



Universidad César Vallejo

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de  
conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024

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

Maestro en Gestión Pública

#### AUTOR:

Bohorquez Ramirez, Leonid (orcid.org/0009-0006-2760-8712)

#### ASESORES:

Dra. Chipana Fernandez, Yolanda Maribel Mercedes (orcid.org/0000-0002-8609-3409)

Dr. Cuya Chamilco, Paolo Victor (orcid.org/0000-0003-4545-3540)

#### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

#### LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.", cuyo autor es BOHORQUEZ RAMIREZ LEONID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHIPANA FERNANDEZ YOLANDA MARIBEL MERCEDES DNI: 08674883 ORCID: 0000-0002-8609-3409	Firmado electrónicamente por: MCHIPANAFER el 09-08-2024 08:49:09

Código documento Trilce: TRI - 0848655





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BOHORQUEZ RAMIREZ LEONID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa 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: "Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
BOHORQUEZ RAMIREZ LEONID DNI: 09549933 ORCID: 0009-0006-2760-8712	Firmado electrónicamente por: LBOHORQUEZR el 10- 08-2024 11:11:09

Código documento Trilce: INV - 1751071



**Dedicatoria:**

A mis padres, Lea y Marcelino, con amor sincero y destino divino; su apoyo constante, su fe inquebrantable, me dieron la fuerza para alcanzar lo inalcanzable. Por cada sacrificio y cada lección, gracias por guiarme con su corazón.

### **Agradecimiento:**

A esta casa de saber, mi gratitud sincera, por abrirme las puertas y brindarme la esfera donde mis sueños florecen, con firmeza y sin temor; su apoyo y dedicación han sido un gran motor.

A mis docentes y guías, por su noble enseñanza, su paciencia y sabiduría han forjado mi confianza. Cada lección impartida, cada impulso en el andar, ha dejado en mi camino una huella sin par.

A todos ustedes mis compañeros, mi más profundo reconocimiento, por ser parte esencial de este noble intento. Esta experiencia transformadora, con gran amor llevo, a cada uno en mi corazón, un sincero agradecimiento.

## Índice de contenidos

Carátula	<b>Pág.</b>
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	13
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Expertos para validación de los instrumentos	16
Tabla 2: Confiabilidad de la Variable Gestión de Procedimientos Conciliatorios	17
Tabla 3: Confiabilidad de la Variable Resolución de Conflictos	17
Tabla 4: Frecuencia Observada de la variable Gestión de Procedimientos Conciliatorios	19
Tabla 5: Frecuencia Observada de la dimensión Preconciliación	20
Tabla 6: Frecuencia Observada de la dimensión Audiencia de Conciliación	21
Tabla 7: Frecuencia Observada de la dimensión Posconciliación	22
Tabla 8: Frecuencia Observada de la variable Resolución de Conflictos	23
Tabla 9: Frecuencia Observada de la dimensión Negociación	24
Tabla 10: Frecuencia Observada de la dimensión Mediación	25
Tabla 11: Frecuencia Observada de la dimensión Conciliación	26
Tabla 12: Frecuencia Observada de la dimensión Arbitraje	27
Tabla 13: Prueba de Normalidad de la gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos	28
Tabla 14: Correlación entre la Gestión de Procedimientos Conciliatorios y la Resolución de Conflictos	29
Tabla 15: Correlación entre la dimensión Preconciliación y la Resolución de Conflictos	30
Tabla 16: Correlación entre la dimensión Audiencia de Conciliación y la Resolución de Conflictos	31
Tabla 17: Correlación entre la dimensión Posconciliación y la Resolución de Conflictos	32

## Índice de gráficos y figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Estudio correlacional de corte transeccional	14
Figura 2: Frecuencia sobre Gestión de Procedimientos Conciliatorios	19
Figura 3: Frecuencia de la dimensión Preconciliación	20
Figura 4: Frecuencia de la dimensión Audiencia de Conciliación	21
Figura 5: Frecuencia de la dimensión Posconciliación	22
Figura 6: Frecuencia sobre la Variable Resolución de Conflictos	23
Figura 7: Frecuencia de la dimensión Negociación	24
Figura 8: Frecuencia de la dimensión Mediación	25
Figura 9: Frecuencia de la dimensión Conciliación	26
Figura 10: Frecuencia de la dimensión Arbitraje	27

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: establecer la relación entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Este trabajo alineado al objetivo de desarrollo sostenible (17) “Alianzas para lograr los objetivos”, estuvo enmarcado en el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 75 usuarios de un organismo público de Lima, a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios (uno para cada variable) de recolección de datos, siendo estos validados a partir del juicio de tres expertos y; su confiabilidad fue calculada desde el coeficiente de alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que, existe una relación directa y significativa entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, obteniéndose un Rho de Spearman de 0,528; con una correlación directa moderada y un valor de significancia de  $0,000 \leq 0,05$ .

En ese sentido, se concluyó que el organismo público debe implementar programas de capacitación continua, desarrollar monitoreo, asegurando la réplica de las prácticas más efectivas y promover la colaboración interinstitucional para mejorar la calidad de la gestión conciliatoria.

**Palabras clave:** Gestión conciliatoria, resolución de conflictos, procedimiento conciliatorio.

## Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between the management of conciliation procedures and the resolution of health conflicts in a public organization in Lima, 2024. This work aligned with the sustainable development objective (17) "Partnerships to achieve the objectives", was framed in the quantitative approach, with a non-experimental design and correlational descriptive scope, whose sample was made up of 75 users from a public organization in Lima, to whom two questionnaires were applied (one for each variable) for data collection. , these being validated based on the judgment of three experts and; Its reliability was calculated from Cronbach's alpha coefficient. The results showed that there is a direct and significant relationship between the management of conciliation procedures and the resolution of health conflicts in a public organization in Lima, 2024, obtaining a Spearman's Rho of 0.528; with a moderate direct correlation and a significance value of  $0.000 \leq 0.05$ .

In this sense, it was concluded that the public body must implement continuous training programs, develop monitoring, ensuring the replication of the most effective practices and promote inter-institutional collaboration to improve the quality of conciliatory management.

**Keywords:** Conciliatory management, conflict resolution, procedure conciliatory.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación abordó la gestión de procedimientos conciliatorios, definiéndose cómo la administración de actividades para solucionar conflictos mediante la conciliación extrajudicial, siendo su objetivo facilitar la comunicación entre las partes, fomentar el entendimiento recíproco y encontrar soluciones consensuadas (Bendezú, 2023). Respecto a la resolución de conflictos de salud, esta hace referencia al proceso de abordaje y solución de controversias relacionadas con la salud pública, identificando las causas del conflicto, buscando alternativas que permitan llegar a acuerdos que satisfagan las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas (Córdova et al., 2020). Este estudio es relevante puesto que ha contribuido al objetivo de desarrollo sostenible número (17), “Alianzas para lograr los objetivos”, enfocada en lograr la difusión y resguardo de los derechos en salud y la posibilidad de recurrir a otros mecanismos alternativos cuando surjan controversias entre los diferentes protagonistas del sistema nacional de salud.

A nivel internacional, en Europa países como España presentan desafíos vinculados con la administración de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos en salud ya que, la diversidad de normativas autonómicas en el país puede generar diversas controversias y discrepancias en entendimiento, interpretación y ejecución de los procedimientos de mediación y conciliación (Perna et al., 2022). Del otro lado del mundo, en México, la problemática se agrava por la complejidad del sistema de salud, la falta de recursos, la desigualdad en cuanto a la adquisición de programas de salud, la capacitación del personal de salud, la honestidad en los procedimientos y la interacción ciudadana en la ejecución de decisiones (Gutiérrez et al., 2021). Asimismo, en Chile persisten desafíos en la resolución de conflictos entre los usuarios y las entidades prestadoras de salud, pues la carencia de confiabilidad en las gerencias de salud y la percepción de inequidad en el acceso a la atención médica son algunas de las preocupaciones destacadas (Madariaga, 2019).

A nivel nacional, el proceso conciliatorio para resolver conflictos de salud, es direccionado por la Superintendencia Nacional de Salud, quien presenta una alta demanda para resolver controversias entre usuarios, entidades prestadoras de servicios de salud y gestión de fondos de seguros (SUSALUD, 2023). Al respecto, el artículo 30 del Decreto Legislativo 1158, faculta al Centro de Conciliación y Arbitraje CECONAR, institución adscrita a dicha Superintendencia para llevar los datos y el

acceso de espacios de conciliación y arbitraje para solucionar discrepancias que surjan entre los agentes del Sistema Nacional de Salud (Díaz, 2021). En ese sentido, al cierre del tercer trimestre de 2023, en dicho centro se contaba con un total 1869 procesos de controversias, de los cuales 1527 casos fueron remitidos al servicio de arbitraje, 307 a conciliación y 35 a mediación; siendo las disputas más recurrentes las asociadas a los beneficios de los seguros de salud en 49,6%, reembolsos y/o exenciones de pago con 20,3% y responsabilidad de profesionales de la medicina en un 16,5% (SUSALUD, 2023).

En el contexto local, se han observado deficiencias en la gestión conciliatoria por parte de un organismo público de Lima, pues los usuarios expresan preocupación sobre la imparcialidad y eficacia del proceso, debido a una posible carencia de entendimiento por el lado del personal conciliador acerca de sus necesidades de salud, generando desconfianza en estos, temiendo que las decisiones adoptadas terminen no favoreciendo sus exigencias. Por otro lado, los profesionales en conciliación pueden enfrentar retos relacionados con el reconocimiento y legitimidad de su labor conciliadora y mediadora en el ámbito de la salud, así como la necesidad de mantenerse actualizados en temas de gestión de conflictos relacionados a temas de la salud para desempeñar su rol de manera efectiva, lo que resulta en una baja productividad al momento de ofrecer respuestas y soluciones a las desavenencias entre los diversos agentes del sistema de salud.

En ese sentido, esta investigación se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024? De igual manera, se plantearon los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la preconciación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la audiencia de conciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024?; y (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la posconciación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024?

La justificación teórica fue planteada por Baena (2018) como, el basamento de los elementos teóricos y conceptuales asociados con las variables estudiadas. Por ello, esta investigación radica en la necesidad de comprender y mejorar los procesos de gestión de procedimientos conciliatorios en el rubro médico, específicamente en

un organismo público de Lima, pues existen diversos enfoques y modelos conceptuales en resolución de conflictos que pueden aplicarse para analizar y mejorar la eficacia de los procedimientos conciliatorios en este contexto específico.

De otro lado, la justificación práctica y/o social, Ñaupas et al., (2018) señalaron que la investigación ha buscado orientar y contribuir a la sociedad de forma justa y objetiva. En ese sentido, la resolución eficaz de problemas en el rubro médico contribuirá a reducir la litigiosidad, mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la confiabilidad en este tipo de programas. Además, una gestión eficiente de estos procedimientos puede ayudar a prevenir disputas prolongadas y costosas, beneficiando tanto a los usuarios como a las instituciones de salud. La justificación metodológica consistió en la aplicación de métodos de estudio cuantitativos para interpretar la gestión de procedimientos conciliatorios para la resolución de conflictos en el organismo público de salud de Lima. Esto implicó el uso de cuestionarios y revisión bibliográfica para recopilar datos relevantes sobre la eficacia, la equidad y la satisfacción de los usuarios con los procesos de conciliación (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto al objetivo general, se buscó establecer la asociación entre la administración de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Asimismo, se propuso como objetivos específicos: (a) determinar la relación que existe entre la preconciación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024; (b) establecer la relación que existe entre la audiencia de conciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024; y (c) determinar la relación entre la posconciación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Finalmente, se estableció como hipótesis general: la gestión de los procedimientos conciliatorios se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. De igual manera, se formularon las hipótesis específicas: (a) la preconciación se asocia con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, (b) la audiencia de conciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, y (c) la posconciación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024

Al abordar los estudios previos, a nivel nacional, Cayo et al., (2023) ejecutaron una investigación cuyo propósito fue conocer la vinculación entre la conciliación extrajudicial y la resolución de conflictos en Tacna, 2022. La misma se basó en un enfoque cuantitativo, estudio básico no experimental correlacional, los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado. Los hallazgos señalaron que, la mediación extrajudicial ocurre regularmente en un 58% en todos sus aspectos, y la resolución de disputas se alcanza en un 62.10% a niveles regulares. Además, se muestra una asociación positiva y altamente significativa entre la mediación extrajudicial y la resolución de disputas en Tacna, con una correlación moderada del 0,407.

Seguidamente, Soto (2023) desarrolló un estudio con el fin de analizar los motivos de la falta de eficacia en la mediación extrajudicial en el Distrito de Huánuco, 2022. La investigación cuantitativa utilizó el diseño no experimental y alcance explicativo, en tanto los datos fueron recopilados al ejecutar cuestionarios a 50 conciliadores del distrito. Los hallazgos obtenidos permitieron identificar diversas causas de esta ineficacia: 1) el accionar deficiente del mediador extrajudicial respecto con sus funciones básicas, y 2) la falta de una cultura de paz entre las partes, ya que carecen de una formación ética y valores que les permitan resolver conflictos mediante el diálogo. Por último, 3) la complejidad de los conflictos, pues se reconoce lo reclamado, pero el demandado argumenta tener derecho sobre el mismo y se niega a cumplir con sus obligaciones.

Por su parte, Flores y Soto (2021) en su estudio buscaron establecer la relación entre la mediación extrajudicial y la resolución de conflictos en temas familiares en Coronel Portillo, 2019, utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Los hallazgos permitieron observar una relación significativa entre ambas variables, con un valor estimado de  $r = 0.914$  y un  $p$  valor  $< 0.05$ , rechazando así la hipótesis nula.

Además, García A. (2019) en su estudio tuvo como propósito realizar el procedimiento de modernización de la gestión del arbitraje en materia de salud en el Perú. Esta se encuentra en el paradigma cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo, en tanto los datos fueron recopilados desde la revisión documental proveniente de estadísticas del CECONAR. Los resultados reflejaron que la modernización de esta variable muestra un progreso positivo hacia políticas

enfocadas en los ciudadanos.

Por último, Águila (2018) en su estudio se propuso identificar la vinculación entre la administración conciliatoria y la resolución de conflictos en asuntos familiares en la provincia de San Martín, 2016. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, utilizando un cuestionario dirigido a una muestra de 112 usuarios. Se confirmó la correlación entre la gestión conciliatoria y la resolución de conflictos en asuntos familiares, el cual conllevó a la aceptación de la hipótesis alternativa, dado que se obtuvo una significancia unilateral inferior a 0,05 y Pearson de 0,848, señalando una correlación moderada y positiva.

En el ámbito internacional, Rebayla et al., (2023) desarrollaron una investigación, cuyo fin fue determinar la Efectividad de la Mediación Conciliatoria en la Rama Regional de Arbitraje - Región Capital Nacional en Filipinas. Se empleó el método de investigación descriptivo-cuantitativo y la información se recabó aplicando un cuestionario a 60 empleados de la Comisión Nacional de Relaciones Laborales. Los resultados arrojaron que el proceso de mediación de conciliación, la duración del proceso, las habilidades del mediador conciliador y la terminación del proceso de mediación de conciliación en términos de eficacia, eficiencia y confiabilidad fueron altamente efectivos en dicha entidad. En ese sentido, se recomendó que los mediadores conciliadores eleven su compromiso para atender todas las solicitudes y posibles asistencias a nuestros trabajadores.

También, Wahu et al., (2023) desarrollaron una investigación, la cual buscó establecer el impacto de la estrategia de la administración de conflictos de negociación en la productividad de los profesores en colegios secundarios públicos del condado de Uasin-Gishu, Kenia, 2022. La investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, transversal y nivel explicativo, mientras que los datos fueron recabados aplicando cuestionarios a 427 profesores y directivos de dichas escuelas. El estudio reveló que concurría una relación positiva significativa entre ambas variables ( $r = 0,525$ ;  $p = 0,000$ ) en las escuelas secundarias del condado de UasinGishu, lo que demuestra que la estrategia de negociación de gestión de conflictos mejora positivamente la productividad.

Por su parte, Khan et al., (2022) determinaron la asociación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la flexibilidad e imparcialidad del Consejo de Resolución

de Disputas (RDC) de Pakistán. Se empleó el método de investigación descriptivo-cuantitativo y la información se recabó aplicando un cuestionario a 311 personas que acudieron ante tal instancia a resolver disputas. Los resultados muestran una relación directa entre la satisfacción de las personas y la flexibilidad del Consejo de Resolución de Disputas (RDC) de Pakistán ( $P = 0,007$ ). Además, no hay influencia política del RDC en las decisiones que se toman ( $P = 0,003$ ) y; de manera similar, se evidenció una asociación altamente significativa entre la satisfacción de las personas con la naturaleza imparcial de la RDC ( $p = 0,000$ ).

Seguidamente, Paredes (2022) desarrolló una investigación con la finalidad de evaluar si la mediación es efectiva para la solución de problemas laborales en el distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020. El estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental y transeccional; mientras que la data se ejecutó en un cuestionario a 24 trabajadores administrativos del distrito educativo. Los resultados indicaron que, el 63% y el 71% de los consultados perciben ambas variables en un nivel alto; además, se encontró una relación positiva media al estimar un coeficiente de 0,739 con un p valor de 0,000, confirmando la hipótesis alterna. Así, se resume que la mediación es el método extrajudicial más efectivo y preferido para resolver problemas, pues contribuye a los implicados a comprender mejor cómo se perciben estos sucesos.

Por último, Mora et al., (2021) abordaron una investigación con el fin de establecer la asociación entre la gestión y solución de conflictos desde el liderazgo de la enfermería en una entidad de salud pública en la provincia de Manabí, Ecuador. La misma estuvo enmarcada en un método descriptivo correlacional. Asimismo, se obtuvo un estadístico Rho de Spearman de 0,627, con un p valor menor a 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ), se respalda la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que la gestión y solución de conflictos en el liderazgo de enfermería en una entidad de salud pública, fue significativa para promover un entorno de trabajo positivo.

Al abordar las teorías que sustentan la variable gestión de procedimientos conciliatorios, surge la Teoría del Conflicto de Intereses, propuesta por Morton Deutsch en 1970 y se basa en la premisa de que los conflictos surgen cuando las personas perciben que sus intereses son incompatibles, planteando abordar los conflictos mediante la búsqueda de soluciones que satisfagan los intereses de todas las partes involucradas, en lugar de imponer soluciones basadas en el poder o la

autoridad (Bautista et al., 2019). Seguidamente, surge el Modelo de Negociación Basada en Intereses (NBI) de Harvard propuesta por Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton en 1981, el cual se centra en los principios de la negociación basada en intereses, donde se abordan los conflictos mediante la separación de las personas del problema, enfocándose en los intereses subyacentes en lugar de las posiciones, generando posibilidades de beneficio mutuo y estableciendo criterios reales para evaluar las propuestas (Perego, 2019).

Por último, el Modelo de los Círculos Concéntricos fue propuesto por Fisher en 1997, quien visualiza el conflicto como un conjunto de círculos concéntricos, con el problema central rodeado por capas de emociones, percepciones y relaciones, argumentando que para resolver efectivamente un conflicto, es necesario abordar no solo el problema en sí, sino también las emociones y las dinámicas interpersonales que lo rodean, pues al reconocer y trabajar en cada uno de estos niveles, las partes en conflicto pueden avanzar hacia una resolución más completa y satisfactoria, destacando la importancia de la comunicación, la empatía y la comprensión mutua para lograr una conciliación exitosa (Bautista et al., 2019).

En relación con la definición de la variable gestión de procedimientos conciliatorios, Cayo et al., (2023) la describieron como un proceso mediante el cual dos o más partes acuden a un mediador imparcial con el propósito de fomentar la comunicación y asistir a las partes en la búsqueda de una resolución para sus disputas, estando el mediador autorizado para proponer posibles soluciones, aunque las partes conservan el poder para ejecutar la sentencia última sobre el acuerdo. Por su parte, García y Ocaña (2023) definieron el proceso conciliatorio como una herramienta esencial para resolver disputas, facilitando la comunicación entre las partes involucradas desde un mediador, el cual desempeña un rol fundamental en el proceso al facilitar el acercamiento entre los implicados, siendo su propósito convencer a las partes de las ventajas de alcanzar un acuerdo que satisfaga sus intereses, antes de recurrir al sistema judicial.

Para Soto (2023), la gestión de procedimientos conciliatorios hace referencia al conjunto de actividades organizadas y utilizadas por un mediador para facilitar y administrar eficazmente el proceso de conciliación entre las partes en controversia, con el fin de alcanzar una solución pacífica y mutuamente aceptable. Al respecto, López et al., (2019) lo describen como un proceso metódico de resolución de

controversias basado en el consenso, respaldado por los principios de disposición de la justicia y libertad de los implicados, quienes, con la participación de un tercero neutral y competente conocido como conciliador, establecen acuerdos que se documentan en actas de conciliación, las cuales tienen validez ejecutiva y se convierten en decisiones definitivas.

En el contexto del Perú, dicho proceso es definido por la Ley de Conciliación-Ley 26872 como, una institución que se erige como un elemento alternativo para resolver disputas, donde las partes se dirigen a un centro de conciliación fuera del ámbito judicial, con el propósito de recibir apoyo en la búsqueda de un acuerdo mutuo para el conflicto. Dicha gestión conciliatoria se caracteriza por ser voluntaria, confidencial, flexible y participativa, donde el conciliador agiliza el diálogo entre los implicados en disputa para llegar a una alianza que beneficie a ambos. Este proceso se rige por principios de autonomía de la voluntad, igualdad, imparcialidad y neutralidad del conciliador. Además, las actas de conciliación tienen valor de cosa juzgada y mérito ejecutivo, lo que garantiza su cumplimiento (Pasión por el Derecho, 2021).

En lo que corresponde con las dimensiones de la gestión de procedimientos conciliatorios, se consideraron las establecidas en la Ley 26872, así como las planteadas por Romero G. (2003) y Águila (2018), se describen como sigue: (a) Preconciliación: esta etapa abarca desde la solicitud de conciliación hasta la programación de la audiencia. Se puede dimensionar analizando la accesibilidad y facilidad de solicitud de conciliación, la designación del conciliador, así como la eficiencia en la programación de las audiencias conforme a los plazos establecidos por la normativa; (b) Audiencia de conciliación: durante esta etapa, se lleva a cabo la reunión entre las partes involucradas y el conciliador para buscar una solución al conflicto. Aquí se puede evaluar la imparcialidad y competencia del conciliador, así como la efectividad de las técnicas de comunicación utilizadas para facilitar la comunicación y el propósito de alianzas y; (c) Posconciliación: después de la audiencia, se procede a la formalización y ejecución de los acuerdos alcanzados. En esta etapa, se puede medir la eficacia en la implementación de los acuerdos, así como la satisfacción de las partes con el proceso de conciliación y los resultados obtenidos.

Por otra parte, respecto a las características de la gestión de procedimientos conciliatorios, esta se identificó como un proceso estructurado que facilita la solución

de controversias a través del diálogo estructurado y la colaboración entre las partes, mediante un conciliador imparcial que los guía a identificar intereses comunes y elaborar acuerdos beneficiosos. La participación en el proceso es libre y consensuada por todas las partes involucradas; se preserva la reserva en la gestión de datos; se busca resolver los conflictos en un tiempo relativamente corto, comparado con los procedimientos judiciales; las partes tienen la libertad de proponer y aceptar soluciones ajustadas a sus necesidades; los acuerdos alcanzados son formalizados en actas y tienen validez jurídica, es un proceso de comunicación abierta y el entendimiento entre las partes y; es un procedimiento accesible a todas las personas, permitiendo una resolución de conflictos más inclusiva (Águila, 2018).

Sobre la relevancia del manejo de procedimientos conciliatorios, para Rebayla et al., (2023) es fundamental en la solución de conflictos de manera efectiva y pacífica, evitando la saturación de los tribunales judiciales y promoviendo la cooperación entre las partes involucradas. Algunos de los elementos clave del proceso conciliatorio incluyen la imparcialidad del conciliador, la confidencialidad del proceso, la voluntariedad de las partes para participar y la flexibilidad en la búsqueda de soluciones, garantizando un ambiente propicio para la comunicación abierta y la búsqueda de acuerdos mutuamente beneficiosos.

Al abordar las bases teóricas que sustentan la variable resolución de conflictos, se mencionó el Enfoque de la Transformación de Conflictos de Johan Galtung, desarrollado en la década de 1960 y centrado en el abordaje profundo de las causas de los conflictos y la transformación de las relaciones sociales para lograr una paz sostenible; proponiendo identificar y abordar las estructuras y dinámicas de poder desiguales que perpetúan los conflictos, promover la justicia social y fomentar la reconciliación entre las partes enfrentadas (Jondar et al., 2022). Seguidamente, surge el Modelo de Resolución de Conflictos de Thomas y Kilmann, desarrollado en 1974; indicando cinco estilos básicos para manejar conflictos: competir, acomodar, colaborar, comprometer, evitar y cooperar. Se sustenta en la idea que los individuos tienden a usar uno o más de estos estilos en situaciones de conflicto, y que comprenderlos y adaptarlos puede facilitar la resolución efectiva de las controversias. Este modelo ayuda a los individuos a comprender sus propios enfoques hacia el conflicto y a elegir estrategias efectivas para abordarlo, según las necesidades y la dinámica de la situación (Bautista et al., 2019).

Por último, actualmente se aborda la Teoría General de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS), cuyos orígenes derivan de la Teoría del Interés Común propuesta por William Ury en 1981 y que aboga por un enfoque colaborativo en la resolución de conflictos, donde las partes buscan soluciones que maximicen los beneficios para ambas partes, en lugar de adoptar una posición competitiva. La Teoría General de los MARC, se fundamenta en la premisa de que existen métodos distintos al litigio tradicional en los tribunales para resolver disputas e incluyen la conciliación, el arbitraje y el acuerdo. Esta teoría aboga por la utilización de estos mecanismos como una alternativa más rápida, flexible y menos costosa que el proceso judicial convencional, siendo su propósito el facilitar la resolución de conflictos de forma consensuada y satisfactoria para todas las partes implicadas (Soto, 2023).

Respecto a la definición de la variable resolución de conflictos, Kasim & Nurdin (2020) señalaron que es el proceso de manejo de disputas de manera constructiva para hallar soluciones beneficiosas para los agentes involucrados, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. Para Cayo et al., (2023), es el procedimiento de manejo de controversias constructiva, con el fin de conseguir resoluciones beneficiosas en los actores, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. Por su parte, Tykhanskyi et al., (2021) explican que la resolución alternativa de controversias es un camino hacia la reconciliación y la paz, donde se buscan soluciones que respeten los intereses y necesidades de cada parte, buscando alcanzar un acuerdo que beneficie a todos. También, Chávez et al., (2022) describen la resolución de conflictos, la identificación de áreas y objetivos compartidos en lugar de metas personales, lo cual supone abordarlo de forma adaptable, una comunicación extensa y el intercambio mutuo de datos para lograr la óptima solución para todos los involucrados.

Para Vado (2020), la resolución de conflictos es un proceso dinámico que implica la gestión de diferencias entre partes involucradas, con el objetivo de llegar a acuerdos o soluciones mutuamente satisfactorias y se caracteriza por su enfoque en la comunicación efectiva, el entendimiento de las necesidades e intereses de cada parte, la flexibilidad, la imparcialidad, el acatamiento de derechos de las partes y la búsqueda de opciones creativas para abordar las disputas de manera constructiva. Además, este proceso puede involucrar la intervención de terceros imparciales, como

mediadores o árbitros, para facilitar la negociación y llegar a una resolución equitativa.

En materia de salud, Chinchilla (2021) la entiende como el procedimiento de abordar y gestionar conflictos o desaciertos que aparecen en el marco de ofrecimiento de servicios sanitarios, ya sea entre pacientes y proveedores de atención médica, entre profesionales de la salud o entre distintas instituciones de salud. Este proceso busca encontrar soluciones que promuevan la mejora de la prestación, el resguardo del cliente y el bienestar general, garantizando el acceso oportuno a los servicios y el respeto a los actores involucrados. En ese sentido, el acceso a la administración alternativa de justicia es un propósito ideal para la mayoría de la población, y la forma más efectiva de alcanzarlo es mediante un acuerdo voluntariamente alcanzado, como resultado de un diálogo previo (García y Ocana, 2023).

En Perú, la resolución de conflictos de salud se regula en primer orden por la Ley General de Salud (Ley 26842), donde acuerda que todo individuo posee acceso a procedimientos alternativos para resolver controversias en los servicios de salud. En este marco normativo, se promueve la conciliación extrajudicial como un procedimiento eficaz para solucionar disputas entre usuarios y proveedores de servicios de salud, siendo los centros de conciliación extrajudicial, regulados por el Centro de Conciliación Extrajudicial en Salud (CECONAR), espacios neutrales y especializados para la resolución de conflictos de manera rápida, efectiva y accesible para todas las partes involucradas, consiguiendo optimizar el nivel de la prestación médica protegiendo los derechos de los cliente que conforman el programa.

Al abordar las dimensiones de la resolución de conflictos en salud, diversos autores (Soto, 2023; Cayo et al., 2023; Riego-Ramírez, 2021) consideran las siguientes: (a) la negociación es un medio por el cual solo los implicados pretenden lograr un convenio aceptable, a través de comunicación y la discusión de sus intereses, con el propósito de encontrar una solución que satisfaga a ambas; (b) la mediación implica la intervención de un tercero imparcial, que facilitará el diálogo entre los implicados en disputa, ayudando a que exploren y evalúen opciones para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, (c) La conciliación implica la intervención de un tercero acreditado y especializado, que facilita la solución de disputas; no obstante, a diferencia del mediador, el conciliador puede proponer soluciones concretas y puede actuar de manera más activa en la búsqueda de un acuerdo entre las partes, y (d) El arbitraje, donde las partes en disputa convienen

trasladar su conflicto a la decisión de un árbitro, el cual comprende las apelaciones y evidencias de ambos lados, y legisla un laudo arbitral que resuelve el conflicto de manera vinculante y definitiva.

En cuanto a las características de la resolución de conflictos, Khan et al., (2022) identificaron como tal; la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables, el fomento del diálogo constructivo, la promoción de la comunicación abierta y el entendimiento entre las partes involucradas promoviendo la igualdad e imparcialidad en el procedimiento. La resolución de conflictos también implica la utilización de métodos alternos al litigio para llegar a acuerdos voluntarios y duraderos.

Por último, la importancia de la resolución de conflictos radica en su capacidad para evitar escaladas de tensiones y confrontaciones, promoviendo la armonía y la colaboración entre las partes involucradas; la búsqueda de soluciones pacíficas y mutuamente aceptables, manteniendo relaciones saludables y productivas en diversos ámbitos; además de propiciarla adquisición de habilidades comunicativas, negociación y empatía, promoviendo un clima de confianza y cooperación (Cayo et al., 2023).

## II. METODOLOGÍA

En cuanto al tipo de estudio, este obedeció a una investigación básica, la cual definen Marotti de Mello y Wood (2019) como un estudio orientado a expandir el conocimiento teórico sin un propósito práctico inmediato, centrado en comprender principios fundamentales y desarrollar teorías que explican fenómenos naturales o sociales, contribuyendo al avance científico y al saber general. De acuerdo con la definición anterior, la investigación es básica, ya que busca desarrollar y comprender el conocimiento teórico sobre cómo se manejan los conflictos a través de la conciliación, sin necesariamente tener un propósito práctico o aplicado inmediato.

Asimismo, según el método de investigación, este estudio se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo, que pretende validar postulados por medio de la exploración de la asociación entre dimensiones analizadas, utilizando métodos matemáticos y/o hipótesis relacionadas con situaciones medibles que, a su vez, podrían ser cuantificados, generalmente a través de herramientas de recogida de información (Gihar, 2022).

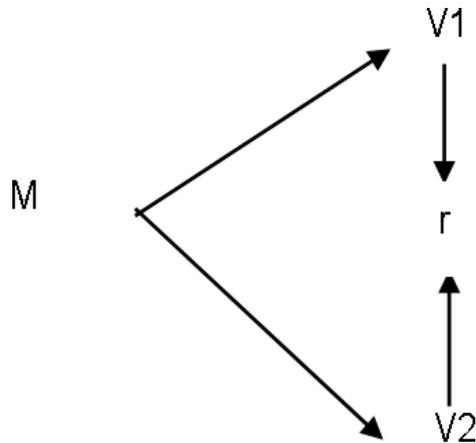
Además, en relación con el nivel, se adoptó un alcance descriptivo correlacional, el cual explica Taherdoost (2022), como las estrategias que pretenden medir aspectos relativos generales vinculados a las relaciones entre dos o más variables de la muestra o de todo el universo de estudio. Esto implica determinar la presencia o ausencia de conexiones entre las variables y los niveles de relación existentes, utilizando un coeficiente específico conocido como coeficiente de correlación, cuyos valores varían entre -1,00 y +1,00. El estudio se ajusta plenamente a esta descripción, ya que su objetivo principal consiste en establecer la asociación entre los constructos analizados, fundamentándose en los coeficientes de evaluación.

En cuanto al diseño del estudio, se adhiere al enfoque no experimental, el cual se caracteriza por una metodología en la que las dimensiones no se manipulan deliberadamente. Bajo esta perspectiva, el investigador observa y describe los fenómenos en su entorno natural sin intervenir activamente en ellos. Se fundamenta en la observación, recolección y análisis de datos para comprender las relaciones entre variables, sin involucrar la introducción de tratamientos o la manipulación de variables por parte del investigador (Asenahabi, 2019). Por último, en lo que concierne a la temporalidad del estudio, este adopta un enfoque transversal, lo que implica la

recopilación de datos en un único punto en el tiempo, con el propósito de examinar la relación entre variables en un momento específico (Manterola et al., 2023).

### Figura 1

*Estudio correlacional de corte transeccional*



**Siendo:**

**M:** muestra

**V1:** Gestión de procedimientos conciliatorios

**V2:** Resolución de conflictos

**r:** relación entre variables

**Nota.** Adaptado de Taherdoost (2022).

Respecto a las variables y su operacionalización, Soto (2023) definió a la gestión de procedimientos conciliatorios, como un conjunto de actividades organizadas y utilizadas por un tercero imparcial y neutral para facilitar y administrar eficazmente el proceso de conciliación entre partes en controversia, con el fin de alcanzar una resolución pacífica y mutuamente aceptable. Esta definición operacional se pudo medir desde tres dimensiones: preconciación, audiencia de conciliación y posconciación con un total de 20 indicadores medidos con escala ordinal y utilizando como instrumento un cuestionario constituido por 20 preguntas tipo Likert que cuenta con cinco opciones diversas e intervalo ordinal.

En cuanto a la variable resolución de conflictos en salud, Cayo et al., (2023) lo definieron como el proceso de manejo de controversias o desacuerdos de manera constructiva para hallar soluciones beneficiosas para los involucrados, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. Esta se puede medir desde las dimensiones, con un total de 20 indicadores medidos con escala ordinal y utilizando como instrumento un cuestionario constituido por 20 preguntas tipo Likert, el cual

dispone de 5 propuestas múltiples e intervalo ordinal.

La población se constituyó por el total de individuos que disponen atributos similares, los cuales se estima como universo de la investigación. Así, se representaron de manera general a través de individuos, elementos, grupos, fenómenos, entre otros, que disponen de ciertas cualidades para ser estudiados ((Manterola et al., 2023)). En ese sentido, la población se constituyó por 75 usuarios de un Centro de Conciliación de Lima que presentaron controversias con otros actores del sistema nacional de salud y que recibieron respuestas en el 2024.

Se consideraron como criterios de inclusión a todos los usuarios que presentaron controversias con otros actores del sistema de salud y que recibieron respuestas por parte de un centro de conciliación especializado en temas de salud de un organismo público en el año 2024. Respecto a los criterios de exclusión, no se consideraron los usuarios que acudieron al referido centro especializado en el 2024 presentando controversias con otros actores del sistema de salud pero que no generaron expedientes administrativamente hablando.

Por otra parte, la muestra se refiere al grupo representativo de individuos o elementos seleccionados de una población más grande que se estudia con el fin de obtener conclusiones o inferencias sobre el universo de estudio. Por lo tanto, debido a que la población es finita y controlable, se obtuvo una muestra censal, definida como aquella constituida por la totalidad de los sujetos de investigación que conforman la población y se corresponde con los beneficiarios de los servicios de esta entidad pública que imparte sus servicios en la ciudad de Lima en el año 2024 (Hernández & Mendoza, 2018).

En relación con el tipo de muestreo, se adoptó un muestreo no probabilístico, puesto que no se opta por una representativa mediante procedimientos aleatorios, sino que se recaba información de los individuos de la población en su totalidad (Polania et al., 2020). En lo que respecta a las técnicas de recolección de datos, se usó la encuesta que, según Pandey y Pandey (2021), se concibe como el grupo de tácticas usadas para obtener la data. En esta investigación, se aplicó la encuesta mediante el uso de herramientas pertinentes para medir la relación entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Por otro lado, se empleó el cuestionario como medio para recabar la información, el cual consiste en elaborar un grupo organizado de interrogantes relacionadas con la materia de investigación y las hipótesis, con el propósito de recopilar datos que respalden estas propuestas (Ñaupas et al., 2018). En el trabajo, ambas encuestas estaban conformadas por ítems organizados, incluyendo 20 preguntas para la variable gestión de procedimientos conciliatorios y 20 preguntas para la resolución de conflictos, evaluadas a través de respuestas en escalas de Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), algunas veces (3), neutral (4) y totalmente de acuerdo (5).

La validación es garantía de que los hallazgos derivados consigan aceptación (Sürücü y Maslakçı, 2020). En ese sentido, se realizó a partir del juicio de expertos del área de gestión pública según el diseño propuesta por la Universidad César Vallejo. Luego, se aplicó el Coeficiente V de Aiken para determinar la consistencia en las respuestas de los expertos respecto a la pertinencia y relevancia de los ítems de los instrumentos. Este coeficiente mide la concordancia entre las calificaciones otorgadas por los expertos a cada ítem, por lo que, un valor de V de Aiken cercano a 1 indica alta concordancia y, por ende, mayor validez del instrumento. Las presentes variables han sido evaluadas, conforme al detalle siguiente:

**Tabla 1**

*Expertos para validación de los instrumentos*

<b>Nro.</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Resultado</b>
1	Doctor	Jara Aguirre, Chantal	Aplicable
2	Doctora	Cabrera Chaupin, Saba Asunción	Aplicable
3	Doctor	Melgar Begazo, Arturo Eduardo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Además, la confiabilidad se refiere a la robustez del instrumento de medición utilizado y su coherencia a lo largo del tiempo. En este estudio, la confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual implica la aplicación de los dos instrumentos en una prueba piloto con características similares a las de la muestra seleccionada, aunque no formen parte de la misma (Almanasreh et al., 2019).

Se considera que una puntuación óptima en este coeficiente se sitúa entre 0.70 y 0.90, siendo particularmente aceptable aquella cercana a 0.80 (Asenahabi, 2019) y en esta investigación se aplicaron los cuestionarios mediante una prueba piloto a una muestra de 20 beneficiarios de los servicios que brinda este organismo público, siendo que en el cuestionario de la variable gestión de procedimientos conciliatorios, obteniendo un coeficiente de 0,988 representando una alta confiabilidad:

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la Variable Gestión de Procedimientos Conciliatorios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Fuente: Datos obtenidos en SPSS 26

En relación con la resolución de conflictos, se obtuvo un estadístico de 0,989 representando también una alta fiabilidad del instrumento:

**Tabla 3** *Confiabilidad de la Variable Resolución de Conflictos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	20

Fuente: Datos obtenidos en SPSS 26

En consideración a lo anteriormente señalado, se procedió a la aplicación de los cuestionarios a los usuarios que son beneficiados por los servicios que brinda este organismo, de manera presencial y también mediante la herramienta Google Forms cuyas respuestas fueron recaudadas mediante correo electrónico y otras herramientas virtuales, sobre todo a aquellos beneficiarios que ya concluyeron con sus respectivos procedimientos en este organismo público de Lima, lográndose recabar las respuestas de 75 personas. Estos datos fueron inicialmente tratados mediante el programa Microsoft Excel 2011 y posteriormente se aplicaron los procedimientos metodológicos recomendados para el análisis estadístico utilizando el software SPSS 26, lo cual permitió la obtención de resultados en formato numérico (Rivadeneira, et al., 2020).

Los aspectos éticos permitieron evaluar si el estudio efectuado respeta los derechos humanos y de propiedad intelectual, incluyendo la referencia adecuada de

las fuentes utilizadas, el resguardo de la integridad de los individuos y la fiabilidad de los datos, además de seguir los principios fundamentales éticos (Sánchez 2020); bajo esa mirada, la instrumentación de los cuestionarios se pidió la participación voluntaria de los participantes que conformaron la muestra, los cuales proporcionaron la información de forma anónima, asegurando la confidencialidad de la identidad de cada uno de ellos. Del mismo modo, al realizar esta investigación, se tomó en cuenta la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos aprobada por la RVI 081-2024-VI-UCV, el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, se evitó casos de alta similitud mediante la aplicación del software Turnitin, se afirmó el compromiso de respetar los derechos de autor del contenido obtenido de fuentes documentales, incluyendo citas y referencias según APA 7ma. Edición.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos para analizar descriptivamente las variables y sus dimensiones, producto de la aplicación de los de los cuestionarios de recogida de datos.

#### Variable Gestión de Procedimientos Conciliatorios

**Tabla 4**

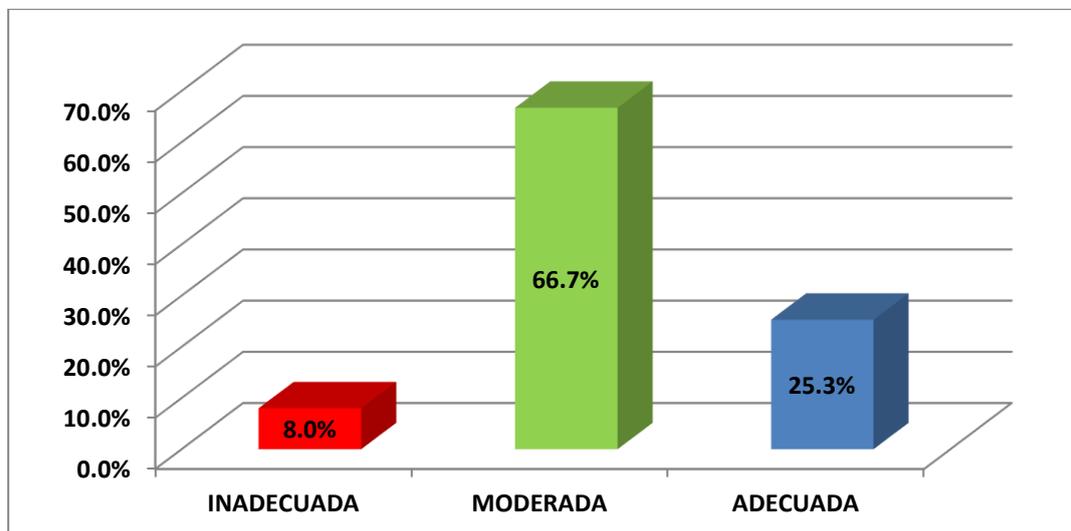
*Frecuencia Observada de la variable Gestión de Procedimientos Conciliatorios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuada	6	8,0	8,0
	Moderada	50	66,7	74,7
	Adecuada	19	25,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 2.**

*Frecuencia sobre Gestión de Procedimientos Conciliatorios*



La información reflejada en la tabla 4 y figura 2 señalan que, el 66,7% de los usuarios encuestados de un organismo público de Lima, percibieron que la gestión de los procedimientos conciliatorios como un nivel moderado, mientras que 25,3% de los beneficiarios consideraron como adecuado y sólo el 8,0% opinaron que existe una

inadecuada gestión en los procedimientos conciliatorios. En ese sentido, la mayoría de los usuarios percibe la gestión de procedimientos conciliatorios en niveles desde moderada hasta adecuada con hasta 92% de la muestra, lo que indica necesidad de mejoras para aumentar la percepción de efectividad de dicho proceso.

**Tabla 5**

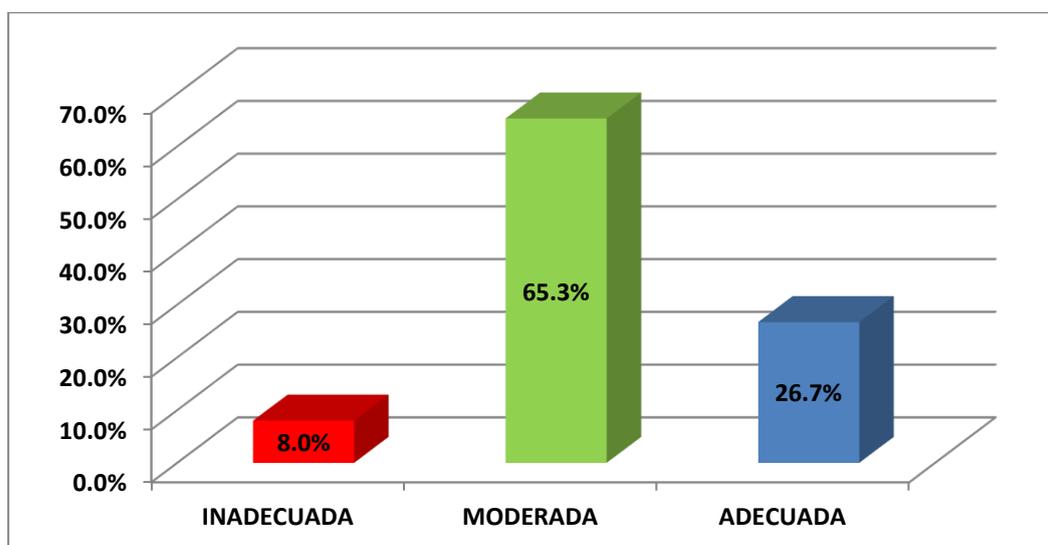
*Frecuencia Observada de la dimensión Preconciliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	8,0	8,0	8,0
Moderada	49	65,3	65,3	73,3
Adecuada	20	26,7	26,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

*Fuente:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 3.**

*Frecuencia de la dimensión Preconciliación*



Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 5 y figura 3 nos señalan que, el 65,3% de los usuarios de un organismo público de Lima encuestados, percibieron que la gestión del procedimiento de preconciliación es de nivel moderado, a la vez que el 26,7% de ellos consideraron como resultado que es adecuado y apenas el 8,0% enfatizaron en una inadecuada gestión en la preconciliación. En términos generales, la etapa de preconciliación se considera como moderada, lo cual indica la

necesidad de fortalecer dicha fase para establecer bases sólidas y organizadas que faciliten el diálogo efectivo y la comprensión del conflicto

**Tabla 6**

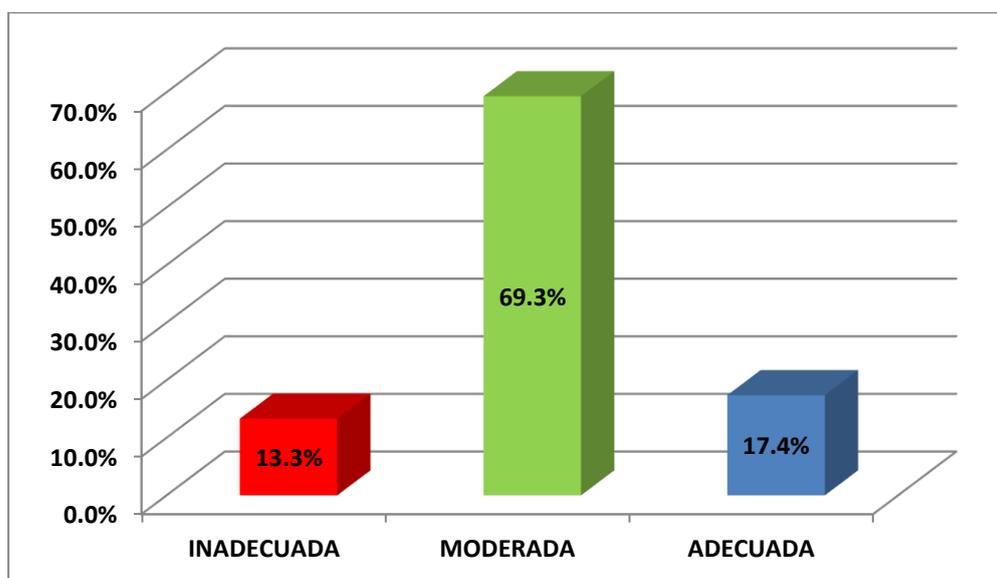
*Frecuencia Observada de la dimensión Audiencia de Conciliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	10	13,3	13,3	13,3
Moderada	52	69,3	69,3	82,7
Adecuada	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

*Fuente:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 4.**

*Frecuencia de la dimensión Audiencia de Conciliación*



La información reflejada en la tabla 6 y figura 6 evidencian que, el 69,3% de los usuarios de un organismo público de Lima consultados, perciben la audiencia de conciliación como moderada, a la vez que 17,4% la considera como adecuada y; 13,3% percibe una inadecuada audiencia de conciliación. Como puede observarse, la gestión de la audiencia de conciliación es percibida mayoritariamente como moderada, siendo necesario fortalecer dicha fase para garantizar imparcialidad y claridad en el proceso, generando propuestas que satisfagan a todas las partes

involucradas.

**Tabla 7**

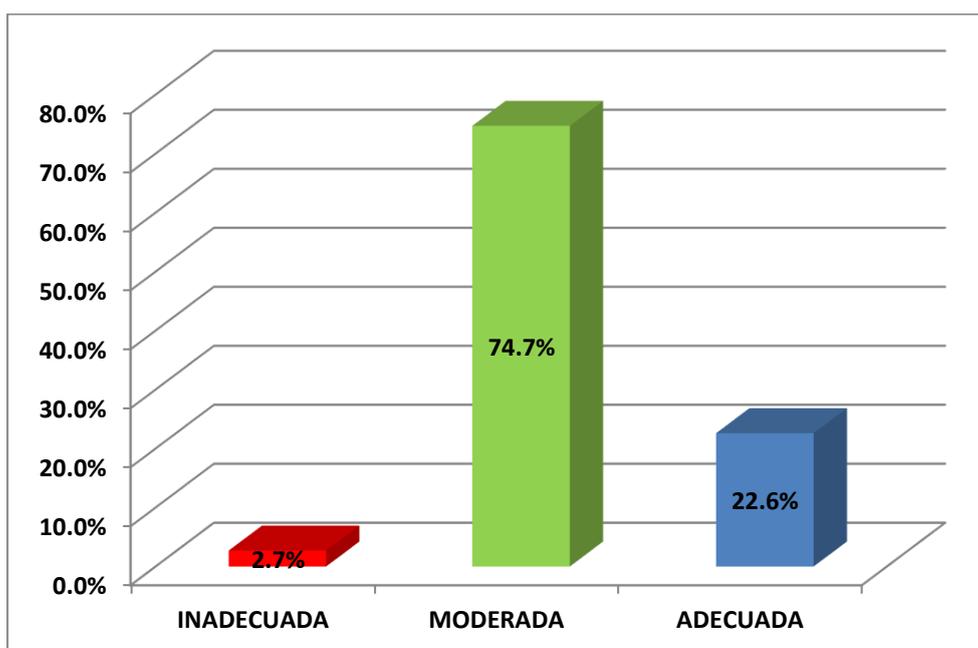
*Frecuencia Observada de la dimensión Posconciliación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuada	2	2,7	2,7	2,7
	Moderada	56	74,7	74,7	77,3
	Adecuada	17	22,6	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

*Fuente:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 5.**

*Frecuencia de la dimensión Posconciliación*



La información mostrada en la tabla 7 y figura 5 señalan que, el 74,7% de los usuarios de un organismo público de Lima encuestados, perciben la gestión de la Posconciliación como moderada, 22,6% la considera adecuada y; apenas 2,7% percibe una inadecuada gestión de la Posconciliación. En ese sentido, puesto que la etapa de posconciliación es considerada como modera, se deben adoptar medidas para para asegurar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos, promoviendo la sostenibilidad y confianza en el proceso de resolución de conflictos.

## Variable Resolución de Conflictos

**Tabla 8**

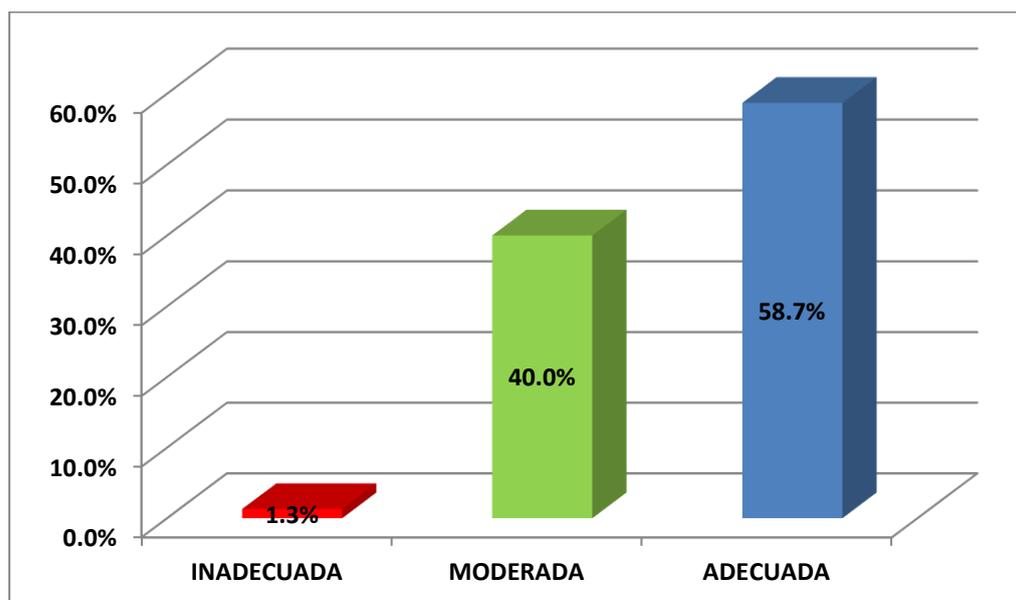
*Frecuencia Observada de la variable Resolución de Conflictos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	1	1,3	1,3	1,3
Moderada	30	40,0	40,0	41,3
Adecuada	44	58,7	58,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

*Nota:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 6.**

*Frecuencia sobre la Variable Resolución de Conflictos*

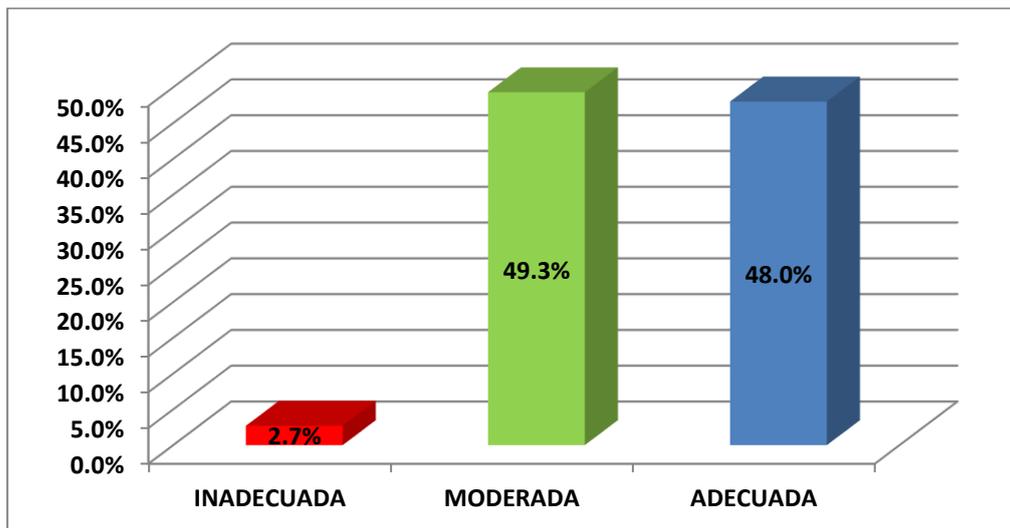


Los datos que se muestran en la tabla 8 y figura 6 señalan que, el 58,7% de los usuarios de un organismo público de Lima consultados, perciben la resolución de conflictos como adecuada, mientras que 40,0% de ellos la considera como moderada y, sólo 1,3% opina que existe una inadecuada resolución de conflictos. Como se observa, la mayoría de los usuarios valora favorablemente el proceso de resolución de conflictos, con hasta 98,7% de los encuestados que la ubican entre adecuada y moderada, siendo importante fortalecer la resolución de conflictos, garantizando que las disputas se resuelvan de manera justa y efectiva.

**Tabla 9***Frecuencia Observada de la dimensión Negociación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	2	2,7	2,7	2,7
Moderada	37	49,3	49,3	52,0
Adecuada	36	48,0	48,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

*Fuente:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 7.***Frecuencia de la dimensión Negociación*

La información mostrada en la tabla 9 y figura 7 evidencian que, el 49,3% de los usuarios de un organismo público de Lima consultados, perciben la negociación de conflictos como moderada, seguida muy de cerca por un 48,8% de ellos que la considera adecuada y; apenas 2,7% percibe un inadecuado proceso de negociación. En ese sentido, 97,3% de los usuarios perciben la negociación entre moderada y buena con valores similares, siendo importante fortalecer dicho mecanismo para alcanzar acuerdos beneficiosos para todas las partes involucradas.

**Tabla 10**

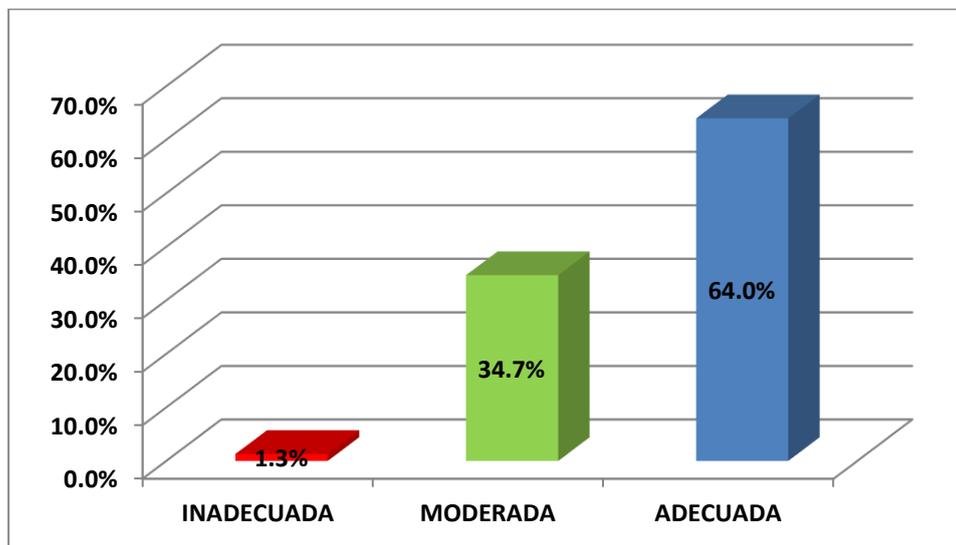
*Frecuencia Observada de la dimensión Mediación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	1	1,3	1,3	1,3
Moderada	26	34,7	34,7	36,0
Adecuada	48	64,0	64,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

*Nota:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 8.**

*Frecuencia de la dimensión Mediación*

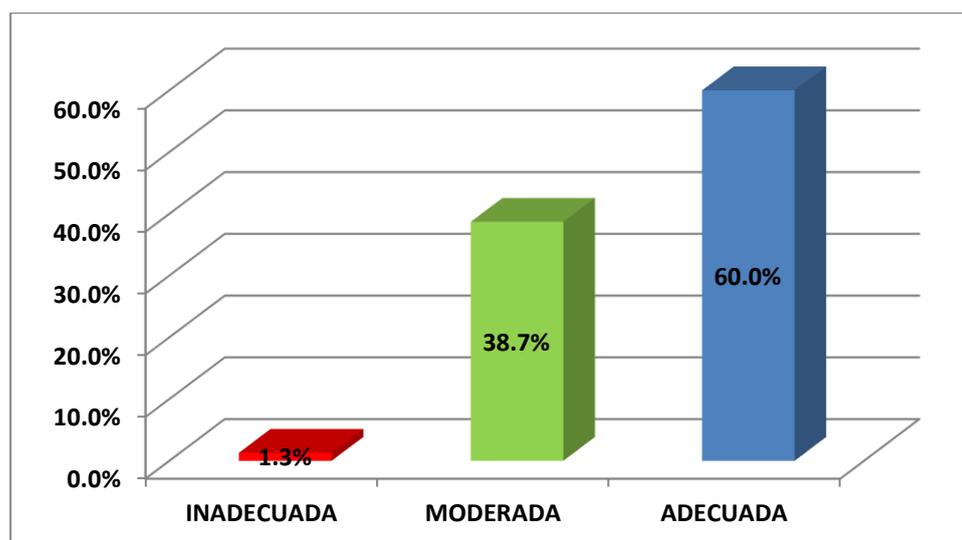


La información mostrada en la tabla 10 y figura 8 refleja que, el 64,0% de los usuarios de un organismo público de Lima consultados, perciben la mediación de conflictos como adecuada, 34,7% de ellos que la considera moderada y; apenas 1,3% percibe un inadecuado proceso de mediación. Como se observa, la mayoría de los usuarios valora positivamente el mecanismo de mediación, con hasta 98,7% de los encuestados que la ubican entre adecuada y moderada, siendo fundamental fortalecer la mediación, para facilitar el entendimiento entre las partes a través de un tercero neutral, incrementando la probabilidad de alcanzar soluciones duraderas y equitativas.

**Tabla 11***Frecuencia Observada de la dimensión Conciliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuada	1	1,3	1,3
	Moderada	29	38,7	40,0
	Adecuada	45	60,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0

*Nota:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

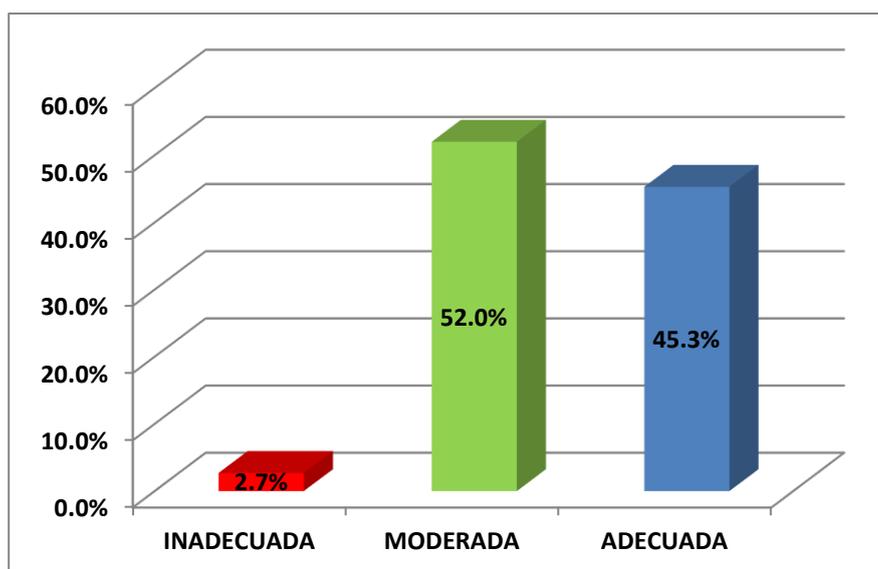
**Figura 9.***Frecuencia de la dimensión Conciliación*

La tabla 11 y figura 9 muestran que, el 60,0% de los usuarios de un organismo público de Lima encuestados, perciben la conciliación de conflictos como adecuada, 38,7% de ellos que la considera moderada y; apenas 1,3% percibe un inadecuado proceso de conciliación. Según lo observado, la mayoría de los usuarios percibe muy favorable el mecanismo de conciliación, con hasta 98,7% de los consultados que la ubican entre adecuada y moderada, siendo fundamental fortalecer la conciliación, ya que promueve el diálogo y la colaboración entre las partes, facilitando acuerdos mutuos y sostenibles que previenen futuros desacuerdos.

**Tabla 12***Frecuencia Observada de la dimensión Arbitraje*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Inadecuada	2	2,7	2,7
	Moderada	39	52,0	54,7
	Adecuada	34	45,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0

*Nota:* Información derivada de aplicar el cuestionario a usuarios de un organismo público de Lima, 2024.

**Figura 10.***Frecuencia de la dimensión Arbitraje*

Los datos mostrados en la tabla 12 y figura 10 señalan que, el 52,0% de los usuarios de un organismo público de Lima consultados, perciben el proceso de arbitraje para resolver conflictos en un nivel moderado, 45,3% de ellos ubica dicha dimensión como adecuada y; sólo 2,7% percibe un inadecuado proceso de arbitraje. Como puede observarse, la mayoría de los usuarios percibe el mecanismo de arbitraje entre moderado y bueno con hasta 97,3% de los consultados, siendo fundamental fortalecer esta alternativa, ya que proporciona una resolución imparcial y vinculante, asegurando que las partes cumplan con los acuerdos y evitando recurrir a procesos judiciales largos y costosos.

### 3.2. Prueba de normalidad

**Ho:** El puntaje de los datos de las variables gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos está distribuido normalmente

**Hi:** El puntaje de los datos de las variables gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos no está distribuido normalmente.

Si el valor p es  $\leq 0,05$ , se rechaza la Ho, sugiriendo que el puntaje de los datos no está distribuido normalmente.

**Tabla 13**

*Prueba de Normalidad de la gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Procesos Conciliatorios	,116	75	,015
Resolución de Conflictos	,130	75	,003

Fuente: Datos obtenidos desde SPSS 26.

En vista de que la muestra supera los 50 sujetos, se procedió a aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo puntajes significativos para las variables Gestión de Procedimientos Conciliatorios y Resolución de Conflictos. Por lo tanto, debido a que el p valor de las variables es inferior a 0,05, se rechaza la Ho de que el puntaje de los datos está distribuido normalmente, llegando a concluir que, el puntaje de los datos para ambas variables no está distribuido normalmente (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, se procedió a demostrar los supuestos de investigación, desde el estadístico Rho de Spearman.

### 3.3. Análisis inferencial

#### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis General

**Ho:** La gestión de los procedimientos conciliatorios no está relacionada con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

**Hi:** La gestión de los procedimientos conciliatorios se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Si el valor p es  $\leq 0,05$ , se debe rechazar la Ho. Si el valor p es  $> 0,05$ , se acepta la Ho.

**Tabla 14**

*Correlación entre la Gestión de Procedimientos Conciliatorios y la Resolución de Conflictos*

			Gestión de Procedimientos Conciliatorios	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Gestión de	Coeficiente r	1,000	,528
	Procedimientos	Sig. (bilateral)	.	,000
	Conciliatorios	N	75	75
	Resolución de	Coeficiente r	,528	1,000
	Conflictos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*Fuente.* Datos obtenidos desde SPSS 26.

Los datos mostrados en la tabla 14, arrojan un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; razón por la cual se rechaza la Ho, concluyendo que; la gestión de los procedimientos conciliatorios se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. De igual manera, se obtuvo un estadístico Rho de 0,528; que muestra que existe una correlación directa moderada entre ambas variables. Esto significa que, a medida que una variable aumenta, la otra tiende a aumentar también, aunque no de manera perfecta ni fuerte, pero sí con una tendencia notable. (Hernández & Mendoza, 2018).

### **Hipótesis específica 1**

**Ho:** La preconciliación no está asociada con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

**Hi:** La preconciliación se asocia con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Si el valor p es  $\leq 0,05$ , se debe rechazar la Ho. Si el valor p es  $> 0,05$ , se acepta la Ho.

**Tabla 15***Correlación entre la dimensión Preconciliación y la Resolución de Conflictos*

		Preconciliación	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Preconciliación	Coeficiente r	1,000
		Sig. (bilateral)	,462
		N	75
	Resolución de Conflictos	Coeficiente r	,462
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

*Fuente.* Datos obtenidos desde SPSS 26.

La información que se muestra en la tabla 15, arroja un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; por lo que se debe rechazar la  $H_0$ , llegando a concluir que; la preconciliación se asocia significativamente con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Por otra parte, se obtuvo un estadístico Rho de 0,462; que muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión preconciliación y la variable resolución de conflictos. Esto permite suponer que, a medida que los valores de la preconciliación aumentan, la variable resolución de conflictos tiende a aumentar también, aunque no de manera perfecta ni fuerte, pero sí con una tendencia notable. (Hernández & Mendoza, 2018).

### **Hipótesis específica 2**

**$H_0$ :** La audiencia de conciliación no está relacionada con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

**$H_1$ :** La audiencia de conciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Si el valor p es  $\leq 0,05$ , se debe rechazar la  $H_0$ . Si el valor p es  $> 0,05$ , se acepta la  $H_0$ .

**Tabla 16***Correlación entre la dimensión Audiencia de Conciliación y la Resolución de Conflictos*

			Audiencia de Conciliación	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Audiencia de Conciliación	Coeficiente r	1,000	,559
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Resolución de Conflictos	Coeficiente r	,559	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*Fuente.* Datos obtenidos desde SPSS 26.

Los datos obtenidos y reflejados en la tabla 16, arrojaron un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; por lo que se debe rechazar la  $H_0$ , llegando a concluir que; la audiencia de conciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

De igual manera, se obtuvo un coeficiente Rho de 0,559; que muestra que existe una correlación directa moderada entre la dimensión audiencia de conciliación y la variable resolución de conflictos. Esto indica que, en la medida que los valores de la dimensión audiencia de conciliación aumentan, la variable resolución de conflictos tiende a aumentar también, aunque no de manera perfecta ni fuerte, pero sí con una tendencia notable. (Hernández & Mendoza, 2018).

### Hipótesis específica 3

**$H_0$ :** La posconciliación no está relacionada con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

**$H_1$ :** La posconciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Si el valor p es  $\leq 0,05$ , se debe rechazar la  $H_0$ . Si el valor p es  $> 0,05$ , se acepta la  $H_0$ .

**Tabla 17***Correlación entre la dimensión Posconciliación y la Resolución de Conflictos*

		Posconciliación	Resolución de Conflictos	
Rho de Spearman	Posconciliación	Coeficiente r	1,000	,402
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Resolución de Conflictos	Coeficiente r	,402	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*Fuente.* Datos obtenidos desde SPSS 26.

Los datos mostrados en la tabla 17, arrojan un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; razón por la cual se rechaza la  $H_0$ , concluyendo que; la posconciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Asimismo, se obtuvo un coeficiente Rho de 0,402; que muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Posconciliación y la variable resolución de conflictos. Esto permite inferir que, en la medida que los valores de la dimensión Posconciliación aumentan, la variable resolución de conflictos también debe aumentar (Hernández & Mendoza, 2018).

#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Por lo tanto, una vez que se aplicaron los cuestionarios para recolectar los datos a los usuarios de dicho organismo, su procesamiento y análisis estadístico, se procedió a discutir dichos resultados, tomando en cuenta los elementos que los vinculan y contrastándolos con los antecedentes y referentes teóricos.

En ese sentido y al comprobar la hipótesis general de esta investigación, los datos encontrados en el estadístico Rho (0,790), afirman que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud. Estos hallazgos se consideraron estadísticamente significativos con un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ . Así, se permitió aceptar la  $H_1$  que establece que, la gestión de los procedimientos conciliatorios se relaciona significativamente con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.

Asimismo, los alcances determinaron que, al analizar la variable gestión de procedimientos conciliatorios, se observó que 66,7% de los usuarios de un organismo público de Lima, la perciben como moderada, mientras que 25,3% de ellos la considera como adecuada y sólo 8,0% opina que existe una inadecuada gestión de dichos procesos. En relación a la variable resolución de conflictos, 58,7% de los usuarios de dicho organismo público consultados, perciben la resolución de conflictos como adecuada, mientras que 40,0% de ellos la considera como moderada y, sólo 1,3% opina que existe una inadecuada resolución de conflictos.

Dichos resultados son similares a los encontrados por Cayo et al., (2023), quienes demostraron la existencia de una asociación positiva y moderada y significativa entre la mediación extrajudicial y la resolución de disputas en Tacna, con una correlación moderada del 0,407 y un p valor de  $0,00 < 0,05$ , a la vez que, la valoración de ambas variables fue valoradas en un nivel regular con 58% y 62,10% respectivamente. También Flores y Soto (2021) evidenciaron que existía una asociación directa, aunque con intensidad muy elevada y estadísticamente significativa entre la mediación extrajudicial y la resolución de conflictos en temas

familiares en Coronel Portillo, 2019, con un  $Rho=0.914$  y un p valor de  $0.00<0.05$ . En esta investigación también se observó una moderada valoración del proceso de gestión conciliatoria extrajudicial por parte de 51,67% de las familias consultadas, mientras que, en la variable resolución de conflictos en materia de familia; el 60% de los consultados la valoró en un nivel regular.

Asimismo, Águila (2018) encontró en su estudio que la administración conciliatoria y la resolución de conflictos en asuntos familiares en la provincia de San Martín, 2016, están correlacionadas de manera positiva, con intensidad elevada y significativa, al obtener un coeficiente  $Rho$  de 0.848, con un p valor menor a 0.05. Además, desde la percepción de las familias consultadas, 63% de ellas ubicó la administración conciliatoria en un nivel elevado, mientras que, en materia de resolución de conflicto, 98% de las familias encuestadas la ubicó en un nivel regular.

En ese sentido, diversos autores resaltaron la importancia de la gestión conciliatoria como proceso para resolver controversias, tal como lo mencionan Rebayla et al., (2023), afirmando que este debe asumirse de manera voluntaria y efectiva, evitando la sobrecarga de trabajo en los tribunales judiciales y promoviendo la colaboración entre las partes involucradas. De igual manera, Cayo et al., (2023) lograron concluir que, los procesos conciliatorios se vienen posicionando como una herramienta relevante en materia de resolución de controversias, al enfocarse en procesos constructivos de atención a desacuerdos, siempre buscando soluciones idóneas de disputas para todas las partes implicadas. Es así como, Águila (2018) señala que, la gestión de procedimientos conciliatorios debe verse como un proceso sistémico y facilitador de la resolución de controversias desde el diálogo ordenado y colaborativo entre las partes, a través de un mediador no parcializado que funge como guía e identifica intereses comunes proponiendo acuerdos de beneficio mutuo.

Paredes (2022) afirma que, la gestión mediadora es percibida como uno de los procedimientos extrajudiciales más utilizado y que se caracteriza por elevados niveles de efectividad para resolver problemas, contribuyendo a una mayor comprensión, entendimiento y acuerdos beneficiosos de los implicados en las controversias ocurridas. También, Wahu et al., (2023) afirmaron que, es necesario el desarrollo de estrategias innovadoras de gestión y mediación de conflictos en diferentes espacios y organizaciones, pues estas permitirán avanzar de manera voluntaria, colaborativa y ordenada en la resolución de controversias entre las partes, siempre desde la

inclusión y participación de un tercero imparcial que funge como conciliador.

Respecto al primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre la preconciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, se contrastó la respectiva hipótesis de investigación y se obtuvo un p valor de  $0,000 \leq 0,05$  y un estadístico Rho de 0,462 que muestra una correlación positiva y moderada. Por ende, se anuló la  $H_0$  y se concluyó que la preconciliación se asocia significativamente con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Asimismo, al analizar descriptivamente la dimensión preconciliación, se observó que, 65,3% de los usuarios de un centro de conciliación de Lima encuestados, perciben la gestión del procedimiento de preconciliación como moderada, a la vez que 26,7% de ellos la considera como adecuada y, apenas 8,0% percibe una inadecuada gestión de dicho procedimiento.

Dichos resultados coincidieron con los obtenidos en el estudio de Cayo et al., (2023), quienes evidenciaron la existencia de una correlación directa, moderada y significativa entre la preconciliación y la resolución de disputas en Tacna, con un estadístico Rho de 0,405 y un p valor de  $0,00 < 0,05$ . Además, desde lo descriptivo, los datos obtenidos en dicho estudio mostraron una percepción de moderado nivel de preconciliación con 58%, con 23,3% en nivel elevado y 18,8% en nivel bajo de la fase preliminar de la gestión conciliatoria. Asimismo, Águila (2018) encontró una correlación fuerte positiva y estadísticamente significativa entre dimensión de preconciliación y la resolución de conflictos, al obtener un coeficiente de Pearson de 0.791 y un p valor de 0.041 menor a 0.05; mientras que, desde la percepción de los consultados sobre la etapa de preconciliación, en contraste la mayoría representada por 95% la ubicó en un nivel alto o adecuado.

En ese sentido, la etapa de preconciliación es fundamental para la resolución de conflictos, ya que esta, establece las bases necesarias para un proceso efectivo y organizado. En esta fase, se identifican y evalúan las solicitudes de conciliación, lo que ayuda a comprender la naturaleza del conflicto y a determinar si es adecuado para el proceso conciliatorio, se designa al conciliador y se realizan invitaciones formales a las partes involucradas, garantizando que todos estén debidamente informados y preparados, facilitando un ambiente más propicio para el diálogo constructivo, aumentando las probabilidades de alcanzar acuerdos satisfactorios y duraderos.

En cuanto al segundo objetivo específico, establecer la relación que existe entre la audiencia de conciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, se obtuvo un p valor de 0,000 menor a 0,05 y un estadístico Rho de 0,559 que muestra una correlación directa moderada y significativa entre la dimensión audiencia de conciliación y la variable resolución de conflictos; lo que permitió rechazar la  $H_0$  y concluir que; la audiencia de conciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima. De igual manera, desde el análisis descriptivo, se observó que, 69,3% de los usuarios de un centro de conciliación de Lima consultados, perciben la audiencia de conciliación como moderada, a la vez que 17,4% la considera como adecuada y; 13,3% percibe una inadecuada audiencia de conciliación.

Dichos resultados son similares a los encontrados por Cayo et al., (2023), quienes confirmaron estadísticamente la existencia de una correlación directa, aunque muy débil pero significativa entre la audiencia de conciliación y la resolución de conflictos en Tacna, con un estadístico Rho de 0,283 y un p valor de  $0.00 < 0.05$ . También, desde lo descriptivo, los resultados encontrados en dicho estudio mostraron una percepción de moderado nivel de preconciliación con 57,8%, con 26,8% en nivel elevado y 15,5% en nivel bajo de la fase de audiencia de elementos conciliatorios. De igual manera, Águila (2018) percibió una correlación directa, elevada y estadísticamente significativa entre dimensión de audiencia de conciliación y la resolución de conflictos, al obtener un coeficiente de Pearson de 0.674 y un p valor de 0.000 menor a 0.05; mientras que, desde la precepción de los consultados sobre la etapa de audiencia de conciliación, 63% de las familias la ubicó en un nivel regular o moderado y 37% en un nivel alto.

Al respecto, Khan et al., (2022) señalaron que, durante la fase de audiencia, se garantiza la imparcialidad del proceso, se aclaran los puntos de vista y el conciliador aporta en la generación de propuestas concretas para resolver el conflicto, permitiendo que las partes trabajen juntas para encontrar soluciones mutuamente aceptables, para luego, desde la formalización de estos acuerdos asegurar la validez y cumplimiento. En ese sentido, Águila (2018) justifica la importancia de esta etapa de conciliación porque promueve un entendimiento más profundo entre las partes, facilita la comunicación efectiva y aumenta la probabilidad de alcanzar una resolución satisfactoria para todos los involucrados.

Por último, respecto al tercer objetivo específico, que buscó determinar la relación entre la posconciliación y la resolución de conflictos de salud, se obtuvo un p valor de 0,000 menor a 0,05 y un estadístico Rho = 0,402 mostrando una correlación positiva moderada; rechazando la  $H_0$  y concluyendo que, la posconciliación se relaciona con la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024. Además, al medir la percepción de los consultados sobre la fase de posconciliación, se observó que, el 74,7% de los usuarios de un centro de conciliación de Lima encuestados, perciben la gestión de la posconciliación como moderada, 22,6% la considera adecuada y; apenas 2,7% percibe una inadecuada gestión de la posconciliación.

Los resultados de este estudio son similares a los encontrados por Cayo et al., (2023), quienes determinaron la existencia de una correlación directa, aunque muy débil pero estadísticamente significativa entre la posconciliación y la resolución de conflictos en Tacna, con un estadístico Rho de 0,113 y un p valor de  $0.00 < 0.05$ . También, desde lo descriptivo, los resultados encontrados en dicho estudio mostraron una percepción de moderado nivel de posconciliación con 58,3%, con 26,0% en nivel elevado y 15,8% en nivel bajo de la fase resolutoria de conflictos. Asimismo, Águila (2018), encontró la existencia de una correlación directa muy fuerte y estadísticamente significativa entre dimensión de posconciliación y la resolución de conflictos, con un coeficiente de Pearson de 0.756 y un p valor de 0.000 menor a 0.05; mientras que, desde la percepción de los consultados sobre la etapa de posconciliación, 79% de las familias la ubicó en un nivel regular o moderado y 21% en un nivel alto.

Los resultados previos se soportan también con Rebayla et al., (2023), quienes concluyeron que la terminación del proceso de mediación de conciliación en la Rama Regional de Arbitraje – Región Capital Nacional en Filipinas, en términos de eficacia, eficiencia y confiabilidad fueron altamente significativos. Asimismo, Khan et al., (2022) determinaron una asociación significativa ( $p=0.000$ ), entre el grado de satisfacción de las personas implicadas en controversias una vez concluido las mismas y la flexibilidad e imparcialidad del Consejo de Resolución de Disputas (RDC) de Pakistán.

En ese sentido, Águila (2018) señala que, la etapa de posconciliación permite hacer seguimiento y la verificación del cumplimiento de los acuerdos, asegurando que las partes involucradas respeten y ejecuten los compromisos asumidos, brindando

una oportunidad para identificar y abordar cualquier problema o desacuerdo que pueda surgir después de la conciliación, promoviendo la confianza y satisfacción de las partes. Por lo tanto, al asegurar la sostenibilidad de los acuerdos entre las partes, la posconciliación contribuye a la estabilidad y durabilidad de la resolución de conflictos, evitando la recurrencia de disputas y fortaleciendo la credibilidad del proceso conciliatorio.

En relación con las fortalezas observadas en el desarrollo de este estudio, este permitió mayor comprensión y profundización del conocimiento al investigar la relación entre la gestión de procedimientos conciliatorios y la resolución de controversias de salud en un organismo público de Lima, otorgando la posibilidad de construir en base a estudios y teorías previas, conceptualizaciones más amplias. De igual manera, esta investigación puede ofrecer a los organismos especializados en materia de gestión conciliatoria, diversos lineamientos y acciones para fortalecer el proceso y por ende resolver disputas o controversias entre las partes involucradas en temas de salud, ofreciendo opciones para la toma de decisiones y mejoras gerenciales. Además, los resultados encontrados en esta investigación representan una referencia para el diseño e implementación de políticas y prácticas de gestión conciliatoria y resolución de conflictos más efectivas y adaptadas a las características específicas de cada sector y región.

Respecto a las debilidades presentes en la elaboración de esta tesis, una de las más destacadas se asocia a la limitación para generalizar los resultados, puesto que la muestra es particular de un organismo público de Lima, por lo que la evidencia empírica encontrada podría no ser representativa para el universo de organismos públicos de gestión de controversias de salud del Perú. De igual manera, la medición de la gestión de procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos puede ser subjetiva, generando sesgos al momento de interpretar los resultados, ya que otras variables externas no consideradas podrían incidir en los resultados. En ese sentido, se deben abordar estas debilidades en otros estudios más amplios, con el uso de enfoques de investigación mixtos para captar otras dimensiones y/o categorías y subcategorías subjetivas y objetivas, así como la posibilidad de medir relaciones causales que puedan predecir el comportamiento del objeto de estudio y la consideración particular de variables que pudiesen alterar la relación estudiada.

Por otro lado, los resultados obtenidos destacan la importancia de la

investigación, porque aborda un aspecto crítico de la gestión pública en salud, proporcionando aspectos valiosos sobre cómo los procedimientos conciliatorios pueden mejorar la resolución de conflictos. En ese sentido, los resultados tienen implicaciones prácticas para la formulación de políticas y la implementación de mejoras en los procesos conciliatorios que contribuyan a una gestión más efectiva y eficiente en el sector salud, así como para aliviar la carga en los tribunales y promover soluciones colaborativas.

Por otra parte, se hace necesario medir periódicamente la gestión conciliatoria y la resolución de conflictos desde parámetros e indicadores, para realizar ajustes continuos en las distintas estrategias implementadas. Además, se podrían implementar estrategias como la capacitación continua de los conciliadores, la mejora en la comunicación y transparencia del proceso, y el desarrollo de programas de seguimiento posconciliatorio más robustos que fomenten una cultura de resolución de conflictos más participativa y colaborativa entre los usuarios para aumentar la confianza y satisfacción con los procedimientos conciliatorios.

Para culminar, desde una visión crítica, la investigación ofrece una visión integral de la relación entre los procesos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud, destacando tanto logros como áreas de oportunidad. La correlación moderada observada indica que, aunque hay una relación significativa, aún hay margen para mejorar la eficacia y percepción de estos procedimientos. La comparación con estudios previos subraya la consistencia de los resultados, pero también resalta la necesidad de un estudio más centrado en la percepción de todas las partes involucradas, para elevar la valoración de estos mecanismos alternos de solución de conflictos.

## V. CONCLUSIONES

Primera:

Esta investigación pudo demostrar la existencia de una correlación directa moderada entre la gestión de los procedimientos conciliatorios y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, con un  $Rho = 0,528$  y; un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ ; aceptando la  $H_1$ , por lo que, a medida que una variable aumenta, la otra tiende a aumentar también, aunque no de manera perfecta ni fuerte, pero sí con una tendencia notable.

Segunda:

Se pudo demostrar la existencia de una correlación directa moderada entre la preconciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, con un  $Rho = 0,462$  y; un p valor de 0,000 menor a 0,05; aceptando la  $H_1$  y afirmando que, a medida que los valores de la preconciliación aumentan, la resolución de conflictos tiende a aumentar también, con una tendencia notable.

Tercera:

Se evidenció que existe una correlación directa, moderada y estadísticamente significativa entre la audiencia de conciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, con un  $Rho = 0,559$  y; un p valor de 0,000 menor a 0,05; aceptando la  $H_1$  y afirmando que, a medida que la gestión de la audiencia de conciliación es más efectiva, la resolución de controversias en materia de salud tiende a ser mayor.

Cuarta:

Existe una correlación directa, moderada y estadísticamente significativa entre la posconciliación y la resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024, con un  $Rho = 0,402$  y; un p valor de 0,000 menor a 0,05; por lo que se acepta la  $H_1$  y se prevé que, a medida que se haga seguimiento y se garanticen los acuerdos asumidos, la resolución de controversias en materia de salud será más aceptable y confiable.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera:

Se recomienda a los directivos de un organismo público de resolución de conflictos de salud de Lima, implementar programas de capacitación continua para el personal especializado, desarrollando un sistema de monitoreo y evaluación para rastrear y analizar el impacto de estas gestiones, asegurando la réplica de las prácticas más efectivas y promoviendo la colaboración interinstitucional para mejorar la calidad de la gestión conciliatoria y demás mecanismos de resolución de disputas.

Segunda:

Se sugiere a los directivos de un organismo público de resolución de conflictos de salud de Lima, implementar herramientas de diagnóstico y evaluación temprana de conflictos, estableciendo protocolos claros, estandarizados y aumentando la sensibilización y formación sobre su importancia entre los trabajadores de salud y los usuarios del sistema para hacer uso de estos y otros medios de solución de controversias ante cualquier situación conflictiva que pudiera presentarse.

Tercera:

Se exhorta a los directivos de un organismo público de resolución de conflictos de salud de Lima promover y mejorar la capacitación de los conciliadores, mediadores en técnicas de comunicación, fortaleciendo la percepción de confianza y transparencia durante las audiencias, e implementar mecanismos de retroalimentación para evaluar y ajustar los procedimientos cuando sea necesario, y de este modo fomentar el acceso a la justicia a través de estos mecanismos de solución de conflictos.

Cuarta:

Se aconseja a los directivos de un organismo público de resolución de conflictos de salud de Lima establecer un sistema de monitoreo integral para asegurar la implementación y cumplimiento efectivo de los acuerdos alcanzados. También crear una línea de comunicación abierta y continua entre las partes involucradas y el personal encargado del abordaje de los conflictos, desarrollando indicadores de desempeño para medir la efectividad del seguimiento, asegurando la satisfacción, confianza y fomentando la tan ansiada cultura de paz entre las partes involucradas.

## REFERENCIAS

- Águila Tueros, L. E. (2018). Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59914?show=full>
- Almanasreh, E., Moles, R. y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741118302687>
- Asenahabi, B. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89. <https://www.ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>
- Baena, G. (2018). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bautista, F. J., Zambrano, R. B., & Aguirre, D. G. M. (2019). *Gestión de conflictos*. Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/gestion-de-conflictos/9788413241814/>
- Bendezú, V. M. (2023). *La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021*. (Tesis de Grado, Universidad José Carlos Mariátegui). <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1877>
- Cayo, Y. R. C., Jahuirá, I. T. M., y Cedano, B. V. (2023). Conciliación Extrajudicial y su Incidencia en la Resolución de Conflictos en Tacna-Perú. *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA-Para el Desarrollo-UJCM*, 7(13), 48-55. <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/204/182>
- Congreso de la República. (1997). Ley N° 26842. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26842.pdf>
- Córdova R. L. A., García B. M. E., Cantú-Martínez P. C. y Fuentes R. A. M. (2020). *Métodos alternos de solución de conflictos en salud estomatológica*. Visión Social de la Estomatología. (pp. 99-106). México. Universidad Autónoma de

- Nuevo León. <https://www.researchgate.net/publication/345202454>
- Chávez Ponce, Daniel Fernando, & Norzagaray Benítez, Claudia Cecilia. (2021). Construyendo ciudadanía en la universidad: Una propuesta para la convivencia y resolución de conflictos. *Vértice universitario*, 23(92), 28-37. Epub 02 de mayo de 2022. <https://doi.org/10.36792/rvu.v92i92.39>
- Chinchilla, C. (2021). *La conciliación y el arbitraje como eje fundamental en la gestión y resolución de conflictos médicos en Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León). <http://eprints.uanl.mx/24152/1/1080328448.pdf>
- Díaz Honores, J. (2021). Democratización del Arbitraje en el Perú. *Advocatus*, (039), 115-126. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/5121/4934>
- El Peruano (3 de diciembre de 2014). Decreto Legislativo 1158. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://busquedas.elperuano.pe/api/media/http://172.20.0.101/file/238WLq7I4lw8PuZ5UmQ48Z\\*/1172356-4.pdf/PDF](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://busquedas.elperuano.pe/api/media/http://172.20.0.101/file/238WLq7I4lw8PuZ5UmQ48Z*/1172356-4.pdf/PDF)
- Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Houghton Mifflin, <https://biblioteca.corteidh.or.cr/engine/download/blob/cidh/168/2021/20/67409.pdf?app=cidh&class=2&id=36581&field=168>
- Flores, Á., & Soto, J. (2021). *Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad privada de Pucallpa). <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/handle/UPP/501/tesis-Flores%20Flores-Soto%20Nu%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Ascencios, F. (2019). *La modernización de la gestión en la administración del arbitraje especializado en salud en el Perú*. *Revista Saber Servir N° 2 (2019)*. <https://revista.enap.edu.pe/article/view/3474/4017>
- García, F., & Ocaña, M. (2023). La conciliación extrajudicial pospandémica en el Perú. [https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus\\_et\\_Praxis/article/view/6055/6427](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/6055/6427)
- Gihar, R. (2022). Research Paradigms: Qualitative, Quantitative and Mixed Method. *International Journal of Science and Research*.

[https://www.researchgate.net/publication/365487582\\_SR221010141739\\_PARADIGMS](https://www.researchgate.net/publication/365487582_SR221010141739_PARADIGMS)

- Gutiérrez, Juan Pablo, Heredia-Pi, Ileana, Hernández-Serrato, María Isidra, Pelcastre-Villafuerte, Blanca Estela, Torres-Pereda, Pilar, & Reyes-Morales, Hortensia. (2021). Desigualdades en el acceso a servicios, base de las políticas para la reducción de la brecha en salud. *Salud Pública de México*, 61(6), 726-733. <https://doi.org/10.21149/10561>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (primera ed). McGrawHill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Jondar, A., Widodo, AP, de Fretes, J., Hakim, L., Susanto, S. y Sujud, M. (2022). JOHAN GALTUNG'S CONCEPT OF PEACE CULTURE AND ITS IMPLEMENTATION IN INDONESIA. *Lire Journal (Journal of Linguistics and Literature)* <https://www.lirejournal.ubb.ac.id/index.php/LRJ/article/view/163>
- Kasim, F. & Nurdin, A. (2020). Study of Sociological Law on Conflict Resolution Through *Adat* in Aceh Community According to Islamic Law. *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 4 (2), 375-397. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/samarah/article/view/8231/5156>
- Khan, F., Nisar, M. y Zaid, R. (2022). Dispute Resolution Council (Drc) As A Flexible System Of Conflict Resolution: Evidence From Pakistan. *Pakistan Journal of Social Research* , 4 (2), 138-145. <https://ojs.jdss.org.pk/journal/article/view/349/252>
- López, A. P. A., Agudelo, L. C. A., Gómez, A. C., & Gutiérrez, C. A. E. (2019). Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana. Mecanismo para solucionar conflictos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864012>
- Madariaga C.A. (2019). El “estallido social” y la salud mental de la ciudadanía. Una apreciación desde la experiencia prais. *Rev Chil Salud Pública* 2019, Vol 23(2): 146-156 <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/issue/view/5341/N%C3%9AMERO%20COMPLETO>

- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Marotti de Mello, A., & Wood, T. (2019). What is applied research anyway? *Revista de Gestão*, 26(4), 338-339. [https://www.researchgate.net/publication/337780309\\_What\\_is\\_applied\\_research\\_anyway](https://www.researchgate.net/publication/337780309_What_is_applied_research_anyway)
- Mora, J., Fuentes, C., & Suarez, B. (2021). Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de la enfermería. *Cienciamatria*, 7(1), 487-497. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/558/833>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Editorial Ediciones de la U, Bogotá. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Pandey, P., & Pandey, M. M. (2021). Research Methodology Tools and Techniques <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Paredes, J. N. (2022). La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020. (Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Tumbes). <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2679>
- Pasión por el derecho (17 de noviembre de 2021). Ley de Conciliación (Ley 26872). <https://lpderecho.pe/ley-conciliacion-ley-26872/>
- Perego, L. H. (2019). *Gestión de conflictos en los servicios públicos de atención primaria de la salud por la incorporación de la medicina tradicional y complementaria al Programa Médico Obligatorio en la provincia de Buenos Aires*. (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata). <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/86195>
- Perna, R., Cruz-Martínez, G., & Moreno Fuentes, F. J. (2022). Movilidad de pacientes y descentralización sanitaria: respuestas y retos en el Sistema Nacional de

- Salud español. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (30), 27–44.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/11021/12360>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Institución universitaria Antonio José Camacho, Universidad Cesar Vallejo. Primera Edición.  
<https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/6c889d17-3761-4367-8779-19e0e69a3a3a>
- Rebayla, EJT, Segre, JM, Rojas, MAV, & Indita, W. (2023). Effectiveness of Conciliation Mediation in Regional Arbitration Branch – National Capital Region. *The International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research* 4 (1), 222-249.  
<https://ijmaberjournal.org/index.php/ijmaber/article/view/689/447>
- Riego-Ramírez, Cristián. (2019). SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SISTEMA DE SALUD, MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN UN CONTEXTO INSTITUCIONAL. *Revista chilena de derecho privado*, (33), 43-72. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-80722019000100043>
- Rivadeneira Pacheco, J. L., De La Hoz Suárez, A. I., & Barrera Argüello, M. V. (2020). General analysis of the SPSS and its usefulness in statistics. *E-Idea, Journal of Business Sciences*. <https://core.ac.uk/download/pdf/288306071.pdf>
- Romero Gálvez, S. A. (2003). Capítulo V. En *Tratado de Gestión de Conflictos*. Lima: ASOPDES. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/27conciliacionperu.pdf>
- Sánchez Vazquez, M. J. (Ed.). (2020). *Prácticas éticas en investigaciones psicológicas* (pp. 11-27). Universidad Nacional de La Plata. <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/1493/1475/4802-1>
- Soto Palomino, K. F. (2023). *Causas de ineficacia de la conciliación extrajudicial para la resolución de conflictos civiles, Distrito Conciliatorio de Huánuco, 2022*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hemilio Valdizán). <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9031>
- Sürücü, L. & Maslakçı, A. (2020) Validity and Reliability in Quantitative Research,

BMIJ, 8(3): 2694-2726,  
[https://www.researchgate.net/publication/344379869\\_Validity\\_and\\_Reliability\\_in\\_Quantitative\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/344379869_Validity_and_Reliability_in_Quantitative_Research)

Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD (2023). Boletín Estadístico, III Trimestre, 2023. <https://www.gob.pe/institucion/susalud/informes-publicaciones/4595872-boletin-estadistico-2023>

Taherdoost, H. (2022). What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 5(1), 53–63. <https://doi.org/10.30564/jmser.v5i1.4538>

Tykhanskyi, OB, Khotynska-Nor, OZ, Vasylyna, NV y Bondarieva, MV (2021). Alternative Dispute Resolution vs. Judicial Conciliation in the Civil Process of Transit States: A Comparative Study. *International Journal of Criminology and Sociology*, 10, 400-411. <https://doi.org/10.6000/1929-4409.2021.10.48>

Vado Grajales, L. O. (2020). Medios alternativos de resolución de conflictos. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/7nuevo.pdf>

Wahu, V., Chumba S., y Wambua K. (2023). Influence of Negotiation Conflict Management Strategy on Teachers' Productivity in Secondary Schools in Uasin Gishu County, Kenya. *J Adv Educ Philos*, 7(8): 262-268. [https://saudijournals.com/media/articles/JAEP\\_78\\_262-268.pdf](https://saudijournals.com/media/articles/JAEP_78_262-268.pdf)

## **Anexos**

## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024.					
Autor: Bohórquez Ramírez, Leonid					
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1. Gestión de Procedimientos Conciliatorios</b>	<p>Es un proceso que busca facilitar la solución de disputas entre las partes de manera voluntaria, rápida y eficiente, sin necesidad de acudir al sistema judicial, siendo que un tercero neutral, denominado conciliador, actúa como facilitador para que las partes dialoguen y lleguen a un acuerdo mutuo. Este proceso se desarrolla desde las etapas de preconciliación, audiencia de conciliación y posconciliación (Ley 26872, 1997).</p>	<p><b>La variable 1</b> se medirá desde las dimensiones: Preconciliación, audiencia de conciliación y posconciliación</p>	Preconciliación	Solicitud Evaluación de solicitud Designación del conciliador Invitación Información previa Preparación del conciliador	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Algunas veces (3) Neutral (4) Totalmente de acuerdo (05)
			Audiencia de Conciliación	Imparcialidad Transparencia Claridad Generación de propuestas Negociación Flexibilidad Finalización	
			Posconciliación	Formalización de acuerdos Legalidad Ejecución, Seguimiento y evaluación, Eficacia Satisfacción Confianza	
<b>V2. Resolución de Conflictos</b>	<p>Proceso de manejo de controversias o desacuerdos de manera constructiva para encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. La resolución de conflictos se articula intrínsecamente con diversos métodos alternativos de resolución, tales como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Cayo et al., 2023)</p>	<p><b>La variable 2</b> será medida por las dimensiones: negociación, mediación, conciliación y arbitraje</p>	Negociación	Diálogo entre las partes Acuerdo satisfactorio Concesión Resolución de controversias Fijación de Reglas	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Algunas veces (3) Neutral (4) Totalmente de acuerdo (05)
			Mediación	Participación de intermediarios Entendimiento mediado Consideración de alternativas Soluciones beneficiosas Competencia mediadora	
			Conciliación	Intervención del conciliador Comunicación efectiva Recomendaciones de solución Determinación de solución Conocimiento de la controversia	
			Arbitraje	Reconocimiento del árbitro Emisión de laudo Cumplimiento de acuerdos Satisfacción de las partes Eficiencia del proceso	



**Anexo 2: Instrumento de recolección de información**

**Cuestionario de gestión de procedimientos conciliatorios**

Estimado usuario, este cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre la gestión de los procedimientos conciliatorios.

**Instrucciones:** Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con (X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Acepto de forma voluntaria ser parte de esta investigación.

Conozco y entiendo los objetivos de este estudio, los cuales me han sido explicados de manera clara y detallada.

Si	No
----	----

Escala de Likert:				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Dimensión: Preconciliación	1	2	3	4	5
1	Usted se encuentra satisfecho con la atención recibida al momento de solicitar la conciliación					
2	Considera usted que el proceso de evaluación de la solicitud conciliatoria fue justo y transparente.					
3	Estuvo de acuerdo con la elección del conciliador designado para atender la controversia					
4	La invitación al proceso de conciliación fue oportuna y adecuada					
5	Se tuvo acceso y comprensión de la información necesaria antes de la conciliación					
6	Considera usted que el conciliador designado estuvo preparado para llevar el proceso					
N.º	Dimensión: Audiencia de conciliación	1	2	3	4	5
7	El conciliador actuó de manera imparcial					



	durante la realización de la audiencia					
8	La audiencia de conciliación se llevó de forma transparente					
9	Las explicaciones detalladas por el conciliador durante la audiencia fueron claras y comprensibles					
10	Considera usted que se presentaron propuestas efectivas para la resolución del conflicto durante la audiencia					
11	Se facilitó la negociación de acuerdos entre las partes durante la audiencia.					
12	El proceso de negociación de acuerdos entre las partes se llevó de manera flexible					
13	La audiencia de conciliación finalizó de manera satisfactoria y con un acuerdo alcanzado					
<b>N.º</b>	<b>Dimensión: Posconciliación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Los acuerdos alcanzados durante el proceso de conciliación fueron formalizados de manera clara y comprensible					
15	Considera que los acuerdos alcanzados durante la conciliación están respaldados legalmente					
16	Las partes involucradas han cumplido con los acuerdos establecidos durante el proceso de conciliación					
17	Se realizó seguimiento y evaluación a los acuerdos alcanzados para garantizar su cumplimiento					
18	El proceso de conciliación ha sido efectivo y ha permitido resolver el conflicto de manera satisfactoria.					
19	Se siente satisfecho con el resultado obtenido y por el manejo del conflicto durante el proceso de conciliación.					
20	Se tiene confianza en la gestión conciliatoria realizada					

Gracias por su atención



**Anexo 2-A:** Instrumento de recolección de información

**Cuestionario de Resolución de Conflictos**

Estimado usuario, este cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre la resolución de conflictos.

**Instrucciones:** Solicito su colaboración en contestar todas las preguntas marcando con (X) la opción que considere es la respuesta, no existen respuestas buenas ni malas.

La información suministrada **será confidencial** y se utilizará únicamente para efectos de esta investigación. Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

Acepto de forma voluntaria ser parte de esta investigación.

Conozco y entiendo los objetivos de este estudio, los cuales me han sido explicados de manera clara y detallada.

Si	No
----	----

Escala de Likert:				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Dimensión: Negociación	1	2	3	4	5
1	Considera usted que, como parte involucrada en la negociación, ha tenido la oportunidad de expresar su punto de vista y opiniones de manera abierta y respetuosa					
2	Considera usted que, durante la negociación, se establecieron reglas claras y justas que regularon el proceso y facilitaron la resolución del conflicto.					
3	Cree usted que, durante la negociación, las partes estuvieron dispuestas a ceder en algunos puntos para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso					
4	La negociación fue efectiva para resolver las controversias y desacuerdos existentes entre las partes en el conflicto.					
5	El acuerdo alcanzado al final de la negociación fue satisfactorio para todas las partes involucradas en el conflicto.					
N.º	Dimensión: Mediación	1	2	3	4	5
6	Durante la mediación, la participación de					



	intermediarios facilitó el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto.					
7	El mediador ayudó a las partes a comprender los puntos de vista y necesidades del otro de manera mediada, promoviendo la empatía y la comprensión mutua					
8	Durante la mediación, se consideraron y exploraron diversas alternativas y opciones para resolver el conflicto de manera satisfactoria para todas las partes.					
9	La mediación resultó en soluciones beneficiosas y equitativas para todas las partes involucradas en el conflicto.					
10	Los intermediarios demostraron competencia en el manejo del proceso de mediación, facilitando un ambiente constructivo y colaborativo para la resolución del conflicto.					
<b>N.º</b>	<b>Dimensión: Conciliación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	El conciliador intervino de manera activa y equilibrada durante el proceso de conciliación, facilitando la comunicación entre las partes y promoviendo un ambiente colaborativo para resolver el conflicto.					
12	Durante la conciliación, la comunicación entre las partes y el conciliador fue clara, transparente y respetuosa.					
13	El conciliador ofreció recomendaciones constructivas y creativas para resolver el conflicto, considerando los intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.					
14	La conciliación resultó en la determinación de soluciones prácticas y mutuamente aceptables para abordar el conflicto de manera efectiva y justa.					
15	El conciliador demostró un conocimiento profundo de la controversia, lo que le permitió guiar el proceso de conciliación de manera informada y eficiente.					
<b>N.º</b>	<b>Dimensión: Arbitraje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El árbitro es percibido como imparcial y competente para resolver el conflicto entre las partes involucradas.					
17	El laudo emitido por el árbitro refleja una evaluación justa y equitativa del conflicto, proporcionando una decisión clara y fundamentada					
18	Las partes involucradas en el conflicto cumplen con los acuerdos y disposiciones establecidos en el laudo arbitral de manera					



	oportuna y satisfactoria.					
19	Las partes implicadas en el conflicto expresan satisfacción con el proceso de arbitraje y el resultado final, considerando que se resuelven de manera adecuada sus diferencias y preocupaciones.					
20	El proceso de arbitraje se considera eficiente en comparación con otras formas de resolución de conflictos.					

**Gracias por su atención**



**Anexo 3: Ficha de validación - Juicio de expertos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señor: Dr. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO**

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es: Gestión de procedimientos conciliatorios y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ  
D.N.I. N° 09549933



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS

**Definición de la variable:** Es un proceso que busca facilitar la solución de disputas entre las partes de manera voluntaria, rápida y eficiente, sin necesidad de acudir al sistema judicial, siendo que un tercero neutral, denominado conciliador, actúa como facilitador para que las partes dialoguen y lleguen a un acuerdo mutuo. Este proceso se desarrolla desde las etapas de preconciliación, audiencia de conciliación y posconciliación (Ley 26872, 1997).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Preconciliación	Solicitud	Se siente satisfecho con la atención recibida al momento de solicitar la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Evaluación de solicitud	El proceso de evaluación de la solicitud conciliatoria es justo y transparente.	1	1	1	1	Ninguna
	Designación del conciliador	Está de acuerdo con la elección del conciliador designado para atender la controversia	1	1	1	1	Ninguna
	Invitación	La invitación al proceso de conciliación es oportuna y adecuada	1	1	1	1	Ninguna
	Información previa	Se tiene acceso y comprensión de la información necesaria antes de la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Preparación del conciliador	Considera que el conciliador designado está preparado para llevar el proceso	1	1	1	1	Ninguna

Audiencia de conciliación	Imparcialidad	El conciliador actuó de manera imparcial durante la realización de la audiencia	1	1	1	1	Ninguna
	Transparencia	La audiencia de conciliación se lleva de forma transparente	1	1	1	1	Ninguna
	Claridad	Las explicaciones detalladas por el conciliador durante la audiencia fueron claras y comprensibles	1	1	1	1	Ninguna
	Generación de propuestas	Se presentaron propuestas efectivas para la resolución del conflicto durante la audiencia	1	1	1	1	Ninguna
	Negociación	Se facilitó la negociación de acuerdos entre las partes durante la audiencia.	1	1	1	1	Ninguna
	Flexibilidad	El proceso de negociación de acuerdos entre las partes se lleva de manera flexible	1	1	1	1	Ninguna
	Finalización	La audiencia de conciliación finalizó de manera satisfactoria y con un acuerdo alcanzado	1	1	1	1	Ninguna
Dimensión 3 Posconciliación	Formalización de acuerdos	Los acuerdos alcanzados durante el proceso de conciliación fueron formalizados de manera clara y comprensible	1	1	1	1	Ninguna
	Legalidad	Se considera que los acuerdos alcanzados durante la conciliación están respaldados legalmente	1	1	1	1	Ninguna
	Ejecución	Las partes involucradas han cumplido con los acuerdos establecidos durante el proceso de conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Seguimiento y evaluación	Se realiza seguimiento y evaluación a los acuerdos alcanzados para garantizar su cumplimiento	1	1	1	1	Ninguna
	Eficacia	El proceso de conciliación ha sido efectivo y ha permitido resolver el conflicto de manera satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción	Se siente satisfecho con el resultado obtenido y por el manejo del conflicto durante el proceso de conciliación.	1	1	1	1	Ninguna
	Confianza	Se tiene confianza en la gestión conciliatoria realizada	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión de Procedimientos Conciliatorios
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Gestión de procedimientos conciliatorios a través de las siguientes dimensiones: Preconciliación, audiencia de conciliación, posconciliación
Nombres y apellidos del experto	ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO
Documento de identidad	29308486
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN, MBA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	COORDINADOR MGP, DOCENTE
Número telefónico	998560689
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es: Resolución de conflictos de salud y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ

D.N.I. N° 09549933



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Definición de la variable:** Proceso de manejo de controversias o desacuerdos de manera constructiva para encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. La resolución de conflictos se articula intrínsecamente con diversos métodos alternativos de resolución, tales como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Cayo et al., 2023)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Negociación	Diálogo entre las partes	Durante la negociación, las partes involucradas tuvieron la oportunidad de expresar sus puntos de vista y opiniones de manera abierta y respetuosa	1	1	1	1	Ninguna
	Acuerdo satisfactorio	Durante la negociación, se establecieron reglas claras y justas que regularon el proceso y facilitaron la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Concesión	Durante la negociación, las partes estuvieron dispuestas a ceder en algunos puntos para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso	1	1	1	1	Ninguna
	Resolución de controversias	La negociación fue efectiva para resolver las controversias y desacuerdos existentes entre las partes en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Fijación de reglas	El acuerdo alcanzado al final de la negociación fue satisfactorio para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna

Mediación	Participación de intermediarios	Durante la mediación, la participación de intermediarios facilitó el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Entendimiento mediado	El mediador ayudó a las partes a comprender los puntos de vista y necesidades del otro de manera mediada, promoviendo la empatía y la comprensión mutua	1	1	1	1	Ninguna
	Consideración de alternativas	Durante la mediación, se consideran y exploran diversas alternativas y opciones para resolver el conflicto de manera satisfactoria para todas las partes.	1	1	1	1	Ninguna
	Soluciones beneficiosas	La mediación resulta en soluciones beneficiosas y equitativas para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Competencia mediadora	Los intermediarios demuestran competencia en el manejo del proceso de mediación, facilitando un ambiente constructivo y colaborativo para la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
Conciliación	Intervención del conciliador	El conciliador intervino de manera activa y equilibrada durante el proceso de conciliación, facilitando la comunicación entre las partes y promoviendo un ambiente colaborativo para resolver el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Comunicación efectiva	Durante la conciliación, la comunicación entre las partes y el conciliador fue clara, transparente y respetuosa.	1	1	1	1	Ninguna
	Recomendaciones de solución	El conciliador ofreció recomendaciones constructivas y creativas para resolver el conflicto de salud, considerando los intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna
	Determinación de solución	La conciliación resultó en la determinación de soluciones prácticas y mutuamente aceptables para abordar el conflicto de manera efectiva y justa.	1	1	1	1	Ninguna
	Conocimiento de la controversia	El conciliador demostró un conocimiento profundo de la controversia, lo que le permitió guiar el proceso de conciliación de manera informada y eficiente.	1	1	1	1	Ninguna
	Reconocimiento del árbitro	El árbitro es percibido como imparcial y competente para resolver el conflicto entre las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna

Arbitraje	Emisión de laudo	El laudo emitido por el árbitro refleja una evaluación justa y equitativa del conflicto de salud, proporcionando una decisión clara y fundamentada	1	1	1	1	Ninguna
	Cumplimiento de acuerdos	Las partes involucradas en el conflicto cumplen con los acuerdos y disposiciones establecidas en el laudo arbitral de manera oportuna y satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción de las partes	Las partes implicadas en el conflicto expresan satisfacción con el proceso de arbitraje y el resultado final, considerando que se resuelven de manera adecuada sus diferencias y preocupaciones.	1	1	1	1	Ninguna
	Eficiencia del proceso	El proceso de arbitraje se considera eficiente en comparación con otras formas de resolución de conflictos	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Resolución de conflictos en salud
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Resolución de conflictos de salud a través de las siguientes dimensiones: Negociación, mediación, conciliación y arbitraje
Nombres y apellidos del experto	ARTURO EDUARDO MELGAR BEGAZO
Documento de identidad	DNI N° 29308486
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN, MBA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	COORDINADOR MGP, DOCENTE
Número telefónico	998560689
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señor: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE**

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es: Gestión de procedimientos conciliatorios y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ**  
D.N.I. N° 09549933



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS

**Definición de la variable:** Es un proceso que busca facilitar la solución de disputas entre las partes de manera voluntaria, rápida y eficiente, sin necesidad de acudir al sistema judicial, siendo que un tercero neutral, denominado conciliador, actúa como facilitador para que las partes dialoguen y lleguen a un acuerdo mutuo. Este proceso se desarrolla desde las etapas de preconciación, audiencia de conciliación y postconciación (Ley 26872, 1997).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Preconciación	Solicitud	Se siente satisfecho con la atención recibida al momento de solicitar la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Evaluación de solicitud	El proceso de evaluación de la solicitud conciliatoria es justo y transparente.	1	1	1	1	Ninguna
	Designación del conciliador	Está de acuerdo con la elección del conciliador designado para atender la controversia	1	1	1	1	Ninguna
	Invitación	La invitación al proceso de conciliación es oportuna y adecuada	1	1	1	1	Ninguna
	Información previa	Se tiene acceso y comprensión de la información necesaria antes de la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Preparación del conciliador	Considera que el conciliador designado está preparado para llevar el proceso	1	1	1	1	Ninguna
	Imparcialidad	El conciliador actuó de manera imparcial durante la realización de la audiencia	1	1	1	1	Ninguna

Audiencia de conciliación	Transparencia	La audiencia de conciliación se lleva de forma transparente	1	1	1	1	Ninguna
	Claridad	Las explicaciones detalladas por el conciliador durante la audiencia fueron claras y comprensibles	1	1	1	1	Ninguna
	Generación de propuestas	Se presentaron propuestas efectivas para la resolución del conflicto durante la audiencia	1	1	1	1	Ninguna
	Negociación	Se facilitó la negociación de acuerdos entre las partes durante la audiencia.	1	1	1	1	Ninguna
	Flexibilidad	El proceso de negociación de acuerdos entre las partes se lleva de manera flexible	1	1	1	1	Ninguna
	Finalización	La audiencia de conciliación finalizó de manera satisfactoria y con un acuerdo alcanzado	1	1	1	1	Ninguna
Dimensión 3 Posconciliación	Formalización de acuerdos	Los acuerdos alcanzados durante el proceso de conciliación fueron formalizados de manera clara y comprensible	1	1	1	1	Ninguna
	Legalidad	Se considera que los acuerdos alcanzados durante la conciliación están respaldados legalmente	1	1	1	1	Ninguna
	Ejecución	Las partes involucradas han cumplido con los acuerdos establecidos durante el proceso de conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Seguimiento y evaluación	Se realiza seguimiento y evaluación a los acuerdos alcanzados para garantizar su cumplimiento	1	1	1	1	Ninguna
	Eficacia	El proceso de conciliación ha sido efectivo y ha permitido resolver el conflicto de manera satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción	Se siente satisfecho con el resultado obtenido y por el manejo del conflicto durante el proceso de conciliación.	1	1	1	1	Ninguna
	Confianza	Se tiene confianza en la gestión conciliatoria realizada	1	1	1	1	Ninguna



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Gestión de Procedimientos Conciliatorios
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Gestión de procedimientos conciliatorios a través de las siguientes dimensiones: Preconciliación, audiencia de conciliación, posconciliación
Nombres y apellidos del experto	CHANTAL JARA AGUIRRE
Documento de identidad	DNI: 25451905
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es: Resolución de conflictos de salud y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ  
D.N.I. N° 09549933



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Definición de la variable:** Proceso de manejo de controversias o desacuerdos de manera constructiva para encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. La resolución de conflictos se articula intrínsecamente con diversos métodos alternativos de resolución, tales como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Cayo et al., 2023)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Negociación	Diálogo entre las partes	Durante la negociación, las partes involucradas tuvieron la oportunidad de expresar sus puntos de vista y opiniones de manera abierta y respetuosa	1	1	1	1	Ninguna
	Acuerdo satisfactorio	Durante la negociación, se establecieron reglas claras y justas que regularon el proceso y facilitaron la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Concesión	Durante la negociación, las partes estuvieron dispuestas a ceder en algunos puntos para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso	1	1	1	1	Ninguna
	Resolución de controversias	La negociación fue efectiva para resolver las controversias y desacuerdos existentes entre las partes en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Fijación de reglas	El acuerdo alcanzado al final de la negociación fue satisfactorio para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna



Mediación	Participación de intermediarios	Durante la mediación, la participación de intermediarios facilitó el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Entendimiento mediado	El mediador ayudó a las partes a comprender los puntos de vista y necesidades del otro de manera mediada, promoviendo la empatía y la comprensión mutua	1	1	1	1	Ninguna
	Consideración de alternativas	Durante la mediación, se consideran y exploran diversas alternativas y opciones para resolver el conflicto de manera satisfactoria para todas las partes.	1	1	1	1	Ninguna
	Soluciones beneficiosas	La mediación resulta en soluciones beneficiosas y equitativas para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Competencia mediadora	Los intermediarios demuestran competencia en el manejo del proceso de mediación, facilitando un ambiente constructivo y colaborativo para la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
Conciliación	Intervención del conciliador	El conciliador intervino de manera activa y equilibrada durante el proceso de conciliación, facilitando la comunicación entre las partes y promoviendo un ambiente colaborativo para resolver el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Comunicación efectiva	Durante la conciliación, la comunicación entre las partes y el conciliador fue clara, transparente y respetuosa.	1	1	1	1	Ninguna
	Recomendaciones de solución	El conciliador ofreció recomendaciones constructivas y creativas para resolver el conflicto de salud, considerando los intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna
	Determinación de solución	La conciliación resultó en la determinación de soluciones prácticas y mutuamente aceptables para abordar el conflicto de manera efectiva y justa.	1	1	1	1	Ninguna
	Conocimiento de la controversia	El conciliador demostró un conocimiento profundo de la controversia, lo que le permitió guiar el proceso de conciliación de manera informada y eficiente.	1	1	1	1	Ninguna
	Reconocimiento del árbitro	El árbitro es percibido como imparcial y competente para resolver el conflicto entre las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna



Arbitraje	Emisión de laudo	El laudo emitido por el árbitro refleja una evaluación justa y equitativa del conflicto de salud, proporcionando una decisión clara y fundamentada	1	1	1	1	Ninguna
	Cumplimiento de acuerdos	Las partes involucradas en el conflicto cumplen con los acuerdos y disposiciones establecidas en el laudo arbitral de manera oportuna y satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción de las partes	Las partes implicadas en el conflicto expresan satisfacción con el proceso de arbitraje y el resultado final, considerando que se resuelven de manera adecuada sus diferencias y preocupaciones.	1	1	1	1	Ninguna
	Eficiencia del proceso	El proceso de arbitraje se considera eficiente en comparación con otras formas de resolución de conflictos	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Resolución de conflictos en salud
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Resolución de conflictos de salud a través de las siguientes dimensiones: Negociación, mediación, conciliación y arbitraje
Nombres y apellidos del experto	CHANTAL JARA AGUIRRE
Documento de identidad	DNI. N° 25451905
Años de experiencia en el área	25 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	980126736
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señora: Dra. SABA ASUNCIÓN CABRERA CHAUPIN**

**Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi variable es: Gestión de procedimientos conciliatorios y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
**LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ**  
D.N.I. N° 09549933



## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS**

**Definición de la variable:** Es un proceso que busca facilitar la solución de disputas entre las partes de manera voluntaria, rápida y eficiente, sin necesidad de acudir al sistema judicial, siendo que un tercero neutral, denominado conciliador, actúa como facilitador para que las partes dialoguen y lleguen a un acuerdo mutuo. Este proceso se desarrolla desde las etapas de preconciliación, audiencia de conciliación y posconciliación (Ley 26872, 1997).

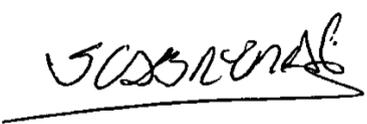
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Preconciliación	Solicitud	Se siente satisfecho con la atención recibida al momento de solicitar la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Evaluación de solicitud	El proceso de evaluación de la solicitud conciliatoria es justo y transparente.	1	1	1	1	Ninguna
	Designación del conciliador	Está de acuerdo con la elección del conciliador designado para atender la controversia	1	1	1	1	Ninguna
	Invitación	La invitación al proceso de conciliación es oportuna y adecuada	1	1	1	1	Ninguna
	Información previa	Se tiene acceso y comprensión de la información necesaria antes de la conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Preparación del conciliador	Considera que el conciliador designado está preparado para llevar el proceso	1	1	1	1	Ninguna



Audiencia de conciliación	Imparcialidad	El conciliador actuó de manera imparcial durante la realización de la audiencia	1	1	1	1	Ninguna
	Transparencia	La audiencia de conciliación se lleva de forma transparente	1	1	1	1	Ninguna
	Claridad	Las explicaciones detalladas por el conciliador durante la audiencia fueron claras y comprensibles	1	1	1	1	Ninguna
	Generación de propuestas	Se presentaron propuestas efectivas para la resolución del conflicto durante la audiencia	1	1	1	1	Ninguna
	Negociación	Se facilitó la negociación de acuerdos entre las partes durante la audiencia.	1	1	1	1	Ninguna
	Flexibilidad	El proceso de negociación de acuerdos entre las partes se lleva de manera flexible	1	1	1	1	Ninguna
	Finalización	La audiencia de conciliación finalizó de manera satisfactoria y con un acuerdo alcanzado	1	1	1	1	Ninguna
Dimensión 3 Posconciliación	Formalización de acuerdos	Los acuerdos alcanzados durante el proceso de conciliación fueron formalizados de manera clara y comprensible	1	1	1	1	Ninguna
	Legalidad	Se considera que los acuerdos alcanzados durante la conciliación están respaldados legalmente	1	1	1	1	Ninguna
	Ejecución	Las partes involucradas han cumplido con los acuerdos establecidos durante el proceso de conciliación	1	1	1	1	Ninguna
	Seguimiento y evaluación	Se realiza seguimiento y evaluación a los acuerdos alcanzados para garantizar su cumplimiento	1	1	1	1	Ninguna
	Eficacia	El proceso de conciliación ha sido efectivo y ha permitido resolver el conflicto de manera satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción	Se siente satisfecho con el resultado obtenido y por el manejo del conflicto durante el proceso de conciliación.	1	1	1	1	Ninguna
	Confianza	Se tiene confianza en la gestión conciliatoria realizada	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Gestión de Procedimientos Conciliatorios
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Gestión de procedimientos conciliatorios a través de las siguientes dimensiones: Preconciliación, audiencia de conciliación, postconciliación
Nombres y apellidos del experto	SABA ASUNCIÓN CABRERA CHAUPIN
Documento de identidad	15342601
Años de experiencia en el área	06 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA
Número telefónico	948808861
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señora: Dra. SABA ASUNCIÓN CABRERA CHAUPIN**

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, sección Lima A-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

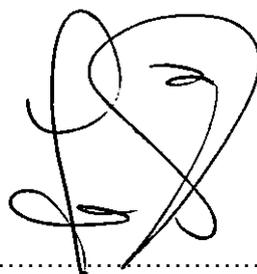
El nombre de mi variable es: Resolución de conflictos de salud y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Ficha de validación de contenido para un instrumento
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ**  
D.N.I. N° 09549933

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 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 ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

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

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Definición de la variable:** Proceso de manejo de controversias o desacuerdos de manera constructiva para encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas, promoviendo el diálogo, la negociación y el entendimiento mutuo. La resolución de conflictos se articula intrínsecamente con diversos métodos alternativos de resolución, tales como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Cayo et al., 2023)

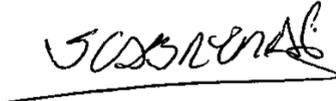
Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Negociación	Diálogo entre las partes	Durante la negociación, las partes involucradas tuvieron la oportunidad de expresar sus puntos de vista y opiniones de manera abierta y respetuosa	1	1	1	1	Ninguna
	Acuerdo satisfactorio	Durante la negociación, se establecieron reglas claras y justas que regularon el proceso y facilitaron la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Concesión	Durante la negociación, las partes estuvieron dispuestas a ceder en algunos puntos para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso	1	1	1	1	Ninguna
	Resolución de controversias	La negociación fue efectiva para resolver las controversias y desacuerdos existentes entre las partes en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Fijación de reglas	El acuerdo alcanzado al final de la negociación fue satisfactorio para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Participación de intermediarios	Durante la mediación, la participación de intermediarios facilitó el diálogo y la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna

Mediación	Entendimiento mediado	El mediador ayudó a las partes a comprender los puntos de vista y necesidades del otro de manera mediada, promoviendo la empatía y la comprensión mutua	1	1	1	1	Ninguna
	Consideración de alternativas	Durante la mediación, se consideran y exploran diversas alternativas y opciones para resolver el conflicto de manera satisfactoria para todas las partes.	1	1	1	1	Ninguna
	Soluciones beneficiosas	La mediación resulta en soluciones beneficiosas y equitativas para todas las partes involucradas en el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Competencia mediadora	Los intermediarios demuestran competencia en el manejo del proceso de mediación, facilitando un ambiente constructivo y colaborativo para la resolución del conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
Conciliación	Intervención del conciliador	El conciliador intervino de manera activa y equilibrada durante el proceso de conciliación, facilitando la comunicación entre las partes y promoviendo un ambiente colaborativo para resolver el conflicto.	1	1	1	1	Ninguna
	Comunicación efectiva	Durante la conciliación, la comunicación entre las partes y el conciliador fue clara, transparente y respetuosa.	1	1	1	1	Ninguna
	Recomendaciones de solución	El conciliador ofreció recomendaciones constructivas y creativas para resolver el conflicto de salud, considerando los intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna
	Determinación de solución	La conciliación resultó en la determinación de soluciones prácticas y mutuamente aceptables para abordar el conflicto de manera efectiva y justa.	1	1	1	1	Ninguna
	Conocimiento de la controversia	El conciliador demostró un conocimiento profundo de la controversia, lo que le permitió guiar el proceso de conciliación de manera informada y eficiente.	1	1	1	1	Ninguna
	Reconocimiento del árbitro	El árbitro es percibido como imparcial y competente para resolver el conflicto entre las partes involucradas.	1	1	1	1	Ninguna
	Emisión de laudo	El laudo emitido por el árbitro refleja una evaluación justa y equitativa del conflicto de salud, proporcionando una decisión clara y fundamentada	1	1	1	1	Ninguna

Arbitraje	Cumplimiento de acuerdos	Las partes involucradas en el conflicto cumplen con los acuerdos y disposiciones establecidas en el laudo arbitral de manera oportuna y satisfactoria.	1	1	1	1	Ninguna
	Satisfacción de las partes	Las partes implicadas en el conflicto expresan satisfacción con el proceso de arbitraje y el resultado final, considerando que se resuelven de manera adecuada sus diferencias y preocupaciones.	1	1	1	1	Ninguna
	Eficiencia del proceso	El proceso de arbitraje se considera eficiente en comparación con otras formas de resolución de conflictos	1	1	1	1	Ninguna



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Resolución de conflictos en salud
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable: Resolución de conflictos de salud a través de las siguientes dimensiones: Negociación, mediación, conciliación y arbitraje
Nombres y apellidos del experto	SABA ASUNCIÓN CABRERA CHAUPIN
Documento de identidad	DNI N° 15342601
Años de experiencia en el área	06 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA
Número telefónico	948808861
Firma	
Fecha	24 de mayo del 2024





Resultados de confiabilidad

Resultados de confiabilidad de la variable gestión de procedimiento conciliatorios

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	86,0500	242,050	,711	,989
VAR00002	85,9500	240,155	,884	,988
VAR00003	86,1000	229,779	,900	,988
VAR00004	86,0000	230,316	,926	,987
VAR00005	85,9000	231,358	,895	,988
VAR00006	86,0500	229,313	,962	,987
VAR00007	85,7500	246,197	,748	,989
VAR00008	85,8000	231,011	,923	,987
VAR00009	85,8500	235,608	,928	,987
VAR00010	86,1000	233,884	,917	,987
VAR00011	86,2000	235,221	,824	,988
VAR00012	86,1000	234,516	,893	,987
VAR00013	86,0000	229,053	,970	,987
VAR00014	85,9500	229,208	,966	,987
VAR00015	85,8000	235,537	,945	,987
VAR00016	86,1000	230,305	,932	,987
VAR00017	86,0500	234,997	,869	,988
VAR00018	85,9500	236,471	,877	,988
VAR00019	85,9000	235,147	,938	,987
VAR00020	85,9000	235,358	,929	,987



Resultados de confiabilidad de la variable resolución de conflictos

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	20

**Estadísticas de total de elemento**

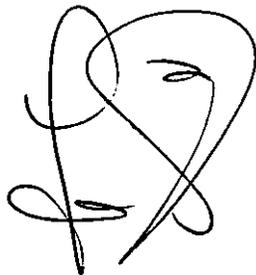
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,1500	307,187	,899	,988
VAR00002	81,0000	308,632	,928	,988
VAR00003	81,4000	307,726	,838	,988
VAR00004	81,1000	306,200	,917	,988
VAR00005	81,1500	307,818	,881	,988
VAR00006	81,0500	309,313	,823	,988
VAR00007	80,9500	307,524	,907	,988
VAR00008	81,0500	309,313	,914	,988
VAR00009	81,1000	308,200	,957	,987
VAR00010	81,2500	308,829	,928	,988
VAR00011	81,0000	309,263	,909	,988
VAR00012	81,1000	308,200	,905	,988
VAR00013	81,0500	307,945	,905	,988
VAR00014	81,0500	310,576	,875	,988
VAR00015	81,0000	310,211	,934	,988
VAR00016	81,0000	308,737	,876	,988
VAR00017	81,2500	309,461	,861	,988
VAR00018	81,2500	312,303	,875	,988
VAR00019	81,4000	311,726	,910	,988
VAR00020	81,3000	308,432	,908	,988

**DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS**

Apellidos y nombres	Leonid Bohórquez Ramírez
DNI	09549933
Código de estudiante	7000894522
Filial	Lima Norte
Programa	Maestría en Gestión Pública
Modalidad	Presencial
Grupo	A1
Docente asesor	Dra. Chipana Fernández, Yolanda Maribel Mercedes

Declaro que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado: Gestión de procedimientos conciliatorios y resolución de conflictos de salud en un organismo público de Lima, 2024 **son datos de dominio público**; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Lima, 23 de mayo de 2024



.....  
LEONID BOHÓRQUEZ RAMÍREZ  
DNI N° 09549933



Huella digital