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

#### ANEXO 04

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N.º 03

#### INSTRUCCIÓN:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario **de Materias conciliables**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

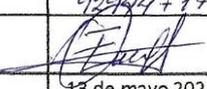
*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable Eficacia de la Conciliación Extrajudicial.**

**Definición de la variable:** Según Robbins y Coulter (1999), el liderazgo transformacional es la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas, es la influencia interpersonal que se ejerce por medio de un proceso de comunicación humana y que se analiza en función de las relaciones existentes entre las personas dentro de cierta estructura social.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1. CONFIDENCIALIDAD	Es confidencial	1. ¿Se garantiza que la información proporcionada durante la conciliación extrajudicial sea confidencial?	X		X		X		X		
		2. ¿Los participantes se sienten seguros de que su privacidad está protegida durante la conciliación extrajudicial?	X		X		X		X		
	No se divulga	3. ¿Se asegura que la información confidencial no se divulgue en ningún momento durante el proceso de conciliación?	X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2. NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD	Apoyo personalizado	4. ¿Se percibe que los mediadores son neutrales e imparciales durante la conciliación extrajudicial?	X		X		X		X		
	Atención individualizada	5. ¿Los participantes confían en la imparcialidad de los mediadores para resolver los conflictos de manera justa?	X		X		X		X		
		6. ¿Se garantiza que las decisiones tomadas durante la conciliación extrajudicial se basen únicamente en los hechos y la ley, sin influencias externas?	X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA Y RAPIDEZ	Es más rápida, es gratuita, resuelve rápido los conflictos	7. ¿Se observa que la conciliación extrajudicial es generalmente gratuita para las partes involucradas?	X		X		X		X		
		8. ¿Con qué frecuencia se experimenta que la conciliación extrajudicial resuelve el conflicto de manera rápida y eficiente?	X		X		X		X		
		9. ¿Los participantes encuentran que la conciliación extrajudicial ofrece una resolución más rápida en comparación con otros métodos legales disponibles?	X		X		X		X		

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Eficacia de la conciliación extrajudicial.
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	ELISEO PAREDES DIAZ
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	Docente
Número telefónico	929447177
Firma	
Fecha	13 de mayo 2024

**Valoración:**

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

  
 Paredes Díaz Eliseo  
 DNI: 42405118

**ANEXO 04**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO**

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**EXPERTO N.º 03**

**INSTRUCCIÓN:**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario de **Eficacia de la conciliación extrajudicial**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable Materias conciliables

**Definición de la variable:** Para (Vildoso, 2023) los asuntos de mediación son conflictos o disputas que pueden resolverse mediante la mediación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos de mediación extrajudicial en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar dependiendo de la jurisdicción y la ley local, pero generalmente incluyen una amplia gama de asuntos como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1. FAMILIAR	Pensión de alimentos	1. ¿Con qué frecuencia se establece una pensión de alimentos de manera justa y adecuada durante procesos legales relacionados con la custodia de menores?	X		X		X		X		
	Tenencia	2. ¿Se observa que la tenencia de los hijos se decide de manera equitativa y considerando el bienestar de los menores involucrados?	X		X		X		X		
	Régimen de visitas	3. ¿Con qué frecuencia se establece un régimen de visitas que permita un contacto significativo y regular entre los hijos y el progenitor no custodio?	X		X		X		X		
	Reconocimiento voluntario de paternidad	4. ¿Cómo calificaría la efectividad y justicia del proceso legal en cuanto a la pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas y reconocimiento voluntario de paternidad, según su experiencia previa?	X		X		X		X		
	Normas de comportamiento	5. ¿Se percibe que el reconocimiento voluntario de la paternidad se promueve y facilita adecuadamente dentro del sistema legal?	X		X		X		X		

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Materias conciliables.
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	ELISEO PAREDES DIAZ
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	Docente
Número telefónico	929447177
Firma	
Fecha	13 de mayo 2024

**Valoración:**

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
			X	

  
 Paredes Díaz Eliseo  
 DNI: 42405118

**REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	ABOGADO Fecha de diploma: 15/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 14/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 13/04/2013 Fecha egreso: 10/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

**ANEXO 04**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO**

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**EXPERTO N.º 03**

**INSTRUCCIÓN:**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario de **Eficacia de la conciliación extrajudicial**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*



**Matriz de validación del cuestionario de la variable Eficacia de la conciliación extrajudicial.**

**Definición de la variable:** Según Robbins y Coulter (1999), el liderazgo transformacional es la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas, es la influencia interpersonal que se ejerce por medio de un proceso de comunicación humana y que se analiza en función de las relaciones existentes entre las personas dentro de cierta estructura social.



DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones	
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DIMENSIÓN 1. CONFIDENCIALIDAD	Se confidencial	1. ¿Se garantiza que la información proporcionada durante la conciliación extrajudicial sea confidencial?	x		x				x			
	No se divulga	2. ¿Los participantes se sienten seguros de que su privacidad está protegida durante la conciliación extrajudicial?	x		x				x			
		3. ¿Se asegura que la información confidencial no se divulgue en ningún momento durante el proceso de conciliación?	x		x				x			
DIMENSIÓN 2. NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD	Apoyo personalizado	4. ¿Se percibe que los mediadores son neutrales e imparciales durante la conciliación extrajudicial?	x		x				x			
	Atención individualizada	5. ¿Los participantes confían en la imparcialidad de los mediadores para resolver los conflictos de manera justa?	x		x				x			
		6. ¿Se garantiza que las decisiones tomadas durante la conciliación extrajudicial se basen únicamente en los hechos y la ley, sin influencias externas?	x		x				x			
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA Y RAPIDEZ	Se maneja rápido, es gratuito, resuelve rápido los conflictos	7. ¿Se observa que la conciliación extrajudicial es generalmente gratuita para las partes involucradas?	x		x				x			
		8. ¿Con qué frecuencia se experimenta que la conciliación extrajudicial resuelve el conflicto de manera rápida y eficiente?	x		x				x			
		9. ¿Los participantes encuentran que la conciliación extrajudicial ofrece una resolución más rápida en comparación con otros métodos legales disponibles?	x		x					x		

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**



Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Eficacia de la conciliación extrajudicial.
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY STEFANY
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia
Cargo	Abogada
Número telefónico	975555631
Firma	
Fecha	13 de mayo 2024



Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	BUEN NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X



-----  
 VILLALOBOS GONZALES  
 CAROLAY STEFANY  
 DNI: 70275536

## ANEXO 04

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA INSTRUMENTO

#### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N.º 03

##### INSTRUCCIÓN:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar este instrumento de recojo de datos (cuestionario). A continuación, se le hace llegar el mismo, (Cuestionario de **Materias conciliables**) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia Rioja, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo

*Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).*

**Matriz de validación del cuestionario de la variable Materias conciliables.**

**Definición de la variable:** Para (Vidoso, 2023) los asuntos de mediación son conflictos o disputas que pueden resolverse mediante la mediación, es decir, cuestiones que las partes pueden resolver mediante procedimientos de mediación extrajudicial en lugar de recurrir a los tribunales. Estos asuntos pueden variar dependiendo de la jurisdicción y la ley local, pero generalmente incluyen una amplia gama de asuntos como disputas civiles, comerciales, familiares, vecinales, laborales o comunitarias.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones	
			SUFICIENCIA		CLARIDAD		COHERENCIA		RELEVANCIA			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DIMENSIÓN 1. FAMILIAR	Pensión de alimentos	1. ¿Con qué frecuencia se establece una pensión de alimentos de manera justa y adecuada durante procesos legales relacionados con la custodia de menores?	x		x				x			
	Tenencia	2. ¿Se observa que la tenencia de los hijos se decide de manera equitativa y considerando el bienestar de los menores involucrados?	x		x				x			
	Régimen de visitas	3. ¿Con qué frecuencia se establece un régimen de visitas que permita un contacto significativo y regular entre los hijos y el progenitor no custodio?	x		x				x			
	Reconocimiento voluntario de paternidad	4. ¿Cómo calificaría la efectividad y justicia del proceso legal en cuanto a la pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas y reconocimiento voluntario de paternidad, según su experiencia previa?	x		x				x			
	Normas de comportamiento	5. ¿Se percibe que el reconocimiento voluntario de la paternidad se promueve y facilita adecuadamente dentro del sistema legal?	x		x				x			

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Materias conciliables.
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY STEFANY,
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de justicia Lambayeque
Cargo	Abogado
Número telefónico	975555631
Firma	
Fecha	13 de mayo 2024

Valoración:

DEFICIENTE (0)	BAJO NIVEL (1)	MODERADO NIVEL (2)	MODERADO NIVEL (3)	ALTO NIVEL (4)
				X



.....  
VILLALOBOS GONZALES  
CAROLAY STEFANY,  
DNI: 70275536

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

## Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 07/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 23/03/2013 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	ABOGADA Fecha de diploma: 15/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/12/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2021 Fecha egreso: 18/08/2023	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

#### 4: Resultado de análisis de consistencia interna:

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

#### V1: GESTION ADMINISTRATIVA

	N	%
Casos		
Válido	25	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	25	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad - V1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	09

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA MATERIAS CONCILIABLES

#### V2: CALIDAD DE SERVICIO

	N	%
Casos		
Válido	25	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	25	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad - V2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.704	05

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiabl

## 5: Consentimiento informado:

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN MATERIAS CONCILIABLES EN UNA DEMUNA DE LA PROVINCIA DE RIOJA, 2024**

**Investigadora : América Lisbeth Torres Zulueta.**

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Eficacia de la conciliación extrajudicial en materias conciliables en una DEMUNA de la Provincia de Rioja, 2024”, cuyo objetivo es investigar cómo se vincula la efectividad de la conciliación extrajudicial en casos conciliables dentro de una Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) en la Provincia de Rioja durante el año 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca de la provincia de Rioja.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente: Marcar de acuerdo al indicador correspondiente, es importante que lea cuidadosamente cada uno de los ítems y en función a ello de acuerdo a su criterio marcar el recuadro indicado. Asimismo se le hace de conocimiento que el cuestionario es confidencial cumpliendo con cada uno de los códigos de ética.

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán respuestas a algunas preguntas.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará mediante el aplicativo de Google encuestas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada

para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora América Lisbeth Torres Zulueta, email: [altorreszulueta@ucvvirtual.edu.pe](mailto:altorreszulueta@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada de manera anónima llegando el presente cuestionario.



Nombre y apellidos : Irwin Raúl Sullcarayme Aguilar  
Fecha y hora : 06 junio del 2024.

## 7: Cálculo de muestra



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Poblacion:

100

Calcular

**Margen: 5%**

**Nivel de confianza: 95%**

**Poblacion: 100**

**Tamaño de muestra: 80**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

## 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



Lima, 31/05/2024

Carta P. 0073-2024-UCV-EPG-D

Lic.  
WILLIAM SANCHEZ EDQUEN  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TORRES ZULUETA , AMERICA LISBETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 70815278 y código de matrícula N° 7003128481; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN MATERIAS CONCILIABLES EN UNA DEMUNA DE LA PROVINCIA DE RIOJA, 2024**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

### Autorización de uso de información de entidad y/o empresa

Yo **WILLIAN SANCHEZ EDQUEN**, identificado con DNI N° **41623594**, en mi calidad de Alcalde de la entidad - Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, con R.U.C N°20178500083, ubicada en la ciudad de Nueva Cajamarca

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita **Torres Zulueta America Lisbeth**, Identificada con DNI N° **70815278**, de la Carrera profesional de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la entidad: *Recopilar datos en función a la dimensión confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, eficiencia y* *transparencia en sus respectivos indicadores, buscando dar respuesta al objetivo de estudio*; con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar al Grado de Magister,  Trabajo de investigación para optar al grado de Magister, ( ) Trabajo académico, ( ) Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.



  
\_\_\_\_\_  
**WILLIAN SANCHEZ EDQUEN**  
DNI: 42979340

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
\_\_\_\_\_  
Torres Zulueta America Lisbeth  
DNI 70815278

este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA