



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación
extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Br. Carol Reátegui Ríos

ASESOR

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

PROGRAMA:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**"ANÁLISIS DE LA DIFUSIÓN GUBERNAMENTAL DE LA CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA 2017"**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

REÁTEGUI RÍOS, CAROL

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 04 de Agosto del 2018


Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Asesor


Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas
Revisor

Dedicatoria:

La presente investigación le dedico a mis padres por darme la vida, a mi familia por el apoyo incondicional, a mis profesores por enseñarme y compartir cada clase magistral del día a día y agradecerles por la paciencia que tuvieron y guiarme para poder cumplir mi meta, en el desarrollo de esta tesis y asimismo a las personas que participaron como expertos de los centros de conciliación del distrito Puente Piedra.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios, por darme cada día el amanecer y despertar y asimismo a todas las personas que me apoyaron sin ningún interés, para lograr el desarrollo de la presente tesis y poder compartir a través de este instrumento las bondades y beneficios que tiene este sistema de la conciliación extrajudicial.

Declaración de autoría

Yo, Carol Reátegui Ríos, identificada con DNI N° 07647155, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017”, presentado en 136 folios, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de Agosto de 2018

Firma

Presentación

Señores miembros del Jurado,
Presento a ustedes la tesis titulada

“Análisis de la difusión gubernamental de la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017”, cuyo objetivo fue: Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, el marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal, contextualización histórica, social y supuestos teóricos. El segundo capítulo: Problema de investigación, contiene la aproximación temática, los problemas de investigación, justificación, relevancia, contribución, objetivos, hipótesis. El tercer capítulo: Marco metodológico, contiene categorías y categorización, escenario del estudio, caracterización de sujetos, procedimientos metodológicos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, mapeamiento, rigor científico. En el cuarto capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos, en el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados, en el sexto capítulo se formulan las conclusiones, en el séptimo capítulo, se hacen las recomendaciones y en el octavo capítulo se formulan las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos que incluye: los instrumentos de recolección de datos, la matriz de categorización, matriz de triangulación y otros.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Marco teórico referencial,	19
1.3 Marco espacial,	26
1.4 Marco temporal	26
1.5 Contextualización: histórica y social.	26
1.6 Supuestos teóricos.	27
II. Problema de investigación	
2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.	29
2.2. Formulación del problema de investigación	33
2.3. Justificación	34
2.4. Relevancia	36
2.5. Contribución	36
2.6. Objetivos	36
III. Marco metodológico	
3.1. Categorías y categorización	44
3.2. Metodología	44
3.3. Escenario del estudio	45
3.4. Caracterización de sujetos	45
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación.	47

3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	48
3.7.	Mapeamiento	50
3.8.	Rigor científico	53
IV.	Resultados	55
V.	Discusión	82
VI.	Conclusiones	92
VII.	Recomendaciones	95
VIII.	Referencias bibliográficas	102

Anexos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo2: Matriz de categorización de datos

Anexo3: Matriz de triangulación de datos

Anexo4: Matriz de desgravación de entrevista

Anexo 5: Otros

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de construcción de categorías y sub categorías apriorística	41
Tabla 2: Preguntas de acuerdo a las categorías y sub categorías establecidas	42
Tabla 3: Matriz de triangulación de datos	43
Tabla 4: Caracterización de los sujetos de estudio	46
Tabla 5: Tabla de la pregunta 1 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	56
Tabla 6: Tabla de pregunta 2 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	57
Tabla 7: Tabla de pregunta 3 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	59
Tabla 8: Tabla de pregunta 4 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	60
Tabla 9: Tabla de pregunta 5 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	62
Tabla 10: Tabla de pregunta 6 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	63
Tabla 11: Tabla de preguntas 7 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	64
Tabla 12: Tabla de pregunta 8 realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial	65
Tabla 13: Tabla de pregunta N° 1 realizada a experto	67
Tabla 14: Tabla de pregunta N° 2 realizada a experto	68
Tabla 15: Tabla de pregunta N° 3 realizada a experto	68
Tabla 16: Tabla de pregunta N° 4 realizada a experto	69

Tabla 17:	Tabla de pregunta N° 5 realizada a experto	70
Tabla 18:	Tabla de pregunta N° 6 realizada a experto	71
Tabla 19:	Cantidad de expedientes extrajudiciales ingresados en el Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera durante el año 2017	72
Tabla 20:	Formas de conclusión de expedientes que versaron en asuntos de familia	72
Tabla 21:	Formas de conclusión de expedientes que versaron en asuntos civiles	73

Resumen

La presente investigación titulada: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017, tuvo como objetivo general analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es paradigma interpretativo de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo; de diseño estudio de casos. Los sujetos de estudio fueron: los expertos de los centros de Conciliación Extrajudicial del distrito de Puente Piedra. La técnica empleada para recolectar información fue la entrevista y el análisis documental, y los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista, y guía de análisis documental.

Se concluyó que la difusión de la Conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017, fue mínima ya que el Estado no tienen ningún interés alguna para fomentar la Conciliación Extrajudicial conjuntamente con los tres niveles de gobierno ya que los Centros de Conciliación solo pueden difundir la cultura de paz dando informes o en audiencia efectiva ya que no cuentan con suficientes recursos y se pudo concluir que la mayoría de procedimientos terminó con Acta por Inasistencia, Falta de Acuerdo, así como que existe una gran influencia en la toma de decisiones de las partes debido al asesoramiento del abogado litigante.

Palabras claves: Difusión gubernamental, políticas públicas, conciliación extrajudicial.

Abstract

The present investigation entitled: Analysis of the governmental diffusion of the extrajudicial conciliation in the district of Puente Piedra 2017, had as general objective to analyze the diffusion of the public policies in the Extrajudicial Conciliation in the district of Puente Piedra 2017.

Regarding the methodology, the type of research was basic, descriptive level, qualitative approach; of case study design. The study subjects were: the experts from the Extrajudicial conciliation centers of the Puente de Piedra district. The technique used to collect information was the interview and the documentary analysis, and the data collection instruments were the interview guide, document analysis guide.

It was concluded that the dissemination of the Extrajudicial Conciliation in the Puente Piedra District 2017 was minimal since the State has no interest whatsoever to promote the Extrajudicial Conciliation jointly with the three levels of government since the Conciliation Centers can only disseminate the culture of peace giving reports or in an effective hearing since they do not have enough resources and it could be concluded that the majority of proceedings ended with an Act for Non-attendance, Lack of Agreement, as well as that there is a great influence in the decision making of the parties due to the advice of the trial lawyer.

Key words: Government diffusion, public policies, extrajudicial conciliation.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Respecto a las Políticas Públicas, los autores como: Albor, Lozano y Godínez (2017) desarrollaron un Artículo Científico que lleva por título *Importancia de las Políticas públicas en el fomento del turismo Cultural-Religioso en Guanajuato, México*, éstos autores plantearon como objetivo principal analizar la incidencia, alcance y trascendencia de estos instrumentos, es decir de las políticas públicas, en el desarrollo de dicha región como destino turístico a causa de la gran variedad y riqueza cultural con la que cuentan pero y es más éste patrimonio no era conocida ni siquiera por los propios mexicanos, por ello ésta investigación se realizó mediante una investigación de enfoque cualitativo aplicando el método documental, (descriptivo y analítico); donde los mismos llegaron a la conclusión de que el turismo en Guanajuato, ciudad de México, efectivamente puede verse fomentado mediante el cumplimiento y seguimiento de las políticas públicas planteadas, que tengan como finalidad principal difundir nacional e internacionalmente su patrimonio cultural con el que cuentan, por tanto que con una adecuada y persistente seguimiento a la Gestión pública en dicha zona conllevará al desarrollo y bienestar económico de sus propios pobladores.

Asimismo, Garzón, (2017) en la Tesis denominada *La política pública como instrumento de garantía del derecho a la educación del pueblo Afro ecuatoriano: El caso del acceso a la educación superior de los Afroecuatorianos de la provincia de Imbabura en el periodo 2008-2013*, con la finalidad para obtener el título de maestría en políticas públicas por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador, la cual tuvo como objetivo centrarse en el análisis de la política pública de educación superior identificando el proceso del diseño e implementación de la política para el acceso a la educación, utilizó una metodología basada en el análisis de los instrumentos de política (Modelo NATO) y su correspondencia con la garantía de los derechos fundamentales, y este autor llegó a las siguientes conclusiones: (a) la elaboración de políticas públicas garantiza la ejecución de

los derechos humanos; y (b) la idea de responsabilizar la ejecución de las mismas al Estado, comprende un arduo trabajo que resuelva los propósitos de las diferentes políticas para que las instituciones donde emerge el diseño de la política pública que tengan por finalidad ejecutarlas y obtener resultados donde confluyan de manera sistemática para lograr las metas planteadas.

Agregando a ello, el autor Isnaldi (2015), realizó una Tesis denominada *Cambios y Tensiones en la Nueva Política Social Argentina: Entre el Maternalismo y la Empleabilidad de las Mujeres en Situación de pobreza* con la finalidad de optar el grado de Magister por la Universidad de San Andrés, Argentina, planteándose como objetivo en su investigación era analizar la Asignación Universal por Hijo (AUH) y su relación con las políticas activas de empleo a los fines de determinar su impacto en las oportunidades de acceso al mercado formal de empleo de las madres en situación de pobreza, basándose con una técnica mediante un análisis centrado en las consecuencias de género de la incompatibilidad de la AUH y el cambio que se produjo en la política social con el levantamiento de la incompatibilidad entre la AUH y los programas de empleo, quien llegó a la conclusión que la desvinculación entre las políticas sociales y las políticas activas de empleo tienen claros impactos de género que afectan los derechos de las mujeres al trabajo y la salida de la pobreza.

Por otro lado, Zuñiga (2013) en la Tesis titulada *La Conciliación como un instrumento eficaz en la solución de Conflictos Laborales* para optar el grado de Magister por la Universidad Autónoma de Querétaro, consignando como objetivo determinar los beneficios de la Conciliación en la solución de conflictos laborales, realizando un análisis interpretativo con enfoque cualitativo, concluyó que la Conciliación es el mecanismo alternativo para solucionar conflictos en materia laboral más eficaz por cuanto en México representa un mandamiento Constitucional obligatorio mediante la Constitución y las normas de inferior rango jerárquico, además comprende el inicio del proceso al estar incluido en el procedimiento laboral de México. Finalmente, la aplicación de este mecanismo ha sido aceptado por las partes y las entidades del Estado como la manera más apropiada para resolver un conflicto, dejando a un lado la incertidumbre jurídica que siempre se presenta al iniciar un proceso judicial y más bien, optar

por mantenerse en una condición donde se cuente con mayores beneficios un aspecto económico, tiempo e interpersonal.

Antecedentes nacionales.

Respecto a los trabajos previos nacionales, Gibaja (2014), realizó la Tesis denominada *La conciliación extrajudicial y su eficacia en las defensorías del niño y del adolescente de la provincia de Quispicanchi – Cusco 2009 – 2010*, con la finalidad de optar el grado profesional de Magister en Derecho de Familia por la Universidad Católica de Santa María, Perú, y teniendo como objetivo establecer si es eficaz la Conciliación extrajudicial en las Defensorías del niño y del adolescente de la provincia de Quispicanchi en Cusco, y esta investigación se realizó mediante una metodología investigativa planteada, y en consecuencia el autor llegó a la siguiente conclusión comprobando con la metodología que utilizó que efectivamente la conciliación extrajudicial como mecanismo alternativo de resolución de conflicto en la provincia de Quispicanchi Cusco es eficaz en un 95% por cuanto las mismas partes así lo decidieron y por ende prevaleciendo la autonomía de la voluntad privada de la mismas.

Asimismo, Arroyo (2017), en la Tesis denominada *La política pública de seguridad en las edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima metropolitana*, para optar el grado académico de Magister en Ciencia Política y Gobierno por la Pontificia Universidad Católica del Perú, la cual este autor en su investigación ha visto necesario tener como objetivo era determinar cuáles son los factores que explican el incumplimiento de las reglas de seguridad en las edificaciones, dicha investigación fue realizada a través de una metodología de un enfoque (cualitativo) y aplicando la técnica de entrevistas, y llegó a la conclusión; que a pesar de identificarse un interés en los actores de ejecutar acciones para el cumplimiento de sus competencias, la implementación de una política pública debe comprender la ejecución de un proceso integral de intervención con leyes, presupuesto, actores, interacción, articulación, estrategias, es decir como es un programa que cuente con todo lo

necesario para que se puedan ver resultados, lo cual no se ha identificado durante la investigación.

Por otra parte, el autor Castillo (2015), realizó la tesis denominada *Efectos de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Solución de Conflictos en materia Civil en la Ciudad de Trujillo – Período 2008-2012*, con la finalidad de optar el grado de Magister en Derecho por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo establecer si la Ley de Conciliación Extrajudicial Vigente ha logrado el fortalecimiento de esta institución como medio alternativo de resolución de conflictos, basándose a través de una metodología de enfoque(analítico, inductivo), y en consecuencia éste autor llegó a la conclusión que si bien es cierto se ha podido apreciar que mediante el instrumento que utilizó efectivamente ingresaron en total 9,394 solicitudes de conciliación, existiendo un alto porcentaje en los expedientes en trámite que culminaron por inasistencia de una o ambas partes a la audiencia de conciliación, lo que pone de manifiesto que las partes en conflicto no han asumido el verdadero rol conciliador donde el Estado ha puesto en sus manos para que puedan ser utilizados como un medio alternativo de resolución de conflictos ya que lo único que buscaron éstas personas era solo agotar la vía previa para ir al poder judicial que un tercero resuelva sus controversias.

Finalmente, el autor Boza (2017) realizó la tesis denominada *La Conciliación Extrajudicial en el Perú: Enfoque integral de su problemática y reforma* para optar el grado de magister en Derecho por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú, y ésta investigación tuvo como objetivo establecer cuál es la problemática de la conciliación extrajudicial en el Perú y cuáles son los argumentos para su reforma, basándose en una metodología mediante una investigación de enfoque(cualitativa) y aplicó la técnica de recolección de datos la (guía de entrevistas), y llegó a la siguiente conclusión: Que la problemática de la conciliación extrajudicial en el Perú se centra básicamente en su obligatoriedad y difusión como medio alternativo de resolución de conflictos, y en el perfil del profesional que la conduce y su estado extensivo post judicial. No obstante, consideró que a pesar de ser un requisito obligatorio para acudir a la vía judicial en materias civiles, de todas

formas con ello también se fomenta la cultura de paz por cuando también existe un importante número de conflictos que se han solucionado con el intento conciliatorio gracias a esta obligatoriedad.

1.2 Marco teórico referencial.

Teorías relacionadas a la categoría Difusión gubernamental

La Real Academia española definió a la difusión como “*la acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir)*”, palabra que proviene del latín *diffusio*, y hace referencia al hecho de querer comunicar un mensaje. En ese sentido, al componerse con el término gubernamental, nos referimos al accionar de un Gobierno, entiéndase como la soberanía de un estado, para comunicar a toda su población un mensaje. Por ejemplo, cuando en un país comienza detectarse una enfermedad viral que puede poner en riesgo la vida de las personas, la acción inmediata de los funcionarios de un país es difundir gubernamentalmente este riesgo, es decir a través de las distintas instituciones del Estado comunicar a la población las medidas de seguridad que deberán adoptar para evitar contacto alguno con el virus que ocasiona esta enfermedad.

En ese sentido, para ésta investigación, se ha considerado como objetivo general analizar la difusión de las políticas públicas de la Conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017, y resultado de ello y como primera categoría precisamente es la difusión gubernamental, y en ese sentido se ha considerado en conceptualizar las características y dimensiones con la finalidad de dar a conocer al lector para su mayor entendimiento.

Niveles de gobierno

Se debe entender por niveles de gobierno a la división de trabajo que el Estado ha organizado para distribuir competencias y funciones de gobierno con la finalidad de cumplir con el objetivo de la descentralización. Al respecto, Vargas (2017) en el informe denominado *Curso de Planeamiento Estratégico para el Sector Público* anunciado en el portal virtual de CEPLAN donde señaló que “*mientras el gobierno central es el que se encarga de generar las políticas públicas es en el nivel institucional donde se materializan las intervenciones*

públicas” (p.11), por ello, cada uno de los niveles de gobierno, de acuerdo a su normativa interna y a sus competencias, deberá trabajar conjuntamente para lograr el cumplimiento y ejecución de las políticas públicas establecidas, ya que los niveles de gobierno son importantes en un país, porque ayudan a dividir los poderes, las responsabilidades a un solo órgano vale decir de alguna otra forma evitar que un solo órgano cuente con la cuota de poder disponer y también para así coadyuvar a la descentralización.

Además, al dividirse los niveles de gobierno se podrá conocer los resultados de que si hay o no hay ejecución de las responsabilidades derivadas a través de la descentralización, por cuanto es trabajo de todos los sectores del país la administración y podrá llegar así para toda la población de forma más rápida, lo que no pasaría si se esperara la respuesta de un solo órgano para todo el país.

Agregando a ello, el Instituto para la democracia y la Asistencia Electoral (2012) ha señalado que en el Gobierno Peruano la distribución de poderes es de dos tipos: en primer lugar se tiene la distribución horizontal, por la cual se consignan dos poderes que van a ejercer un control entre sí, nos referimos al Poder Legislativo, Ejecutivo y Judicial, y en segundo lugar se encuentra la división de poderes vertical en donde el poder se redistribuye en tres niveles de gobierno Central, Regional y Municipal.

En este caso, al ser el tema de estudio el análisis de la difusión gubernamental de la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017, nos enfocaremos en la distribución de poderes de forma horizontal, ya que las políticas públicas materia de estudio que se ha desarrollado son de Competencia del Ministerio de Justicia a través de la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos alternativos de Solución de conflictos, sin excluir que el Ministerio de Educación también podría fomentar este tipo de políticas públicas.

Gestión pública

La Secretaría de la Función Pública definió a la Gestión Pública como *“la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración*

pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población”(p. 1), esto quiere decir que una correcta gestión pública va a comprender el mejor uso de los procedimientos de una entidad para reforzar el estándar del servicio brindado para conseguir la satisfacción de todos los intereses públicos.

Agregando a ello, la Gestión pública está orientada en conducir adecuadamente los recursos del gobierno para promover su progreso y conseguir que los ciudadanos satisfagan sus necesidades. Al respecto, continuando con el informe citado en el párrafo anterior, CEPLAN ha distinguido a la Administración pública de Gestión pública señalando que la primera de ellas solo tiene un aspecto tradicional que solo se centra en el fenómeno administrativo, lo cual lo diferencia de la nueva Gestión pública ya que esta es dinámica, es decir va a desenvolverse de manera activa teniendo en cuenta el contexto y la realidad del momento, además se va a plantear estrategias que permitirán conseguir objetivos a corto, mediano y largo plazo, y por último, en la gestión pública se lleva a cabo ejercicios de retroalimentación dentro del quehacer administrativo (p.10).

Por otro lado, Nazario (2016) en la tesis denominada *El control Interno y su influencia en la Gestión administrativa de los Gobiernos locales del Perú, Caso Municipalidad Provincial de Perú (2016)*, señaló que con la publicación del D. S. N° 004-2013-PCM, cuya finalidad fue aprobar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se ha dado inicio a la ejecución de esfuerzos para modernizar la administración y gestión del gobierno puesto que se indica y que ellos es deber de todas las autoridades, funcionarios y servidores dentro de sus facultades.(p.14).

En ese sentido la gestión pública es importante porque ayuda a realizar la administración de un país de una forma más dinámica apoyándose en el aprovechamiento máximo de todos los recursos y en ello en todos los niveles de gobierno. Y en la actualidad es conocido que se deben contratar a personas especializadas en gestión pública para que ocupen cargos en municipalidades y otros órganos del Estado, así como que también se está fomentando la meritocracia con la finalidad de poder optimizar el desempeño de los trabajadores y cada uno en sus funciones asignadas. Por tanto, así cada día la gestión pública irá mejorando para conseguir que el gobierno de nuestro país

consiga alcanzar los objetivos que se plantea.

Políticas públicas

Sobre las Políticas Públicas, Franco (2014) señaló lo siguiente: Las políticas públicas son instrumentos de ejecución donde las acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones. (p.1).

Esto quiere decir que las políticas públicas van a ser instrumentos del gobierno para dar solución a problemas que afronte el Estado y donde incluso se es factible la participación ciudadana, permitiendo que las personas puedan trabajar para direccionar el rumbo y desarrollo del país. Vargas (2017) en el artículo publicado en CEPLAN, (Centro de Planificación Estratégico), ente especializado para realizar de forma interactivo, diáfano y concertada, institución que tiene por finalidad brindar un buen servicio de calidad a la ciudadanía, señaló que las políticas públicas tienen las siguientes dimensiones: a) Dimensión Política; b) Dimensión Económica Social; y c) Dimensión legal. En ese sentido, también clasifica a las políticas públicas en tres tipos. a) Políticas de Estado; b) Política General de Gobierno; y c) Políticas Nacionales.(pp. 2-8).

Asimismo, Subirats (2014) señaló que al realizar un análisis a las políticas públicas resulta ser una buena estrategia para mejorar el desarrollo de las mismas al momento de su ejecución por parte del gobierno, por cuanto ello ayudaría a prevenir que se presenten problemas en los distintos niveles donde se requiere su implementación, para así, si es necesario replantear su reestructuración. (p.17).

Conciliación extrajudicial

Este mecanismo de solución de conflictos, tiene por finalidad que las partes dentro de sus propias capacidades logren llegar a un armonioso acuerdo que

beneficien a ambos, sin necesidad de recurrir a la justicia ordinaria; este mecanismo, se encuentra relacionado con las siguientes instituciones o también conocidas como teorías, que permitirán reforzar el conocimiento general que se tiene al respecto.

Sobre la Conciliación Extrajudicial, Castillo (2013) señaló que esta institución se vale del diálogo para enmendar los ánimos de las partes que se encuentran indispuestos a buscar salidas alternativas y que al contrario han ido creciendo al amparo del conflicto, por tanto, la conciliación también tiene una función ética ya que los conflictos no solo son de índole económica o patrimonial, sino que en el fondo se disputan los valores y las distintas perspectivas sobre lo que es justo o no o sobre cómo deberían ser las cosas.

No obstante, Pinedo (2018) en una entrevista para la Revista de Gaceta Jurídica señaló que *“a pesar del intento del Estado de difundir la Conciliación implementándola progresivamente mediante su exigencia antes de demandar, ésta sigue siendo insuficiente ya que no hay una adecuada difusión de sus ventajas”*. Con ello, Pinedo indicó que de todas formas con ello se está induciendo que de todas formas es la vía judicial la forma con la cual se va a resolver el problema y que para acudir a ella necesariamente se tiene que “agotar la vía previa” pero no hace un énfasis en sus extraordinarias ventajas que tiene la conciliación extrajudicial.

Teoría del conflicto social

Para que exista la solución a un tema, es porque previamente se acrecentó un conflicto entre dos o más personas, debido a ello se ha citado diferentes autores que brindan alcances conceptuales respecto al conflicto.

Se ha considerado por la definición etimológica de la palabra conflicto, la cual proviene del término griego conflictus, y su significado es lidiar, batallar, combatir, pelear y entre otros sinónimos cuyo contenido se aproxima a dichos significados. Entre otras palabras una aproximación sería, que es aquella situación en donde dos o más personas desean satisfacer sus intereses, pero ello puede verse amenazado ante la existencia de otros intereses que también desean ser complacidos.

Para Castillo y Bonavena, (2016) en el programa Sociología del conflicto y cambio social: De la protesta a la revolución, consideraron que el conflicto social crea un ambiente de incomodidad, carga, fastidio, agresividad, y molestia que separa relaciones sociales (p. 21).

Asimismo, respecto al Conflicto Social, Montes (2018), en el artículo *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*, sostiene que es una circunstancia en donde las partes cuentan con intereses incompatibles, lo que mantiene un posición confrontativa (p. 2); entonces, se puede advertir que la emoción negativa nace en razón a la incompatibilidad de intereses y cada quien pretende hacer prevalecer su postura o posición.

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

Se puede decir que el ser humano siempre ha tenido en su vida como compañía y sombra, al problema, los conflictos, aquellas circunstancias que nacen sin que uno los busque, o que aparecen de un momento a otro, en donde los diversos intereses suelen jugar un papel importante, toda vez que uno prefiere mantener su postura y lucharla hasta que la otra parte quede derrotada o vencida, pero ello genera un ambiente muy tenso y como se puede observar del párrafo anterior las personas han preferido no ser las mismas en solucionar sus conflictos, sino que sea un tercero que ostente un cargo y que aparentemente tenga la capacidad de diluir y finiquitar el problema en base a su criterio y decisión, sin tener la mínima consideración, si dicho pronunciamiento favorece a las partes, o solo a una de ellas, pero lo decidido ahí es lo que debe cumplirse sin reclamo alguno.

Ello hace ver que los sistemas de resolución de conflictos se iban generando de diferente manera en diversos lugares, según sea el tipo cultura y/o religión, creando un paradigma que hiciera sentir a dichas personas que sus problemas pueden ser solucionados, lo que en ese orden de ideas se puede recalcar que siempre se procuraba el mismo fin, que consistía en resolver los conflictos que se suscitaban entre los pobladores de dichas épocas. Ahora, respecto a los mecanismos alternativos de solución de

conflicto, en nuestro país encontramos cuatro como los más sobresalientes, siendo estos la negociación, mediación, Conciliación y Arbitraje. No obstante, en ciertos sectores del país, las rondas campesinas cumplen un rol bastante importante para administrar justicia, siendo incluso un mecanismo que, por la costumbre, se ha ganado el respeto de las personas.

Cultura de paz

Para definir la cultura de paz, Castillo (2013), comienza realizando dos definiciones, primero define a la paz como *la armonía que permite a cada ser humano convivir con sus semejantes, es decir con sus elecciones, preferencias y creencias de raigambre cultural*, y segundo, señala que la cultura es *la forma en la que el hombre recrea su mundo a la medida de sus posibilidades, aspiraciones, inteligencia, con lo cual se representa la comprensión y la forma de vivir de acuerdo a las preferencias*. En ese sentido se debe entender por cultura de paz como la forma en la que el hombre se desarrolla manteniendo una estabilidad donde cada persona puede desenvolverse siendo tolerante y comprensivos con todos los seres vivos. (pp.1-3).

Las Naciones Unidas en la resolución de “Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz”(1999), reconoce que, si bien es cierto, la paz incluye la ausencia de problemas, ésta también requiere un proceso positivo en pro del fortalecimiento de la comunicación para así resolver conflictos manteniendo la comprensión y colaboración de todas las partes. Así también define a la cultura de paz como el respeto a la vida, el fomento al dialogo, a la no violencia, el respeto a la soberanía de los Estados, a los derechos humanos y fundamentales; es decir, lo define como al conjunto de valores que busca el respeto y salvaguarda de cada uno de los derechos, pero sobre todo que mitigue la violencia y se prefiera multiplicar el dialogo.

Es decir, que para poder alcanzar la concretización de la cultura de paz, se deben aplicar los lineamientos mencionados y así desarrollar un estilo de vida que fomente la paz tanto en la sociedad como en todos los países.

La autonomía de la voluntad privada

La institución jurídica de la autonomía de la voluntad privada implica el poder que cada quién tiene para auto-determinar el ejercicio de su libertad de contratar, que comprende al sujeto con quien desea contratar y además la libertad contractual, que englobaría la forma y modo del contenido del contrato, en el cual solo importa que sean los propios particulares quienes regulen sus intereses sin participación del Estado.

Para Soro (2016) “la autonomía de la voluntad, autonomía privada o voluntad privada, (..) Implica un reconocimiento a la libertad individual y su correspondiente tutela jurídica (...) reconoce a los sujetos de derecho para la regulación de sus propios intereses” (p. 19); es decir cada particular tiene en su poder un nivel de acción para satisfacer sus intereses y necesidades, y no necesariamente ello implicaría que cada quién tenga el libre albedrío de su actuar, porque por el contrario ello acarrearía un abuso de su propio derecho que puede amenazar intereses de terceros.

1.3 Marco espacial.

La presente tesis ha tenido como campo de estudio y desarrollo los Centros de Conciliación Extrajudicial que se ubican en el distrito de Puente Piedra, provincia y departamento de Lima.

1.4 Marco temporal

La presente tesis materia de investigación ha comprendido el periodo del año 2017.

1.5 Contextualización: histórica y social.

En el presente desarrollo de investigación, se abarcó dos contextos necesarios y que en su conjunto caminan de la mano, tales como el histórico y social, que contempla lo siguientes:

Contexto histórico.

En este contexto vemos enmarcado que la conciliación extrajudicial, ha sido legislado de interés nacional como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos sociales, a fines del año 1992, fecha en que el Ministerio de Justicia con ayuda del (PNUD), Naciones Unidas para el Desarrollo, esta institución comenzó a observar y lidiar los problemas que se venían suscitando en nuestro país en ese entonces.

Siendo que el ente rector realizó una convocatoria llamada Comisión de Reestructuración de la Administración Pública en ese entonces se reunieron varias entidades importantes del Estado siendo estos Indecopi, Colegio de Abogados, Cámara de Comercio de Lima, juristas, instituciones privadas de investigación entre otros.

Ésta reunión se concluyó con el reconocimiento de los MARCS, siendo uno de ellos la conciliación extrajudicial esto con la finalidad de mejorar el acceso a la justicia y al sistema de administración jurisdiccional en nuestro país.

En éste orden de ideas en el año 1995, se planteó un proyecto con participación de varias instituciones como (BID, APENAC), que tenía por finalidad difundir a los MARCS, en nuestro país, y dicho proyecto se ubicó en centros de conciliación de la Corte Superior de Junín aproximadamente entre los años de 1995 y 1996, y teniendo como resultado en casi el setenta y cinco por ciento de acuerdos satisfactorios.

Luego de éstos resultados positivos los grupos políticos de diferentes bancadas consideraron de suma importancia poner a efectuar la conciliación extrajudicial como una de las formas de solución de controversias, entonces dicho esto, varios congresistas como Jorge Muñoz Zichez, Jorge Avendaño Valdez, Lourdes Flores Nano, Antero Flores Araoz Y Xavier Barrón Cabreros plantearon proyectos sobre la conciliación extrajudicial. Siendo que uno de los proyectos juntó a los tres proyectos anteriores, luego de ello el presidente de la comisión el Dr. Oscar Medelius Rodríguez presentó un proyecto de ley de conciliación y este fue debatido en el congreso en el año de 1997, luego de ello el proyecto de ley N°2581-96 CR. Se modificó y quedando hasta la actualidad la ley de conciliación N°26872 que ha sido anunciada el 12 de noviembre de 1997, publicada al día siguiente hábil, éste instrumento tenía carácter

obligatorio en el distrito de Lima y callao, con fecha 01 de marzo del 2001.Y actualmente se viene implementado a nivel nacional de forma progresiva. Ley de Conciliación N°26872 que ha sido modificada con el decreto legislativo N° 1070 su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS y las modificatorias dadas por el Decreto Supremo N° 006-2010-JUS; como también el Decreto Supremo N°015-2012-JUS, sobre la calendarización de la obligatoriedad de la conciliación en otros distritos conciliatorios del interior del país; finalmente se puede mencionar, que el Ministerio de Justicia y la dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, han emitido directivas que buscan regular y reajustar vacíos en el procedimiento de la conciliación extrajudicial desarrollados en los Centros de Conciliación tanto estatales como privados.

Contexto social.

De otro lado se considera que la contextualización social, en este desarrollo de investigación, resultó ser la base para el estudio, toda vez que si bien se conoce que la institución de la conciliación extrajudicial, se ha constituido de interés nacional como una mecanismo para la solución de los conflictos, sería bueno conocer si la población tiene conocimiento de las mínimas bondades que este mecanismo ofrece y si viene cumpliendo la finalidad de promover la cultura de paz.

1.6. Supuestos teóricos

Según Tapia (2015), en el trabajo denominado Hipótesis y Supuestos, publicado en Calameo, define a los supuestos teóricos como las soluciones tentativas al problema de investigación. En este sentido, los supuestos teóricos de la presente investigación, teniendo en cuenta nuestra realidad problemática, serían los siguientes:

Primero, los niveles de gobierno ha cumplido con difundir la Conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017. Segundo, se han planteado políticas públicas consistentes en programas, campañas, charlas, eventos públicos y capacitaciones para difundir la Conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017. Tercero, los centros de Conciliación han difundido la

conciliación extrajudicial en el 2017 a través del asesoramiento a las personas que han acudido a los centros para informarse sobre cómo llegar a un acuerdo a través de este procedimiento. Finalmente, se obtuvieron resultados positivos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017 ya que existe un gran número de actas con acuerdo total.

II. Problema de investigación

2.1. Aproximación temática

La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflictos donde las partes con intervención de un tercero llamado conciliador puedan solucionar sus propias diferencias prevaleciendo la antonimia de la voluntad. A ello las personas desde los primeros años en sociedad han necesitado convivir en grupo con la finalidad de conseguir satisfacer sus necesidades, esto a través de la realización de actividades básicas que poco a poco han ido creciendo hasta perfeccionarse, logrando así una sociedad donde la interactividad resulta indispensable para su desarrollo. Cada sociedad se va a encontrar regulada de acuerdo al sistema jurídico que cada una haya adoptado, como, por ejemplo, en los lugares donde se aplique el derecho consuetudinario, los ciudadanos van a regular sus conductas de acuerdo a las costumbres que se practiquen.

En nuestro país, al regirnos por el Sistema Romano Germánico, las conductas de las personas se ven orientadas a respetar las leyes dictadas por la soberanía, las cuales emanan teniendo como base a la Constitución Política de 1993. En nuestra carta Magna, el Art. 22 reconoce el derecho a la paz y a la tranquilidad, por tanto, las personas se encuentran jurídicamente protegidas ya que el Estado deberá garantizar la promoción de políticas y medidas que procuren un adecuado ambiente para el desenvolvimiento de los ciudadanos.

Dicho esto, la Cultura de Paz surge como un lineamiento que busca la aplicación de valores y principios para así prevenir y rechazar todo tipo de violencia, pretendiendo así que las personas sean capaces de solucionar sus conflictos por sí mismos a través de la comunicación activa, manteniendo un margen de respeto y siendo conscientes de las necesidades reales de cada parte sin tratar de cometer abusos u obtener ventajas en agravio de terceros. Cabe señalar que este lineamiento en el Perú también busca que se reduzca en gran medida el índice de procesos judiciales que son iniciados a causa de no lograrse un consenso entre las partes, por ello, es que la Conciliación Extrajudicial, en el año 1997, aparece como una vía previa para la tramitación de juicios en materia civil, ya que al ser los de mayor duración, devienen en los que más carga procesal producen.

La institución jurídica de la conciliación extrajudicial es considerada como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos desde el año 1997, el mismo que se ha creado con la finalidad de propiciar la cultura de paz en nuestra sociedad, procurando que las partes solucionen sus diferencias en un Centro de Conciliación Extrajudicial, es decir sin necesidad de recurrir a la vía jurisdiccional, sino que las partes conciben la capacidad de solucionarlo conociendo sus intereses.

El Estado ha institucionalizado la conciliación extrajudicial y creando una normativa especial para este mecanismo, que se ve expresado en la Ley 26872 – Ley de Conciliación, e inclusive ha creado Centros gratuitos para el servicio de la ciudadanía, pero únicamente para temas de asuntos de familia, en algunos sectores. En este caso el estudio del presente trabajo de investigación se realizó en con los operadores de los Centros de Conciliación Extrajudicial del distrito de Puente Piedra, con la finalidad de analizar la difusión de la conciliación extrajudicial.

No obstante, este mecanismo alternativo de solución de Conflictos, también ha resultado ser beneficioso para arribar a acuerdos en materia de familia, como son la Tenencia y Custodia de menor, Régimen de Visitas, entre otros, toda vez que, la especialización en esta materia, ha permitido que los Conciliadores, en audiencia, den a conocer distintos criterios establecidos en la ley de conciliación para que éstos sean considerados por las partes en el etapa de la adopción de acuerdos y así conseguir que los mismos tomen decisiones que realmente favorezcan a sus menores hijos.

Pero, a 20 años de la regulación de la Conciliación Extrajudicial en la ley 26872 de 1997 ¿Cómo se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017? Este problema surge toda vez que a 20 años de la Implementación de la Conciliación Extrajudicial en el Sistema Peruano, todavía aún existe un gran número de personas que desconocen la finalidad de esta Institución y esta situación deja la interrogante de qué manera el Estado a través de sus tres niveles de gobierno se ha preocupado en fomentar o difundir la conciliación extrajudicial aunado a ello la cultura de paz, y si ente rector tiene alguna participación para saber si existen resultados positivos sobre este mecanismo alternativo de solución de

conflictos.

A razón de ello se ha considerado necesario conocer la realidad de este sistema que en verdad ayuda a solucionar o resolver las discrepancias que existe entre las partes y es mas en poco tiempo y en consecuencia sus acuerdo se ven establecidos en el instrumento llamado acta de conciliación que tiene el mismo valor a una sentencia que emite el juzgado y puede ser ejecutable. Por tener la triple e.

Ya que muy pocas veces se ha podido evidenciar que en los medios de comunicación se realicen publicidades donde fomenten la cultura paz, pero sí vemos, otros programas que no educan a las personas y estos ocupan gran espacio televisivo, en vez de sacar cosas productivas, corrompen mas la forma de pensar de las personas por el solo hecho que pasan noticias que demuestran la gran falta de moral de quienes están en el poder.

Es por ello que con esta investigación se ha buscado recalcar la importancia de la Cultura de paz para que el gobierno plantee estrategias que realmente siembre esta capacidad en las personas para resolver sus problemas.

Finalmente, en la actualidad, se puede evidenciar que por más que la Conciliación extrajudicial sea un requisito previo para las materias civiles, las personas no acude a los centros de conciliación cuando son invitados pues considera que no es relevante y que la conciliación es una pérdida de tiempo cuando en realidad este procedimiento puede ayudarlos a solucionar las controversias que tengan.

Como objetivo general se busca analizar la difusión de las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017. Por ello, se han planteado tres objetivos específicos, siendo el primero de ellos Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017, segundo develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017y tercero analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

La presente tesis se ha enfocado en el distrito de Puente Piedra por conveniencia, toda vez que mi persona domicilia en dicho distrito y además, desempeño el cargo de Secretaria General en el Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera, por tanto, estas circunstancias brindaron facilidades en el acceso a la información de los Centros de Conciliación extrajudicial de este distrito. Las razones que motivaron la investigación fue que, como Conciliadora, se ha evidenciado en muchas ocasiones que las personas que acudieron al Centro de Conciliación desconocían completamente qué es una conciliación extrajudicial confundiendo así con una “reconciliación de pareja” o considerando a veces que los conciliadores nos son capaces de poder ayudarles a solucionar sus conflictos o que tienen la facultad de obligar o coaccionar a las partes conciliantes, para adoptar acuerdo cuando en realidad no es así, y a pesar de ello siempre se ha puesto a manifiesto de explicarles los lineamientos de una conciliación, y ello me ha llevado a reflexionar que está ocurriendo con el Estado este debería poner más interés de promover estrategias que realmente haga que las personas se informe sobre cómo ellos pueden solucionar sus problemas y así facilitar el trabajo de los conciliadores.

Para ello, se ha tenido en cuenta la teoría del conflicto social la cual consiste en que precisamente, toda sociedad se ha desarrollado a causa de los conflictos que se han generado en la vida diaria de las personas y por los cuales se han visto en la necesidad de buscar soluciones para continuar y mejorar las condiciones que presentaba. Así también se ha desarrollado las teorías de los mecanismos alternativos de solución de conflictos por cuanto la conciliación precisamente fomenta que sean las partes quienes resuelven sus controversias de manera armoniosa y haciendo ejercicio de la cultura de paz, y no recurriendo a la vía ordinaria del Poder Judicial, lo cual se relaciona con la teoría de la autonomía de la voluntad privada.

La presente investigación se ha realizado bajo el diseño de estudio de caso y siendo de enfoque cualitativo porque se ha analizado documentos estadísticos trimestrales correspondientes al centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera de Puente Piedra. El problema materia de

investigación ha consistido, en que la población del distrito de puente piedra no estaba informada sobre lo que es la conciliación extrajudicial y es por ello no tomaban con importancia este procedimiento y a esto se evidencia cuando después de haber sido invitados, las personas, incluyendo a los solicitantes, no acuden al centro de conciliación en la fecha señalada para la realización de la audiencia, o si concurren, lo hacían con total desconocimiento de este sistema que es la conciliación extrajudicial.

Ante esta situación acarrea que los mismo lleguen a pensar que la conciliación solo es una pérdida de tiempo, que la atención es solo para que se reconcilien las parejas y no tiene validez, en vez de tomarlo como una oportunidad para dar solución inmediata a sus conflictos, tampoco estas personas no toman en cuenta las ventajas de este sistema que en solo el hecho de intentar a conciliar podrían solucionar sus diferencias por cuanto este medio alternativo ha sido creado teniendo como base la capacidad con la que cuentan las personas con la finalidad de poder resolver sus conflictos a través de la comunicación.

Dicho esto la conciliación no se lleva a cabo en su máxima expresión debido a la falta de conocimiento de la población sobre el objeto de esta institución. Es por ello, que con esta investigación se analizó cómo se han difundido en los tres niveles de gobierno las políticas públicas dictadas para fomentar la conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra en el 2017, es decir si las mismas han podido influenciar o no, ya que lo que se ha buscado es ver si realmente hubo un impacto positivo a causa de éstas políticas y en caso la respuesta no fuera satisfactoria, proponer que el Estado fortalezca las políticas públicas aplicando estrategias que fomenten la cultura de paz y así lograr que las personas se capaciten constantemente sobre las formas en las que pueden tener un acuerdo por ellos mismos ante un Centro de Conciliación extrajudicial, es decir, se busca que la población conozca la finalidad de la conciliación y comprendan que no es necesario de recurrir a la vía jurisdiccional que un tercero llamado juez resuelva sus controversias y don hay un ganador y un perdedor.

2.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

Respecto al problema general, Moreno (2017) señaló que éste enuncia el motivo real que conlleva la realización de la investigación, esto quiere decir que abarca la dificultad, duda, o vacío que se presenta en la práctica y que requiere ser analizado profundamente. Por ello, se ha planteado el siguiente problema general:

¿Cómo se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?

Problemas específicos

Sobre los problemas específicos, Calizaya (2013) refiere que éstos facilitan el desarrollo minucioso del problema general, es decir que va a abarcar aspectos que se encuentran inmersos o que sean las causas de éste. En ese sentido, se han establecidos los siguientes problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuáles son las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?

Problema específico 2

¿De qué manera los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017?

Problema específico 3

¿Qué resultados se han obtenido sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017?

2.3. Justificación

Respecto a la justificación, García (2014), la definió como *“la sustentación puntualizada de los motivos que justifican el desarrollo de la investigación”*. En

ese sentido, la justificación viene a ser el porqué de un trabajo desde un aspecto teórico, práctico y metodológico.

Justificación teórica

Según Carrasco (2006) la justificación teórica consiste en que lo investigado sirva para agregar o reforzar conocimientos científicos o cognoscitivos para otras investigaciones (p. 119).

Vale decir que a través de este tipo de metodología se logró obtener respuestas a nuestros objetivos, toda vez que se ha analizado las estadísticas trimestrales, es decir se ha podido determinar qué tipos de materias conciliables terminaron por actas con acuerdo total, falta de acuerdo, acuerdo parcial, inasistencia de una o ambas partes y razón debidamente motivada del conciliador, siendo unos de materia de familia que son facultativos y otros de materia obligatorios es decir es un pre requisitos a la vía judicial.

Y por ende de alguna forma se pudo demostrar así también que con éste instrumento trimestral, de análisis documental las personas actuaron por voluntad en los distintas materias conciliables y llegando así a la conclusión que definitivamente el Estado no hizo nada para difundir este mecanismo alternativo de solución de conflicto porque a través de ello busca que las partes conozca las ventajas y beneficios y promover la cultura de paz entre las personas.

Asimismo, describiendo los documentos denominados trimestrales instrumento que todo centro de conciliación extrajudicial debe remitir de forma trimestral y obligatorio conforme lo establece la ley de conciliación y su reglamento, es decir que el Ministerio de Justicia a través de este instrumento de manera trimestral conoce los resultados de este procedimiento conciliatorio y conocer así si la población acepta o no acepta esta forma de solucionar sus diferencias o si cada vez está empeorando o si hay resultados positivos sobre la voluntad de las partes que recurren en busca de apoyo de los operadores de la conciliación.

Justificación metodológica

Para Carrasco (2006) la justificación metodológica se encuentra comprendida de un conjunto de procesos, técnicas e instrumentos que respalden la investigación en cuanto a su validez y/o confiabilidad para que puedan ser citados en otros trabajos de investigación (p. 119).

Para el desarrollo de la presente investigación se ha utilizado los instrumentos necesarios como es de la técnica de recolección de datos cuya información ha consistido en la guía de entrevista, instrumento donde ha sido necesario considerar preguntas en forma abierta, con la finalidad que los sujetos de entrevista puedan con toda libertad plasmar libremente sus conocimientos como expertos y conocedores del tema, conforme a las preguntas que se han desprendidos de los objetivos para dar respuestas a lo que se ha investigado.

Asimismo se ha utilizado la guía de análisis documental que ha consistido en analizar los documentos de las estadísticas trimestrales que se ha obtenido con autorización expresa con fines pedagógicos, del Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera, que ha sido materia para el desarrollo y fenómeno de estudio para tal objetivo.

Justificación práctica

Según Carrasco (2006) esta justificación permite brindar propuestas de solución al fenómeno que fue materia del estudio de investigación (p. 119).

En este aspecto y de acuerdo a Ley de Conciliación, este procedimiento permite que las personas conozcan que efectivamente es un procedimiento rápido, económico pudiendo realizar trámites en materias conciliables determinables o determinadas como: por ejemplo en familia, civiles , contrataciones con el Estado y otros que versa sobre derechos disponibles y dicho procedimiento se inicia con la presentación de la solicitud que puede ser de forma conjunta y tiempo promedio de la audiencia es de una hora u hora y media o a través de una programación de audiencia y notificando a las partes invitadas y en dicho procedimiento será asistido por un tercero llamado conciliador y les asista en la búsqueda de una solución consensual.

Es decir que a través de este mecanismo se busca que las personas sean capaces de solucionar sus problemas por sí mismos, es por ello por lo que con esta investigación se ha buscado recalcar la importancia de la Cultura de paz para que así el gobierno plantee estrategias que realmente siembre esta capacidad en las personas para resolver sus problemas.

2.4. Relevancia

El presente desarrollo de investigación resultó ser relevante por cuanto se ha podido conocer que el Estado a través de sus tres niveles de gobierno aún todavía no ha cumplido con fomentar o difundir en su totalidad lo que es la conciliación extrajudicial o mecanismo alternativo de solución de conflictos, tampoco se ha preocupado en plantear estrategias para que esas políticas públicas sobre la conciliación sean ejecutables y conocer si existen los estadísticos acerca de la cultura de paz, dirigido a la población.

Asimismo no se ha preocupado el ente rector en coordinación con los centros de conciliación ya sean estos gratuitos o particulares para difundir las ventajas, beneficios que tiene este sistema, con la finalidad de que las personas que se encuentran en conflictos, sepan adonde recurrir, y solucionar sus conflictos en poco tiempo en menos costo y facultativo la presencia de los abogados, y donde primaria la voluntad de los mismos.

Toda vez que este medio alternativo ayudaría a descongestionar la carga procesal que existe en la actualidad dentro del sistema de poder judicial, a pesar que este sistema ya tiene dos décadas que ha transcurrido desde el momento en que la conciliación extrajudicial se institucionalizó como una alternativa a la solución de los conflictos.

2.5. Contribución

El presente desarrollo de investigación aportó estrategias que busquen difundir las bondades que la conciliación extrajudicial ofrece, y contribuirá a que el Ministerio de Justicia, pueda tomarlas en cuenta para fortalecer sus mecanismos de difusión gubernamental de este sistema conciliatorio, que es de suma importancia para lograr además, promover una cultura de paz en las

diferentes localidades del país y así concientizar a las personas a valorar este medio de solución donde prima la voluntad de las partes, y de alguna otra forma descongestionar el poder judicial.

2.6. Objetivos

Moreno. (2013), señaló que los objetivos *“hacen referencia a las metas por las que se desarrolla la exploración, las cuales permiten esclarecerla trascendencia de la investigación”*. Por ello, se puede concluir que con los objetivos también se puede determinar el ámbito en el cual pueden ser aplicados los resultados obtenidos mediante la interpretación de la información obtenida para su solución.

Objetivo general

Pozzo (2016) señaló que los objetivos generales *“se dirigen al tipo más básico de conocimiento que se fija lograr con la investigación”*. Esto quiere decir que el objetivo general va a ser la conclusión básica que se va a poder desprender del desarrollo del trabajo. Por ello, el objetivo general de la presente investigación es analizar si se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivos específicos.

Rojas (2015), señalan que *“Los objetivos específicos consisten en metas concretas que resultan indispensables para lograr el objetivo general”*. En consecuencia, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Identificar las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo Específico 2:

Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.

Objetivo Específico 3:

Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

III. Marco metodológico

3.1 Categorías y categorización

Romero (2015) establece que *“las categorías se refieren en general a un concepto que comprende elementos o aspectos con cualidades comunes o que se relacionan entre sí”*, por lo cual se comprende que de la categoría se podrán obtener sub categorías a efectos de organizar el desarrollo de la categoría. En ese sentido, la presente investigación se enfoca de acuerdo a lo siguiente:

A. Categoría Apriorística 1: Difusión Gubernamental

Sub Categorías Apriorísticas

A1. Niveles de Gobierno

A2 Gestión Pública

A3. Políticas Públicas

B. Categoría Apriorística 2: Conciliación Extrajudicial

Sub Categorías Apriorísticas

B1. Teoría del conflicto social

B2. Cultura de paz

B3. La autonomía de la voluntad privada

Tabla 1

Matriz de construcción de categorías y subcategorías apriorística

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Preguntas de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
Difusión Gubernamental de la conciliación extrajudicial	¿Cómo se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?	¿Cuáles son las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?	Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.	Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.	Difusión Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de Gobierno - Gestión Pública - Políticas Públicas
		¿De qué manera los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017?		Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.	Conciliación Extrajudicial	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría del conflicto social - Cultura de paz - La autonomía de la voluntad privada
		¿Qué resultados se han obtenido sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017?		Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.		

TABLA 2
Preguntas de acuerdo a las categorías y sub categorías establecidas

categorías	Preguntas a operadores de la Conciliación	Pregunta a experto de la conciliación
Difusión Gubernamental	Conoce Ud. ¿si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el 2017? De ser así ¿en qué consistió?	Según su experiencia como ex trabajador en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, ¿De qué manera se difunde la conciliación extrajudicial?
Conciliación Extrajudicial	¿Los centros de Conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?	
Niveles de Gobierno	Conoce Ud. ¿si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿en qué consistió?	¿Los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial?
Gestión Pública	¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?	¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos de difundir la conciliación extrajudicial?
Políticas Públicas	¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?	¿Qué estrategias ha planteado el Estado para difundir la Conciliación Extrajudicial en los distritos conciliatorios donde se ha dado la obligatoriedad de este Mecanismo?
Teoría del conflicto social	¿En el Centro de Conciliación que Ud. trabaja se ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?	-----
Cultura de paz	Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?	¿Cuáles son los puntos débiles en los operadores para difusión de la conciliación extrajudicial?
La autonomía de la voluntad privada	¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?	¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

TABLA 3
Matriz de Triangulación de Datos

Categorías	Sub categorías	Sujetos 1	Sujeto 2	Conclusión
Difusión Gubernamental	Difusión Gubernamental	Nunca se ha realizado, debería haber la difusión masiva	Esta difusión solamente se da cuando se implementa la obligatoriedad, hay actividades previas, dos o tres eventos, hacen una inauguración, pero luego la presencia del ente rector desaparece.	No se realiza difusión de la Conciliación constantemente.
	Niveles de Gobierno	Por intermedio de la Demuna de Puente Piedra, si hicieron un evento sobre materia conciliable, pero hubo poca difusión		Los niveles de gobierno solo ejecutan políticas públicas de difusión cuando se implementa la obligatoriedad en un distrito.
	Conciliación Extrajudicial	.Los centros de Conciliación en realidad no se encuentra obligado a realizar eventos para de la conciliación como mecanismo alternativo de solucionar problemas humanos.	No están obligados, pero sin embargo para subsistir necesitan hacer algo, porque es una necesidad.	Los centros de Conciliación no están obligados a difundir la conciliación extrajudicial.
	Gestión Pública	Sería constantes campañas de difusión masiva de la conciliación extrajudicial, mediante un adecuado mapeo de las zonas más conflictivas del país	No hay, solamente hay actividades previas, pero no hay una política. Una política; es una institución de gobierno que da recursos económicos, humanos, ósea que tiene todo el apoyo del Estado. Una estrategia; es una planificación a un objetivo pero no hay estrategias para difundir la conciliación, solo hay campañas una ves al año, en todo el Perú una a dos veces hay difusión previas pero no hay ni estrategias ni políticas de Estado. Y durante el tiempo que labore nunca he percibido	Las actividades que se realizan solo se llevan a cabo en centros específicos mas pero no de forma masiva.
	Políticas Públicas	No conozco las estrategias que el Estado haya realizado para difundir la conciliación extrajudicial en este distrito, por eso existe el desconocimiento de éste mecanismo por parte la ciudadanía.		Los sujetos desconocen las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación Extrajudicial.
Conciliación Extrajudicial	Teoría del conflicto social	Si hice una campaña pero no tuve un resultado exitoso, no hubo cogida por parte de la población.	Las personas están acostumbradas a llevar todo al poder Judicial.	La costumbre de la sociedad conlleva a que las personas prefieran que los conflictos los resuelva un juzgador.
	Cultura de paz	Muchas veces desconocen las bondades del acta con acuerdo total tiene mérito de una sentencia, otro podría ser el temperamento del pleito o Litis de las partes conciliantes de no querer conciliar o irse a juicio.	Desconocimiento, las personas no conocen las bondades que ofrece la conciliación y el mal asesoramiento cuando llegan a la mano de un abogado, algunos abogados les dicen no, la conciliación no vayan, pásame la voz cuando vayan a juicio.	La población no ejerce una Cultura de Paz al desconocer las bondades de la Conciliación extrajudicial.
	La autonomía de la voluntad privada	Me parece que la realidad no es así por el contrario el mayor índice sería la inasistencia de una de las partes.	La no adecuada prestación del servicio, no realizan las audiencias de acuerdo a ley, y estos hacen retroceder a los usuarios	La mayoría de expedientes termina por falta de acuerdo e inasistencia de una de las partes, mostrando así que la autonomía de la voluntad privada de las partes no se encuentra influencia a resolver sus conflictos mediante la Conciliación Extrajudicial.

3.2 Metodología

Sobre la metodología, Silva, (2017) señaló que es un conjunto de procedimientos y técnicas que se emplean de forma ordenada y sistemática en el desarrollo de un estudio. Esto quiere decir que la metodología va a ser la estructura en la cual se va a llevar a cabo una investigación para obtener la información que se requiera.

Paradigma

Quiroga (2017) definió al paradigma como una concepción general del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas que deben estudiarse, del método que deben emplearse en la investigación y de las formas de explicar, interpretar o comprender según el caso los resultados obtenidos. En ese sentido, el paradigma descriptivo, según Rodríguez (2018) es un mecanismo para comprender la ciencia, realidad y sus causas. Por ello, la presente Investigación utilizó un paradigma interpretativo a efectos de desarrollar si las políticas públicas se han venido ejecutando adecuadamente para comprender los resultados que se obtengan respecto a la Conciliación extrajudicial y Cultura de Paz en el distrito de Puente Piedra.

Enfoque

Hernández (2015) en el libro Metodología de la Investigación, señaló que *“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos”* (p.34). En ese sentido, continuando con el mismo autor, éste ha definido al enfoque cualitativo debido a que en la presente investigación se utilizó entrevistas y el análisis documental.

Diseño

Cabrero y Martínez (27 de Mayo 2018), en el artículo *Diseño de la investigación* publicado en la página Aniorte, señalaron que el diseño viene a ser el plan del autor de una investigación para resolver sus problemas y cumplir con sus

objetivos haciendo uso de estrategias que lo ayudarán a obtener información precisa e interpretable. Por otro lado el diseño de Investigación de estudio de Casos según Denny (2013) es un *“examen completo e intenso de una faceta, una cuestión o los acontecimientos que tienen lugar en un contexto geográfico a lo largo de tiempo”* (p. 91). En ese sentido, el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por diseño el estudio de casos ya que la obtención de la información se realizará mediante la entrevista a los expertos quienes comentarán su experiencia con la gestión de las políticas públicas para difundir la cultura de paz, así como también se realizará el estudio de los documentos consistentes en informes trimestrales.

3.3. Escenario de estudio

Respecto al Escenario de estudio, Munarriz (2013), ha señalado que al hablar de este aspecto uno hace referencia al contexto natural donde el autor de una investigación puede observar a las personas, entidades, entre otros que son materia de estudio, lo cual le facilitará plantear preguntas y encontrar la solución a las mismas en base a los hechos estudiados por el solo hecho de poder observar directamente cómo se lidia con estos en el día a día. (p. 4).

En ese sentido, el escenario de estudio para el desarrollo de la presente tesis fueron los Centros de Conciliación Extrajudicial del Distrito de Puente Piedra, que se encuentran autorizados por resolución por el Ministerio de Justicia y que cuentan con los operadores que son: el Director, Los Conciliadores Extrajudiciales él o la secretaria general, y el abogado verificador, acreditados al Ministerio de Justicia y adscritos ante un centro de conciliación extrajudicial o gratuitos, para que estos puedan realizar sus labores de acuerdo a sus especialidades ante un centro de conciliación y que cuentan además con sus respectivos registros ya sean en asuntos de familia y materia civil con la finalidad de poder coadyuvar en el desarrollo del procedimiento conciliatorio, y además cuentan con personal externos que tienen la calidad de asistentes y notificadores.

En ese orden de ideas, el lugar donde se desarrollan las actividades propias de la Institución Jurídica de la conciliación extrajudicial. Dentro de este

escenario encontramos una sala de recepción, donde las personas son orientadas con el personal experto en dicha materia y poderles brindar así una adecuada información sobre la conciliación extrajudicial, acerca de las materias conciliables, y ver si cumplen con los requisitos establecidos por ley, con la finalidad de ser aceptar sus solicitudes y viendo que sean materias conciliables ya sean determinadas o determinables o que versen sobre derechos disponibles, y puede ser de forma conjunta o a través de notificaciones.

Asimismo encontramos el área administrativa, que en dicha área tiene por finalidad conservar toda la documentación que comprenden: el libro de actas, los expedientes ya sean estos en trámite o finalizados, los pioner de las actas, el libro de asistencia y libro de entrega de las actas, los fólderes de cédulas de notificación, designación, auto designación y preavisos.

Es mas también cuenta con una sala amplia, cómoda que exige la misma ley, donde se realizan todas las audiencias respectivas, donde las partes tienen la voluntad de asistir ya sean con sus abogados o sin ellos o también pueden asistir con las personas de su entera confianza, porque la ley lo permite y el conciliador designado según sea la materia, con la finalidad de que puedan conversar dialogar de forma armoniosa respetando las reglas de conducta que la ley y el reglamento lo permite.

3.4. Caracterización de sujetos

Para el desarrollo de la investigación se ha tenido como sujetos de estudio a los operadores de la conciliación extrajudicial, que vienen a ser los conciliadores expertos de los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra, expertos en la materia, de familia y civil, siendo algunos de ellos ex trabajador de la Dirección de Mecanismos alternativos de solución de conflictos y conciliación extrajudicial y actualmente viene desarrollándose como capacitador de este mecanismo en distintas provincias del Perú.

Tabla 4

Caracterización de los sujetos de estudio

Nº	Sujeto	Profesión	Institución	Cargo
----	--------	-----------	-------------	-------

1	Roberto Carlos Chacaltana Escate	Abogado	Capacitador de conciliadores extrajudiciales y ex miembro de la DCyMASC MINJUS	Capacitador
2	Francisco José Núñez Ernau	Abogado	Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera	Director – conciliador extrajudicial- Abogado verificador
3	Godofredo Amadeo Campos Arce	Conciliador extrajudicial	Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera	Notificador Ex conciliador
4	Luis Edgar Reynoso Ramírez	Abogado	Centro de Conciliación L.R. & L.H. Justicia Social	Director – conciliador extrajudicial – Abogado verificador
5	Vilma L. Fernández Peralta	Abogada	Centro de Conciliación ACOSS	Conciliadora extrajudicial – abogada verificadora

3.5. Procedimientos metodológicos de investigación

Recogida de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se ha visto necesario elaborar el instrumento que ha sido la guía de entrevistas con la cual se tuvo que programar citas para entrevistar a los expertos de este procedimiento de conciliación extrajudicial de los Centros de Conciliación Extrajudicial del distrito de Puente Piedra. Asimismo se ha recabado las estadísticas trimestrales del año 2017, con la finalidad de realizar el estudio de los casos analizando minuciosamente dicho instrumento que se han obtenido del Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera del distrito de Puente Piedra del 2017.

Análisis de datos

Ñaupas (2014), definió como el análisis que se percibe del fenómeno de estudio, y en donde la información que se va adquiriendo permite conocer con mayor exactitud el problema de investigación. Se dice además, que es de fuente tanto primaria como secundaria, entendiéndose la primera como la recolección de información sin intermediación, y la segunda como fuentes escritas, obtenidas de libros y demás (p. 386). En ese sentido, los datos se analizaron de la siguiente

forma:

En primer lugar, respecto a las entrevistas realizadas a los operadores y expertos de los Centros de Conciliación extrajudicial del distrito de Puente Piedra, se realizó la codificación de las respuestas de los mismos de acuerdo a la subcategoría y objetivo que correspondía a cada pregunta. Además se realizó la interpretación de los informes trimestrales con la finalidad de resolver el objetivo tres. Luego de ello, teniendo ya los datos procesados, en la discusión se hizo la comparación de los mismos con los antecedentes, trabajos previos y las teorías relacionadas a efectos de compararlos con la realidad encontrada.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos:

De acuerdo a Valderrama (2007) consideró a las técnicas, como aquellos elementos que permiten recolectar, recoger, acumular y recopilar información que permitirá dar un resultado a la investigación (p. 146).

De acuerdo a esta definición planteada por este autor, éste mecanismo me ha llevado a conocer y englobar resultados positivos a la realidad que se ha buscado con esta investigación con la finalidad de lograr los objetivos planteados, dicho de este modo, las técnicas que se han utilizado para el desarrollo del presente trabajo, ha consistido en dos tipos: la entrevista y análisis documental, y es como se describe a continuación:

Entrevista

Para Ñaupas (2014), lo definió como un *dialogo abierto entre el investigador y el sujeto de estudio, respecto a un tema de su dominio y que están en relación a las preguntas estipuladas en ella* (p. 377).

Dicho esto, efectivamente con esta herramienta se ha podido obtener resultados verdaderos de la realidad de este sistema de la conciliación extrajudicial, que en la práctica que se pudo corroborar con la información obtenida por parte de expertos y conocedores de la materia, por cuanto me ha llevado tener un mejor panorama y perspectiva de la realidad del mismo.

Análisis documental

Asimismo Ñaupas (2014), definió a la técnica del análisis documental como la recolección de la información sobre el tema a investigar, obtenida por intermediación, fuentes escritas y demás instrumentos (p. 386). Por ello se ha utilizado el análisis documental sobre los informes trimestrales, donde a través de éste instrumento se ha podido conocer los resultados sobre la autonomía de voluntad de las personas que recurrieron a este procedimiento

Instrumentos de recolección de datos:

De otro lado los instrumentos son aquellos materiales donde se ven expresados las técnicas de recolección de datos, y ésta tienen por finalidad ser utilizadas por el investigador para conseguir y administrar la información necesaria (Valderrama, 2015, p. 195).

Es decir evidentemente las herramientas si son indispensables para toda investigación, porque me ha ayudado a desarrollar ya tener resultados efectivos con la finalidad de lograr los objetivos, para tal efecto los instrumentos que se ha utilizado es de enfoque de tipo cualitativo, es la guía de entrevista y guía de análisis documental.

Guía de entrevista

Para el desarrollo la investigación en éste instrumento se ha visto necesario de considerar preguntas en forma abierta, con la finalidad que los sujetos de entrevista puedan con toda libertad plasmar libremente sus conocimientos como expertos y conocedores del tema, conforme a las preguntas que han sido desprendidos de los objetivos para dar respuestas a lo que se ha investigado.

Guía de análisis documental

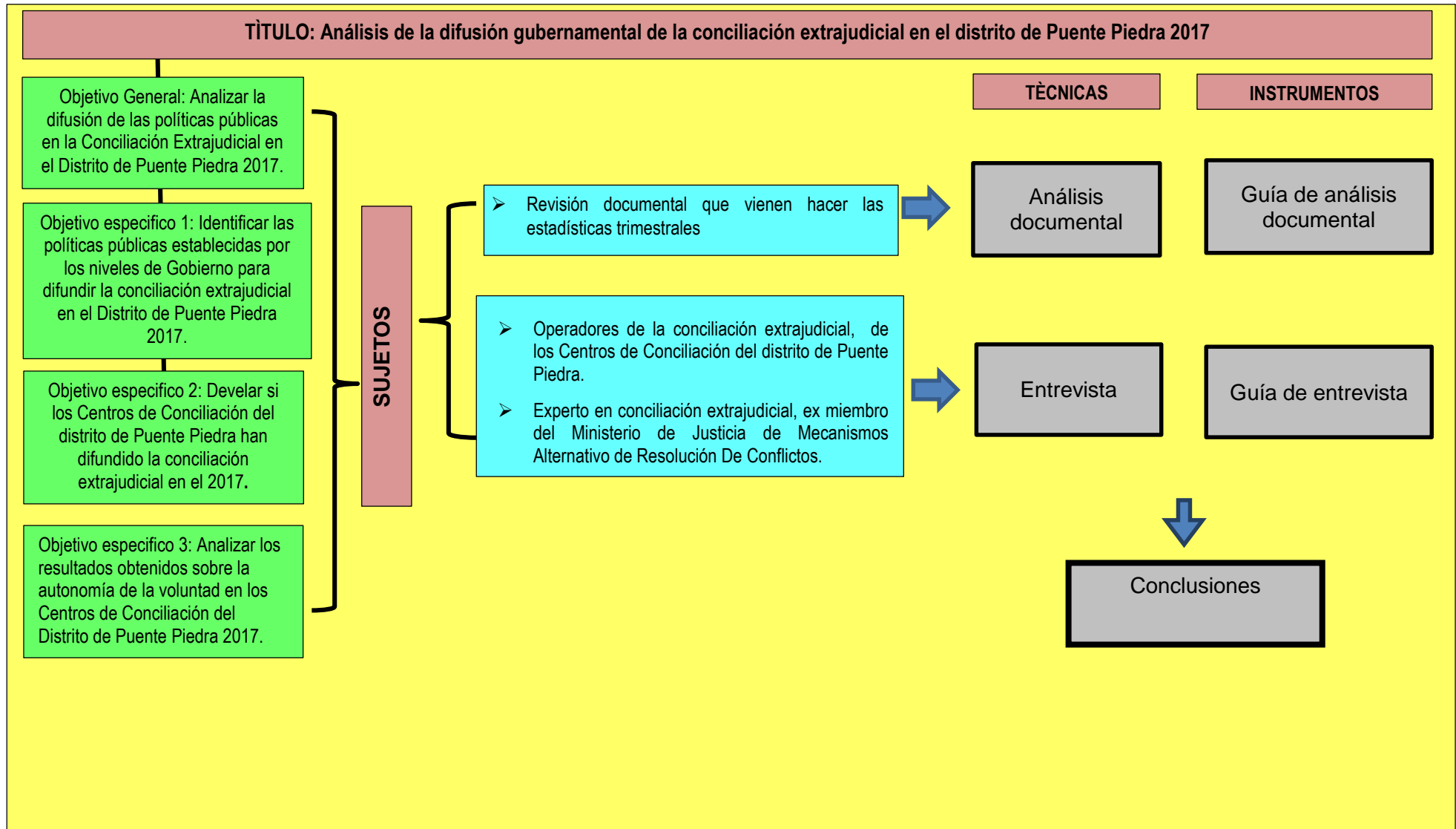
Ha consistido en analizar las estadísticas trimestrales que se ha obtenido con autorización expresa con fines pedagógicos, del Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera, que ha sido materia para el desarrollo y fenómeno de estudio para tal objetivo.

3.7. Mapeamiento

Conforme al cuadro de Mapeamiento, se ha planteado como título de la investigación el Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017, por ello el problema planteado sobre cómo se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017, me ha permitido plantear como objetivo analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Asimismo, en la presente investigación, a efectos de dar solución al problema planteado, se ha identificado a los sujetos operadores de la conciliación extrajudicial, que vienen a ser los expertos en dicha materia de los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra, con la finalidad de conocer si efectivamente el Estado se ha preocupado en coordinar con los centros de conciliación para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de puente piedra y si existen programas para fomentar la cultura de paz, en este distrito y asimismo conocer si existió algún resultado sobre la voluntad de las partes, es decir conforme a su experiencia como expertos que se han tenido en los procedimientos conciliables. Para ello se ha usado las técnicas de análisis documental y entrevistas utilizando guía de análisis documental y guía de entrevista para obtener información precisa e interpretable.

Según Manual de la UCV instrucciones para elaboración de Proyectos e Informes de Tesis (2014) indica que es la identificación de los actores y participantes que logran acercarnos a la realidad del objeto de estudio (p. 12). Por ello quedan determinados conforme sigue:



3.8. Rigor científico

Según Valderrama, (2015) denomina rigor científico al análisis a las estrategias utilizadas por el investigador para brindar credibilidad al trabajo de investigación realizado (p. 322).

Criterios de calidad

Credibilidad

El presente trabajo de tesis podrá ser utilizada por el lector con suma confianza, toda vez que con la finalidad de lograr a los objetivos se ha respetado una serie de pasos y utilizado técnicas e instrumentos para recolectar la información correspondiente de la realidad y acorde al fenómeno de estudio; en dicho sentido, es un trabajo veraz que supone la mínima expresión de una realidad en la que vivimos.

Transferibilidad

Este criterio en definitiva es parte importante y existente en el trabajo de investigación toda vez que se ha puesto en cuestionamiento las nociones pre existentes sobre la conciliación extrajudicial y su difusión, y si es que la misma como política pública a la solución de un conflicto, se ha visto expresada en la realidad; es decir, bien sabemos que la conciliación extrajudicial es una opción para solución un conflicto, que si ello lo llevamos a la realidad de la sociedad (lo cual ha sido materia del presente trabajo) se logró conocer en base a los resultados y discusiones que se describen en las siguientes líneas, si la misma ha logrado ser considerada como tal por la población, o simplemente queda como letra muerta.

Seguridad

En este caso, al tratarse mi tesis en un enfoque cualitativo, no podría hablar de una confiabilidad en mi trabajo, sino por el contrario de una validez, y en ese sentido puede decirse que mi trabajo de investigación cuenta con la seguridad debida en la ejecución de los instrumentos, toda vez que cada uno de ellos ha sido validado por expertos tanto en materia de conciliación extrajudicial y asesores metodólogos que verificaron que los mismos cumplen con la objetividad.

Confirmabilidad

En este aspecto, se puede precisar que ha existido tanto de parte del investigador como del investigado (entrevistados), interés de brindar opiniones que alimenten al estudio de la investigación, y cada una de las preguntas que han sido dirigidas a los sujetos de estudios han respondido con objetividad cada una de las finalidades, y por ende permiten tener una mayor apreciación de la realidad y este estudio en definitiva puede ser materia de otras tesis, o como lo que se ha podido percibir al momento de ejecutar algunas entrevistas, muchos de los operadores de justicia brindaron grandes ideas para que la conciliación extrajudicial cumpla con su fin.

Contribuciones

El presente desarrollo de investigación aporta estrategias que busquen difundir las bondades que la conciliación extrajudicial ofrece, y contribuirá a que el Ministerio de Justicia, pueda tomarlas en cuenta para fortalecer sus mecanismos de difusión gubernamental de este sistema conciliatorio, que es de suma importancia para lograr además, promover una cultura de paz en las diferentes localidades del país.

IV. Resultados

Luego de haberse aplicado los instrumentos de Recolección de Datos, se ha podido obtener los siguientes resultados.

I. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A LOS SUJETOS DE ESTUDIO

a) Entrevistas realizadas a los operadores de la conciliación extrajudicial del distrito de Puente Piedra

Al objetivo principal:

Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Pregunta 1: ¿Conoce Ud. si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el 2017? De ser así ¿En qué consistió?

Tabla 5

Tabla de la pregunta 1: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	Conclusiones
Durante el año 2017, el Ministerio de Justicia no ha realizado ningún acto de difusión en éste distrito, pero tengo conocimiento que por la semana de la conciliación, estuvo realizando eventos de la difusión en el distrito de ventanilla, lo cual hemos sido invitados, quizás porque ventanilla es un distrito más activo en esta materia.	En los 8 años que llevo ejerciendo la labor de Director y Conciliador en el Distrito de Puente Piedra, jamás he evidenciado que el Ministerio de Justicia haya realizado algún evento en este distrito para difundir la Conciliación Extrajudicial.	Nunca se ha realizado, debería haber la difusión masiva.	Desconozco, en esta zona nunca hubo difusión por parte del Estado sobre la conciliación extrajudicial, más bien debería el Estado preocuparse y trabajar con el ente rector para difundir las ventajas y desventajas de este mecanismo para que sepa la población lo importante que es este sistema.	Los operadores del Conciliación en el distrito de Puente Piedra han manifestado que nunca se ha realizado evento alguno por parte del Ministerio de Justicia para fomentar la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra.

Interpretación:

Conforme a las respuestas brindadas por los operadores, ha quedado acreditado que en el distrito de Puente Piedra en el año 2017, el Ministerio de Justicia no realizó ninguna actividad para fomentar la Conciliación extrajudicial en este distrito. No obstante, por la respuesta brindada por el Operador Reynoso se puede agregar que los operadores fueron invitados a una Actividad que fue realizada en el Distrito de Ventanilla por la supuesta “Semana de la Conciliación”, cuando en realidad dicha actividad debió llevarse a cabo en todos los distritos y no solamente centrarse en un punto al cual no todas las personas pueden acudir, sino por el contrario velar porque esta difusión tenga un mayor alcance.

Pregunta 2: Conoce Ud. ¿si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así, ¿en qué consistió?

Tabla 6

Tabla de pregunta 2: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	Conclusiones
Bueno las entidades directamente sobre la conciliación no han realizado, entiendo que el poder judicial ha realizado eventos más de charlas sobre entendimiento entre el poder judicial y la comunidad para conciliar algunos temas, pero directamente sobre materia de la conciliación no, ha visto la materias de conflictos del distrito una cosa así, pero no es directamente, si no indirectamente.	A pesar de que el Centro de Conciliación que dirijo se ubica justo a la espalda de la Municipalidad de Puente Piedra, el gobierno local nunca ha tenido la iniciativa de difundir la Conciliación extrajudicial, pero reconozco que si hacen campañas para fomentar el respeto hacia la mujer, y que indirectamente promueven la paz.	Por intermedio de la Demuna de Puente Piedra, si hicieron un evento sobre materia conciliable, pero hubo poca difusión.	Durante el tiempo que tengo en este distrito de puente piedra ninguna institución Estatal ha realizado evento alguno sobre la conciliación extrajudicial, el ente rector debe promover, organizarse con los centros de conciliación privados y gratuitos, para fomentar la cultura de paz hacerles saber a los ciudadanos y de alguna otra manera concientizarlos sobre este sistema.	Se concluye que si bien es cierto el gobierno no realiza directamente campañas para difundir la Conciliación extrajudicial, se rescata que realizan actividades para prevenir la violencia familiar o vinculados con el poder judicial pero que, aparte de tener poca difusión, no se enfocan directamente en promover que las personas solucionen sus conflictos de manera satisfactoria a través de este mecanismo.

Interpretación:

Se evidencia que las actividades realizadas por el gobierno no necesariamente se orientan en promover la solución de conflictos mediante la conciliación, sino que se centran directamente en problemas vinculados con la crisis que presenta la sociedad en el aspecto familiar a causa de la violencia, e incluso, sin dejar a un lado el gobierno, el poder judicial llevó a cabo una actividad que la población entienda los problemas que presenta este órgano, no enfocándose en que precisamente en la falta de difusión de la cultura de paz la que ocasiona la falta de armonía en la sociedad, lo que tiene como consecuencia que la población no haya trabajado la habilidad para negociar y por ello siempre prefieran acudir a la vía judicial para que un tercero solucione sus conflictos.

Al objetivo específico 1:

Identificar las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Pregunta 3: ¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

Tabla 7

Tabla de pregunta 3: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
En este distrito se ha relajado últimamente la función del Ministerio de Justicia, porque cuando comenzó el trabajo de la conciliación, hubo bastantes charlas, hubo entrevistas, invitaciones incluso para que los centros de conciliación puedan participar en Lima. Sin embargo eso se ha ido recortando, relajando y restringiendo, y ahora en el distrito de Puente Piedra ya no llegan documentos. Incluso cuando yo reclamé me dijeron que no hay presupuesto necesario para esos tipos de eventos.	En realidad, yo diría que el único órgano del Estado que ha cumplido con fomentar la Conciliación Extrajudicial ha sido el Ministerio de Justicia, pero éste no se ha centrado en que la difusión alcance a todos los sectores, sino que realizan eventos incluso en el mismo Ministerio y solo dirigido a los operadores, por tanto es una difusión ineficiente ya que no llegan a la población del distrito de Puente Piedra.	En parte, por intermedio de la Demuna, así como los centros de conciliación gratuitos del Ministerio de Justicia de Lima Norte.	No conozco las estrategias que el Estado haya realizado para difundir la conciliación extrajudicial en este distrito, por eso existe el desconocimiento de éste mecanismo por parte la ciudadanía.	Se llega a la conclusión que en un principio se fomentó la conciliación en el Distrito de Puente Piedra debido a su inclusión en nuestro sistema, pero ésta se ha ido reduciendo con el tiempo por supuestamente no contar con el presupuesto necesario, y por ello los eventos son realizados en el mismo Ministerio, dejándose a un lado el Distrito de Puente Piedra.

Interpretación:

Se observa de todos los entrevistados que concuerdan en su respuesta al manifestar que no conocen de las estrategias que el Estado cuenta para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra.

Pregunta 4: ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?

Tabla 8

Tabla de pregunta 4: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
<p>Yo, creo que la principal estrategia es verificar los resultados de las conciliaciones, para evaluar si efectivamente los problemas como alimentos u O.D.S.D. se solucionan con un acuerdo o no, y hacer un énfasis en que con la Conciliación es más económica, más rápida y favorable.</p> <p>Además el poder judicial, el Ministerio de Justicia y los centros de conciliación pueden debatir los problemas que se presentan para trabajar conjuntamente porque es fácil que cada uno asuma la responsabilidad pero en el devenir diario, los tres se van a encontrar.</p>	<p>Primero, comenzar por formar a los jóvenes con la capacidad para poder mantener un diálogo y negociar, entonces ello permitirá que ellos rechacen la idea que de únicamente un juez puede resolver sus conflictos.</p> <p>En segundo lugar se puede realizar campañas de concientización para que las personas adultas también comprendan poco a poco las grandes ventajas de la Conciliación Extrajudicial a comparación de un proceso.</p>	<p>Sería constantes campañas de difusión masiva de la conciliación extrajudicial, mediante un adecuado mapeo de las zonas más conflictivas del país.</p>	<p>Considero que se debería descentralizar responsabilidades a nivel nacional regional local con la finalidad de dar a conocer las bondades de este sistema, con la finalidad que las personas puedan ellos mismos solucionar sus diferencias y ayudar de alguna forma descongestionar el sistema judicial.</p>	<p>Se concluye que se necesita verificar si realmente hay un resultado productivo a través de la conciliación y que de todas formas se debe realizar una preparación y concientización a la ciudadanía para que se sientan capaces de poder resolver sus problemas por sí mismos así. Además, se debe hacer un énfasis en las zonas más conflictivas del país y sobre todo procurar el trabajado interrelacionado de los distintos niveles de gobierno para poder afrontar los diferentes problemas que se presentan.</p>

Interpretación:

Resulta importante evaluar si las materias que más se ventilan en los Centros de Conciliación como Alimentos u Obligación de Dar suma de Dinero han podido ser resueltos, así como también continuar concientizando a la población para a largo plazo se tenga una sociedad que reconozca la finalidad real de este procedimiento. Además, la educación también cumpliría un rol importante ya que si se forman personas que cuenten con la capacidad de negociar, entonces estaremos frente a una futura realidad muy distinta ya que incluso la vía judicial no sería la primera opción, sino la decisión que necesariamente se deba tomar solo en los peores casos.

Objetivo específico 2:

Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

Pregunta 5: ¿Los Centros de Conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

Tabla 9

Tabla de pregunta 5: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
No tenemos ninguna obligación, incluso cuando hemos planteado una posibilidad de hacerlo con alguna liberación de costo, nos han dicho que era bajo nuestra responsabilidad propia, no en nombre del Ministerio de Justicia, la cual nos quita carácter oficial del evento.	No, pero en el momento que una persona ingresa a un centro de Conciliación nosotros sí nos encontramos en la obligación de explicar a las personas la finalidad de este mecanismo y los requisitos necesarios para poder dar inicio a un procedimiento.	Los centros de Conciliación en realidad no se encuentra obligado a realizar eventos para de la conciliación como mecanismo alternativo de solucionar problemas humanos.	Como centros de conciliación no nos encontramos obligados a realizar eventos de difusión sobre la conciliación, pero si vemos la manera de difundir realizando las audiencias conforme a nuestras obligaciones y función que rige la ley de conciliación 26872.	Se concluye que los Centros no están en la obligación de realizar eventos pero, en un centro, los conciliadores deben informar a las personas que acudan a efectos de absolver las dudas de las personas y así las mismas tengan la oportunidad de iniciar un procedimiento de conciliación extrajudicial.

Interpretación:

Por lo manifestado, los centros de Conciliación no se encuentran en la obligación de llevar a cabo eventos de difusión, pero ello no implica que no deban fomentarla en ejercicio de sus labores, sino por el contrario cuando una persona acude a un centro, los conciliadores deberán brindar la información suficiente para despejar sus dudas así como señalar las formalidades requeridas para

iniciar un procedimiento. Asimismo, esta acción también se debe llevar a cabo en las audiencias efectivas por cuando en el monólogo del conciliador éste deberá explicar de manera clara la finalidad del procedimiento, sus ventajas, las reglas, las características del acta, entre otros.

Pregunta 6: ¿En el Centro de Conciliación que Ud. trabaja se ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

Tabla 10

Tabla de pregunta 6: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
No hemos participado nosotros, como le digo hemos realizado en el distrito de Ventanilla, como le digo en el año 2017, porque también nos han presentado las facilidades como el local, las invitaciones a otros centros de conciliación y la participación de otros entidades, y la idea es que hay que interrelacionar, no solo de una sola entidad, sino de varias entidades todas ellas que contribuyan de alguna manera con los mecanismos alternativos de administración de justicia.	No, pero en realidad no es porque no se haya planificado, ya que sabemos muy bien que la Conciliación necesita de mucha difusión, el inconveniente es que para nosotros poder hacer una difusión eficiente y efectiva necesitamos de un presupuesto que lamentablemente no está a nuestro alcance, por ello, es el Estado el que debe hacer un uso productivo de sus recursos para fomentar la cultura de paz.	Que yo sepa no se ha realizado ninguna difusión.	Si hice una campaña pero no tuve un resultado exitoso, no hubo cogida por parte de la población.	En conclusión, los centros de Conciliación no han realizado eventos para difundir las bondades de la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra, y además, se requiere el trabajo interrelacionado de todas las entidades por cuanto se necesita de los recursos del Estado para realizarlos.

Interpretación:

Las respuestas brindadas por los operadores nos demuestran que los Centros de Conciliación no han realizado eventos para difundir las bondades de la Conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra, y las causas obedecen a la falta de presupuesto de los mismos para llevar a cabo un evento.

Objetivo específico3:

Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra 2017

Pregunta 7: Conforme a su experiencia ¿considera Ud. que existe mayor índice de expediente que terminen en acuerdo total?

Tabla 11

Tabla de preguntas 7: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
Es evidente que el índice de expedientes que terminan con acuerdo, en nuestro caso aproximadamente llegan al 25% al 30%, en los casos de conciliación, es casi un máximo en la tercera parte, de ahí no ha superado.	Diría que es relativo porque en temas de familia casi siempre llegan a un acuerdo debido a que el procedimiento frecuentemente se inicia de forma conjunta, pero en temas civiles no ya que predomina el índice de inasistencias y falta de acuerdo.	Me parece que la realidad no es así por el contrario el mayor índice sería la inasistencia de una de las partes.	Actualmente, hay poca demanda, las personas prefieren acudir al poder judicial que un tercero llamado juez resuelva sus conflictos.	Se concluye que el índice de expedientes con acuerdo total no es tanto ya que este es inferior a la cantidad total que existe entre las Actas con Falta de Acuerdo e Inasistencia de una de las partes.

Interpretación:

Todos los entrevistados coinciden en que efectivamente, el número de Actas con acuerdo Total es una buena señal pero que de todas formas existe una importante parte de la población que no tiene ese dominio para poder aceptar pretensiones o incluso intentar llegar a un acuerdo, por cuanto también es frecuente que los expedientes terminen en Acta por Inasistencia de una de las partes, ello a pesar de que es conocido que cuando no se acude a la audiencia de Conciliación los invitados pueden ser multados por los jueces hasta con 2 URP.

Pregunta 8: ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Tabla 12

Tabla de pregunta 8: realizada a los operadores de la conciliación extrajudicial

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
<p>En primer lugar parece que hay un cierto celo profesional de las autoridades del poder judicial porque: primero que las partidas han sido mucho mas amplia y han ido solucionando los problemas, eventualmente la realidad se ha ido recortando y recortando: Primero: De carácter obligatorio que existía, a carácter alternativo que había en el poder judicial, ahora se ha tornado totalmente obligatorio en el centro de conciliación, pero éste también se ha venido eliminado, tal es así, que en los caso de alimentos por ejemplo: que era una obligación concurrir al centro de conciliación, pese que la ley lo dice, se ha tenido que liberar esa obligación. Y en la mayoría de los casos, si ha tenido que liberar, tal es así que en los caso de alimentos solamente ya son casos precisos de los cuales se pueden hacer conciliación, siendo así: 1.- Si cada vez restringimos el tema, a debatir como la conciliación, estamos recortando la materia a resolver. 2.- La difusión, si necesariamente si la difusión no viene de un órgano oficial que es el Estado que es el ministerio de justicia, creo que eso va a afectar el desarrollo de la conciliación. 3.-La orientación la asesoría, porque, cuando se constituye un centro de conciliación prácticamente se rompe el vínculo con El Ministerio de Justicia, salvo, que es el vínculo para controlar, pero la idea no es ese, la idea es que se de un mecanismo que ayude a solucionar el problema, entonces creo que el Ministerio de Justicia debe estar detrás constantemente impulsando, ayudando a resolver los problemas.</p>	<p>El factor principal es el desconocimiento de lo que es la conciliación, la mayoría de personas considera que los centros de conciliación son para que las parejas se "reconcilien" y no reconoce que ellos mismos pueden poner un punto final al conflicto que los ata. Además, precisamente por el desconocimiento es que ellos descargan sus emociones comportándose de manera defensiva porque creen que en un centro alguien los va a presionar o juzgar, cuando de ninguna forma estamos facultados para realizar acto alguno en contra de su voluntad.</p>	<p>Muchas veces desconocen las bondades del acta con acuerdo total tiene merito de una sentencia, otro podría ser el temperamento del pleito o Litis de las partes conciliantes de no querer conciliar o irse a juicio.</p>	<p>Yo, considero que los factores que limitan la intención conciliatoria es falta de difusión, la extrema pobreza, la educación de las personas y apartes de ello existen centros que no cumple con sus funciones adecuada a ley.</p>	<p>Se concluye que los factores que limitan la intención conciliatoria versan, sobre todo, en el desconocimiento de las partes sobre la finalidad de la Conciliación así como las expectativas que puedan generarse solo entorpecen la forma en la que podría llevarse a cabo una audiencia.</p>

Interpretación:

Evidentemente, poco se puede hablar de una intención conciliatoria si la población desconoce la finalidad de la Conciliación Extrajudicial, puesto que ello genera distintas reacciones que no necesariamente van a tener relación con la realidad. Además, lo comentado por el operador Reynoso resulta productivo por cuanto, si bien es cierto los Centros se encuentran supervisados por el Ministerio de Justicia, el vínculo no debería limitarse a la fiscalización, sino que también se deben realizar actividades de manera conjunta para difundir este mecanismo en lugar de reducir la nómina de materias donde se deba agotar el intento conciliatorio previamente.

b) Entrevista realizada a experto en la materia de Conciliación Extrajudicial ex trabajador de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia,

En esta oportunidad se logró entrevistar al Dr. Roberto Carlos Chacaltana Escate, quien ha sido un ex trabajador de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, y quien actualmente desempeña el cargo de capacitador en distintas provincias del país, a los conciliadores extrajudiciales, y por su arduo conocimiento se ha visto necesario entrevistarlo para la recopilación de información, que enriquezca presente investigación. En ese sentido se obtuvo las siguientes respuestas según objetivos:

Al objetivo principal:

Analizar si se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017

Pregunta N° 1: Según su experiencia como ex trabajador en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, ¿De qué manera se difunde la conciliación extrajudicial?

Tabla 13

Tabla de pregunta N° 1 realizada a experto

Respuesta	Conclusión
Esta difusión solamente se da cuando se implementa la obligatoriedad, hay actividades previas, dos o tres eventos, hacen una inauguración, pero luego la presencia del ente rector desaparece.	No existe mayor publicidad, hasta luego de la implementación de la obligatoriedad de un distrito conciliatorio.

Interpretación:

Se advierte de la respuesta que cuando en un distrito conciliatorio se va a

implementar la conciliación extrajudicial como obligatorio, el Ministerio de Justicia realiza actividades previas a la inauguración pero luego de ellas simplemente el interés de difusión desaparece.

Al objetivo específico 1:

Identificar las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Pregunta Nº 2: ¿Qué políticas públicas, programas o estrategias tiene el Estado para difundir la conciliación extrajudicial?

Tabla 14

Tabla de pregunta Nº 2 realizada a experto

Respuesta	Conclusión
No hay, solamente hay actividades previas, pero no hay una política. Una política; es una institución de gobierno que da recursos económicos, humanos, ósea que tiene todo el apoyo del Estado. Una estrategia; es una planificación a un objetivo pero no hay estrategias para difundir la conciliación, solo hay campañas una vez al año, en todo el Perú una a dos veces hay difusión previas pero no hay ni estrategias ni políticas de Estado. Y durante el tiempo que labore nunca he percibido.	Al igual que la repuesta anterior solo se evidencia actividad de información previa a la inauguración del distrito conciliatorio.

Interpretación:

Se desprende de la tabla anterior que no existe establecido una determinada estrategia para difundir la conciliación extrajudicial, y solo el ente rector se hace presente cuando esta por inaugurarse la obligatoriedad como distrito conciliatorio según el calendario que líneas abajo será también analizada.

Pregunta Nº 3: ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos de difundir la conciliación extrajudicial?

Tabla 15

Tabla de pregunta Nº 3 realizada a experto

Respuesta	Conclusión
Yo creo que se haría un estudio, contactarse a los especialistas de	Efectivamente el

marketing, conocidos de la comunicación para hacer llegar no solamente a través de la radio sino a través de todos los medios de comunicación que existe en el Perú, tiene que haber una campaña, para eso tiene que elaborarse un plan de campaña de difusión que institucionalice y que también cuente con los recursos. El Ministerio de Justicia debería realizar campañas televisivas por el canal del Estado, por medios radiales, con la finalidad de difundir la las beneficios de la conciliación extrajudicial. El Estado no solamente apunte por la institución de la obligatoriedad, sino también se destine los recursos, se inviertan en programas para que tenga un apoyo como lo tiene el programa de violencia familia.	Estado debe preocuparse más sobre este sistema para que llegue a nivel nacional y así poder concientizar a las personas que y puedan resolver sus conflictos que tienen con terceros.
--	---

Interpretación:

Analizando la respuesta del experto efectivamente el Estado no solamente debe en preocuparse en consignar como distrito de obligatoriedad a nivel nacional sobre la conciliación extrajudicial sino también debe preocuparse realizar eventos, campañas con las gobiernos locales de cada distrito sobre las bondades que tiene la conciliación para llegar a todas las personas y vean que realmente este sistema si ayuda a resolver sus conflictos

Objetivo específico 2:

Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

Pregunta N° 4: ¿Los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial?

Tabla 16**Tabla de pregunta N° 4realizada a experto**

Respuesta	Conclusión
<p>Los privados no están obligados, sus obligaciones se encuentran en el art. 56 de la ley de conciliación, pero si no hacen difusión, no hacen conocer sus servicios y por tanto no tendrían clientela, ni ingresos.</p> <p>No están obligados, pero sin embargo para subsistir necesitan hacer algo, porque es una necesidad.</p> <p>Sin embargo los centros gratuitos dentro de sus funciones si esta la difundir la conciliación, ellos mensualmente hacen hasta 2 difusiones al año, estos van a los colegios, van a los mercados volantean, lo reúnen a la población en los salones del colegio y les dan a conocer las bondades de la conciliación.</p> <p>Los conciliadores de los centros gratuitos entre sus obligaciones es difundir conciliación, los privados no tiene esa obligación, pero tiene la necesidad de dar a conocer a la</p>	<p>los centros de conciliación privadas, no están obligados a realizar ninguna difusión pero, de alguna manera los operadores deben de tomar interés preocupándose en brindar una adecuada información y beneficios que tiene la conciliación extrajudicial</p>

población y dar su servicio, vale decir 24 actividades al año, y es más, las actividades que realizan los centros gratuitos lo reportan a su dirección es esta dirección quien tiene esta información.	
--	--

Interpretación:

El Ministerio de Justicia debe de coordinar con todos los centros de conciliación de cada sector, con la finalidad de realizar conjuntamente eventos de difusión y dar a conocer a la población que este sistema en realidad ayudaría a resolver sus controversias por voluntad propia y en corto tiempo.

Objetivo específico3:

Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra 2017

Pregunta Nº 5: ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Tabla 17

Tabla de pregunta Nº 5 realizada a experto

Respuesta	Conclusión
<p>Yo considero los factores que limitan pueden ser:</p> <p>a) Desconocimiento, las personas no conocen las bondades que ofrece la conciliación.</p> <p>b) El mal asesoramiento cuando llegan a la mano de un abogado, algunos abogados les dicen no, la conciliación no vayan, pásame la voz cuando vayan a juicio.</p> <p>c) El abogado se lleva a su cliente cuando no lo dejan intervenir en las audiencias, y eso es por el mal manejo del conciliador, porque el conciliador tiene que darle un espacio para que el abogado conferencie con su cliente y participe de la audiencia.</p> <p>d) Los abogados son una barrera, un obstáculo, para no asistir a la conciliación, y es más la poca difusión por el ente rector sobre éstas bondades que sirve como alternativa de solución de conflictos.</p>	<p>Definitivamente si las personas desconocen los beneficios de este mecanismo de solución de conflicto, y aun mas los mismos operadores no toman con seriedad las obligaciones y funciones que la ley de conciliación expresa literalmente, entonces siempre existirá desconfianza sobre éste mecanismo de solución de conflicto por parte de las personas.</p>

e) Las malas experiencias que han tenido los ciudadanos que asistieron a la conciliación.	
---	--

Interpretación:

El Ministerio de Justicia debe preocuparse por hacer seguimiento constante a los operadores de los centros de conciliación, con la finalidad de que estos brinden un buen servicio de calidad a todas las personas que acuden en busca de una alternativa y conforme lo establece la ley de conciliación 26872 y su reglamento 1070.

Pregunta N° 6: ¿Cuáles son los puntos débiles en los operadores para difusión de la conciliación extrajudicial?

Tabla 18**Tabla de pregunta N° 6 realizada a experto**

Respuesta	Conclusión
La no adecuada prestación del servicio, no realizan las audiencias de acuerdo a ley, y estos hacen retroceder a los usuarios.	Los operadores deberían conocer perfectamente la ley y su reglamento con la finalidad de brindar un buen servicio a las personas que requieran de éste procedimiento conciliatorio extrajudicial.

Interpretación:

Definitivamente si estos operadores desconocen la normativa y reglamento, de la ley de conciliación, entonces resultado de ello conllevará a tener malos operadores dentro de un procedimiento conciliatorio y en consecuencia brindaran un mal servicio a las personas que acuden a un centro de conciliación.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL**a) Análisis de la información estadística trimestral del año 2017.**

La información estadística es un cuadro resumen de cada trimestre de actividad del Centro de Conciliación, en donde se ha observado la cantidad de expedientes que ingresaron durante el periodo trimestral, así como los que quedaron pendientes por culminar al trimestre siguiente, y los que culminaron con alguna forma de conclusión establecida por norma, tal como puede ser en acuerdo total, acuerdo parcial, falta de acuerdo, inasistencia de una de las partes, inasistencia de ambas partes, decisión motivada del conciliador e informe.

Lo que a continuación podremos observar son los resultados obtenidos de dichas estadísticas y las inferencias que se pueden obtener de ellas, con tal de buscar respuesta exclusivamente a nuestro objetivo específico 3, que es:

Al objetivo específico 3:

Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra 2017.

Tabla 19

Cantidad de expedientes extrajudiciales ingresados en el Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera durante el año 2017

Periodos	Familia	Civiles	Conclusion
1er. Trimestre	46	45	Se puede observar que, durante el año 2017, existió mas casos que versan en temas de familia
2do. Trimestre	27	24	
3er. Trimestre	24	23	
4to. Trimestre	53	34	
total	150	126	

Nota: fuente Centro de Conciliación extrajudicial Paz Duradera.

Interpretación

En la presente tabla se observa que el total de expedientes que han ingresado durante el periodo 2017, ha ascendido en la suma de 276, dentro de los cuales 150 procedimientos estuvieron basados en temas de familia y los 126 restantes abarcaron temas civiles, todos ellos consistentes en derecho disponible.

Tabla 20**Formas de conclusión de expedientes que versaron en asuntos de familia**

Formas de conclusion	1er trimestre	2do. trimestre	3er. trimestre	4to. trimestre	Total	Conclusion
Acuerdo total	35	25	17	39	116	Se puede observar que ha existido más actas con acuerdo total
Acuerdo parcial	1	0	0	0	1	
Falta de acuerdo	2	1	2	3	8	
Inasistencia de una de las partes	0	3	3	3	9	
Inasistencia de ambas partes	4	0	1	2	7	
Decisión motivada de conciliador informe	1	1	0	0	2	
	2	1	0	4	7	
total	45	31	23	51	150	

Nota: fuente Centro de Conciliación extrajudicial Paz Duradera.

Interpretación

Se puede observar de la presente tabla que ingresaron en total 150 expedientes en materia de familia durante el año 2017, y que todos culminaron en el mismo año; pero se evidencia que existe un gran número de procedimientos que culminaron en acuerdo total, y que responde a 116 casos, que versaron en alimentos, tenencia de menor, régimen de visita y gastos de embarazo. De otro lado el número siguiente mayor es el de acta de inasistencia de una de las partes, que corresponde a 9 casos, seguido a ello se observa 8 expedientes con falta de acuerdo y el mínimo de todos es uno solo que culminó en acuerdo parcial.

Tabla 21**Formas de conclusión de expedientes que versaron en asuntos civiles**

Formas de conclusion	1er trimestre	2do. trimestre	3er. trimestre	4to. trimestre	total	Conclusion
Acuerdo total	4	2	3	8	17	Se puede observar que ha existido más expedientes que culminaron n inasistencia de una de las partes
Acuerdo parcial	0	0	0	0	0	
Falta de acuerdo	6	5	3	4	18	
Inasistencia de una de las partes	23	10	13	10	56	
Inasistencia de ambas partes	3	9	3	5	20	
Decisión motivada de conciliador informe	0	0	0	0	0	
	1	2	1	5	9	
total	37	28	23	32	120	

Nota: fuente Centro de Conciliación extrajudicial Paz Duradera.

Interpretación

Se desprende de la tabla nº 21 Que durante el año 2017, culminaron únicamente 120 procedimientos conciliatorios, quedando pendiente por acabar en el año siguiente (2018) seis de ellos. De dicha tabla es preocupante saber

que el número mayor de actas expedidas en la materia civil responde al de inasistencia de una de las partes, en un número de 56 de 126 expediente (un promedio casi del 50%). Asimismo el número siguiente es de 20 procedimientos que también culminaron, en inasistencia pero de ambas partes, es decir no se apersonó ni la parte invitada ni la parte solicitante. Luego de ello se observa un número de 18 casos que culminaron con falta de acuerdo y casi igual, solo con la diferencia de uno (17 expedientes) culminaron con acuerdo total.

V. Discusión

5.1.) Al objetivo principal:

Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017

Comenzando con las entrevistas a los operadores, todos ellos afirmaron que no se ha llevado a cabo ninguna clase de difusión de la Conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra y coinciden que esto es necesario para fomentar la Cultura de Paz en el distrito. Agregando a ello, se puede resaltar lo aportado por el operador entrevistado Dr. Reynoso quien señaló que “por la Semana de la Conciliación” se llevó a cabo un evento en el distrito de Ventanilla porque aparentemente este sistema es más activo en el Distrito. Esta respuesta resulta ser alarmante toda vez que el Ministerio de Justicia no debería enfocarse solo en los distritos donde se percibe mayor ejercicio de este mecanismo o donde recién se va a implementar la obligatoriedad tal y como lo había expuesto el operador entrevistado Dr. Chacaltana, ya que ello implicaría dejar en abandono a los sectores que más necesitan de esta difusión debido al desconocimiento total de este MARC.

Además, los eventos que se realizan no solo deberían llevarse a cabo en un solo sector, sin interesar si es el más activo o no, sino por el contrario, lo que debe primar es procurar que esta actividad puede llegar a más personas y que sea constante, es decir permanente en el tiempo y no solo cuando se vuelve obligatorio en un nuevo distrito, ya que de poco sirve realizar una difusión si esta no se realiza para que alcance a los sectores donde más necesitan aprender sobre la cultura de paz, porque se debe tener en cuenta, que no es suficiente solo informar o describir lo que es la cultura de paz, sino que es necesario procurar que ello se vuelva parte del estilo de vida de las personas, capacitándolas constantemente para llegar al punto donde se encuentren aptos para resolver sus conflictos por sí mismos.

Por tanto, con estos resultados se comprueba que la falta de difusión y ejecución de políticas públicas que promuevan la cultura de paz ocasiona el desconocimiento de la sociedad respecto a que ellos pueden resolver sus conflictos en una vía alternativa a la judicial, corroborándose así que las

políticas públicas que se llevan a cabo por el gobierno son insuficientes y no alcanzan ni siquiera a un tercio de la población del distrito de Puente Piedra a pesar de ser conocido que es necesario hacer uso de estos instrumentos en la sociedad para hacer efectivo la finalidad de la Conciliación respecto a fomentar la Cultura de paz.

Lo expuesto guarda relación con las conclusiones arribadas por Albor, Lozano y Godínez (2017) en el artículo *Importancia de las Políticas públicas en el fomento del turismo Cultural-Religioso en Guanajuato, México*, por cuanto ellos concluyeron que la ejecución de Políticas públicas pueden llegar a fomentar lo que se pretenda incentivar ya que toman como experiencia que en su país, ni siquiera sus propios pobladores tenían conocimiento de la riqueza cultural con la que contaban, pero debido al seguimiento de las políticas públicas planteadas y dirigidas para el público nacional e internacional, se generó un aumento del turismo en dicho sector. Por tanto, aplicando este antecedente en nuestra realidad, la difusión de políticas públicas en el distrito de Puente Piedra para fomentar la cultura de paz puede conllevar a que más personas opten por este mecanismo, pero mientras esto no se materialice Puente Piedra continuará siendo un distrito donde gran parte de su población desconoce de las bondades de la Conciliación Extrajudicial. Agregando a ello, si bien es cierto la Municipalidad Distrital de Puente Piedra suele llevar a cabo pequeñas campañas sobre violencia familiar y temas vinculados directamente con problemas de la sociedad, los cuales tampoco se han realizado de forma masiva, esto no necesariamente va a ser la solución a los mismos ya que precisamente estos temas polémicos son la consecuencia de la falta de valores y la falta de capacidad de las personas para poder convivir en armonía, por tanto, para poder conseguir un resultado satisfactorio respecto a la eliminación de la violencia familiar, primero se debe concientizar a las personas sobre la importancia del diálogo, ello por supuesto muy aparte de los eventos que realice el Poder Judicial para dar a entender a la población la crisis que se presenta en nuestro sistema de justicia porque esto también es importante para que las personas comprendan que la vía judicial debe ser considerado la última instancia para obtener una solución debido a la enorme cantidad de desventajas que acarrea.

Algo importante en este tema es que la ejecución de estas políticas públicas, más que una Obligación por parte de los niveles de gobierno, tiene como fondo que la Cultura de Paz es un derecho de la colectividad que no se viene protegiendo precisamente a causa de su poca difusión, por cuanto mientras no se realice una concientización, la ciudadanía continuará desenvolviéndose en un ambiente donde prevalezca el conflicto antes que la paz aun siendo este un derecho constitucional.

En ese sentido, tal y como lo había señalado Garzón J. (2017) en la Tesis denominada *La política pública como instrumento de garantía del derecho a la educación del pueblo Afro ecuatoriano*, donde concluyó que la elaboración de políticas públicas garantiza la ejecución de los derechos humanos; en el caso Peruano, la ejecución de políticas públicas por parte del gobierno para difundir la cultura de paz garantizará la protección de este derecho para procurar que las personas convivan en un ambiente pacífico y tranquilo conforme lo Establece el Art. 2 de Nuestra Constitución Política.

5.2) Al objetivo específico 1:

Identificar las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Respecto al objetivo específico 1, efectivamente, cuando se implementó la Conciliación Extrajudicial y se consignó la misma como requisito obligatorio antes de acudir a la vía judicial se llevó a cabo una difusión masiva de la conciliación. No obstante esto no debió dejarse a un lado ya que, incluso, ello es una de las causas que generan la excesiva carga procesal del Poder Judicial. Agregando a ello, también se debería tener en cuenta que el hecho de que ya este mecanismo se haya implementado hace 20 años, no significa que toda la población conoce su finalidad, por ello el Ministerio de Justicia no debería ser la única entidad que fomente la Conciliación Extrajudicial y no dirigir sus eventos exclusivamente a los operadores de la Conciliación, sino que, siendo la difusión de la cultura de paz su finalidad, los gobiernos locales deberían centrarse en trabajar coordinadamente para establecer estrategias

que procuren la concientización de la ciudadanía.

En ese sentido, tal y como lo señaló el Dr. Reynoso, en un principio las políticas públicas que se llevaron a cabo consistieron en eventos, charlas, entrega de documentos, entre otros precisamente dentro del distrito de Puente Piedra, pero, lamentablemente, en el año 2017 no se llevó a cabo ningún tipo de política pública para fomentar la Conciliación y la Cultura de paz en este distrito, dato que fue corroborado con la respuesta del Dr. Chacaltana quien afirmó que no hay una política de Estado que cuente con el apoyo del Gobierno mediante recursos económicos y humanos ni tampoco una estrategia a corto, mediano o largo plazo, contribuciones que resultan importantes ya que, conforme lo ha señalado Arroyo (2017), en la Tesis denominada *La política pública de seguridad en las edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima Metropolitana*, la implementación de una política pública requiere de la ejecución de un proceso integral de intervención con leyes, presupuesto, actores, interacción, articulación, estrategias, entre otros, y por tanto, mientras no exista este apoyo y coordinación por parte del Gobierno, no se podrá efectivizar ninguna política pública que fomente la Conciliación y la Cultura de paz.

No obstante, los entrevistados propusieron que aparte de realizar capacitaciones a los operadores no solo en el Ministerio de Justicia para poder tratar los distintos problemas que se presentan en la actividad conciliatoria, también se debe fomentar las ventajas de la Conciliación haciendo un uso productivo de los medios de comunicación y de manera descentralizada para que las personas lleguen a comprender este mecanismo, ya que aparte de tener ventajas económicas, también permite recuperar aquella relación humana que se ha visto corrompida debido a un conflicto que no supo manejarse, por cuanto incluso una divergencia, por más mínima que sea, puede convertirse en una oportunidad para fortalecer lazos interpersonales, debiendo el Estado dejar de apuntar solo a la obligatoriedad de la Conciliación. Esto concuerda con lo señalado por el Dr. Castillo (2013) por cuanto la conciliación se vale del diálogo para enmendar los ánimos de las partes que primigeniamente no están dispuestos a aceptar soluciones distintas a sus pretensiones, por lo cual además los entrevistados también propusieron que desde jóvenes se forme en

las personas la capacidad para llevar a cabo negociaciones y con ello se desarrollen considerando que la vía judicial deberá ser la última opción.

5.3) Al objetivo específico 2 de la presente investigación que corresponde en: “Develar si los Centros de conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017” se tiene:

En el presente objetivo se debe precisar que como es de saberse los centros de conciliación son entes que tienen por objeto ejercer sin dentro del marco de la Ley, a función conciliatoria, ello en aplicación y conforme reza en el Art. 24 de la Ley de Conciliación; pero que significa ¿ejercer la función conciliatoria? ¿es que acaso dentro de una de las funciones se tiene como una obligación la difusión del mecanismo como tal?, estos cuestionamientos es precisamente que se ha pretendido responder con el objetivo planteado, pero previo al análisis de cada uno de los resultados obtenidos en este punto (y que serán debidamente analizados), se debe dejar en claro, que una función conciliatoria, estrictamente responde a las que se describen en el artículo 43 del Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, y que entre sus principales tiene, la de facilitar el diálogo entre las partes, analizar las solicitudes de conciliación, informar sobre el procedimiento de conciliación y llevar el procedimiento conciliatorio de forma adecuada, respetando sus fases.

Se puede observar del numeral 3, del art. 43 del Reglamento de la Ley de Conciliación, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, que en definitiva es obligación del conciliador dar a conocer a las partes acerca del procedimiento de conciliación, su naturaleza extrajudicial, las bondades que ofrece, fines y ventajas, pero como bien se sabe, ello se efectúa en su mayoría de veces cuando las partes logran asistir a una audiencia de conciliación o recurren por información a un Centro de Conciliación; es decir, la persona que ha cumplido con la preparación correspondiente para convertirse en un conciliador extrajudicial, ejercerá únicamente su función si este se encuentra adscrito a un Centro, y podrá informar allí acerca de los beneficios que este mecanismo ofrece, pero siempre dentro del lugar donde se encuentren

desempeñando su función y no fuera del Centro de Conciliación.

En razón a lo expuesto, y con la finalidad de realmente conocer si los Centros de Conciliación han difundido la conciliación extrajudicial como mecanismo, se ha planteado una serie de preguntas recaídas en las entrevistas, encaminadas a responder nuestro objetivo, y que en cuanto a sus respuestas serán analizar para llegar a una correcta y/o aproximada conclusión.

5.3.1.) Discusión con relación a los datos obtenidos de las entrevistas

Se pretendió conocer si los Centros de Conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión que permita a la población conocer de los beneficios de la alternativa de solución al conflicto, y todos los entrevistados concordaron que en definitiva no se encuentran obligados a efectuar dichos eventos, pero que ello no significa tampoco que no lo harán, por el contrario, consideran que cuando una persona recurre al Centro de Conciliación a requerir una información, ese es el primer momento (llamado también oportunidad) para ofrecer al público la opción de solución su conflicto bajo la modalidad extrajudicial y con un acuerdo que satisfagan a ambos; o también se puede tener muy en cuenta la respuesta brindada por la operadora número 4, la Dra. Fernández, quien manifiesta, que ve la manera de difundir realizando las audiencias conforme a las obligaciones y funciones que la ley de conciliación les establece.

De otro lado, se tiene también, que si bien los Centros de Conciliación no tienen la obligación de ejecutar eventos de difusión del presente mecanismo en lugares distintos al Centro de Conciliación, de alguna u otra manera de forma indirecta los Centros privados se sienten obligados hacerlo, tal vez mediante, volantes o folletos, toda vez que si no lo realizan tampoco se harían conocidos como actividad, y es una necesidad, tal y como lo señala el experto y ex miembro del Ministerio de Justicia en Mecanismos Alternativos de solución de conflictos el Dr. Chacaltana, pero además indica, que los centros gratuitos dentro de sus funciones si tiene la de difundir la conciliación, y es por ello que

mensualmente realizan dos actividades en favor de la población (lo que llevado al año corresponde 24 actividades) y estos son reportados a la dirección que los supervisan.

Asimismo, conforme a la tabla N° 10 que corresponde a la pregunta 6 realizada a los operadores de la conciliación, se procuró conocer si de forma voluntaria han realizado algún evento que promueva la conciliación en el distrito de Puente Piedra durante el 2017, de lo cual se obtuvo de uno de los entrevistados, que grande puede ser la intención, pero a veces el presupuesto no está al alcance y que por ello debería trasladarse al Estado; respuesta contraria, tuvo la operadora N° 4 (Dra. Fernández) que mencionó que si realizó una campaña promoviendo la conciliación, pero que no resulto nada exitosa, toda vez que no hubo acogida por parte de la población.

En ese caso podemos observar, que a veces no se trata ni de un tema de presupuesto, sino que pueden ser dos factores relevantes, el primero, es porque no contamos con estrategias definidas para llegar a la población, y el segundo factor, el cual se considera como el más acertado, es que la población prefiere mantener siempre la postura litigiosa y que los intereses de uno sean los únicos amparados.

5.3) Al objetivo específico 3 de la presente investigación que corresponde en: “Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra 2017” se obtuvo:

5.3.1.) Discusión con relación a los datos obtenidos de las entrevistas e informes estadísticos

Que, se observa que durante el año 2017, en el Centro de Conciliación extrajudicial ha ingresado un número total de 276 procedimientos conciliatorios, conforme es de apreciarse de la tabla N° 19, de los cuales 150 versaron en temas disponibles en asuntos de familia y 126 en asuntos civiles; de dichos procedimientos se obtuvo como resultado que todos los casos de familia culminaron en el mismo año 2017, y que quedaron únicamente pendiente por

culminar 6 casos en asuntos de materia civil, tal y como se aprecia de la tabla 21, pero lo que ha resultado sumamente sorprendente es la gran diferencia que existe en las formas de conclusión de un procedimiento en materia de familia comparado con el de civil.

Al parecer cuando se trata de conciliar un tema que versa en asuntos de familia, se logra un resultado mayor al momento de conciliar, toda vez que ello se ve expresando en cifras numéricas, conforme a la tabla 20 que se forma parte de los resultados, pero esto puede tener como explicación la respuesta dada por el operador 2, el Dr. Núñez, cuando precisa en la tabla 11, que es debido el número de procedimientos en caso de familia, toda vez que se inicia en su mayoría de forma conjunta, pero en temas civiles, predominan las de inasistencia y falta de acuerdo.

Que, de otro lado se desprende de las entrevistas realizadas, que los operadores consideran que es bajo el índice de expedientes que logran un acuerdo total, y que por el contrario predominan las inasistencias y falta de acuerdo, ello puede responder a una de las razones que manifiesta la operadora 4, Dra. Fernández, cuando indica que las personas prefieren acudir al Poder Judicial y que un tercero llamado juez soluciones su conflicto.

Ahora bien, según las entrevistas realizadas también se ha encontrado factores que darían pie, a que un procedimiento conciliatorio no termine exitosamente, entre estos se tiene, la orientación que el abogado brinda a su patrocinado, en donde impulsa que se prefiera el litigio por cuanto un juez puede ampararlo mejor, de otro lado se tiene el factor principal del desconocimiento, por cuanto muchas persona relacionar a este sistema solo para una cuestión de parejas, como la llamada “reconciliación”, otros factores es la educación de las personas y las no correctas funciones de los mismos operadores, lo que genera una mala experiencia a los que recurren a los Centros de Conciliación.

En este extremo como bien se mencionó en la parte de los resultados, el Ministerio de Justicia debe preocuparse por hacer seguimiento constante en los

operados que ejercen la función conciliatoria, toda vez que si no se brinda un buen servicio y con la calidad debida, jamás se logrará ver a la conciliación extrajudicial como una alternativa para la solución de los conflictos sociales y por el contrario se estaría únicamente incrementando la carga procesal del Poder Judicial.

VI. Conclusiones

Primero

Respecto al objetivo general planteado, luego de analizar la difusión de las Políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017, se llegó a la conclusión de que en este distrito la difusión fue mínima en el 2017, por cuanto esto fue afirmado por los entrevistados, información que demuestra la falta de estrategia por parte del gobierno para garantizar el Derecho a la cultura de paz a pesar de que la doctrina y los antecedentes nos señalan que las políticas públicas sobre la Conciliación son instrumentos necesarios para integrarla en la sociedad y ser ejecutadas. Además, se corroboró que los conocidos eventos realizados por el Ministerio de Justicia respecto a la Conciliación extrajudicial no se realizan de manera masiva por cuanto estos son llevados a cabo solo en sectores específicos y por ende no llegan a tener un gran alcance, resultado que sería distinto si es que dicha difusión se hubiese realizado de manera masiva y constante y no solo en fechas especiales.

Segundo

La conclusión arribada respecto al primer objetivo específico resulta ser que, a pesar de que en un principio sí se fomentó la Conciliación debido a la implementación de su obligatoriedad en el Distrito de Puente Piedra, en el año 2017, no se identificaron políticas públicas para difundir la Cultura de Paz, por parte de los distintos niveles de Gobierno, es decir local, regional y central ni tampoco programas donde se asigne un recursos económicos y humanos con objetivos a corto, mediano o largo plazo. No obstante, se rescata que el interés por parte del Estado para disuadir la violencia familiar que tanto se presenta en el país.

Tercero

Sobre el segundo objetivo específico, se concluyó que los Centros de Conciliación, si bien es cierto no se encuentran obligados a realizar la difusión de la Conciliación Extrajudicial, ellos tampoco cuentan con los recursos

suficientes para poder asumir los gastos que requieren la realización de una campaña o evento, razón por la cual se necesita del apoyo de los recursos del gobierno para llevar a cabo una difusión masiva de la Conciliación. Cabe señalar que los entrevistados o expertos, manifestaron que en el ejercicio de sus labores, ya sea brindando informes o en audiencia efectiva, ellos procuran que las partes tengan conocimiento sobre las bondades de la Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, y no solo por las ventajas económicas frente a un proceso judicial, sino que también con este procedimiento se puede ayudar a recuperar aquella relación humana que se vio corrompida por el mal manejo de un conflicto.

Cuarto

Finalmente, luego de analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad de los centros de conciliación del distrito de Puente Piedra, 2017, y analizando asimismo los instrumentos trimestrales del Centro de Conciliación Extrajudicial Paz Duradera, del distrito de Puente Piedra, correspondientes al periodo 2017, solicitados expresamente para fines pedagógicos, y conforme a lo establecido como tercer objetivo específico, se llegó a la conclusión que existe una evidente diferencia entre los resultados obtenidos en materia de familia frente a los procedimientos sobre materia civil y que ello puede deberse a distintas causas como por ejemplo que los primeros en su mayoría inician de forma conjunta, pero en temas civiles, predominan las actas de inasistencia ya sean de una o ambas y falta de acuerdo.

VII. Recomendaciones

Primero

Si bien es cierto, es correcto que ante la implementación de la obligatoriedad de la Conciliación extrajudicial en un distrito resulta necesaria la realización de eventos a efectos de explicar a la sociedad el nuevo requerimiento, estos no deben dejar de llevarse a cabo ya que con esto se concientiza a la población sobre sus ventajas. Por ello, se recomienda que el Ministerio de Justicia coordine con todos los distritos para realizar campañas con la finalidad de difundir la cultura de paz, por lo menos tres veces al año y que a la vez se proporcionen recursos para cada sector por cuanto no es suficiente implementar la obligatoriedad, sino procurar la constante difusión de este mecanismo y ver así la ejecución de las políticas públicas sobre este mecanismo.

Segundo

Asimismo, recomienda que, cuando se lleven a cabo actividades relacionadas con la violencia familiar, no solo se enfoquen en llenar de valor a las personas para que denuncien los hechos, sino que también eduquen a las mismas para saber controlar sus emociones ya que precisamente la carga emocional es uno de los factores que puede conllevar a que no se tenga una comunicación adecuada frente a un conflicto. Por tanto, para ello se requerirá la intervención del Ministerio de Justicia, los gobiernos locales y también del apoyo del Ministerio de Educación para formar personas con este tipo de capacidades, por cuanto debido a que estos tienen acceso para realizar la difusión de políticas a través de los medios de comunicación como radios, televisión, entre otros, entonces la Cultura de paz también debe ser difundida por este mecanismo.

Tercero

Asimismo, a efectos de que los Centros de Conciliación también puedan realizar una difusión de la Cultura de Paz, siendo uno de los problemas principales la inasistencia de las partes a la audiencia fijada, se recomienda

que a la Invitación que se curse se adjunten folletos donde se explique de manera detallada la finalidad de la Conciliación a efectos de que los invitados se apoyen de estos documentos para comprender que realmente pueden obtener un acuerdo satisfactorio mediante este procedimiento.

Cuarto

Por otro lado, siendo los abogados litigantes una influencia en las partes conciliantes al momento de la toma de decisiones, se recomienda realizar eventos que pueden ser promovidos por los Colegios de Abogados para que sus adscritos también puedan ser capacitados para ser mejores negociadores.

Finalmente, al ser este un estudio realizado solo en el distrito de Puente Piedra, la investigación también debe darse a nivel de Lima Norte con la finalidad de ver si es que a mayor escala el Ministerio De Justicia o los distintos niveles de gobierno tienen una mayor influencia en la autonomía de la voluntad privada, pudiendo incluso extenderse desde la fecha en la que se implementó la Conciliación en estos distritos hasta la actualidad.

VIII. Referencias bibliográficas

- Albor, S., Lozano, E. y Godínez, R. (2017). Artículo Científico titulado *Importancia de las Políticas públicas en el fomento del turismo Cultural-Religioso en Guanajuato*. Universidad de Guanajuato, México. (En línea). Recuperado de: <http://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view>
- Arroyo, N. (2017). *La política pública de seguridad en las edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima metropolitana* (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Boza, L. (2017). *La conciliación extrajudicial en el Perú: Enfoque integral de su problemática y reforma* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Cabrera, J. y Martínez, R. (27 de Mayo 2018). *Diseño de la Investigación*. Aniorte. Recuperado de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investiga
- Calizaya, C. (2013). *El proyecto de investigación. El planteamiento del problema*. (En línea). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/danielcalizaya/ic-43-proyecto-de-investigacin-planteamiento-del-problema>
- Castillo, C. (2013). *Conciliación y Cultura de paz en el Perú*. Pp. 1-3
- Castillo, K. (2015). *Efectos de la Ley de Conciliación Extrajudicial en la Solución de conflictos en materia civil en la ciudad de Trujillo – Período 2008-2012* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
- Constitución Política del Perú de 1993
- Decreto Supremo N° 014-2008-JUS
- Defensoría del Pueblo (24 de Noviembre del 2015). *¿Qué es un conflicto social?* Obtenido 15 de Mayo 2018. Recuperado de: www.defensoria.gob.pe/blog/
- Denny, F. (2013). *Investigación Cualitativa*. (3^o ed.). Colombia: Universidad de Barranquilla
- Dirección de Informática Académica (30 de Octubre del 2017). *¿Cómo formular una hipótesis en la investigación académica?* (En línea). Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogderedaccion/2017/10/30>.
- Franco, J. (22 de Septiembre del 2014). *¿Qué son las políticas públicas?* Centro de Investigación y Posgrados. (En línea). Recuperado de:

<https://www.lexe.edu.mx/blog/que-son-las-políticas-publicas>

García, M. (2014). *¿Qué es la justificación de un trabajo de grado?* (En línea). Recuperado de: <http://normasapa.net/que-es-la-justificacion-de-un-trabajo-de-grado/>

García, R. (2014) *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del norte de México*. (Tesis de maestría, Universidad de Morelia, México).

Garzon, J. (2017). *La política pública como instrumento de garantía del derecho a la educación del pueblo Afroecuatoriano: el caso del acceso a la educación superior de los Afroecuatorianos de la provincia de Imbabura en el periodo 2008-2013* (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador.

Gibaja, N. (2014). *La conciliación extrajudicial y su eficacia en las defensorías del niño y del adolescente de la provincia de Quispicanchi – Cusco 2009 – 2010* (Tesis de Magister) Universidad Católica de Santa María – Perú.

Guerrero, G y Hernández, C. (2011). Hacia un nuevo concepto de la gestión pública. *Revista Innovar Journal, Revista de Ciencias Empresariales (IX)*. Colombia. Recuperado de <http://goo.gl/0fbQrc>

Hernandez, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. (P. 34). México McGraw Hill Education

Hersey, P. & Blanchard, K. (1969). Life cycle theory of leadership. *Training & Development Journal*. (23). Núm. 5. pp 26-34.

Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral (2013). *Estado: Funcionamiento, organización y proceso de Construcción de Políticas Públicas*. P. 14. M. 1

Isnaldi, C. (2015). *Cambios y Tensiones en la Nueva Política Social Argentina: Entre el Maternalismo y la Empleabilidad de las Mujeres en situación de Pobreza* (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés. Argentina.

Ley N° 26872 - Ley de Conciliación

Ley N° 28522 – *Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*.

Marcos, C. (2015) *Clima laboral y su influencia en la motivación en los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del*

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Lima 2014.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú).
- Moreno, E. (2013). *Objetivos de una investigación de tesis.* (En línea). Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08>
- Moreno, E. (2017). *Problema General y específicos en una investigación de Tesis.* (En línea). Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/11/problema-general-y-especifico-de-una.html>
- Munarriz, B. (2013), *Técnicas y métodos en la Investigación cualitativa.* Universidad del País Vasco.
- Nazario, C. (2016). *El control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de los Gobiernos locales del Perú: Caso Municipalidad Provincial de Virú, 2016.* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2010). *Definición de difusión.* Recuperado de <https://definicion.de/difusion/>
- [Pinedo, M. \(27 de Enero del 2018\). Entrevista a Martin Pinedo Aubian. \(En línea\). Recuperado de: http://laley.pe/not/4728/martin-pinedo-aubian-publica-la-mas-completa-obra-sobre-conciliacion-extrajudicial-del-pais/](#)
- Pozzo, M. (2016). *Formulación de objetivos de investigación.* (En línea). Recuperado de: <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo>
- Quiroga, E. (24 de Julio del 2017). *Los tres paradigmas de Investigación.* (En línea). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/EstebanQuiroga/los-tres-paradigmas-en-investigacion>
- Rodríguez, A. (2018). *El paradigma interpretativo.* Lifeder. (En línea). Recuperado de: <https://www.lifeder.com/paradigma-interpretativo>
- Rojas, E. (2015). *Objetivos y Justificación de la investigación.* (En línea). Recuperado de: <http://metodologiaeconomia2011.blogspot.com/2011/05/>
- [Romero, C. \(2015\). La categorización, un aspecto crucial en la investigación cualitativa. Revista de Investigaciones Cesmag. Vol. 1 N° 11, p. 114](#)
- Secretaría de la Función Pública. (2013). *Mejora de la Gestión Pública.* p.1. Recuperado de: www.programaanticorrupcion.gob.mx/index.php/internaci/practicas-exitosas.
- Silva, I. (30 de Setiembre del 2017). *Metodología de la investigación.* (En línea). Recuperado de: <https://issuu.com/irissilvatirado/docs/metodologa-de-la->

investigacion

- Soro, O. (2016). *El principio de la autonomía de la voluntad privada en la contratación: génesis y contenido actual*. (Tesis para diplomado). Universidad Complutense de Madrid – España
- Subirats, J. (2014). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Ministerio para las administraciones públicas. P. 17
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2ª. ed). Lima: San Marcos.
- Vargas, V. (2017). Curso de Planeamiento Estratégico para el Sector Público. Pp. 2-8. CEPLAN
- Villalón, X. y Quispe, J. (2014), El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de <http://goo.gl/IX9EM3>
- Zuñiga, (2013). *La Conciliación como un instrumento eficaz en la solución de Conflictos laborales*. (Tesis para maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/969/1/RI000242.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:
Instrumentos de recolección de datos

ANEXO: GUIA DE ENTREVISTA PARA EXPERTO EN MATERIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

TITULO:
Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017

Fecha: _____

I. DATOS GENERALES

Nombre : Roberto Carlos ChacaltanaEscate
DNI NRO. : 21583065
Profesión : Abogado – Conciliador Extrajudicial y Capacitador

II. PREGUNTAS A DESARROLLAR:

Objetivo General: Analizar si se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. Según su experiencia como ex trabajador en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, ¿De qué manera se difunde la conciliación extrajudicial?

Objetivo Específico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

2. ¿Qué políticas públicas, programas o estrategias tiene el Estado para difundir la conciliación extrajudicial?

3. ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos de difundir la conciliación extrajudicial?

Objetivo Específico 2: Conocer si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

4. ¿Los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial?

Objetivo Específico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

5. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

6. ¿Cuales son los puntos débiles en los operadores para difusión de la conciliación extrajudicial?

ANEXO

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: -----

ENTREVISTADO:

CARGO:

TEMA: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo General: Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. ¿Conoce Ud. ¿Si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?

2. ¿Conoce Ud. ¿Si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?

Objetivo Especifico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

3. ¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

4. ¿Qué estrategias consideraría Ud. Para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?

Objetivo Especifico 2: Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.

5. ¿El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, se encuentra obligado a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

- 6. El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra, para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

Objetivo Específico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

- 7. Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?

- 8. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Anexo2:
Matriz de categorización de datos

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Preguntas de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
Difusión Gubernamental de la conciliación extrajudicial	¿Cómo se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?	¿Cuáles son las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017?	Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.	Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.	Difusión Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles de Gobierno - Gestión Pública - Políticas Públicas
		¿De qué manera los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017?		Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.	Conciliación Extrajudicial	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría del conflicto social - Cultura de paz - La autonomía de la voluntad privada
		¿Qué resultados se han obtenido sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017?		Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.		

Anexo3:

Matriz de triangulación de datos

TABLA 3
Respuestas de acuerdo a las categorías y sub categorías establecidas

Categorías	Sub categorías	Sujetos 1	Sujeto 2	Conclusión
Difusión Gubernamental	Difusión Gubernamental	Nunca se ha realizado, debería haber la difusión masiva	Esta difusión solamente se da cuando se implementa la obligatoriedad, hay actividades previas, dos o tres eventos, hacen una inauguración, pero luego la presencia del ente rector desaparece.	No se realiza difusión de la Conciliación constantemente.
	Niveles de Gobierno	Por intermedio de la Demuna de Puente Piedra, si hicieron un evento sobre materia conciliable, pero hubo poca difusión		Los niveles de gobierno solo ejecutan políticas públicas de difusión cuando se implementa la obligatoriedad en un distrito.
	Conciliación Extrajudicial	Los centros de Conciliación en realidad no se encuentra obligado a realizar eventos para de la conciliación como mecanismo alternativo de solucionar problemas humanos.	No están obligados, pero sin embargo para subsistir necesitan hacer algo, porque es una necesidad.	Los centros de Conciliación no están obligados a difundir la conciliación extrajudicial.
	Gestión Pública	Sería constantes campañas de difusión masiva de la conciliación extrajudicial, mediante un adecuado mapeo de las zonas más conflictivas del país	No hay, solamente hay actividades previas, pero no hay una política. Una política; es una institución de gobierno que da recursos económicos, humanos, ósea que tiene todo el apoyo del Estado. Una estrategia; es una planificación a un objetivo pero no hay estrategias para difundir la conciliación, solo hay campañas una ves al año, en todo el Perú una a dos veces hay difusión previas pero no hay ni estrategias ni políticas de Estado. Y durante el tiempo que labore nunca he percibido	Las actividades que se realizan solo se llevan a cabo en centros específicos mas pero no de forma masiva.
	Políticas Públicas	No conozco las estrategias que el Estado haya realizado para difundir la conciliación extrajudicial en este distrito, por eso existe el desconocimiento de éste mecanismo por parte la ciudadanía.		Los sujetos desconocen las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación Extrajudicial.
Conciliación Extrajudicial	Teoría del conflicto social	Si hice una campaña pero no tuve un resultado exitoso, no hubo cogida por parte de la población.	La costumbre de la sociedad conlleva a que las personas prefieran que los conflictos los resuelva un juzgador.
	Cultura de paz	Muchas veces desconocen las bondades del acta con acuerdo total tiene mérito de una sentencia, otro podría ser el temperamento del pleito o Litis de las partes conciliantes de no querer conciliar o irse a juicio.	Desconocimiento, las personas no conocen las bondades que ofrece la conciliación y el mal asesoramiento cuando llegan a la mano de un abogado, algunos abogados les dicen no, la conciliación no vayan, pásame la voz cuando vayan a juicio.	La población no ejerce una Cultura de Paz al desconocer las bondades de la Conciliación extrajudicial.
	La autonomía de la voluntad privada	Me parece que la realidad no es así por el contrario el mayor índice sería la inasistencia de una de las partes.	La no adecuada prestación del servicio, no realizan las audiencias de acuerdo a ley, y estos hacen retroceder a los usuarios	La mayoría de expedientes termina por falta de acuerdo e inasistencia de una de las partes, mostrando así que la autonomía de la voluntad privada de las partes no se encuentra influencia a resolver sus conflictos mediante la Conciliación Extrajudicial.

Anexo4:
Matriz de desgravación de entrevista

Pregunta 1: ¿Conoce Ud. si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el 2017? De ser así ¿En qué consistió?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	Conclusiones
Durante el año 2017, el ministerio de justicia no ha realizado ningún acto de difusión en éste distrito, pero tengo conocimiento que por la semana de la conciliación, estuvo realizando eventos de la difusión en el distrito de ventanilla, lo cual hemos sido invitados, quizás porque ventanilla es un distrito más activo en esta materia.	En los 8 años que llevo ejerciendo la labor de Director y Conciliador en el Distrito de Puente Piedra, jamás he evidenciado que el Ministerio de Justicia haya realizado algún evento en este distrito para difundir la Conciliación Extrajudicial.	Nunca se ha realizado, debería haber la difusión masiva.	Desconozco, en esta zona nunca hubo difusión por parte del Estado sobre la conciliación extrajudicial, más bien debería el Estado preocuparse y trabajar con el ente rector para difundir las ventajas y desventajas de este mecanismo para que sepa la población lo importante que es este sistema.	Los operadores del Conciliación en el distrito de Puente Piedra han manifestado que nunca se ha realizado evento alguno por parte del Ministerio de Justicia para fomentar la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra.

Pregunta 2: Conoce Ud. ¿si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así, ¿en qué consistió?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	Conclusiones
Bueno las entidades directamente sobre la conciliación no han realizado, entiendo que el poder judicial ha realizado eventos más de charlas sobre entendimiento entre el poder judicial y la comunidad para conciliar algunos temas, pero directamente sobre materia de la conciliación no, ha visto la materias de conflictos del distrito una cosa así, pero no es directamente, si no indirectamente.	A pesar de que el Centro de Conciliación que dirijo se ubica justo a la espalda de la Municipalidad de Puente Piedra, el gobierno local nunca ha tenido la iniciativa de difundir la Conciliación extrajudicial, pero reconozco que si hacen campañas para fomentar el respeto hacia la mujer, y que indirectamente promueven la paz.	Por intermedio de la Demuna de Puente Piedra, si hicieron un evento sobre materia conciliable, pero hubo poca difusión.	Durante el tiempo que tengo en este distrito de puente piedra ninguna institución Estatal ha realizado evento alguno sobre la conciliación extrajudicial, el ente rector debe promover, organizarse con los centros de conciliación privados y gratuitos, para fomentar la cultura de paz hacerles saber a los ciudadanos y de alguna otra manera concientizarlos sobre este sistema.	Se concluye que si bien es cierto el gobierno no realiza directamente campañas para difundir la Conciliación extrajudicial, se rescata que realizan actividades para prevenir la violencia familiar o vinculados con el poder judicial pero que, aparte de tener poca difusión, no se enfocan directamente en promover que las personas solucionen sus conflictos de manera satisfactoria a través de este mecanismo.

Pregunta 3: ¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
En este distrito se ha relajado últimamente la función del Ministerio de Justicia, porque cuando comenzó el trabajo de la conciliación, hubo bastantes charlas, hubo entrevistas, invitaciones incluso para que los centros de conciliación puedan participar en Lima. Sin embargo eso se ha ido recortando, relajando y restringiendo, y ahora en el distrito de Puente Piedra ya no llegan documentos. Incluso cuando yo reclamé me dijeron que no hay presupuesto necesario para esos tipos de eventos.	En realidad, yo diría que el único órgano del Estado que ha cumplido con fomentar la Conciliación Extrajudicial ha sido el Ministerio de Justicia, pero éste no se ha centrado en que la difusión alcance a todos los sectores, sino que realizan eventos incluso en el mismo Ministerio y solo dirigido a los operadores, por tanto es una difusión ineficiente ya que no llegan a la población del distrito de Puente Piedra.	En parte, por intermedio de la Demuna, así como los centros de conciliación gratuitos del Ministerio de Justicia de Lima Norte.	No conozco las estrategias que el Estado haya realizado para difundir la conciliación extrajudicial en este distrito, por eso existe el desconocimiento de éste mecanismo por parte la ciudadanía.	Se llega a la conclusión que en un principio se fomentó la conciliación en el Distrito de Puente Piedra debido a su inclusión en nuestro sistema, pero ésta se ha ido reduciendo con el tiempo por supuestamente no contar con el presupuesto necesario, y por ello los eventos son realizados en el mismo Ministerio, dejándose a un lado el Distrito de Puente Piedra.

Pregunta 4: ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
Yo, creo que la principal estrategia es verificar los resultados de las conciliaciones, para evaluar si efectivamente los problemas como alimentos u O.D.S.D. se solucionan con un acuerdo o no, y hacer un énfasis en que con la Conciliación es más económica, más rápida y favorable. Además el poder judicial, el Ministerio de Justicia y los centros de conciliación pueden debatir los problemas que se presentan para trabajar conjuntamente porque es fácil que cada uno asuma la responsabilidad pero en el devenir diario, los tres se van a encontrar.	Primero, comenzar por formar a los jóvenes con la capacidad para poder mantener un diálogo y negociar, entonces ello permitirá que ellos rechacen la idea que de únicamente un juez puede resolver sus conflictos. En segundo lugar se puede realizar campañas de concientización para que las personas adultas también comprendan poco a poco las grandes ventajas de la Conciliación Extrajudicial a comparación de un proceso.	Sería constantes campañas de difusión masiva de la conciliación extrajudicial, mediante un adecuado mapeo de las zonas más conflictivas del país.	Considero que se debería descentralizar responsabilidades a nivel nacional regional local con la finalidad de dar a conocer las bondades de este sistema, con la finalidad que las personas puedan ellos mismos solucionar sus diferencias y ayudar de alguna forma descongestionar el sistema judicial.	Se concluye que se necesita verificar si realmente hay un resultado productivo a través de la conciliación y que de todas formas se debe realizar una preparación y concientización a la ciudadanía para que se sientan capaces de poder resolver sus problemas por sí mismos así. Además, se debe hacer un énfasis en las zonas más conflictivas del país y sobre todo procurar el trabajado interrelacionado de los distintos niveles de gobierno para poder afrontar los diferentes problemas que se presentan.

Objetivo específico 2:

Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

Pregunta 5: ¿Los Centros de Conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
No tenemos ninguna obligación, incluso cuando hemos planteado una posibilidad de hacerlo con alguna liberación de costo, nos han dicho que era bajo nuestra responsabilidad propia, no en nombre del Ministerio De Justicia, la cual nos quita carácter oficial del evento.	No, pero en el momento que una persona ingresa a un centro de Conciliación nosotros sí nos encontramos en la obligación de explicar a las personas la finalidad de este mecanismo y los requisitos necesarios para poder dar inicio a un procedimiento.	Los centros de Conciliación en realidad no se encuentra obligado a realizar eventos para de la conciliación como mecanismo alternativo de solucionar problemas humanos.	Como centros de conciliación no nos encontramos obligados a realizar eventos de difusión sobre la conciliación, pero si vemos la manera de difundir realizando las audiencias conforme a nuestras obligaciones y función que rige la ley de conciliación 26872.	Se concluye que los Centros no están en la obligación de realizar eventos pero, en un centro, los conciliadores deben informar a las personas que acudan a efectos de absolver las dudas de las personas y así las mismas tengan la oportunidad de iniciar un procedimiento de conciliación extrajudicial.

Pregunta 6: ¿En el Centro de Conciliación que Ud. trabaja se ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
No hemos participado nosotros, como le digo hemos realizado en el distrito de Ventanilla, como le digo en el año 2017, porque también nos han presentado las facilidades como el local, las invitaciones a otros centros de conciliación y la participación de otras entidades, y la idea es que hay que interrelacionar, no solo de una sola entidad, sino de varias entidades todas ellas que contribuyan de alguna manera con los mecanismos alternativos de administración de justicia.	No, pero en realidad no es porque no se haya planificado, ya que sabemos muy bien que la Conciliación necesita de mucha difusión, el inconveniente es que para nosotros poder hacer una difusión eficiente y efectiva necesitamos de un presupuesto que lamentablemente no está a nuestro alcance, por ello, es el Estado el que debe hacer un uso productivo de sus recursos para fomentar la cultura de paz.	Que yo sepa no se ha realizado ninguna difusión.	Si hice una campaña pero no tuve un resultado exitoso, no hubo cogida por parte de la población.	En conclusión, los centros de Conciliación no han realizado eventos para difundir las bondades de la Conciliación Extrajudicial en el distrito de Puente Piedra, y además, se requiere el trabajo interrelacionado de todas las entidades por cuanto se necesita de los recursos del Estado para realizarlos.

Pregunta 7: Conforme a su experiencia ¿considera Ud. que existe mayor índice de expediente que terminen en acuerdo total?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
Es evidente que el índice de expedientes que terminan con acuerdo, en nuestro caso aproximadamente llegan al 25% al 30%, en los casos de conciliación, es casi un máximo en la tercera parte, de ahí no ha superado.	Diría que es relativo porque en temas de familia casi siempre llegan a un acuerdo debido a que el procedimiento frecuentemente se inicia de forma conjunta, pero en temas civiles no ya que predomina el índice de inasistencias y falta de acuerdo.	Me parece que la realidad no es así por el contrario el mayor índice sería la inasistencia de una de las partes.	Actualmente, hay poca demanda, las personas prefieren acudir al poder judicial que un tercero llamado juez resuelva sus conflictos.	Se concluye que el índice de expedientes con acuerdo total no es tanto ya que este es inferior a la cantidad total que existe entre las Actas con Falta de Acuerdo e Inasistencia de una de las partes.

Pregunta 8: ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Operador 1 Reynoso (2018)	Operador 2 Núñez (2018)	Operador 3 Campos (2018)	Operador 4 Fernández (2018)	CONCLUSIONES
<p>En primer lugar parece que hay un cierto celo profesional de las autoridades del poder judicial porque: primero que las partidas han sido mucho mas amplia y han ido solucionando los problemas, eventualmente la realidad se ha ido recortando y recortando:</p> <p>Primero: De carácter obligatorio que existía, a carácter alternativo que había en el poder judicial, ahora se ha tornado totalmente obligatorio en el centro de conciliación, pero éste también se ha venido eliminado, tal es así, que en los caso de alimentos por ejemplo: que era una obligación concurrir al centro de conciliación, pese que la ley lo dice, se ha tenido que liberar esa obligación.</p> <p>Y en la mayoría de los casos, si ha tenido que liberar, tal es así que en los caso de alimentos solamente ya son casos precisos de los cuales se pueden hacer conciliación, siendo así:</p> <p>1.- Si cada vez restringimos el tema, a debatir como la conciliación, estamos recortando la materia a resolver.</p> <p>2.- La difusión, si necesariamente si la difusión no viene de un órgano oficial que es el Estado que es el ministerio de justicia, creo que eso va a afectar el desarrollo de la conciliación.</p> <p>3.-La orientación la asesoría, porque, cuando se constituye un centro de conciliación prácticamente se rompe el vínculo con El Ministerio de Justicia, salvo, que es el vínculo para controlar, pero la idea no es ese, la idea es que se de un mecanismo que ayude a solucionar</p>	<p>El factor principal es el desconocimiento de lo que es la conciliación, la mayoría de personas considera que los centros de conciliación son para que las parejas se "reconcilien" y no reconoce que ellos mismos pueden poner un punto final al conflicto que los atañe. Además, precisamente por el desconocimiento es que ellos descargan sus emociones comportándose de manera defensiva porque creen que en un centro alguien los va a presionar o juzgar, cuando de ninguna forma estamos facultados para realizar acto alguno en contra de su voluntad.</p>	<p>Muchas veces desconocen las bondades del acta con acuerdo total tiene merito de una sentencia, otro podría ser el temperamento del pleito o Litis de las partes conciliantes de no querer conciliar o irse a juicio.</p>	<p>Yo, considero que los factores que limitan la intención conciliatoria a es falta de difusión, la extrema pobreza, la educación de las personas y apartes de ello existen centros que no cumple con sus funciones adecuada a ley.</p>	<p>Se concluye que los factores que limitan la intención conciliatoria versan, sobre todo, en el desconocimiento de las partes sobre la finalidad de la Conciliación así como las expectativas que puedan generarse solo entorpecen la forma en la que podría llevarse a cabo una audiencia.</p>

el problema, entonces creo que el Ministerio de Justicia debe estar detrás constantemente impulsando, ayudando a resolver los problemas.				
--	--	--	--	--

DESGRAVACIÓN DE ENTREVISTA A EXPERTO

Pregunta Nº 1: Según su experiencia como ex trabajador en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, ¿De qué manera se difunde la conciliación extrajudicial?

Respuesta	Conclusión
Esta difusión solamente se da cuando se implementa la obligatoriedad, hay actividades previas, dos o tres eventos, hacen una inauguración, pero luego la presencia del ente rector desaparece.	No existe mayor publicidad, hasta luego de la implementación de la obligatoriedad de un distrito conciliatorio.

Al objetivo específico 1:

Identificar las políticas públicas establecidas por los Niveles de Gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

Pregunta Nº 2: ¿Qué políticas públicas, programas o estrategias tiene el Estado para difundir la conciliación extrajudicial?

Respuesta	Conclusión
No hay, solamente hay actividades previas, pero no hay una política. Una política; es una institución de gobierno que da recursos económicos, humanos, ósea que tiene todo el apoyo del Estado. Una estrategia; es una planificación a un objetivo pero no hay estrategias para difundir la conciliación, solo hay campañas una vez al año, en todo el Perú una a dos veces hay difusión previas pero no hay ni estrategias ni políticas de Estado. Y durante el tiempo que labore nunca he percibido.	Al igual que la repuesta anterior solo se evidencia actividad de información previa a la inauguración del distrito conciliatorio.

Pregunta Nº 3: ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos de difundir la conciliación extrajudicial?

Respuesta	Conclusión
Yo creo que se haría un estudio, contactarse a los especialistas de marketing, conocidos de la comunicación para hacer llegar no solamente a través de la radio sino a través de todos los medios de comunicación que existe en el Perú, tiene que haber una campaña, para eso tiene que elaborarse un plan de campaña de difusión que institucionalice y que también cuente con los recursos. El Ministerio de Justicia debería realizar campañas televisivas por el canal del Estado, por medios radiales, con la finalidad de difundir la las beneficios de la conciliación extrajudicial. El Estado no solamente apunte por la institución de la obligatoriedad, sino también se destine los recursos, se inviertan en programas para que tenga un apoyo como lo tiene el programa de violencia familia.	Efectivamente el Estado debe preocuparse más sobre este sistema para que llegue a nivel nacional y así poder concientizar a las personas que y puedan resolver sus conflictos que tienen con terceros.

Objetivo específico 2:

Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

Pregunta N° 4: ¿Los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial?

Respuesta	Conclusión
<p>Los privados no están obligados, sus obligaciones se encuentran en el art. 56 de la ley de conciliación, pero si no hacen difusión, no hacen conocer sus servicios y por tanto no tendrían clientela, ni ingresos.</p> <p>No están obligados, pero sin embargo para subsistir necesitan hacer algo, porque es una necesidad.</p> <p>Sin embargo los centros gratuitos dentro de sus funciones si esta la difundir la conciliación, ellos mensualmente hacen hasta 2 difusiones al año, estos van a los colegios, van a los mercados volantean, lo reúnen a la población en los salones del colegio y les dan a conocer las bondades de la conciliación.</p> <p>Los conciliadores de los centros gratuitos entre sus obligaciones es difundir conciliación, los privados no tiene esa obligación, pero tiene la necesidad de dar a conocer a la población y dar su servicio, vale decir 24 actividades al año, y es más, las actividades que realizan los centro gratuitos lo reportan a su dirección es esta dirección quien tiene esta información.</p>	<p>los centros de conciliación privadas, no están obligados a realizar ninguna difusión pero, de alguna manera los operadores deben de tomar interés preocupándose en brindar una adecuada información y beneficios que tiene la conciliación extrajudicial</p>

Objetivo específico3:

Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra 2017

Pregunta N° 5: ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Respuesta	Conclusión
<p>Yo considero los factores que limitan pueden ser:</p> <p>a) Desconocimiento, las personas no conocen las bondades que ofrece la conciliación.</p> <p>b) El mal asesoramiento cuando llegan a la mano de un abogado, algunos abogados les dicen no, la conciliación no vayan, pásame la voz cuando vayan a juicio.</p> <p>c) El abogado se lleva a su cliente cuando no lo dejan intervenir en las audiencias, y eso es por el mal manejo del conciliador, porque el conciliador tiene que darle un espacio para que el abogado conferencie con su cliente y participe de la audiencia.</p> <p>d) Los abogados son una barrera, un obstáculo, para no asistir a la conciliación, y es más la poca difusión por el ente rector sobre éstas bondades que sirve como alternativa de solución de conflictos.</p> <p>e) Las malas experiencias que han tenido los ciudadanos que asistieron a la conciliación.</p>	<p>Definitivamente si las personas desconocen los beneficios de este mecanismo de solución de conflicto, y aun mas los mismos operadores no toman con seriedad las obligaciones y funciones que la ley de conciliación expresa literalmente, entonces siempre existirá desconfianza sobre éste mecanismo de solución de conflicto por parte de las personas.</p>

Pregunta N° 6: ¿Cuáles son los puntos débiles en los operadores para difusión de la conciliación extrajudicial?

Respuesta	Conclusión
<p>La no adecuada prestación del servicio, no realizan las audiencias de acuerdo a ley, y estos hacen retroceder a los usuarios.</p>	<p>Los operadores deberían conocer perfectamente la ley y su reglamento con la finalidad de brindar un buen servicio a las personas que requieran de éste procedimiento conciliatorio extrajudicial.</p>

Anexo 5: Otros

ENTREVISTA REALIZADA AL EXPERTO:
DR. ROBERTO CARLOS CHACALTANA ESCATE
EXMIEMBRO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA EN MECANISMOS
ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
ACTUALMENTE CAPACITADOR

**GUIA DE ENTREVISTA PARA EXPERTO EN MATERIA DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL**

TITULO:
**Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de
Puente Piedra 2017**

Fecha: 02/julio/2018

I. DATOS GENERALES

Nombre: Roberto Carlos Chacaltana Escate
DNI NRO. : 21583065
Profesión : Abogado – Conciliador Extrajudicial y Capacitador

II. PREGUNTAS A DESARROLLAR:

Objetivo General: Determinar si se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. Según su experiencia como ex trabajador en la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Conciliación Extrajudicial del Ministerio de Justicia, ¿De qué manera se difunde la conciliación extrajudicial?

Esta difusión solamente se da cuando se implementa la obligatoriedad, hay actividades previas, dos o tres eventos, hacen una inauguración, pero luego la presencia del ente rector desaparece.

Objetivo Específico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

2. ¿Qué políticas públicas, programas o estrategias tiene el Estado para difundir la conciliación extrajudicial?

No hay, solamente hay actividades previas, pero no hay una política. Una política; es una institución de gobierno que da recursos económicos, humanos, ósea que tiene todo el apoyo del Estado. Una estrategia; es una planificación a un objetivo pero no hay estrategias para difundir la conciliación, solo hay campañas una vez al año, en todo el Perú una a dos veces hay difusión previas pero no hay ni estrategias ni políticas de Estado. Y durante el tiempo que labore nunca he percibido.

3. ¿Qué estrategias consideraría Ud. para efectos de difundir la conciliación extrajudicial?

Yo creo que se haría un estudio, contactarse a los especialistas de marketing, conocidos de la comunicación para hacer llegar no solamente a través de la radio sino a través de todos los medios de comunicación que existe en el Perú, tiene que haber una campaña, para eso tiene que elaborarse un plan de campaña de difusión que institucionalice y que también cuente con los recursos.

El ministerio de justicia debería realizar campañas televisivas por el canal del Estado, por medios radiales, con la finalidad de difundir la las beneficios de la conciliación extrajudicial.

El Estado no solamente apurite x la institución de la obligatoriedad, sino también se destine los recursos, se inviertan en programas para que tenga un apoyo como lo tiene el programa de violencia familia.

Objetivo Especifico 2: Conocer si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

4. ¿Los centros de conciliación se encuentran obligados a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial?

Los privados no están obligados, sus obligaciones se encuentran en el art. 56 de la ley de conciliación, pero si no hacen difusión, no hacen conocer sus servicios y por tanto no tendrían clientela, ni ingresos.

No están obligados, pero sin embargo para subsistir necesitan hacer algo, porque es una necesidad.

Sin embargo los centros gratuitos dentro de sus funciones si esta la difundir la conciliación, ellos mensualmente hacen hasta 2 difusiones al año, estos van a los colegios, van a los mercados volantean, lo reúnen a la población en los salones del colegio y les dan a conocer las bondades de la conciliación.

Los conciliadores de los centros gratuitos entre sus obligaciones la difundir conciliación, los privados no tiene esa obligación, pero tiene la necesidad de dar a conocer a la población y dar su servicio, vale decir 24 actividades al año, las actividades que realizan los centro gratuitos lo reportan a su dirección es esta dirección quien tiene esta información.

Objetivo Especifico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

5. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Yo considero los factores que limitan pueden ser:

- Desconocimiento, las personas no conocen las bondades que ofrece la conciliación.
- El mal asesoramiento cuando llegan a la mano de un abogado, algunos abogados les dicen no, la conciliación no vayan, pásame la voz cuando vayan a juicio.
- El abogado se le lleva a su cliente cuando no lo dejan intervenir en las audiencias, y eso es por el mal manejo del conciliador, porque el conciliador tiene que darle un espacio que el abogado conferencie con su cliente y esa actitud del abogado lo hace cuando no le dejan participar.
- Los abogados son una barrera un obstáculo para que se vayan a la conciliación, la poca difusión a estas bondades de la conciliación.
- Las malas experiencias que hayan tenido los ciudadanos que hayan asistido a la conciliación,

6. ¿Cuales son los puntos débiles en los operadores para difusión de la conciliación extrajudicial?

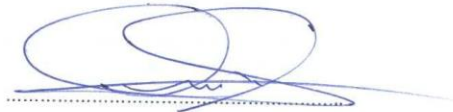
La no adecuada prestación del servicio, no realizan las audiencias s de acuerdo a ley, y estos hacen retroceder a los usuarios.



ENTREVISTADO

Roberto Chacaltana Escate

055 21583065.



ALUMNO

**ENTREVISTA REALIZADA AL OPERADOR:
DR. FRANCISCO JOSE NUÑEZ ERNAU
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL
“PAZ DURADERA”**

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 02 /06/18

ENTREVISTADO: FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAU

CARGO: Director, Abogado Verificador y Conciliador

TEMA: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo General: Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. **¿Conoce Ud. ¿Si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

En los 8 años que llevo ejerciendo la labor de Director y Conciliador en el Distrito de Puente Piedra, jamás he evidenciado que el Ministerio de Justicia haya realizado algún evento en este distrito para difundir la Conciliación Extrajudicial.

2. **¿Conoce Ud. ¿Si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

A pesar de que el Centro de Conciliación que dirijo se ubica justo a la espalda de la Municipalidad de Puente Piedra, el gobierno local nunca ha tenido la iniciativa de difundir la Conciliación extrajudicial, pero reconozco que si hacen campañas para fomentar el respeto hacia la mujer, y que indirectamente promueven la paz

Objetivo Especifico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

3. **¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?**

En realidad, yo diría que el único órgano del Estado que ha cumplido con fomentar la Conciliación Extrajudicial ha sido el Ministerio de Justicia, pero éste no se ha centrado en que la difusión alcance a todos los sectores, sino que realizan eventos incluso en el mismo Ministerio y solo dirigido a los operadores, por tanto es una difusión ineficiente ya que no llegan a la población del distrito de Puente Piedra.

4. **¿Qué estrategias consideraría Ud. Para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?**

Primero, comenzar por formar a los jóvenes con la capacidad para poder mantener un diálogo y negociar, entonces ello permitirá que ellos

rechacen la idea que de únicamente un juez puede resolver sus conflictos.

En segundo lugar se puede realizar campañas de concientización para que las personas adultas también comprendan poco a poco las grandes ventajas de la Conciliación Extrajudicial a comparación de un proceso.

Objetivo Específico 2: Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.

5. ¿El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, se encuentra obligado a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

No, pero en el momento que una persona ingresa a un centro de Conciliación nosotros sí nos encontramos en la obligación de explicar a las personas la finalidad de este mecanismo y los requisitos necesarios para poder dar inicio a un procedimiento.

6. El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra, para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

No, pero en realidad no es porque no se haya planificado, ya que sabemos muy bien que la Conciliación necesita de mucha difusión, el inconveniente es que para nosotros poder hacer una difusión eficiente y efectiva necesitamos de un presupuesto que lamentablemente no está a nuestro alcance, por ello, es el Estado el que debe hacer un uso productivo de sus recursos para fomentar la cultura de paz.

Objetivo Específico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

7. Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?

Diría que es relativo porque en temas de familia casi siempre llegan a un acuerdo debido a que el procedimiento frecuentemente se inicia de forma conjunta, pero en temas civiles no ya que predomina el índice de inasistencias y falta de acuerdo.

8. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

El factor principal es el desconocimiento de lo que es la conciliación, la mayoría de personas considera que los centros de conciliación son para que las parejas se "reconcilien" y no reconoce que ellos mismos pueden poner un punto final al conflicto que los atañe. Además, precisamente por el desconocimiento es que ellos descargan sus emociones comportándose de manera defensiva porque creen que en un centro alguien los va a presionar o juzgar, cuando de ninguna forma estamos facultados para realizar acto alguno en contra de su voluntad.

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNANDEZ
DIRECTOR DEL CENTRO DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL
PAZ DURADERA
ENTREVISTADO

ALUMNA

**ENTREVISTA REALIZADA AL OPERADOR:
DR. LUIS EDGAR REYNOSO RAMÍREZ
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL
“L.R.&.L.H. JUSTICIA SOCIAL”**

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 06 /06/18

ENTREVISTADO: Luis Edgar Reynoso Ramírez

CARGO: Director, Abogado Verificador y Conciliador

TEMA: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo General: Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. **¿Conoce Ud. ¿Si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

Durante el año 2017, el Ministerio de Justicia no ha realizado ningún acto de difusión en éste distrito...

2. **¿Conoce Ud. ¿Si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

Bueno las entidades directamente sobre la conciliación no han realizado...

Objetivo Especifico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

3. **¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?**

En este distrito se ha relajado últimamente la función del Ministerio de Justicia, porque cuando comenzó el trabajo de la conciliación, hubo bastantes charlas. hubo entrevistas, invitaciones incluso para que los centros de conciliación puedan participar en Lima. Sin embargo eso se ha ido recortando, relajando y restringiendo...

4. **¿Qué estrategias consideraría Ud. Para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?**

Yo, creo que la principal estrategia es verificar los resultados de las conciliaciones, para evaluar si efectivamente los problemas como alimentos u O.D.S.D. se solucionan con un acuerdo o no...

Objetivo Especifico 2: Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.

5. **¿El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, se encuentra obligado a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?**

No tenemos ninguna obligación, incluso cuando hemos planteado una posibilidad de hacerlo con alguna liberación de costo, nos han dicho que

era bajo nuestra responsabilidad propia, no en nombre del Ministerio De Justicia...

6. El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra, para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

No hemos participado nosotros, como le digo hemos realizado en el distrito de Ventanilla, como le digo en el año 2017, porque también nos han presentado las facilidades como el local, las invitaciones a otros centros de conciliación y la participación de otras entidades...

Objetivo Específico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

7. Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?

Es evidente que el índice de expedientes que terminan con acuerdo, en nuestro caso aproximadamente llegan al 25% al 30%, en los casos de conciliación, es casi un máximo en la tercera parte, de ahí no ha superado...

8. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

En primer lugar parece que hay un cierto celo profesional de las autoridades del poder judicial porque: primero que las partidas han sido mucho más amplias y han ido solucionando los problemas, eventualmente la realidad se ha ido recortando y recortando



ENTREVISTADO

Luis Edgar Reynoso Ramirez
DIRECTOR
CENTRO DE CONCILIACION
L.R.B.L.H. JUSTICIA SOCIAL

ALUMNO

ENTREVISTA REALIZADA A LA EXPERTA:
DRA. VILMA L, FERNANDEZ PERALTA
CONCILIADORA Y ABOGADA VERIFICADOR DEL CENTRO DE
CONCILIACION EXTRAJUDICIAL
“ACOSS”

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 01 /06/18

ENTREVISTADA: VILMA L, FERNANDEZ PERALTA

CARGO: Abogada Verificador y Conciliadora

TEMA: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo General: Analizar la difusión de las políticas públicas en la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

- 1. ¿Conoce Ud. ¿Si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

Desconozco, en esta zona nunca hubo difusión por parte del Estado sobre la conciliación extrajudicial, más bien debería el Estado preocuparse y trabajar con el ente rector para difundir las ventajas y desventajas de este mecanismo para que sepa la población lo importante que es este sistema

- 2. ¿Conoce Ud. ¿Si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?**

Durante el tiempo que tengo en este distrito de puente piedra ninguna institución Estatal ha realizado evento alguno sobre la conciliación extrajudicial, el ente rector debe promover, organizarse con los centros de conciliación privados y gratuitos, para fomentar la cultura de paz hacerles saber a los ciudadanos y de alguna otra manera concientizarlos sobre este sistema.

Objetivo Especifico 1: Identificar las políticas públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la cultura de paz en el Distrito de Puente Piedra 2017.

- 3. ¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?**

No conozco las estrategias que el Estado haya realizado para difundir la conciliación extrajudicial en este distrito, por eso existe el desconocimiento de éste mecanismo por parte la ciudadanía.

- 4. ¿Qué estrategias consideraría Ud. Para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?**

Considero que se debería descentralizar responsabilidades a nivel nacional regional local con la finalidad de dar a conocer las bondades de este sistema, con la finalidad que las personas puedan ellos mismos solucionar sus diferencias y ayudar de alguna forma descongestionar el sistema judicial.

Objetivo Especifico 2: Develar si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017.

5. ¿El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, se encuentra obligado a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

Como centros de conciliación no nos encontramos obligados a realizar eventos de difusión sobre la conciliación, pero si vemos la manera de difundir realizando las audiencias conforme a nuestras obligaciones y función que rige la ley de conciliación 26872.

6. El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra, para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial?

Si hice una campaña pero no tuve un resultado exitoso, no hubo cogida por parte de la población

Objetivo Especifico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.

7. Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?

Actualmente, hay poca demanda, las personas prefieren acudir al poder judicial que un tercero llamado juez resuelva sus conflictos.

8. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Yo, considero que los factores que limitan la intención conciliatoria es falta de difusión, la extrema pobreza, la educación de las personas y apartes de ello existen centros que no cumple con sus funciones adecuada a ley.

ENTREVISTADO

Vilma L. Fernández Peralta
Centro de Conciliación ACOSS
Conciliadora de Familia Nº 10822

ALUMNO

**ENTREVISTA REALIZADA AL OPERADOR:
GODOFREDO AMADEO CAMPOS ARCE**

GUIA DE ENTREVISTA

FECHA: 25-06-18

ENTREVISTADO: Godofredo Amadeo Campos Arce

CARGO: Ex-conciliador

TEMA: Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017.

Objetivo General: Determinar si se ha difundido gubernamentalmente la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

1. ¿Conoce Ud. ¿Si en el distrito de Puente Piedra, el Ministerio de Justicia ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?

Nunca se ha realizado, debería haber la difusión masiva.

2. ¿Conoce Ud. ¿Si alguna entidad estatal del distrito de Puente Piedra, ha realizado eventos de difusión de la conciliación extrajudicial? De ser así ¿En qué consistió?

Por intermedio de la Demuna de Puente Piedra, si hicieron un evento sobre materias conciliable, pero hubo poca difusión.

Objetivo Especifico 1: Identificar las política públicas establecidas por los niveles de gobierno para difundir la conciliación extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra 2017.

3. ¿Conoce Ud. las estrategias establecidas por el Estado para difundir la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

En parte por intermedio de la Demuna, así como los centros de conciliación extrajudicial gratuitos del Ministerio de Justicia de Lima Norte.

4. ¿Qué estrategias consideraría Ud. Para efectos que la conciliación extrajudicial se difunda como un mecanismo alternativo a la solución de los conflictos?

Sería constantes campañas de difusión masiva de la conciliación extrajudicial, mediante un adecuado mapeo de las zonas más conflictivas del país.

Objetivo Especifico 2: Conocer si los Centros de Conciliación del distrito de Puente Piedra han difundido la conciliación extrajudicial en el 2017

5. ¿El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, se encuentra obligado a realizar eventos de difusión de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra?

De manera particular que yo sepa no han cumplido con la difusión de la conciliación por otro lado he sido solamente conciliador extrajudicial, y si se encuentra obligado a realizar la difusión de la conciliación como mecanismo alternativo de solucionar problemas humanos.

6. El Centro de Conciliación que Ud. Dirige, ha realizado algún evento en el distrito de Puente Piedra, para difundir las bondades que ofrece la conciliación extrajudicial

Solamente soy notificador de las invitaciones a conciliar y que yo sepa no se ha realizado ninguna difusión.

Objetivo Específico 3: Analizar los resultados obtenidos sobre la autonomía de la voluntad en los Centros de Conciliación del Distrito de Puente Piedra 2017.


7. Conforme a su experiencia, ¿considera Ud. que existe mayor índice de expedientes que terminen con acuerdo total?

Me parece que la realidad no es así por el contrario el mayor índice sería el de inasistencia de una de las partes.

8. ¿Qué factores considera que limitan la intención conciliatoria de las personas que recurren a su Centro de Conciliación?

Muchas veces desconocen las bondades del acta con acuerdo total tiene mérito de una sentencia, otro podría ser el temperamento de pleito o litis de las partes conciliantes de que no quieren conciliar e irse a juicio.


.....
ENTREVISTADO


.....
ALUMNO

**INFORME ESTADISTICO DEL PRIMER TRIMENTRE DEL 2017 DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA**

07 ABR 2017
21283
11:14

CRISTO

SUMILLA: INFORME TRIMESTRAL 2017
(ENERO - FEBRERO - MARZO)

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS:

PRESENTE:

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ, DIRECTOR DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "PAZ DURADERA" DEL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ANTE UD. CON RESPETO DIGO:

QUE, DANDO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN LA
LEY 26872 Y SU MODIFICATORIA DECRETO LEGISLATIVO 1070, CON
REUNIR EL INFORME ESTADÍSTICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA, BAJO MI DIRECCIÓN Y PARA DAR
FIEL CUMPLIMIENTO A LO PRECITADO EN EL DISPOSITIVO LEGAL.

POR TANTO:
A UD. SEÑOR DIRECTOR A SU FINA APRECIACIÓN.

PRIMER OTROSI DIGO: SE ADJUNTA HOJA SUMARIA DEL SERVICIO
CONCILIATORIO PRIVADO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE
QUE CORRESPONDE DE ENERO A MARZO 2017 Y LA HOJA SUMARIA
DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO.

LIMA, 06 DE ABRIL 2017

MU

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ
DIRECTOR DEL CENTRO DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL
PAZ DURADERA

CENTRO DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL
PAZ DURADERA

HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: ASOCIACIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DE DURADERA

AÑO: 2017 PERIODO: 1er TRIMESTRE DE: ENERO A: MARZO

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	CONCILIADOS							TOTAL CONCILIADOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	L.U.P.	L.A.P.	D.M.C.	C.I.		
CIVIL											
Convocatoria a Junta o Asamblea (*)											0
Deslajo	4	1			2		1				3
Resolución Contractual											0
División y Partición de Bienes	2						1			1	2
Incumplimiento de Contrato	1				1						1
Indemnización	3	1					2				2
Interdicto (Derechos Reales)	3	1					2	1			3
Oblig. de dar, Hacer, No Hacer (1)	1		1								1
Oblig. de dar Suma de Dinero	15	2			6		2	14	2		24
Otorgamiento de Escritura Pública	6	1	1		1		3				5
Rectificación de Áreas											0
Reivindicación											0
Ofrimiento de Pago (2)											0
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	45	3	8	0	6	0	23	3	0	1	41

FAMILIA											
Alimentos (3)	15		11					3		1	15
Régimen de Visitas			1								1
Tenencia	4		4								4
Alimentos, Régimen de Visitas, Tenencia (4)	21	1	18	1	2			1			20
Gastos de Embarazo	1		1								1
Liquidac. Soc. Gananciales (5)											0
OTROS (Anexo 1)	5	2	2	0	0	0	0	0	1	0	3
TOTAL	46	3	35	1	2	0	0	4	1	1	44

CONTRATACIONES DEL ESTADO											
Ampliación de plazo											0
Conformidad de obra o servicio											0
Liquidación Contrato											0
Pagos											0
Recepción y/o conformidad											0
Resolución de Contrato											0
Valorizaciones											0
Defectos o Vicios ocultos											0
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

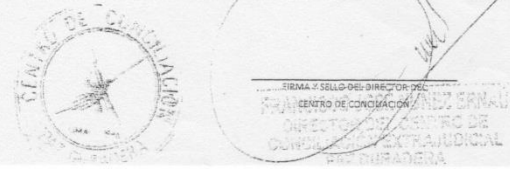
TOTAL GENERAL	91	6	43	1	2	0	23	7	1	2	85
----------------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------

(1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
 (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
 (3) Filiación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatoria.
 (4) Cuando se concilia las 03 materias.
 (5) en matrimonio u unión de hecho

A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo L.A.P. Inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial L.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con Informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 3º del D. Leg. 1070.
 A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma TRIMESTRAL teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Septiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 308 del D. Leg. Nº 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Iniciados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Tramite.- Cantidad de procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de procedimientos finalizados con acta y/o informe, en el periodo anterior.



HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ASOCIACIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DE DURADERA

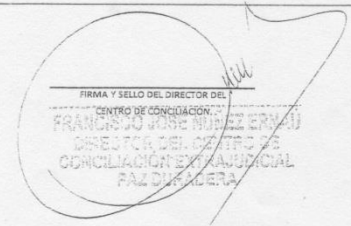
AÑO 2017 PERIODO 1er TRIMESTRE DE ENERO A MARZO

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	CONCLUIDOS								TOTAL CONCLUIDOS
			A.T.	A.P.	F.A.	L.U.P.	I.A.P.	D.M.C.	C.I.		
			Solicitante		Invitado						
CIVIL											
											0
											0
											0
											0
											0
											0
											0
											0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA											
TENENCIA Y REGIMEN DE VISITAS	1		1								1
TENENCIA Y PENSION DE ALIMENTOS	1							1			1
REGIMEN DE VISITAS Y PENSION DE ALIMENTOS	3	2	1								1
											0
TOTAL	5	2	2	0	0	0	0	0	1	0	3
CONTRATACIONES DEL ESTADO											
											0
											0
											0
											0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	5	2	2	0	0	0	0	0	1	0	3

- (1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
 - (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
 - (3) Fijación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio.
 - (4) Cuando se concilie las 03 materias.
 - (5) en matrimonio o unión de hecho
- A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo I.A.P. Inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial L.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 29 del D. Ley 1070.
 A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma **TRIMESTRAL** teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Septiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 30º del D.Leg. Nº 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Inicialados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Tramita.- Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.



**INFORME ESTADISTICO DEL SEGUNDO TRIMENTRE DEL 2017 DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA**

CARECO

SUMILLA: INFORME TRIMESTRAL 2017
(ABRIL - MAYO - JUNIO 2017)

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS:

PRESENTE:

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ, DIRECTOR DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "PAZ DURADERA" DEL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ANTE UD. CON RESPETO DIGO:

QUE, DANDO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN LA
LEY 26872 Y SU MODIFICATORIA DECRETO LEGISLATIVO 1070, CON
REUNIR EL INFORME ESTADÍSTICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA, BAJO MI DIRECCIÓN Y PARA DAR
FIEL CUMPLIMIENTO A LO PRECITADO EN EL DISPOSITIVO LEGAL.

POR TANTO:

A UD. SEÑOR DIRECTOR A SU FINA APRECIACIÓN.

OTROSI DIGO: SE ADJUNTA HOJA SUMARIA DEL SERVICIO
CONCILIATORIO PRIVADO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE
QUE CORRESPONDE DE ABRIL - JUNIO 2017 Y LA HOJA SUMARIA DEL
SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO.

LIMA, 06 DE JULIO 2017

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ
DIRECTOR DEL CENTRO DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL
PAZ DURADERA



HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA

AÑO: 2017 PERIODO: 1er TRIMESTRE DE: ENERO A: MARZO

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	CONCLUIDOS							TOTAL CONCLUIDOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	L.U.P.	L.U.	D.M.C.	C.I.		
CIVIL											
RECTIFICACION DE ACTA DE CONCILIACION	3						1	1		1	3
											0
											0
											0
											0
											0
											0
											0
											0
TOTAL	3	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
FAMILIA											
PENSION DE ALIMENTOS Y REGIMEN DE VISITAS	1		2				1				3
TENENCIA DE MENOR Y REGIMEN DE VISITAS	1		1				1				2
											0
											0
TOTAL	2	0	3	0	0	0	2	0	0	0	5
CONTRATACIONES DEL ESTADO											
											0
											0
											0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	5	0	3	0	0	0	3	1	0	1	8

(1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero (4) Cuando se concilia las 03 materias.
 (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias (5) en matrimonio o unión de hecho
 (3) Fijación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio.


A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo L.A.P. inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial L.U.P. inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 9º del D. Leg. 1070.
 A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma TRIMESTRAL teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Setiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 30º del D. Leg. N° 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Iniciados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas). En Tramite.- Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ESTADO DE GUATEMALA
 MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD
 CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA



HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA

AÑO 2017 PERIODO 1er TRIMESTRE DE ENERO A MARZO

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRÁMITE	CONCLUIDOS							TOTAL CONCLUIDOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	I.U.P.	I.A.P.	D.M.C.	C.I.		
			Solicitante		Iniciado						
CIVIL											
Convocatoria a Junta o Asambleas (*)											0
Detalle	2	1					1			1	3
Resolución Contractual											0
División y Partición de Bienes	2						1	1			2
Incumplimiento de Contrato											0
Indemnización	1					1			1		2
Interdicto (Derechos Reales)						1					1
Oblig. de dar, Hacer, No Hacer (1)	1						1				1
Oblig. de dar Suma de Dinero	7	1	2				3	3			8
Otorgamiento de Escritura Pública	4						3	2			5
Rectificación de Areas	3					2		1			3
Renunciación	1					1					1
Ofrecimiento de Pago (2)											0
OTROS (Anexo 1)	3	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
TOTAL	24	2	2	0	0	5	0	10	9	0	28
FAMILIA											
Alimentos (3)	6		3		1		1		1		6
Régimen de Visitas											0
Tenencia											0
Alimentos, Régimen de Visitas, Tenencia (4)	19		19								19
Gastos de Embarazo											0
Liquidac. Soc. Gananciales (5)							2	0	0	0	2
OTROS (Anexo 1)	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	27	0	15	0	1	0	3	0	1	0	30
CONTRATACIONES DEL ESTADO											
Ampliación de plazo											0
Conformidad de obra o servicio											0
Liquidación Contrato											0
Pagos											0
Recepción y/o conformidad											0
Resolución de Contrato											0
Valorizaciones											0
Defectos o Vicios ocultos											0
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	51	2	17	0	1	0	12	9	1	2	58

(1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
 (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
 (3) Pijación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio.

(4) Cuando se concilie las 03 materias.
 (5) en matrimonio o unión de hecho

A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo L.A.P. Inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial I.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con informe

Notas:

- (*) Materia no exigible según Artículo 29 del D. Leg. 1070.
- A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma TRIMESTRAL teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Setiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
- Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
- El plazo de entrega del Informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 304 del D.Leg. Nº 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Iniciados: Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Trámite: Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos: Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN



**INFORME ESTADISTICO DEL TERCER TRIMENTRE DEL 2017 DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA**



SUMILLA: INFORME TRIMESTRAL 2017
(JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE)

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS:

PRESENTE:

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ, DIRECTOR DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "PAZ DURADERA" DEL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ANTE UD. CON RESPETO DIGO:

QUE, DANDO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN LA
LEY 26872 Y SU MODIFICATORIA DECRETO LEGISLATIVO 1070, CON
REUNIR EL INFORME ESTADÍSTICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA, BAJO MI DIRECCIÓN Y PARA DAR
FIEL CUMPLIMIENTO A LO PRECITADO EN EL DISPOSITIVO LEGAL.

POR TANTO:

A UD. SEÑOR DIRECTOR A SU FINA APRECIACIÓN.

PRIMER OTOSI DIGO: SE ADJUNTA HOJA SUMARIA DEL SERVICIO
CONCILIATORIO PRIVADO CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE 3ER.
TRIMESTRE DE JULIO - SETIEMBRE 2017 Y LA HOJA SUMARIA DEL
SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO.

LIMA, 05 DE OCTUBRE DE 2017

[Handwritten signature]



HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACION

CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA

AÑO 2017 PERIODO 3er TRIMESTRE DE JULIO A SEPTIEMBRE

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	RESOLUCIONES							TOTAL CONCLUIDOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	L.U.P.	L.A.P.	D.M.C.	CI		
SOLICITANTE INVITADO											
CIVIL											
Convocatoria a Junta o Asambleas (*)											0
Desahogo	3		1				2	1			4
Resolución Contractual											0
División y Partición de Bienes											0
Incumplimiento de Contrato											0
Indemnización	11				3		7				10
Interdicción (Derechos Reales)											0
Oblig. de dar, Hacer, No Hacer (1)	1						1				1
Oblig. de dar Suma de Dinero	6	1	1				3	1			5
Otorgamiento de Escritura Pública	1							1			1
Rectificación de Áreas	1		1								1
Reivindicación											0
Ofrecimiento de Pago (2)	1										1
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	24	1	2	1	3	0	13	2	1	1	23

FAMILIA											
Alimentos (3)	2		1		1		1				3
Régimen de Visitas	3						1	1			2
Tenencia	3		2								2
Alimentos, Régimen de Visitas, Tenencia (4)	17	1	11		1						12
Gastos de Embarazo											0
Liquidac. Soc. Gananciales (5)											0
OTROS (Anexo 1)	4	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4
TOTAL	32	1	17	1	2	0	5	2	0	0	23

CONTRATACIONES DEL ESTADO											
Ampliación de plazo											0
Conformidad de obra o servicio											0
Liquidación Contrato											0
Pagos											0
Resolución y/o conformidad											0
Resolución de Contrato											0
Valorizaciones											0
Defectos o Vicios ocultos											0
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL GENERAL	47	1	20	1	5	0	19	4	0	1	46
----------------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------

- (1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
- (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
- (3) Filiación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio.
- (4) Cuando se concilie las 03 materias
- (5) en matrimonio o unión de hecho

A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo L.A.P. Inasistencia de Ambos Partes
 A.P. Acuerdo Parcial L.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con Informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 94 del D. Leg. 1070.
 A partir del año 2008 el envío de las Hojas Sumarias se realizaron en forma TRIMESTRAL teniendo como períodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Setiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre).
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del Informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 309 del D. Leg. N° 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procesamientos iniciados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Trámite.- Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.

HRMA Y SELLO DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION

HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACION: CENTRO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA

AÑO: 2017 PERIODO: 3er TRIMESTRE DE JULIO A SETIEMBRE

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	ESTADISTICO								TOTAL CONCLUIDOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	L.U.P.	L.A.P.	D.M.C.	CI			
			Solicitante		Invitado							
CIVIL												
												0
												0
												0
												0
												0
												0
												0
												0
												0
												0
												0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA												
PENSION DE ALIMENTOS Y REGIMEN DE VISITAS	2		1					1				2
TENENCIA DE MENOR Y REGIMEN DE VISITAS	2		2									2
												0
												0
TOTAL	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
CONTRATACIONES DEL ESTADO												
												0
												0
												0
												0
												0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4

(1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
 (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
 (3) fijación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio
 (4) Cuando se concilia las 03 materias.
 (5) en matrimonio o unión de hecho

A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo L.A.P. Inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial L.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 CI. Conclusión con Informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 9º del D. Leg. 1070.
 A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma ESTADÍSTICA, teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Septiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 30º del D. Leg. Nº 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Iniciados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Trámite.- Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION

**INFORME ESTADISTICO DEL CUARTO TRIMENTRE DEL 2017 DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA**

SUMILLA: INFORME TRIMESTRAL 2017 *ANEXO*
(OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE)

SEÑOR DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS:

PRESENTE:

FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ, DIRECTOR DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL "PAZ DURADERA" DEL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, ANTE UD. CON RESPETO DIGO:

QUE, DANDO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN LA
LEY 26872 Y SU MODIFICATORIA DECRETO LEGISLATIVO 1070, CON
REUNIR EL INFORME ESTADÍSTICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN
EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA, BAJO MI DIRECCIÓN Y PARA DAR
FIEL CUMPLIMIENTO A LO PRECITADO EN EL DISPOSITIVO LEGAL.

POR TANTO:

A UD. SEÑOR DIRECTOR A SU FINA APRECIACIÓN.

PRIMER OTROSI DIGO: SE ADJUNTA HOJA SUMARIA DEL SERVICIO
CONCILIATORIO PRIVADO CORRESPONDIENTE AL CUARTO
TRIMESTRE QUE CORRESPONDE DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2017 Y LA
HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO - ANEXO.

LIMA, 05 DE ENERO DE 2018

FECHA
FRANCISCO JOSÉ NÚÑEZ ERNAÚ
DIRECTOR DEL CENTRO DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL
PAZ DURADERA



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
OFICINA DE ADMINISTRACION
DOCUMENTARIA Y ARCHIVO
MESA DE PARTES

982
11:30

HOJA SUMARIA DEL SERVICIO CONCILIATORIO PRIVADO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

CENTRO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PAZ DURADERA

AÑO 2017 PERIODO 4to TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE

MATERIAS	PROCEDIMIENTOS INICIADOS	EN TRAMITE	CONCLUIDOS							TOTAL CONCLUIDOS	
			A.T.	A.P.	F.A.	I.U.P.	I.A.P.	D.M.C.	C.I.		
			Solicitante		Invitado						
CIVIL											
Convocatoria a Junta o Asamblea (*)											0
Desahajo	2						1			1	2
Resolución Contractual	1		1								1
División y Partición de Bienes	2		1		1						2
Incumplimiento de Contrato											0
Indemnización	6		1		1		1	2		1	6
Interdicto (Derechos Reales)	2				1		1				2
Oblig. de dar, Hacer, No Hacer (1)	4	2					1			1	2
Oblig. de dar Suma de Dinero	12	1	5				3	3		2	13
Otorgamiento de Escritura Publica	3						3				3
Rectificación de Areas											0
Reinvindicación	1	1									0
Oferimiento de Pago (2)	1				1						1
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	4	8	0	4	0	10	5	0	5	32

FAMILIA											
Alimentos (3)	28	2	19		2		2	2		2	27
Régimen de Visitas	2						1			1	2
Tenencia											0
Alimentos, Régimen de Visitas, Tenencia (4)	16	1	15								15
Gastos de Embarazo	2		1		1						2
Liquidac. Soc. Gananciales (5)											0
OTROS (Anexo 1)	5	0	4	0	0	0	0	0	0	1	5
TOTAL	53	3	39	0	3	0	3	2	0	4	51

CONTRATACIONES DEL ESTADO											
Ampliación de plazo											0
Conformidad de obra o servicio											0
Liquidación Contrato											0
Pagos											0
Recepción y/o conformidad											0
Resolución de Contrato											0
Valorizaciones											0
Defectos o Vicios ocultos											0
OTROS (Anexo 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

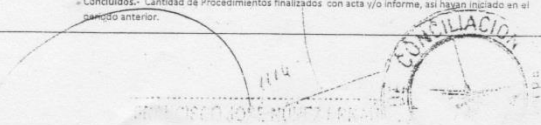
TOTAL GENERAL	87	7	47	0	7	0	13	7	0	9	83
----------------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------

(1) Obligación de dar no incluye sumas de dinero
 (2) Incluye pago alquileres y otras deudas dinerarias
 (3) Fijación de pensión, aumento, reducción, exoneración, prorrateo conciliatorio.
 (4) Cuando se concilie las 03 materias.
 (5) En matrimonio o unión de hecho

A.T. Acuerdo Total F.A. Falta de Acuerdo I.A.P. Inasistencia de Ambas Partes
 A.P. Acuerdo Parcial I.U.P. Inasistencia de una Parte D.M.C. Decisión Motivada del Conciliador
 C.I. Conclusión con Informe

Nota:
 (*) Materia no exigible según Artículo 3º del D. Leg. 1070.
 A partir del año 2009 el envío de las Hojas Sumarias se realizarán en forma TRIMESTRAL, teniendo como periodos comprendidos los siguientes:
 1er Trimestre (01 de Enero al 31 de Marzo), 2do Trimestre (01 de Abril al 30 de Junio), 3er Trimestre (01 de Julio al 30 de Setiembre), 4to Trimestre (01 de Octubre al 31 de Diciembre)
 - Anexo 1: Es parte integrante de la Hoja Sumaria debiendo considerarse y llenarse cuando no se encuentre alguna materia conciliable en la Hoja Sumaria, la cual será consignada en la parte posterior de esta Hoja Sumaria de acuerdo a su materia.
 - El plazo de entrega del informe estadístico (Hoja Sumaria), de conformidad con el Art. 30º del D. Leg. Nº 1070, será de cinco (05) días hábiles contados del vencimiento de cada trimestre.

Procedimientos Iniciados.- Cantidad de procedimientos que se dieron inicio durante el periodo (Solicitudes ingresadas).
 En Tramite.- Cantidad de Procedimientos No Concluidos en el periodo y/o periodos anteriores.
 Concluidos.- Cantidad de Procedimientos finalizados con acta y/o informe, así hayan iniciado en el periodo anterior.



1



2

Fotografía con los entrevistados.
1.- Dr Chacaltana
2.- Dr. Núñez.



Fotografía con la entrevistada
Dra. Vilma Fernández



Fotografía con el entrevistado Dr. Reynoso



Fotografía con frente a la publicidad del Centro de Conciliación Extrajudicial Justicia Social



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "**Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017**", de la estudiante **Carol Reátegui Ríos**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 04 de Agosto de 2018

Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | <https://evunitin.com/app/carta/es/?u=1075508086&o=954165486&c=3&lang=es>

feedback studio Tesis de Maestría -- /0 2 de 9

Resumen de coincidencias X

12%

1 Entregado a Universidad... 2% >
 Trabajo del estudiante

2 dspace.untriu.edu.pe 1% >
 Fuente de Internet

3 www.minjus.gob.pe 1% >
 Fuente de Internet

4 repositorio.ucv.edu.pe 1% >
 Fuente de Internet

5 www.scribd.com 1% >
 Fuente de Internet

6 tesis.pucp.edu.pe 1% >
 Fuente de Internet

7 repositorio.udesa.edu.ar <1% >
 Fuente de Internet

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD EZEQUIEL VIAL
 Análisis de la difusión gubernamental de la contaminación
 extrajurídica en el distrito de Puente Piedra 2017
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
 DE:
Miesteria en Gestión Pública
 AUTORA
 Dr. Carol Katerine Ríos
 ASESOR
 Dr. Hugo Leonor Aguiar Misa
 PROGRAMA:
 Gestión Pública
 ESCUELA DE INVESTIGACION
 (Gestión de Políticas Públicas)
 PERÚ 2018

Página: 1 de 126 Número de palabras: 29751 Text-only Report High Resolution Activado

03:38 p. m. 4/09/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

REATEGUI RIOS, CAROL

INFORME TÍTULADO:

"Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTION PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA:

23 / Agosto / 2018

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por Unanimidad.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. HUGO L. AGÜERO ALVA

18/9/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Riestegui Rios, Carol
D.N.I. : *07647155*
Domicilio : *Avi Buenos Aires #247 - Puente Piedra*
Teléfono : Fijo : *5480709* Móvil : *956816153*
E-mail : *concejcarito41@hotmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : *Maestra*
Mención : *Gestión Pública*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Carol Riestegui Rios

Título de la tesis:

"Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017"

Año de publicación : *2018*

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

18-09-2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UOB
[Signature]

M58-18
Dr. Hugo
Ajena

FORMATO DE SOLICITUD

DA. 11. AGOSTO A
11/9/2018

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA LA
TESIS

ESCUELA DE POSGRADO

CAROL REATEGUI RIOS

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° 07647155

(Número de DNI)

domiciliado (a) en AV. BUENOS AIRES # 247 - PUENTE PIEDRA - LIMA

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: GESTIÓN PÚBLICA

(Promoción)

(Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° 6000072799

(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que conforme a la Res. Sectorial N° 1720-2018-UCV-L-EPG (22/08/18) y Dictamen de la Sustentación de Tesis (23/08/18) j solicito tenga a bien dar el Visto Bueno de mi tesis "Análisis de la Difusión Gubernamental de la Conciliación Extrajudicial en el Distrito de Puente Piedra, 2017".

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 08 de septiembre de 2018



Documentos que adjunto:

- a. Copia de Res. Jy. 1720-2018
- b. Copia del Dictamen de Sustentación
- c. Copia del Acta de Apoderación
- d. Copia del protocolo turnista
- e. copia de mi DNI.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 956-816-153 / 548-0709
Email: concexjcarito41@hotmail.com