



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en  
la satisfacción de los usuarios de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Guevara Ruiz, John Smith (ORCID: 0000-0001-5978-264)

**ASESOR:**

Dr. Vela Meléndez, Lindon (ORCID: 0000-0002-9644-7151)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyen este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi Ángel Manuel Guevara Zuloeta, mi hijo, que, sin conocerlo, es fuente de inspiración y fortaleza, para alcanzar mis metas, guiándome desde el cielo a no decaer en las adversidades o circunstancias que me impidan alcanzar mis logros.

John Smith Guevara Ruiz

## Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado para ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de trasmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

John Smith Guevara Ruiz

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3. 5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
III.RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial .....	19
Tabla 2: Distribución de la satisfacción de los usuarios respecto a si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos .....	21
Tabla 3: Distribución de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios respecto a si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos. ....	22
Tabla 4: La relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial.....	23

## Resumen

La presente investigación titulada “Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial y su impacto en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo” y considero como objetivo general determinar la satisfacción de los usuarios sobre las políticas Públicas y su impacto respecto a la conciliación extrajudicial.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance descriptivo, con un diseño correlacional. Para la recolección de datos, los usuarios fueron entrevistados durante los meses de agosto-noviembre, que acude a los centros de conciliación gratuitos y privados del distrito conciliatorio de Chiclayo, a efectos de determinar si la calidad de servicios brindados por estos, son óptimos y si se logra que las partes encuentren una solución satisfactoria a sus conflictos, a efectos de evitar el trámite engorroso, oneroso y tardío del órgano jurisdiccional, entendido este como el Poder Judicial; logrando en la población reconozca y adopte la conciliación como un mecanismo efectivo que les permita alcanzar soluciones consensuadas y ejecutadas. El resultado más relevante fue que no existe correlación entre políticas públicas y la satisfacción con respecto a la conciliación extrajudicial, arrojando un nivel de significancia de 0,000.

**Palabras Claves:** Conciliación, extrajudicial y Políticas públicas

## **Abstract**

The present investigation entitled "Public policies regarding out-of-court reconciliation and its impact on the satisfaction of Chiclayo users" and considered as a general objective to determine user satisfaction regarding Public policies and its impact regarding out-of-court conciliation.

This research was quantitative in approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive in scope, with a correlational design. For data collection, users were interviewed during the months of August-November, which goes to the free and private conciliation centers of the Chiclayo conciliation district, in order to determine if the quality of services provided by them are optimal and if the parties are able to find a satisfactory solution to their conflicts, in order to avoid the cumbersome, onerous and late procedure of the court, understood as the Judiciary; achieving in the population to recognize and adopt conciliation as an effective mechanism that allows them to reach consensual and executed solutions. The most relevant result was that there is no correlation between public policies and satisfaction with respect to extrajudicial conciliation, yielding a significance level of 0.000.

**KeyWords:** Conciliation, extrajudicial and public policies

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la participación ciudadana se ha transformado en una estrategia imprescindible para la legitimación de políticas públicas. Sin embargo, el conjunto de reglas en torno a la participación no necesariamente supone la implementación de instancias realmente democráticas de involucramiento de la ciudadanía. Existen estudios relacionados a nuestro tema a investigar como en Lisboa, Valenzuela (2016) reconoce los pros de la conciliación debido a que tienen mayor peso que los contras. Por lo tanto, proponer el procedimiento conciliatorio significa ofrecer una alternativa de un mecanismo pertinente cuando se resuelven controversias sobre reparación de algo en particular, pero sobre todo se debe cuidar en mantener una comunicación asertiva entre las partes.

Sánchez (2019), afirma que la conciliación es un método de resolución de conflictos por medio del cual las partes solucionan una diferencia asistidas por un conciliador que les ayuda y les orienta a construir acuerdos de mutuo beneficio. La pacificación legal se realiza dentro de un procedimiento legal, mientras que el apaciguamiento extrajudicial se completa previamente o fuera de un procedimiento legal. La importancia del apaciguamiento radica en la forma en que es una técnica que cambia la forma de vida de los residentes por el tranquilo objetivo de las contiendas con resultados beneficiosos para todos, se suma a la mejora de las conexiones de las reuniones, produce confianza en los residentes, deja de lado sistema basado en el voto participativo de tiempo y efectivo y adelantos, entre otros. A nivel nacional tenemos a Ledesma (2015) quien afirma que la falta de conocimiento sobre la conciliación extrajudicial y la desconfianza que tienen los usuarios hace que la mayoría de usuarios acuda al poder judicial, a efectos de encontrar una solución de su conflicto a través de sentencia judicial, sin conocer pocas veces las ventajas que brinda el servicio conciliatorio, tales como: la confidencialidad en el proceso, la economía y la celeridad, con la que puede ser efectiva este proceso alternativo de resolución de conflictos así tenemos que la “conciliación, entendida como expresión concordada de la voluntad de las partes constituye un acto jurídico que pone fin al conflicto.

Malásquez (2019) sostiene que la Conciliación Extrajudicial, como Política Social, que permite coadyuvar a la Cultura de Paz a partir de la Autodeterminación



Ciudadana. La crisis que atraviesa el Perú y preocupación entre las reuniones, ya que estas variables frustran el acceso a la equidad, ya que se ha dicho que la equidad que se requiere no es simplemente, dada la necesidad de buscar diferentes opciones de compromiso que sean similares o preferibles efectivas sobre el Poder Judicial.

A nivel local; desde la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial, ha permitido que la sociedad pueda conocer otra forma de poder solucionar sus conflictos, sin la necesidad de acudir a la vía judicial, donde cómo bien sabemos existe una sobre carga procesal en los juzgados, y un descontento en los ciudadanos por la lentitud del aparato judicial, trayendo consigo la conciliación extrajudicial un satisfacción a los ciudadanos al permitirles poder solucionar sus problemas de una manera rápida; sin embargo desde la entrada de vigencia de la obligatoriedad de la conciliación extrajudicial en la provincia de Chiclayo, se desconoce la satisfacción de los usuarios al 2020.

Las Políticas públicas han logrado o no la satisfacción de los usuarios respecto al servicio de conciliación extrajudicial en el distrito conciliatorio de Chiclayo al 2020, siendo el caso que se trata de un mecanismo alternativo de resolución de conflictos capaz de solucionar un conflicto, sea en sede local, nacional o regional, siempre y cuando los usuarios reconozcan, acepten y adopten a la conciliación cómo su primera acción, antes de acudir al poder judicial. “La conciliación es un acto jurídico, donde las partes acuden aún centro de conciliación en busca de solución a su controversia sin la necesidad de acudir al poder judicial y de esta manera alcanzar la paz social” (Peña , 2018, p. 46).

En el Distrito conciliatorio de Chiclayo, según la cámara de comercio de Lambayeque, el 30 % de la población conoce el concepto de conciliación extrajudicial, los fines y ventajas de la misma, y el 70% desconoce la conciliación cómo mecanismo alternativo de resolución de conflictos, o simplemente, lo conocen como un requisito de procedibilidad antes de ir al poder judicial en razón que la gran parte de abogados del distrito conciliatorio, ven la conciliación extrajudicial, como requisito previo antes de ir a juicio, y no como el mecanismo alternativo capaz de conflictos, desmereciendo la finalidad y el objetivo para las cuales fueron creados,

repercutiendo en los usuarios, que ven a la conciliación cómo un simple trámite antes de ir a juicio.

El problema del estudio busca responder ¿Cuál el nivel de satisfacción de la Conciliación extrajudicial en los usuarios de Chiclayo, 2020?

Respecto a las políticas de conciliación extrajudicial, y la satisfacción de los usuarios, tiene un aporte teórico que busca verificar que tanto éxito y aciertos tienen las políticas públicas en la conciliación extrajudicial, y de acuerdo a esto determinar si hay dependencia de la satisfacción de los usuarios, o necesariamente.

Desde el abordaje metodológico se enfoca en la elaboración de instrumentos para evaluar la situación ambas variables, así como su relación, la misma que puede ser empleada para futuras investigaciones o para otro nivel investigativo.

La relevancia social va a permitir que este referente mida si la satisfacción de los usuarios dependen de las políticas públicas, de esta forma el rol del estado es velar por una normativa clara que coadyuve agilizar los procesos de conciliación en un marco de solución de conflictos con imparcialidad, neutralidad, empatía en fin de lograr la conciliación entre las partes interesadas.

Asimismo, nuestra investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de la Conciliación extrajudicial en los usuarios de Chiclayo y como objetivos específicos se plantearon los siguientes:

Identificar cuáles han sido las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial.

Analizar si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos.

La relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial. .

La presente investigación se plantea como hipótesis de investigación: Existe relación positiva entre la Conciliación extrajudicial y la satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron investigaciones relacionadas al tema a investigar, en el ámbito internacional tenemos en Colombia, tenemos a Gaitán y Forero (2016) abordó la eficacia de la propuesta privada en la colocación extrajudicial de la ley como un instrumento para el objetivo de enfrentamientos intersubjetivos en el distrito de El Espinal - Tolima, llaman la atención sobre que la Conciliación extrajudicial en la ley ha demostrado ser la técnica demostrada para evitar un gran número de enfrentamientos abstractos calificados como un dispositivo poderoso y sólido y con todas las ventajas de ser básicamente una equidad que renueva la textura social, que debe ser entendida como un establecimiento socio-legítimo. En la investigación, se tendió a la oferta privada (funcionarios legales, cámara de comercio y estación central de la Cooperativa Universal de Colombia El Espinal) de la mitigación extrajudicial en el distrito de referencia.

Isaza, Murgas y Oñate (2018) en un investigación sobre la aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia, el estudio evidencio que la mitigación extrajudicial en la ley es el componente de compromiso electivo más utilizado en Colombia, pero necesita reformular la forma en que los conciliadores a partir de ahora utilizan este dispositivo en territorios específicos de la ley, por ejemplo, común, comercial y familiar.

Acosta, Baquero, Garzón y Gutierrez (2019) se enfocan en establecer la importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el postconflicto en Colombia, dejando claro que la conciliación se aplica no sólo a personas, sino entre países, concluyendo que en la actualidad su uso es opcional, pero destaca que es un instrumento para la descongestión judicial y que posee mayor importancia en la implementación del posconflicto entre países ya que contribuye a la cultura de paz. Al buscar dimitir los conflictos, en especial antes que pasen a los juzgados, no obstante, en los tiempos actuales, y con la promulgación de la vigente Carta Magna, la conciliación es vista como mecanismo de solución alternativa de conflictos.

En el ámbito nacional, tenemos a Zegarra (2016) en el estudio sobre el análisis y comentarios a la conciliación extrajudicial: la experiencia del IPRECON (Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación)”; manifiesta que la

norma debió establecer la realización de un proceso de conciliación inmediato. Si se parte del supuesto de que la nación de esta ley tuvo como principal móvil buscar un proceso rápido, económico y eficaz de resolución de conflictos, no comprendiendo por qué no se llegó a contemplar un supuesto de esta naturaleza.

Rabanal (2016) en un estudio denominado factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional en un Distrito de Lima, la población lo constituyó un total de 100 conciliadores y una muestra de 20 conciliadores extrajudiciales, empleó el cuestionario de la encuesta, concluyendo existe una relación significativa entre la Conciliación Extrajudicial, desarrollada dentro de los centros por conciliadores, muchos de ellos no son abogados, y el procedimiento normativo; no está cumpliendo con el espíritu de esta ley para lo cual fue creada.

Maldonado (2017) en el estudio obtuvo un acuerdo extrajudicial y el cumplimiento del cliente en la Demuna de la región de San Antonio, Huarochirí, Lima - 2016, presumiendo que el 86% de los clientes evaluaron bien el cumplimiento del cliente en el pasado compra, suposición de acompañantes, datos y garantía de el vendedor, selecciona datos, clasifica datos y descifra datos, los clientes evaluaron bien con 98%, 68%, 94%, 90%, 98% y 90% individualmente; de lo cual se infiere que hay cumplimiento en el cliente abierto de Demuna.

Reátegui (2018) en su tesis titulada “Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017”, concluye que en el Distrito de Puente Piedra al año 2017, la mitificación extrajudicial fue insignificante, ya que los entrevistados insistieron en ello, datos que muestran la ausencia de un sistema con respecto a la administración para garantizar el derecho a una cultura de armonía, independientemente de la forma en que el precepto y la fundación demuestren que las estrategias públicas de conciliación son instrumentos fundamentales para incorporarlo a la sociedad y actualizarlo.

Barreto (2019) en el estudio sobre la caracterización de la conciliación extrajudicial en materia de familia en la Provincia de Tumbes, sus hallazgos principales fueron:

En la mayoría de los casos ambos padres en simultáneo fueron los principales solicitantes en los procesos conciliatorios extrajudicial, el 74% de los procesos

de conciliación extrajudicial, el tiempo de duración del proceso duro menos de un día. Los costos oscilaron entre los 150 soles cuando se trata de una sola materia hasta 370 cuando se tratan tres materias distintas y de 250 en dos materias, En el 89% de los procesos las partes asistieron a la audiencia. En su mayoría (97%) de los casos que asistieron a la audiencia se llegó a un acuerdo total (p. 43).

Sierralta (2001) con respecto a la forma hipotética de lidiar con la modificación extrajudicial, considera que este componente trata de ahorrar tiempo, costos y mantener una distancia estratégica de un procedimiento legal, razón por la cual depende del modelo de hipótesis del juego. En la vida pública, hay circunstancias en las que los sujetos (personas u organizaciones) se deciden por decisiones que prevén las decisiones que tomarán otros sujetos que no sean ellos mismos para obtener un resultado cada vez más ideal. Llamado, en este sentido, para que sea un juego en tales circunstancias, es fundamental seguir las necesidades del juego:

Tener jugadores; para llegar a la paridad del juego. Críticamente, los jugadores son sujetos normales que se conforman con opciones para aumentar sus pagos, no son aceptables ni horribles, solo buscan el resultado más positivo.

Procedimientos, que son el plan de juego en al menos un turno cada vez más bueno que los jugadores pueden seguir durante todo el juego, dado su grado de datos.

Los pagos son el beneficio que obtiene el jugador después de que todos los jugadores ejecutan sus técnicas al terminar el juego. Los pagos deben ser colocados comúnmente por los jugadores, que se inclinan hacia los que dan la mayor utilidad.

Los datos son la información que el jugador tiene sobre la circunstancia en un segundo específico, esencialmente de las entregas de diferentes jugadores. Por último, la paridad será la combinación de las técnicas elegidas por los jugadores. Estas son las pautas de los juegos.

Mientras tanto, la hipótesis de contención aclarada por Ruska y Ledesma (2007) caracteriza la lucha como la situación que surge cuando al menos dos personas difieren en sus ejercicios y objetivos, ocasiones que producen falta de

armonía o problemas sobre sus inclinaciones a pesar de eliminar la correspondencia, lo que provoca una oposición en la que todos necesitan ganar para que los diferentes pierdan. A continuación, resumiremos la hipótesis de contención que aborda los enfoques más aplicables.

La hipótesis de la lucha es una información importante que los conciliadores extrajudiciales deben conocer, ya que permite comprender lo que sucede dentro de las reuniones en cuestión y sus objetivos reales, información que les permitirá exponer al menos una metodología de arreglo.

A pesar de ser un epicúreo de hipótesis de contención, el conciliador también debe darse cuenta de cómo organizar, ya que esta información le permitirá completar su procedimiento de respuesta que cumple con todas las reuniones.

El examen de la pacificación extrajudicial variable con respecto a la metodología de mitigación depende de la Teoría de la negociación creada por Lewicki, Saunders y Barry, quienes, en 2012, distribuyeron el trabajo titulado Fundamentos de la negociación, cuyas hipótesis e ideas se descubren rápidamente debajo (Lewicki, Saunders y Bruve, 2012).

En un nivel fundamental, la negociación es un procedimiento mediante el cual al menos dos reuniones intentan determinar sus ventajas contrarias. Los atributos de un intercambio son: i) Existencia de al menos dos reuniones, ii) Existe una disputa entre al menos dos reuniones, iii) Las reuniones regatean por su propia elección, iv) Ambas partes cambian su situación subyacente para ponerse de acuerdo) Las reuniones optan por dejar de luchar y tratar de organizar, vi) La comprensión organizada debe tomarse con instrucción en lo entusiasta y material (Alfredson y Cungu, 2008).

Alfredson y Cungu (2008). En el enfoque de escritura de intercambio, perciben:

Las hipótesis de intercambio pueden ser de naturaleza prescriptiva, esclarecedora o estandarizadora. Del mismo modo, académicos y expertos de diversas órdenes han creado y utilizado diversas metodologías o niveles de examen para mejorar su conocimiento de partes específicas de los tratos. Las hipótesis de que los resultados son variados y con la mayor frecuencia posible presentan atributos que reflejan preocupaciones notables desde el punto de vista de las

órdenes de donde provienen. De esta manera, no es sorprendente que los significados apropiados de la disposición reflejen el surtido característico de inyecciones utilitarias, aplicadas y disciplinarias de hipótesis creadas para aclararlo (p.6).

Leithwood, et (2006) todos los intercambios se pueden separar en dos clases: Negociación distributiva y Negociación integradora.

Intercambio distributivo. También llamado arreglo serio, ocurre en una circunstancia de disputa donde las reuniones buscan su propia posición preferida, algunas veces ocultando datos, confundiendo a la otra parte o controlando actividades, y que estas prácticas pueden transformar un intercambio silencioso en un antagonismo y furia. Es decir, sucede cuando yo gano y tú pierdes o al revés.

Arreglo integrador. Ocurre cuando las reuniones comprenden las necesidades de la otra parte y ceden con respecto a su situación subyacente hasta llegar a un estado de paridad que cumple las dos reuniones. Es decir, yo gano y tú ganas.

La estructura clave de un acuerdo integral es aquella en la que las reuniones pueden caracterizar objetivos que les permitan a ambos lograr sus objetivos. Un acuerdo integral es el camino hacia la caracterización de objetivos y el interés en un procedimiento que permita que las dos reuniones amplifiquen sus objetivos.

Leithwood, et (2006) de las dos clases de intercambio, la que se aclimata a la colocación extrajudicial es un acuerdo integrador, a la luz del hecho de que el entusiasmo de los conciliadores es que las dos reuniones ganan la comprensión. Para lograr un intercambio decente, debe ir arreglado con un arreglo vital, tener claro el objetivo, utilizar las estrategias correctas y los objetivos esenciales.

Procedimiento, es la intención general de lograr sus propios objetivos en un acuerdo y la agrupación de actividades que impulsarían su logro.

Objetivo. Es ver y descifrar precisamente lo que la otra parte necesita declarar e inferir.

Estrategia. Alude a la manera en que se creará el procedimiento y comprende las actividades que se completarán para alcanzar el objetivo del intercambio. Las estrategias están subordinadas a la metodología; están organizados, coordinados e impulsados por contemplaciones vitales.

Objetivo. Es un objetivo particular y centrado que razonablemente se pretende lograr.

Con respecto a, el maestro en arreglos globales Salacuse (citado por Lewicki en al, 2014) propone tres pautas para organizar una relación que probablemente podría ser familiar, decide que conducen a la Conciliación:

La ubicación se caracteriza en el artículo 5 de la ley como: «un instrumento electivo para el compromiso, mediante el cual las reuniones van a un Centro de Conciliación para ayudarlos en la búsqueda de una respuesta consensuada para la contención que significa lograr una cultura de armonía (Oppie, 2003).

En este sentido, como una característica de la pacificación extrajudicial, es imperativo abordar el compromiso, la utilización de este instrumento sociolegítimo integral al método habitual del caso, permite alcanzar un consentimiento fuera de una etapa legal, Para explicar un conflicto que no puede defenderse de acuerdo o intercambio entre ellos se puede hacer referencia a: solución directa, concertación, apaciguamiento, intercesión, síntesis amigable e intervención (Arboleda, et al, 2019).

Los instrumentos oficiales para la organización de la equidad en general incorporan técnicas complejas complejas, difíciles de ver para el residente, gastos significativos, costumbres extremas y formalidades que lo separan de la población; Circunstancias que han respaldado el surgimiento de sistemas de compromiso electivo, por ejemplo, apaciguamiento extrajudicial, intercesión, liquidación, discreción, intercambio, entre otros (Lechuga, 2018).

La pacificación, a pesar del hecho de que da la impresión de ser nuevo en materia de enfrentamientos profundos, como regla general, no es así, en el pasado desde que el hombre ha existido y desde ese momento vive en lucha, problemas o circunstancias en las que al menos dos personas no se incluyen. Comprensión con respecto a un problema específico, que es la razón por la que hemos tratado de determinar este problema al mencionar la intercesión de un extraño que comúnmente era un individuo que consideran, siendo astuto y razonable. El inicio de la pacificación incluyó a los líderes de la familia, los ancianos, los miembros de la familia y los compañeros que, por influencia, hicieron que las reuniones en



disputa resolvieran sus disparidades utilizando métodos silenciosos para negociar y calmar (Caivano, 2015, pp. 34-35)

Como avance de la Conciliación, me gustaría hacer referencia a que ha sido remota desde 1812 con la Constitución de Cádiz, donde el líder del ayuntamiento de cada ciudad practicaba el conciliador principal para resolver los enfrentamientos de cada ocupante que tenía un pregunta, ya que para ellos el presidente era un caso de integridad y paz para los asuntos, siendo su deseo la prosperidad del considerable número de vecinos; Este tipo de marco de pacificación ayudó a abordar los enfrentamientos diarios entre los habitantes de una ciudad similar. En cualquier caso, en nuestra historia, la Constitución mencionada anteriormente nunca llegó al poder de nuestra nación (Salas, 2014).

Por otra parte, la Constitución Política de 1823, redactada en su artículo 120 ° que hace referencia a que un reclamo común no puede iniciarse sin que el apaciguamiento se haya introducido ante la equidad de la armonía; Bueno, en términos generales, el líder del ayuntamiento debe ser un vecino a la luz del hecho de que los ocupantes de su competencia necesitaban conocerlo diez años antes de su selección, esto para asegurar un acercamiento entre los habitantes y de esta manera asegurar la correspondencia entre ellos (Salas, 2014, p. 84)

De la misma manera, hasta el año 1912, el Código de Procedimientos Civiles sostenía que la pacificación era obligatoria, antes y antes de un Juez de Paz, con el argumento de que poco después aprobaron una Ley en la que no dirigía la mitigación en sí misma, por más que se mencionara ese apaciguamiento podría practicarse en cualquier fase del preliminar; a partir de ese momento hubo una desgracia extraordinaria para la tan esperada equidad de la armonía, lo que convirtió al Poder Judicial en un peso procesal increíble, como se presenta en su artículo 103 de la Ley Orgánica del Poder Judicial "la principal ocasión para que los jueces puedan organizar un la convocatoria en cualquier condición de la preliminar y la búsqueda por esto implica el aplacamiento de las reuniones ", dando consecuentemente la ubicación procesal (dentro del procedimiento) y discrecional (cuando sea mencionado por el juez o las reuniones); es decir, cuando sea todo el tiempo.

Por otra parte, desde 1993 en el Código de Procedimiento Civil, ordena el apaciguamiento como un carácter obligatorio para ir a la reunión dentro del procedimiento completado por el juez, perdiendo el valor previo al procedimiento. Este tipo de ubicación en el Código Procesal Civil lo refuerza al considerar un tipo único de finalización del procedimiento controlado en los artículos 323 ° a 329 °, ya que pueden acomodarse en cualquier condición del procedimiento, sin una sentencia de ocurrencia posterior, esa es la Razón por la cual el juez cerró la última discusión o, si no hubo entendimiento, esta solicitud es para tomar pruebas y continuar con el procedimiento.

Lechuga (2018) establece que la pacificación extrajudicial se describe por:

Tener un lapso momentáneo (30 días programados).

Los problemas de los casos decididos o definidos que gestionan los privilegios accesibles de las reuniones.

El gasto es razonable.

Procesos céleres.

Autónomos, no depende de investigaciones policiales, fiscales u otros.

Se elige el Centro de Conciliación libremente al que se desee someter el conflicto.

El acuerdo queda plasmado en el Acta de Conciliación es producto del consenso entre las partes y ante incumplimiento se puede recurrir el Proceso Único de Ejecución (p. 95).

Por otra parte, tenemos que el nivel de ejecución aparente de un artículo o administración coincide con los deseos del cliente. En el caso de que después de la estimación, el deseo sea más notable que el discernimiento, podemos insistir en que no hay satisfacción, en el caso de que sean equivalentes, hay satisfacción, y si la observación es más prominente que el deseo, Podemos decir que hay un cumplimiento extraordinario. Esta idea es la del cumplimiento variable del Usuario en un acuerdo extrajudicial.

Con respecto a los temas principales de la colocación extrajudicial García, Mellet, Morales, Salazar y Santivañez (2016), destacan los siguientes:

Ausencia de información sobre la población. Independientemente de la forma en que la colocación sea solo un par de meses después de ser necesaria, una gran parte de la población es inconsciente de que el apaciguamiento es una estrategia electiva para comprometerse con un patrocinio legítimo.

Poca dispersión del estado. La poca información sobre la colocación se debe a la ausencia de dispersión de estatus.

El desarrollo de conciliadores. Este es uno de los enfoques más importantes, ya que el giro aceptable de los acontecimientos del conciliador y el respeto por las normas morales tipificadas en la Ley de Conciliación dependerán de ello. Este punto incorpora dos perspectivas: la preparación del conciliador y los enfoques de arreglo, y la sustancia de su preparación (p. 349).

La hipótesis del cumplimiento, el creador Toso (2006) expresó que el cumplimiento es un segmento de fidelidad que se extiende a dos zonas: material y procesal. 1) Material: se refiere a todo lo que respalda el recurso de la notable relación de organización de clientes comerciales, es decir, el tipo de administraciones o elementos que ofrece la organización y sus atributos. Las administraciones y los artículos deben cubrir lo que el cliente espera o son sus deseos para que produzcan satisfacción; y, 2) de procedimiento: alude a la suficiencia de aquellos componentes o segmentos metodológicos con los que busca lograr confiabilidad. Aquí se consideran los puntos de vista, por ejemplo, la pertinencia, el apoyo al cliente, la simplicidad del aprendizaje y el tablero, la posibilidad de estimar de manera confiable los resultados (habitualidad, separación, constancia), etc.

El cumplimiento según Kotler (2012) implica a través del deseo de que el cliente tenga que ser contrastará y una ayuda que obtuvo en una asociación con la que se le dio en una alternativa. Al darse cuenta de que el cliente resultante mientras recibe asistencia, piensa en tres cualidades con respecto a su cumplimiento:

Decepción: se crea cuando a la hora de ofrecer la administración no es lo que indica el deseo que el cliente esperaba obtener.

Cumplimiento: Sucede cuando el cliente descubre cómo obtener lo que anticipaba antes de obtener el artículo o la administración.

Engreimiento: esto sucede cuando las actividades de la contribución individual de la administración superan lo que el cliente esperaba obtener.

Vildósola (2009) sigue discutiendo sobre la etapa de conducta después de la compra, determinando que el cliente analiza la naturaleza de la administración (falta de armonía intelectual) y su grado de cumplimiento o decepción con la naturaleza de la experiencia administrativa, hará un examen de lo que él estaba aguantando con lo que sus detectives le aconsejaron haber reconocido. En el caso de que sus deseos se cumplan o se superen, se cumplirá, de lo contrario, puede quejarse de la mala ayuda, permanecer en silencio o cambiar de proveedor.

Gosso (2008) aclaró que el cumplimiento es una perspectiva que resulta de los deseos contrastantes de los clientes y la oferta transmitida por la organización. Rey (2000) demostró que el cumplimiento del cliente sugiere la valoración emocional del logro obtenido por el marco de datos, y que se completa como una sección que reemplaza las proporciones más significativas de competencia que, cuando todo se dice, no se logran típicamente

La satisfacción según Kotler (2012) incluye a través del anhelo que tiene el cliente que se diferenciará y una asistencia que obtuvo en una relación con la que se le dio en un sustituto. Al ver que el siguiente cliente mientras recibe ayuda, considera tres características con respecto a su satisfacción:

Frustración: se hace cuando a la hora de ofrecer la organización no es como lo demuestra el anhelo que el cliente esperaba obtener.

Satisfacción: sucede cuando el cliente tiene sentido de cómo obtener lo que había previsto antes de obtener la cosa u organización.

Prudencia: Esto sucede cuando los ejercicios del compromiso individual de la organización superan lo que el cliente esperaba obtener.

Vildósola (2009) continúa luchando por la etapa directa después de la compra, estableciendo que el cliente analiza la idea de la organización (falta de armonía académica) y su nivel de satisfacción o insatisfacción con la idea de la experiencia de la organización, hará una evaluación de qué estaba aguantando con lo que sus reconocimientos lo alientan a haber reconocido. En caso de que se cumplan o

superen sus deseos, quedará satisfecho; de lo contrario, puede llorar por una asistencia deficiente, quedarse callado o cambiar de proveedor.

Gosso (2008) explicó que la satisfacción es un punto de vista que resulta de diferenciar los deseos del cliente y la oferta transmitida por la asociación. Rey (2000) demostró que la satisfacción del cliente recomienda la valoración entusiasta del logro logrado por el sistema de información, y que se completa como un segmento que reemplaza los alcances más objetivos de la capacidad que, cuando todo está dicho, normalmente no se cultiva.

Kotler y Armstrong (2012) caracterizaron el cumplimiento como el nivel con el que la presentación lograda de un artículo coincide con la normalidad del cliente. Además, en el discernimiento conceptualizaron que es una metodología en la que los clientes eligen, descifran y clasifican los datos para enmarcar una imagen significativa del mundo. Además, eso en la asociación de datos alusivos al crucial Google, que debe entenderse como la clasificación de datos naturales y hacerlos valiosos y todo incluido.

En cuanto al cumplimiento, esto está relacionado con la naturaleza de la administración dada en el acuerdo extrajudicial, por lo tanto; Baruch-Bush ha planeado seis principios de calidad extensivos, que se unen a una amplia variedad de temas en todas las divisiones ideológicas. Los elementos que son pertinentes a un estándar también son aplicables a otras personas. Los indicadores son: realización singular, autogobierno singular, control social, equidad social, solidaridad social y cambio individual. Además, considera que los resultados del proceso son adecuados, confiables, adaptables e inventivos (Oppie, 2003).

El cumplimiento se estima como la impresión de la naturaleza de las administraciones abiertas por parte de sus clientes, que son las motivaciones para seguir utilizando la administración o sugerirla, y presentan: Comando legal, responsabilidad política, disminución de costos, cumplimiento del cliente, mejora de las administraciones abiertas, disminución de casos y enfrentamientos y solidez (Riitano, 2014).

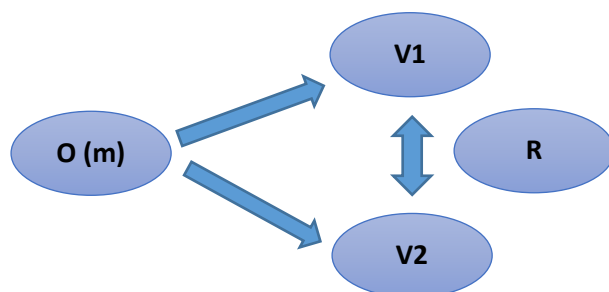
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo dado que se recolectó datos y se analizó estadísticamente. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), una investigación sigue el enfoque cuantitativo cuando la recolección de datos para la aprobación de hipótesis, mediante bases numéricas y análisis estadísticos, el cual ayude a observar y establecer comportamientos y probar teorías (p.04). Asimismo, mencionan que, una investigación de tipo correlacional, busca determinar la relación entre dos o más variables. Sin establecer causalidad

El diseño fue no experimental de corte transversal porque las variables en estudio no son manipuladas, es decir que se presentan de forma natural para ser analizado y transversal cuando los datos son recopilados en un determinado momento (Bernal, 2010, p.118).

El esquema es el siguiente



Dónde:

O = Observación (muestra)

V1: Percepción de las políticas públicas de conciliación extrajudicial

V2: Satisfacción de la conciliación extrajudicial

R: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Políticas públicas de la conciliación extrajudicial**

Definición conceptual: Directrices, programas, proyectos o actividades que el Estado diseña y gestiona orientados a promover la conciliación extrajudicial como unos mecanismos alternativos a la solución de conflictos.

Definición operacional: Se tiene en cuenta los principales elementos de la conciliación extrajudicial.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios en la conciliación extrajudicial

Definición conceptual: Una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, el cual repercutirá en la calidad de atención de los operadores de la Conciliación Extrajudicial como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Definición operacional: Ministerio de Justicia de Colombia (2015) en una evaluación de satisfacción de usuarios teniendo en cuenta las percepciones en la Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje consideró las siguientes dimensiones: Oportunidad de la prestación, claridad de la información, efectividad, disponibilidad, conocimiento y dominio del tema y amabilidad y sencillez en la atención.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Hurtado (2015), indica que “población es la agrupación de individuos que poseen las características o condiciones a estudiar, los cuales son paramétricos bajo los criterios de inclusión y/o exclusión determinados”.

Respecto a lo expuesto, la población considerada para la presente investigación está conformado por 70 pobladores chiclayanos a efectos poder determinar el grado de satisfacción del servicio conciliatorio extrajudicial y siendo aplicado en un centro de conciliación extrajudicial.

Como segunda población estuvo conformada por 20 directores y abogados, a efectos de poder determinar las adecuadas políticas públicas existentes o a existir respecto a la conciliación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, según Hurtado (2015) es un procedimiento que comprende muchas consultas que presentan una progresión de posibles respuestas identificadas con el tema del examen, estas posibles respuestas a las preguntas pueden ser dicotómicas. Como decisión diferente, cerrada o abierta, esto dependerá del creador de la exploración.

El instrumento utilizado fue la encuesta, que, según lo indicado por Hernández, et al. (2014) es el arreglo de consultas que estima al menos un factor, para esta situación nos ayudará a diagnosticar el cumplimiento de los clientes de la sustancia abierta. Destaque que este instrumento se utiliza en su mayor parte para maravillas sociales

Dicho cuestionario consta de dos (2) partes, la primera parte del cuestionario, respecto a las políticas públicas sobre conciliación, y la segunda parte respecto a la satisfacción de los usuarios de Chiclayo sobre la conciliación extrajudicial.

### **3.5. Procedimiento**

Se solicitó autorización a los conciliadores para la respectiva aplicación del instrumento y también a los usuarios, estableciendo su permiso para ser incluidos en el estudio, así como la disponibilidad de 15 minutos para responder el cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis estadístico de los datos que se empleó la herramienta descriptiva e inferencial.

Presentado los resultados en tablas y gráficos descriptivos en frecuencia relativas absolutas, mientras para la contratación de la hipótesis se empleó la estadística inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para la investigación son los determinados por Borino (2014) que a continuación se detallan:



**Respeto a las personas:** consiste en que los participantes de la investigación **sean** tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos, además de ello brindar protección a los mismos.

**Beneficencia:** consiste en que el investigador tiene la obligación de no hacer daño a los participantes de la investigación, beneficiando a los mismos, asegurándose que exista una tasa riesgo/beneficio favorable hacia el sujeto de investigación.

**Justicia:** Es decir, los sujetos no deben ser elegidos en razón que están fácilmente disponibles o porque su situación los hace más fácilmente reclutables, como sería el caso de sujetos institucionalizados o individuos de menor jerarquía.

### III.RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de investigación producto del proceso y análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, previamente validados.

Referente al objetivo de identificar cuáles han sido las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial, que corresponde a la aplicación de un cuestionario dirigido a 20 abogados, se puede apreciar en la Tabla 1

**Tabla 1**

***A. Distribución de las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial***

Ítems	No		Si	
	N	%	N	%
¿Las Políticas Públicas adoptadas por el Estado Peruano respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial han sido las más apropiadas?	19	95.0	1	5.0
¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?	7	35.0	13	65.0
¿Se está logrando conciliar que los ciudadanos de Chiclayo reconozcan y adopten a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?	7	35.0	13	65.0
¿Considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes?	16	80.0	4	20.0
¿La conciliación Extrajudicial en del Distrito de Chiclayo, ha logrado sus objetivos de proporcionar una cultura de paz entre sus ciudadanos?	2	10.0	18	90.0
¿Se debe permitir al conciliador extrajudicial realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, se están cumpliendo?	17	85.0	3	15.0

**B. Distribución de las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial**

Ítems	No		Si	
	N	%	N	%
¿Los conciliadores de los centros de Conciliación cuentan con la capacitación idónea para manejar los conflictos y asegurar la cultura de paz en la población de Chiclayo?	5	25.0	15	75.0
¿Conoce que es una Política Pública?	10	50.0	10	50.0
¿Conoce alguna Política Publica respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial?	11	55.0	9	45.0
¿La conciliación extrajudicial debería ser incluida en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes?	20	100.0	0	0.0
¿El Ministerio de Justicia, cumple con la difusión adecuada del servicio de conciliación extrajudicial entre la sociedad?	1	5.0	19	95.0
<b>Total</b>	10	50.0	10	50.0

Fuente: Cuestionario dirigido a conciliadores

**Interpretación.** El 95% de los conciliadores considera que las políticas públicas no son las más adecuadas para la conciliación extrajudicial, el 100% se muestra en desacuerdo que se incluya en la malla curricular, el 95% manifiesta que si hay una difusión de la conciliación extrajudicial, existe un desconocimiento del 50% de los conciliadores sobre que es un política pública, el 65% requiere más facultades para ejecutar las actas de conciliación, el 65% opina que se ha logrado conciliar, uno de los problemas es que el tiempo no es apropiado ya que un 80% indica que no se logra conciliar y el 75% manifiesta no sentirse capacitado para la conciliación extrajudicial. A pesar se identifica resultados de un 50% de acuerdo con las políticas y otro 50% consideran que, si hay políticas de conciliación extrajudicial, se identifica que los expertos consideran que las políticas no son las más adecuadas que se requiere una mejora en las políticas respecto a la conciliación.

El segundo objetivo corresponde e analizar la satisfacción de los usuarios respecto a si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos.

Se realizó mediante un cuestionario dirigido a la población en base a si se sienten satisfechos sobre los operadores de conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, que se visualiza en la tabla 2 que muestra el resultado general y la tabla 3 que muestra la satisfacción desglosada en sus elementos (dimensiones).

**Tabla 2**

*Distribución de la satisfacción de los usuarios respecto a si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	14	20.0
Satisfecho	56	80.0
Total	70	100.0

*Fuente:* Cuestionario dirigido a la población

**Interpretación.** En la tabla 2, el 80% de la población se siente satisfecho con los operadores de la conciliación extrajudicial porque han cumplido su función de difundir la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mientras el 20% opina lo contrario. Puede establecerse que los usuarios si se siente satisfechos con la conciliación extrajudicial, la cual puede estar cumpliendo con los objetivos por la cual se creó este mecanismo de justicia, sin llegar a los tribunales como una forma de facilitar un procedimiento.

**Tabla 3**

*Distribución de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios respecto a si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos.*

DIMENSIONES	Insatisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%
Oportunidad de la prestación	5	7.1	65	92.9
Claridad de la información	4	5.7	66	94.3
Efectividad	43	61.4	27	38.6
Disponibilidad	63	90.0	7	10.0
Conocimiento y dominio del tema	32	45.7	38	54.3
Amabilidad y sencillez en la atención	45	64.3	25	35.7

*Fuente:* Cuestionario dirigido a la población

**Interpretación.** En la tabla 3; respecto a la difusión de la conciliación extrajudicial en los operadores, los aspectos favorables que se han cumplido son la oportunidad de la satisfacción donde el 92,9% se mostró satisfecho, y el 94,3% también con la claridad de la información, donde los usuarios resaltan de la conciliación extrajudicial la claridad y oportunidad de la prestación, pero siente una insatisfacción con la disponibilidad del servicio, ya que no pueden acceder con facilidad y seguido de falta de efectividad del servicio de la conciliación extrajudicial. Por su parte la atención no es empática por parte de los abogados o personal involucrado en brindar el servicio de conciliación extrajudicial, porque prevale la falta de amabilidad de la atención, situación que puede ocasionar que la población no acuda o al momento que le toque recomendar a otros no sería buenos los comentarios y afecta en la imagen de este servicio.

Por último, el tercer objetivo que corresponde en identificar la relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial.

**Planteamiento de hipótesis.**

**H0.** No existe relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial al 2020 si las medias son diferentes

**H1.** Existe relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial, 2020 si las medias son iguales

**Tabla 4**

**Relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial al 2020.**

	N	Media	Desviación estándar	Diferencia de media	IC 95%	t	p.v
Políticas públicas	20	5,2500	1,58529				
Satisfacción	70	8,4000	1,89125	2,80	1,4 – 4,1	4,410	0,000

Se obtuvo una media de 5,25 para políticas públicas y 8,40 para la satisfacción de los usuarios, mediante la prueba de medias se estable que la diferencia es de 2,8; estos valores se encuentran en el intervalo de confianza (IC 95% 1,4 – 4,1), además el nivel de significancia es 0,000, se establece que las medias son diferentes, por lo tanto; se acepta la hipótesis nula y se establece que no existe relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial al 2020. Por lo tanto, las políticas públicas no generan la satisfacción de los usuarios, sino que se debe a otros factores que aún no han sido estudiados.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Actualmente existen una variedad de conflictos con las instituciones públicas y privadas, es decir conflictos interpersonales, tomando en cuenta que estos conflictos hoy en día forman parte de nuestra idiosincrasia donde existen trabas por medio de su praxis. Estos conflictos sociales son cada vez mayores en todas las regiones en nuestro país, debido al aumento de la población demográfica, descuidos de las autoridades y un afán reglamentarista, motivando a una cultura litigio a los agentes por ausencia de conocimientos de otros medios alternativos de solución de conflictos, los mismos que se reflejan día a día por diversos medios de comunicación masiva (diarios, artículos, televisión, radio, redes sociales, páginas web etc.). Es por ello, la relevancia de la Conciliación extrajudicial, juega un papel importante en los litigantes que presenten conflictos por pensión de alimentos, tenencia de hijos, régimen de visitas, pago de deudas, indemnizaciones, desalojos, entre otros, los cuales puedan solucionarlos sin necesidad de ir a un juicio muy dilatado y costoso.

La discusión empieza con el análisis del primer objetivo específico: Identificar cuáles han sido las Políticas Públicas respecto a la conciliación extrajudicial. En la tabla 1; el 95% de los conciliadores considera que las políticas públicas no son las más adecuadas para la conciliación extrajudicial, debido a que las leyes no se encuentran estandarizadas, favoreciendo más al litigante con más prescripciones negativas en su hoja de vida. Mientras un 80% considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial no es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes; donde directores y conciliadores evidencian una inconformidad o molestia por parte de los litigantes debido que los fallos a favor o en contra se dictaminan de forma muy rauda o demasiada prolongada, generando doble o triple gasto económico entre los litigantes.

Por otra parte, el 80% de los directores o conciliadores indican que no se le permite realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, están siendo cumplidas. Reflejando, una molestia directa entre los litigantes ante la visitas de estos, generando una ausencia personal o no les brindan las facilidades ante el monitoreo legal por parte de los directores o conciliadores.

Y finalmente, el 100% de los mismos indican que debería ser incluida la conciliación extrajudicial en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes. (preguntar)

Se encontraron artículos que reflejaron un problema similar como Valenzuela (2016) reconoce los pros de la conciliación debido a que tienen mayor peso que los contras. Por lo tanto, proponer el procedimiento conciliatorio significa ofrecer una alternativa de un mecanismo pertinente cuando se resuelven controversias sobre reparación de algo en particular, pero sobre todo se debe cuidar en mantener una comunicación asertiva entre las partes. También se comparó con el estudio de Malásquez (2019) sostiene que la Conciliación Extrajudicial, como Política Social, que permite coadyuvar a la Cultura de Paz a partir de la Autodeterminación Ciudadana. La crisis que atraviesa el Perú en justicia es tan profunda y visible que ha llegado a tocar a todos los sectores económicos que tiene la sociedad, generando que se produzca y que exista una excesiva judicialización de los conflictos, creando así un ambiente de tensión social y estrés entre las partes, pues estos factores dificultan el acceso a la justicia, como dicen la justicia que tarda no es justicia, ante ello surge la necesidad de buscar otras alternativas de solución de conflictos igual o mejor de eficientes que el Poder Judicial.

Además, se contrastó con la investigación realizada por Gaitán y Forero (2016) abordó la eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de el Espinal –Tolima, indica que la Conciliación extrajudicial en derecho ha aparecido como la estrategia mostrada por la gran cantidad de enfrentamientos abstractos calificados como un aparato convincente y confiable y con todas las ventajas de ser generalmente una equidad que reconstruye la textura social, que debe ser comprendido como un establecimiento socio-legítimo. En el examen, la oferta privada (contadores públicos, Cámara de Comercio y Cooperativa Universal de Colombia, estación central El Espinal) de la colocación extrajudicial en derecho en el distrito de referencia.

Finalmente se contrastó con la teoría realizada por Sierralta (2001) quien sostiene que la conciliación extrajudicial, es importante considera que con este mecanismo se busca ganar tiempo, costes y evitar que se llegue a un proceso judicial, razón



por la cual se sustenta en el modelo de teoría de juegos, que consiste en la vida en sociedad existen situaciones en las que los sujetos (individuos o empresas) toman decisiones previendo las decisiones que tomarán otros sujetos distintos de él con la finalidad de obtener un resultado de la situación más favorable.

Como aporte personal, podemos evidenciar que una política de estado requiere del trabajo compartido entre todos los sectores sociales, y sus servicios a los litigantes no direccionados al horario de la administración de las instancias del gobierno. Por todo ello, es necesario crear políticas y procesos para cada microrregión en particular, respetando siempre, la idiosincrasia y la cosmovisión de las comunidades. Además, se debe fortalecer los mecanismos alternativos al proceso para la solución del conflicto de manera congruente con la constitución, desarrollando, implementando y consolidando políticas para mejorar los principios de eficiencia y de libre acceso a la administración de justicia.

Continuando, con el análisis del segundo objetivo específico: Analizar si los operadores de la Conciliación extrajudicial han cumplido su función de difundir la Conciliación extrajudicial como un mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos. En la tabla 2; el 80% de la población se siente satisfecho con los operadores de la conciliación extrajudicial porque han cumplido su función de difundir la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, estos resultados reflejan que existe un punto de vista favorable de parte de los litigantes, debido a que los operadores de conciliación se aplican de forma oportuna cumpliendo con parámetros establecidos de acuerdo a ley. Por ejemplo, existe una equidad en beneficio de ambas partes, los tiempos son adecuados durante conciliación, existe un trato empático y asertivo de parte de los conciliadores.

Estos resultados fueron contrastados con la problemática nacional, donde Ledesma (2015), quien afirma que la falta de conocimiento sobre la conciliación extrajudicial y la desconfianza que tienen los usuarios hace que la mayoría de usuarios acuda al poder judicial, a efectos de encontrar una solución de su conflicto a través de sentencia judicial, sin conocer pocas veces las ventajas que brinda el servicio conciliatorio, tales como: la confidencialidad en el proceso, la economía y la celeridad, con la que puede ser efectiva este proceso alternativo de resolución de

conflictos así tenemos que la “conciliación, entendida como expresión concordada de la voluntad de las partes constituye un acto jurídico que pone fin al conflicto, ocasionando que las Políticas públicas logren o no la satisfacción del usuario con respecto a la conciliación extrajudicial.

Además, se comparó con la investigación de Maldonado (2017) presumiendo que el 86% de los clientes estimaron bien el cumplimiento del cliente en el pasado, compraron, evaluaron a los acompañantes, los datos y la garantía del vendedor, eligieron los datos, clasificaron y descifraron los datos, los clientes lo evaluaron bien con el 98%, 68%, 94%, 90%, 98% y 90% por separado; de lo cual se infiere que hay cumplimiento en el cliente abierto de Demuna. Sea como fuere, en realidad no se reparten con respecto al acuerdo extrajudicial.

También, se contrastó con la teoría Gosso (2008) afirmo que la satisfacción es una perspectiva que resulta del contraste de los deseos del cliente y la oferta transmitida por la organización. Rey (2000) demostró que el cumplimiento del cliente infiere la valoración abstracta del logro obtenido por el marco de datos, y que se completa como una sección que reemplaza las proporciones más objetivo de productividad que, cuando todo está dicho, generalmente no se logran. Contraste y la hipótesis de Rey (2000), expresa que el cumplimiento se origina en la distinción que surge entre los deseos de los clientes o clientes con el reconocimiento o la experiencia genuina o la participación en el artículo o la administración. Este creador equivalente también aludió a las administraciones, que estos intangibles gobiernan el mundo y mueven las economías de las naciones. Del mismo modo, sostuvo sobre los discernimientos de que estos pueden diferir significativamente entre las personas ante una realidad similar, y que la observación que surge en nosotros a través de las facultades nos impulsa a decidir, a pesar de una visión del mundo, nuestra conducta, nuestro aprendizaje y, además, el grado de conocimiento que estamos equipados para crear.

Mi aporte personal, en cuanto a la satisfacción que presentan los litigantes es favorable, debido a que a través de la conciliación extrajudicial solucionan pacíficamente conflictos relacionados a temas familiares y/o civiles, sin necesidad de ir a un juicio prolongado, permitiendo que la población más vulnerable pueda acceder a la justicia de forma más rápida y económica. Además, permitirá que

ambas partes busquen una solución que beneficie de manera equitativa, es decir no exista ni perdedor ni ganador, solo beneficiado de acuerdo a los parámetros de la ley peruana. Esto permitirá a la población a moverse entre las diversas opciones que tienen, para llegar a la respuesta a sus preguntas, entendiendo esta norma no solo como el aura libre para interesarse en un procedimiento legal, sino también con un sonido de actuación correspondiente a la disposición de sus argumentos que acosarlos, con la oportunidad de retirarse en cualquier fase del procedimiento, sin que esto signifique una aprobación legítima en su contra, ya que no está obligado a ninguna otra condición que no sea su libertad total.

Finalmente, se analiza el tercer objetivo específico: La relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial. En la tabla 4, se obtuvo un nivel de significancia es 0,000, donde establece que las medidas son diferentes, por lo tanto; se acepta la hipótesis nula y se establece que no existe relación de satisfacción de los usuarios del distrito de Chiclayo respecto a las políticas públicas de la Conciliación Extrajudicial. Por lo tanto, las políticas públicas no generan la satisfacción de los usuarios, sino que se debe a otros factores que aún no han sido estudiados. Estos fueron contrastados con Malásquez (2019) sostiene que la Conciliación Extrajudicial, como Política Social, que permite coadyuvar a la Cultura de Paz a partir de la Autodeterminación Ciudadana. La crisis que atraviesa el Perú en justicia es tan profunda y visible que ha llegado a tocar a todos los sectores económicos que tiene la sociedad, generando que se produzca y que exista una excesiva judicialización de los conflictos, creando así un ambiente de tensión social y estrés entre las partes, pues estos factores dificultan el acceso a la justicia, como dicen la justicia que tarda no es justicia, ante ello surge la necesidad de buscar otras alternativas de solución de conflictos igual o mejor de eficientes que el Poder Judicial.

Mi aporte personal, radica que no existe relación entre ambas variables, debido a los directores y conciliadores muestran inconformidad, y manifiestan que se deben realizar varias mejoras de fondo a la institución conciliatoria para potenciar aún más sus efectos y beneficios a sus clientes, es imprescindible en este contexto de emergencia, tomar medidas urgentes para adaptar la conciliación a la nueva realidad cuyo contexto es una conciliación virtual, no del futuro, sino a la que

estamos ya viviendo en el presente. Sin embargo, la población está satisfecha con los procesos operativos para la conciliación extrajudicial, donde los litigantes se ahorran los costos que implica un largo proceso judicial. En la Conciliación las partes pueden o no utilizar los servicios de un abogado particular; dependiendo de la persona o institución a la que acudan, se puede o no cobrar una tarifa para la Conciliación que es significativamente menos costosa que un juicio. Además de ello, ahorrando tiempo, evitando trámites dilatados y/o engorrosos durante un juicio. Teniendo como beneficioso, mejorar las relaciones entre ambas partes; no habiendo ganadores ni perdedores, ya que ambas las partes deben ser favorecidas por el acuerdo que se logre de acuerdo a ley. Por ello, la Conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre los litigantes, porque la solución a su conflicto fue construida entre todos.

Finalmente, podemos afirmar que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual dos o más personas (naturales o jurídicas de carácter público o privado, nacionales o extranjeras) gestionan por sí mismas, de manera autónoma y con plenos efectos legales, la solución de sus conflictos, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. En los procesos judiciales la mayoría de las peticiones son atendidas por el secretario del Juzgado al contrario de la conciliación, pues reciben atención del director (a) del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición y del conciliador personalmente de manera adecuada.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después del análisis de los resultados relacionados a las políticas públicas y la satisfacción de los usuarios con respecto a la conciliación extrajudicial, en este capítulo se pudo concluir:

1. De los 20 conciliadores, 19 de ellos consideran que las normas y/o leyes en el Perú presentan una esencia significativa arbitraria, donde no existen una equidad ante un proceso legal entre los litigantes, debido a que son normas que el estado propone de forma específica y los conciliadores las deben interpretar y asumir al pie de la norma, sin opción a modificarla.
2. De los 70 usuarios encuestados, 56 de ellos se sienten satisfechos con el desempeño óptimo de los operadores de conciliación extrajudicial, porque demuestran un mecanismo alternativo de resolución de conflictos ante un problema judicial en la ciudad de Chiclayo, y solo 14 de los mismos muestran insatisfacción porque debido al desconocimiento debido al proceder de los operadores conciliadores extrajudiciales.
3. Finalmente, en la presente investigación se ha observado que los operadores del sistema de conciliación legal, no están satisfechos con la política pública de conciliación extrajudicial, porque son normas o estatutos legales que el estado peruano brinda a la nación, razón por la cual son intransferibles o modificables, debiéndose ser interpretadas con fines legales ante un conflicto por conciliación. Sin embargo, desde el punto de vista del usuario se evidencia una satisfacción por la praxis legal que brindan los operadores de conciliación, la misma que es significativa al considerar los beneficios de resolver sus controversias de toda índole en un mecanismo paralelo al poder judicial.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda, a los directivos o conciliadores acatar las leyes ya establecidas por entes superiores en el ámbito legal como el Congreso y Poder Judicial vinculada al código civil dentro del contexto social.

Se, recomienda a los operadores conciliadores brindar asesoría legal gratuita a los litigantes frente a un conflicto y como se vincula las leyes para la conciliación entre ambas partes.

Se, recomienda que los Centros de Conciliación privados, puedan difundir con mayor énfasis el proceso de conciliación extrajudicial dando a conocer sus ventajas, fines.

Se recomienda que los abogados litigantes no vean a la conciliación sólo como un requisito de procedibilidad, si no como su verdadera esencia, es decir como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, capaz de poder propiciar una cultura de paz en nuestra sociedad que hoy por hoy tanta falta nos hace.

## REFERENCIAS

- Acosta , K., Baquero, M., Garzón, L., & Gutierrez, R. (2019). *Importancia de la conciliación como mecanismo de solución alternativa en el postconflicto en Colombia*. Tesis pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio.
- Alfredson, T., & Cungu, A. (2008). *Teoría y práctica de la negociación Una revisión de la literatura*. FAO.
- Arboleda, A., Acosta , L., Corredor , A., & Echeverri, C. (2019). Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana. Mecanismo para solucionar conflictos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864012>
- Barreto, E. A. (2019). *Caracterización de la conciliación extrajudicial en materia de familia en la Provincia de Tumbes, 2015-2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/750>
- Barrios, D. E., & Hoyos, L. J. (2018). *Influencia del liderazgo democrático en la eficiencia de la gestión administrativa en el Colegio Militar Elías Aguirre Chiclayo - 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4574>
- Barron, C. G. (2014). *La conciliación extrajudicial desde la época antigua*. España: planeta.
- Bush, R. A., & Baruch y Folger, J. P. (2016). *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Ed. Granica.
- Cabanellas, G. (2015). *Derecho de los conflictos laborales*. Buenos Aires: Biblioteca Omega.
- Caira, P. W. (2019). *Estilos de liderazgo y su relación con la gestión administrativa de los directivos de las Instituciones Educativas primarias del distrito de San Miguel de la provincia de San Román, en el año 2018*. Tesis de grado. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3121>
- Caivano, R. (2015). *Negociación, conciliación y arbitraje: Mecanismos alternativos para la solución de conflictos*. Lima: APENAC.
- Carrero, W. (2018). *Estilos de liderazgo y calidad de gestión en las instituciones educativas de la red N° 01 Pachacútec Ventanilla – Callao*. Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18377>

Castillo Caceres, C. (2016). *Conciliación y Cultura de paz en el Perú*. Trujillo: Ediciones Jurídicas.

Couture, E. (2014). *Vocabulario Jurídico*. Montevideo: Facultad de Derecho.

Franco, J. (Septiembre de 2014). *¿Qué son las políticas públicas?* Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de <https://www.lexe.edu.mx/blog/que-son-las-politicas-publicas>

Gaitán Reyes, J. A., & Forero Garzón, M. E. (Julio de 2016). *Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal - Tolima*. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85712016000200107&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85712016000200107&lang=es)

Gallinal, R. (2015). *Estudios sobre el código del procedimiento civil*. Montevideo: Ed. Astrea.

Galvis, P. (2016). *Influencia del Liderazgo en la gestión directiva en instituciones educativas de Bogotá*. Tesis de maestría, Universidad Libre, Bogotá, Colombia.

García, C. J., Mellet, M., Morales, M., Salazar, E., & Santivañez, G. (2016). Buscando soluciones: la conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su implementación. *ius et veritas*(21).

Guerrero, S. (5 de Octubre de 2019). *Conciliar es tarea de todos, por Soledad Guerrero Olaya*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/conciliar-es-tarea-de-todos-por-soledad-guerrero-olaya/>

Isaza, J. P., Murgas, K., & Oñate, M. E. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1). Obtenido de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/6234>

Jáuregui, U. T. (2015). *El liderazgo del director y la gestión administrativa en la Institución Educativa "YANEC", distrito de San Pedro de Cajas, Provincia-Tarma-Departamento de Junín, UGEL 301, 2014*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6555>

Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing* (14va ed.). México DF: Pearson Educación.



- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14va ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Lechuga , E. (2018). LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL COMO GARANTE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS EN LOS CONFLICTOS SOCIALES. *REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, LXX(10), 83-103.
- Ledesma Narvárez, M. (2015). *El procedimiento conciliatorio: un enfoque teórico normativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Leithwood, k., Day, C., Sammonds, O., & Harris, A. (2006). *Successful school leadership: what it is and how it influences pupil learning*. london: National college for school leadership.
- Lewicki, R., Saunders, D., & Bruve, B. (2012). *Fundamentos de negociación*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana.
- Maldonado , E. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6553>
- Martínez Coco, E. (2017). *Consideraciones Generales en torno de la conciliación extrajudicial, en: Libro Homenaje al Dr. Pedro Patrón Faura*. Lima: Ed. Gráfica Horizonte.
- McKinsey y company. (2007). *How the World's best-Performing school systems come out on top*. Obtenido de [http://www.mckinsey.com/clientservice/socialsector/resources/pdf/Worlds\\_school\\_systems\\_Final.pdf](http://www.mckinsey.com/clientservice/socialsector/resources/pdf/Worlds_school_systems_Final.pdf)
- Ministerio de Educación. (2018). *Reporte de Evaluación en Cifras de la EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN CARGOS DIRECTIVOS DE IE, 2018. Educación Básica-Grupos I y II*. Obtenido de [http://evaluaciondocente.perueduca.pe/media/11559680378Evaluaci%C3%B3n-en-cifras\\_ED-Directivos-IE\\_EB-Grupos-I-y-II-2018\\_final.pdf](http://evaluaciondocente.perueduca.pe/media/11559680378Evaluaci%C3%B3n-en-cifras_ED-Directivos-IE_EB-Grupos-I-y-II-2018_final.pdf)
- Ministerio de Justicia de Colombia. (2015). *Medición de la satisfacción de usuario*. Obtenido de <http://201.217.213.203/Portals/0/Documentos%20Mauricio/informes%20sig/documentos/OAP/Informe%20Satisfacci%C3%B3n%20usuarios.pdf>
- Montero Aroca, J. (2014). Bosquejo histórico de la conciliación hasta la ley de enjuiciamiento civil de 1855. *Revista de derecho procesal iberoamericana*(4).
- Munayco, B. (2018). *Estilos de liderazgo y la gestión directiva en las Instituciones Educativas Públicas de la Red 9, Región Callao, 2018*. Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo. Obtenido de  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21486>

Munguía, K. V., & Jiménez, Y. D. (2015). *Liderazgo del director y su incidencia en los resultados de la Gestión Administrativa del Instituto Juan José Rodríguez del turno matutino, ubicado en el barrio San Antonio, en el Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, en el II semestre del año 20*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2537>

Oppie, J. (2003). *Calidad, ideología y paz: un estudio cualitativo sobre el Centro de Conciliación IPRECON y la conciliación extrajudicial en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: PUCP. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/10592/11064>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2014). *El Liderazgo escolar en América Latina y el Caribe: un estado del arte con base en ocho sistemas escolares de la región*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232799>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Education for Sustainable Development Goals: learning objectives*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247444>

Pasco Cosmopolis, M. (2014). *Fundamentos de derecho procesal de trabajo*. Lima: AELE.

Peña Gonzales, O. (2018). *Conciliación Extrajudicial. Teoría y práctica*. Lima: Ed. APECC.

Pont, B., Nusche, D., & Hopkins, D. (2008). *Improving School Leadership*. Obtenido de <https://www.oecd.org/education/school/44375122.pdf>

Quevedo, D., & Huillca, G. (2016). *Estilos de liderazgo y su relación con la gestión administrativa según el personal administrativo UGEL 01 Distrito de San Juan de Miraflores, Lima. 2013*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7973>

Rabanal, H. (2016). *Factores que determinan los deficientes resultados en la aplicación de la conciliación extrajudicial como requisito previo al acceso de tutela jurisdiccional efectiva en el Distrito Judicial de Lima Este - 2015*. Tesis pregrado, Universidad de Huánuco, Lima.

Reátegui Ríos, C. (2018). *Análisis de la difusión gubernamental de la conciliación extrajudicial en el distrito de Puente Piedra 2017* (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo.

- Riitano, S. (2014). *Satisfacción del Cliente de la Secretaría de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata*. Tesis maestría, Universidad Nacional de La Plata, La plata.
- Ríos, M. E., Gonzáles, I. C., Prieto, O. E., & Moreno, J. A. (2017). *Liderazgo directivo y su incidencia en el éxito escolar, como factor de calidad de la institución educativa en cuatro colegios oficiales de Bogotá*. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/34630/FTesis%20Liderazgo%202018-3-196.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J. (2016). La conciliación en asuntos civiles. *Revista Jurídica*(27).
- Ruiz, M. (2014). Liderazgo y responsabilidad educativa: el necesario liderazgo de directores y profesores en la educación. *Revista Fuentes*(14), 85-104. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2354/2173>
- Sagastegui Urteaga, P. (2016). *La conciliación judicial y extrajudicial*. Lima: Ediciones Forenses.
- Salas Peña, J. (2014). *Bases para la racionalización de la carga jurisdiccional*. Lima: AMAG - Sistema Nacional de Aautocapacitación.
- Shardín, L. (2016). *Estilos de liderazgo y gestión educativa en el clima organizacional en los IEST Públicos de Lima Norte - 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18320>
- Sierralta, A. (2001). Breve introducción a la teoría de los juegos y su aplicación en el derecho. *Themis*, 38, 277-288.
- Subirats, J. (2014). *Análisis de políticass públicas y eficacia de la Administración*. Lima: Ministerio para las administraciones públicas.
- Valenzuela, A. I. (2016). *Ventajas y desventajas de la conciliación en la resolución de conflictos sobre reparación del daño al medio ambiente*. doi:DOI: 10.19135/revista.consinter.00003.05
- Vargas Peralta, V. (2017). *Curso de Planeamiento Estratégico para el Sector Público*. IIMA: Centro de Planeación estratégico CEPLAN.
- Vega, É. (2013). *Conciliación extrajudicial: solución rápida, segura y menos costosa*. Obtenido de <https://app.vlex.com/#WW/sources/5081>
- Zegarra Pinto, J. (Febrero de 2016). *Análisis y comentarios a la conciliación extrajudicial: la experiencia del IPRECON*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: [revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6242/6280](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/6242/6280)

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
V1: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Directrices, programas, proyectos o actividades que el Estado diseña y gestiona orientados a promover la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo a la solución de conflictos	Se tiene en cuenta los principales elementos de la conciliación extrajudicial	Normas jurídicas	Propiedad de la norma Descarga procesal	1,2 3,4,	Encuesta	Cuestionario
			Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos Apego al proceso	5 6,7		
			Capacitación del conciliador	Inducción de los conciliadores Conocimiento de las políticas públicas	8 9,10		
			Comunicación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	11,12		
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, el cual repercutirá en la calidad de atención de los operadores de la Conciliación Extrajudicial cómo mecanismo alternativo de resolución de conflictos	Ministerio de Justicia de Colombia (2015) en una evaluación de satisfacción de usuarios teniendo en cuenta las percepciones en la Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.	Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento Recomendación	1 2	Encuesta	Cuestionario
			Claridad de la información.	Veracidad Participación de asesores	3 4		
			Efectividad	Solución del conflicto	5		
			Disponibilidad	Oportuna Procedimientos y plazos	6 7		
			Conocimiento y dominio del tema.	Imparcialidad Neutralidad	8 9		
			Amabilidad y sencillez en la atención	Trato cordial Trato respetuoso Confidencialidad	10 11 12		

## Anexo 02: Instrumento de medición de la variable de instrumentos

### Cuestionario N°1

#### POLÍTICAS PÚBLICAS DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

DIRIGIDO A LA COMUNIDAD JURÍDICA DEL DISTRITO JUDICIAL DE CHICLAYO (Directores y Conciliadores de Centros de Conciliación Extrajudicial, Abogados del distrito judicial de Chiclayo), respectos a las Políticas Públicas de Conciliación Extrajudicial.

<b>D1. Normas jurídicas</b>	Si	No
<b>Propiedad de la norma</b>		
1. ¿Las Políticas Públicas adoptadas por el Estado Peruano respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial han sido las más apropiadas?		
2. ¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?		
<b>Descarga procesal</b>		
3. ¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?		
4. ¿Se está logrando conciliar que los ciudadanos de Chiclayo reconozcan y adopten a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?		
<b>D2. Procedimiento y plazos</b>		
<b>Cumplimiento de plazos</b>		
5. ¿Considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes?		
<b>Apego al proceso</b>		
6. ¿La conciliación Extrajudicial en del Distrito de Chiclayo, ha logrado sus objetivos de proporcionar una cultura de paz entre sus ciudadanos?		
7. ¿Se debe permitir al conciliador extrajudicial realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, se están cumpliendo?		
<b>D3. Capacitación del conciliador</b>		
<b>Inducción de los conciliadores</b>		
8. ¿Los conciliadores de los centros de Conciliación cuentan con la capacitación idónea para manejar los conflictos y asegurar la cultura de paz en la población de Chiclayo?		
<b>Conocimiento de las políticas públicas</b>		
9. ¿Conoce que es una Política Pública?		
10. ¿Conoce alguna Política Publica respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial?		
<b>D4. Comunicación y promoción</b>		
<b>Difusión de la conciliación extrajudicial</b>		
11. ¿La conciliación extrajudicial debería ser incluida en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes?		
12. ¿El Ministerio de Justicia, cumple con la difusión adecuada del servicio de conciliación extrajudicial entre la sociedad?		

## Cuestionario N° 02

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

Presentación: Estimado Señor(a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la satisfacción de su persona sobre el servicio de conciliación extrajudicial en el Distrito de Chiclayo al 2019, para lo cual solicitamos su colaboración.

Este cuestionario está dirigido a la población en general del Distrito de Chiclayo

A su vez es preciso aclarar que el presente instrumento es totalmente anónimo.

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere (no hay respuestas correctas o incorrectas)

1.- ¿Conoce que es la Conciliación Extrajudicial?

Si ( ) No ( )

2.- ¿Alguna vez acudido a un centro de Conciliación Extrajudicial en Chiclayo?

Si ( ) No ( )

	Si	No
<b>D1. Oportunidad de la prestación</b>		
<b>Agilidad del procedimiento</b>		
1. ¿La conciliación Extrajudicial le parece la forma más efectiva de solucionar sus conflictos?		
<b>Recomendación</b>		
2. ¿Recomendaría la conciliación Extrajudicial como una forma alternativa de resolver conflictos?		
<b>D2. Claridad de la información,</b>		
<b>Veracidad</b>		
3. ¿El conciliador se encargó de buscar un acuerdo para ambas partes siempre respetando la verdad?		
<b>Participación de asesores</b>		
4. ¿Le permitieron la participación de un asesor en la conciliación Extrajudicial?		
<b>D3. Efectividad</b>		
<b>Solución del conflicto</b>		
5. ¿Logro solucionar su conflicto suscitado en el Centro de Conciliación Extrajudicial al cual acudió?		
<b>D4. Disponibilidad</b>		
<b>Oportuna</b>		
6. ¿El día de la audiencia de Conciliación extrajudicial inicio a la hora exacta conforme a su invitación a conciliar?		
<b>Procedimientos y plazos</b>		
7. ¿La conciliación extrajudicial se realizó en un el plazo oportuno?		

<b>D5. Conocimiento y dominio del tema</b>		
<b>Imparcialidad</b>		
8. ¿Se buscó beneficiar a los dos partes en el centro de conciliación extrajudicial que acudió en Chiclayo?		
<b>Neutralidad</b>		
9. ¿El conciliador encargado de llevar acabo su caso demostró una conducta neutral e imparcial al momento de realizar la audiencia de conciliación?		
<b>D6. Amabilidad y sencillez en la atención</b>		
<b>Trato cordial</b>		
10. ¿El trato servicio brindado por el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió fue apropiado?		
<b>Trato respetuoso</b>		
11. ¿Le Manifestaron que el servicio de conciliación Extrajudicial busca solucionar conflictos de una manera pacífica y armoniosa?		
<b>Confidencialidad</b>		
12. ¿Se respetó y guardó en reserva la información brindada en sesiones privada en el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió?		

### Anexo N°3: Confiabilidad

En el presente estudio, no se utilizó muestra debido a que se utilizó a la población en su totalidad.

#### Satisfacción sobre la conciliación extrajudicial

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	8
2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	6
3	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	8
4	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11
5	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	8
6	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	8
7	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	8
8	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11
9	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	6
10	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	6
p	1	1	1	1	0.4	0	0.4	0.6	0.7	0.2	0.9	0.8	3.33
q	0	0	0	0	0.6	1	0.6	0.4	0.3	0.8	0.1	0.2	
	0	0	0	0	0.24	0	0.24	0.24	0.21	0.16	0.09	0.16	1.34

Confiabilidad del instrumento satisfacción, Se empleó la formula R20 Richarson:

$$R_{20} = \frac{n}{n-1} \times \left( \frac{V - \sum pq}{v} \right)$$

n	12
n-1	11
$\sum pq$	1.34
V	3.33

$$R_{20} = \frac{12}{12-1} \times \left( \frac{3.33 - 1.34}{3.33} \right)$$

$$R_{20} = 0.652$$

La confiabilidad del instrumento satisfacción es de 0.652, indicando que es confiable



### Políticas sobre la conciliación extrajudicial

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	7
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5
4	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
5	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
6	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	6
7	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
8	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
9	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	7
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	0.4	0.7	0.6	0.3	0.8	0.3	0.8	0.3	0.5	0.2	0.7	0.3	10.32
	0.6	0.3	0.4	0.7	0.2	0.7	0.2	0.7	0.5	0.8	0.3	0.7	
	0.24	0.21	0.24	0.21	0.16	0.21	0.16	0.21	0.25	0.16	0.21	0.21	2.47

Confiabilidad del instrumento de políticas, Se empleó la formula R20 Richarson:

$$R_{20} = \frac{n}{n-1} \times \left( \frac{V - \sum pq}{v} \right)$$

n	12
n-1	11
$\sum pq$	2.47
V	10.32
$R_{20} = \frac{12}{12-1} \times \left( \frac{10.32 - 2.47}{10.32} \right)$	
$R_{20} = 0.830$	

La confiabilidad del instrumento de las políticas es de 0.830, indicando que es confiable

## Anexos N°4: Confiabilidad y Validación de instrumento

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo

#### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de políticas públicas sobre la conciliación y satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

#### III. TESISISTA:

Br. John Smith Guevara Ruiz (ORCID: 0000-0001-5978-264x)

#### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:..... *ninguna* .....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo del 2020

Dr. Espinoza Revuelo Luis A.

Firma

*[Firma manuscrita]*  
CAL: 33243.

EXPERTO

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

### 2. Estructura detallada:

*Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)*

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VI: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	1,2
		Decorega procesal	3,4
	Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos	5
		Apego al proceso	6,7
	Capacitación del conciliador	Indicación de los conciliadores	8
		Conocimiento de las políticas públicas	9,10
	Comunicación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	11,12
VII: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento	1
		Recomendación	2
	Claridad de la información	Veracidad	3
		Participación de asesores	4
	Eficiencia	Resolución del conflicto	5
	Disponibilidad	Oportuna	6
		Procedimientos y plazos	7
	Conocimiento y dominio del tema	Imparcialidad	8
		Neutralidad	9
	Amabilidad y seriedad en la atención	Trato cordial	10
		Trato respetuoso	11
		Confidencialidad	12

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de incentivos y su incidencia para la mejora de gestión municipal en el manejo de residuos sólidos, Lambayeque

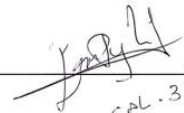
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VI: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	¿Las Políticas Públicas adoptadas por el Estado Peruano respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial han sido las más apropiadas? ¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?	X		X		X		X				
		Descarga procesal	¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial? ¿Se está logrando conciliar que los ciudadanos de Chiclayo reconozcan y adopten a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?	X		X		X		X				
	Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos	¿Considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes?	X		X		X		X				
		Apego al proceso	¿La conciliación Extrajudicial en del Distrito de Chiclayo, ha logrado sus objetivos de proporcionar una cultura de paz entre sus ciudadanos?	X		X		X		X				
	Capacitación del conciliador	Inducción de los conciliadores	¿Se debe permitir al conciliador extrajudicial realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, se están cumpliendo?	X		X		X		X				
		Conocimiento de las políticas públicas	¿Conoce que es una Política Pública? ¿Conoce alguna Política Pública respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial?	X		X		X		X				
	Comunicación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	¿La conciliación extrajudicial debería ser incluida en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes? ¿El Ministerio de Justicia, cumple con la difusión adecuada del servicio de conciliación extrajudicial entre la sociedad?	X		X		X		X				

VII: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento	¿La conciliación Extrajudicial le parece la forma más efectiva de solucionar sus conflictos?	X		X		X		X				
	Recomendación	¿Recomendaría la conciliación Extrajudicial como una forma alternativa de resolver conflictos?	X		X		X		X				
Claridad de la información	Veracidad	¿El conciliador se encargó de buscar un acuerdo para ambas partes siempre respetando la verdad?	X		X		X		X				
	Participación de asesores	¿Le permitieron la participación de un asesor en la conciliación Extrajudicial?	X		X		X		X				
Efectividad	Solución del conflicto	¿Logro solucionar su conflicto suscitado en el Centro de Conciliación Extrajudicial al cual acudió?	X		X		X		X				
	Oportuna	¿El día de la audiencia de Conciliación extrajudicial inicio a la hora exacta conforme a su invitación a conciliar?	X		X		X		X				
Disponibilidad	Procedimientos y plazos	¿La conciliación extrajudicial se realizó en un los plazo oportuno?	X		X		X		X				
	Imparcialidad	¿Se buscó beneficiar a los dos partes en el centro de conciliación extrajudicial que acudió en Chiclayo?	X		X		X		X				
Conocimiento y dominio del tema	Neutralidad	¿El conciliador encargado de llevar cabo su caso demostró una conducta neutral e imparcial al momento de realizar la audiencia de conciliación?	X		X		X		X				
	Trato cordial	¿El trato servicio brindado por el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió fue apropiado?	X		X		X		X				
Amabilidad y sencillez en la atención	Trato respetuoso	¿Le Manifestaron que el servicio de conciliación Extrajudicial busca solucionar conflictos de una manera pacífica y armoniosa?	X		X		X		X				
	Confidencialidad	¿Se respetó y guardó en reserva la información brindada en sesiones privada en el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

  
CAL. 33243

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de políticas públicas sobre la conciliación y satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

### III. TESISISTA:

Br. John Smith Guevara Ruiz (ORCID: 0000-0001-5978-264x)

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo del 2020

Dr. JORJELLO BRICEÑO WILFREDO

Firma

  
EXPERTO  
C.A. LN° 254.

DNI: 08337943.

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:


Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

### 2. Estructura detallada:

*Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)*

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VI: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	1,2
		Desarrollo procesal	3,4
	Procedimientos y plazos	Cumplimiento de plazos	5
		Apego al proceso	6,7
	Capacidad del conciliador	Inducción de las condiciones	8
		Conocimiento de las políticas públicas	9,10
	Concienciación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	11,12
VII: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento	1
		Recomendación	2
	Claridad de la información	Veracidad	3
		Participación de asesores	4
	Eficiencia	Solución del conflicto	5
	Disponibilidad	Oportuna	6
		Procedimientos y plazos	7
	Conocimiento y dominio del tema	Imparcialidad	8
		Neutralidad	9
	Amabilidad y amplitud en la atención	Trato cordial	10
		Trato respetuoso	11
Confidencialidad		12	

  
 C.A.L. N° 254  
 DNI. 07333343.

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Programa de incentivos y su incidencia para la mejora de gestión municipal en el manejo de residuos sólidos, Lambayeque*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
VI: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	¿Las Políticas Públicas adoptadas por el Estado Peruano respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial han sido las más apropiadas? ¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
		Descarga procesal	¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial? ¿Se está logrando conciliar que los ciudadanos de Chiclayo reconozcan y adopten a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?	✓		✓		✓		✓				
	Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos	¿Considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes?	✓		✓		✓		✓				
		Apego al proceso	¿La conciliación Extrajudicial en del Distrito de Chiclayo, ha logrado sus objetivos de proporcionar una cultura de paz entre sus ciudadanos?	✓		✓		✓		✓				
	Capacitación del conciliador	Inducción de los conciliadores	¿Se debe permitir al conciliador extrajudicial realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, se están cumpliendo?	✓		✓		✓		✓				
		Conocimiento de las políticas públicas	¿Conoce que es una Política Pública? ¿Conoce alguna Política Pública respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
	Comunicación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	¿La conciliación extrajudicial debería ser incluida en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes?	✓		✓		✓		✓				
			¿El Ministerio de Justicia, cumple con la difusión adecuada del servicio de conciliación extrajudicial entre la sociedad?	✓		✓		✓		✓				

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento	¿La conciliación Extrajudicial le parece la forma más efectiva de solucionar sus conflictos?	✓		✓		✓		✓				
	Recomendación	¿Recomendaría la conciliación Extrajudicial como una forma alternativa de resolver conflictos?	✓		✓		✓		✓				
Claridad de la información	Veracidad	¿El conciliador se encargó de buscar un acuerdo para ambas partes siempre respetando la verdad?	✓		✓		✓		✓				
	Participación de asesores	¿Le permitieron la participación de un asesor en la conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
Efectividad	Solución del conflicto	¿Logro solucionar su conflicto suscitado en el Centro de Conciliación Extrajudicial al cual acudió?	✓		✓		✓		✓				
Disponibilidad	Oportuna	¿El día de la audiencia de Conciliación extrajudicial inicio a la hora exacta conforme a su invitación a conciliar?	✓		✓		✓		✓				
	Procedimientos y plazos	¿La conciliación extrajudicial se realizó en un los plazo oportuno?	✓		✓		✓		✓				
Conocimiento y dominio del tema.	Imparcialidad	¿Se buscó beneficiar a los dos partes en el centro de conciliación extrajudicial que acudió en Chiclayo?	✓		✓		✓		✓				
	Neutralidad	¿El conciliador encargado de llevar acabo su caso demostró una conducta neutral e imparcial al momento de realizar la audiencia de conciliación?	✓		✓		✓		✓				
Amabilidad y sencillez en la atención	Trato cordial	¿El trato servicio brindado por el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió fue apropiado?	✓		✓		✓		✓				
	Trato respetuoso	¿Le Manifestaron que el servicio de conciliación Extrajudicial busca solucionar conflictos de una manera pacífica y armoniosa?	✓		✓		✓		✓				
	Confidencialidad	¿Se respetó y guardó en reserva la información brindada en sesiones privada en el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió?	✓		✓		✓		✓				

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



C.A.L. N°254

DNI: 08337343





## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Políticas públicas respecto a la conciliación extrajudicial en la satisfacción de los usuarios de Chiclayo.

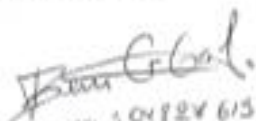
### 2. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran (en caso que el instrumento no abarque todas las dimensiones precisar en nota al final del cuadro que dimensiones se abordarán y los ítems del cuestionario o guion que correspondan)

#### Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VI: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	1,2
		Descarga procesal	3,4
	Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos	5
		Apoyo al proceso	6,7
	Capacitación del conciliador	Indicación de los conciliadores.	8
		Conocimiento de las políticas públicas	9,10
	Concientización y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	11,12
	VII: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento
Razonabilidad			2
Cantidad de la información		Veracidad	3
		Participación de asesores	4
Eficiencia		Solución del conflicto	5
Disponibilidad		Oportuna	6
		Procedimientos y plazos	7
Conocimiento y dominio del tema.		Imparcialidad	8
		Neutralidad	9
Amabilidad y servicio en la atención		Trato cordial	10
		Trato respetuoso	11
		Confidencialidad	12

Dr. José Benito Cruz Gallo

  
DNI: 101824613

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Programa de incentivos y su incidencia para la mejora de gestión municipal en el manejo de residuos sólidos, Lambayeque*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
V1: POLÍTICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Normas jurídicas	Propiedad de la norma	¿Las Políticas Públicas adoptadas por el Estado Peruano respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial han sido las más apropiadas? ¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
		Descarga procesal	¿Se deben dar facultades los conciliadores extrajudiciales a efectos que puedan ejecutar sus Actas de Conciliación Extrajudicial? ¿Se está logrando conciliar que los ciudadanos de Chiclayo reconozcan y adopten a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?	✓		✓		✓		✓				
	Procedimiento y plazos	Cumplimiento de plazos	¿Considera que el tiempo establecido para la conciliación extrajudicial es adecuado para lograr el acuerdo entre las partes?	✓		✓		✓		✓				
		Apego al proceso	¿La conciliación Extrajudicial en del Distrito de Chiclayo, ha logrado sus objetivos de proporcionar una cultura de paz entre sus ciudadanos?	✓		✓		✓		✓				
	Capacitación del conciliador	Inducción de los conciliadores	¿Se debe permitir al conciliador extrajudicial realizar visitas domiciliarias a efectos de verificar si los acuerdos plasmados en el Acta, se están cumpliendo?	✓		✓		✓		✓				
		Conocimiento de las políticas públicas	¿Conoce que es una Política Pública? ¿Conoce alguna Política Pública respecto al proceso de Conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
	Comunicación y promoción	Difusión de la conciliación extrajudicial	¿La conciliación extrajudicial debería ser incluida en la maya curricular escolar, a efectos de propiciar una cultura de paz en los niños y jóvenes?	✓		✓		✓		✓				
			¿El Ministerio de Justicia, cumple con la difusión adecuada del servicio de conciliación extrajudicial entre la sociedad?	✓		✓		✓		✓				

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Oportunidad de la prestación	Agilidad del procedimiento	¿La conciliación Extrajudicial le parece la forma más efectiva de solucionar sus conflictos?	✓		✓		✓		✓			
		Recomendación	¿Recomendaría la conciliación Extrajudicial como una forma alternativa de resolver conflictos?	✓		✓		✓		✓		✓	
Claridad de la información	Veracidad	¿El conciliador se encargó de buscar un acuerdo para ambas partes siempre respetando la verdad?	✓		✓		✓		✓				
	Participación de asesores	¿Le permitieron la participación de un asesor en la conciliación Extrajudicial?	✓		✓		✓		✓				
Efectividad	Solución del conflicto	¿Logro solucionar su conflicto suscitado en el Centro de Conciliación Extrajudicial al cual acudió?	✓		✓		✓		✓				
Disponibilidad	Oportuna	¿El día de la audiencia de Conciliación extrajudicial inicio a la hora exacta conforme a su invitación a conciliar?	✓		✓		✓		✓				
	Procedimientos y plazos	¿La conciliación extrajudicial se realizó en un los plazo oportuno?	✓		✓		✓		✓				
Conocimiento y dominio del tema.	Imparcialidad	¿Se buscó beneficiar a los dos partes en el centro de conciliación extrajudicial que acudió en Chiclayo?	✓		✓		✓		✓				
	Neutralidad	¿El conciliador encargado de llevar cabo su caso demostró una conducta neutral e imparcial al momento de realizar la audiencia de conciliación?	✓		✓		✓		✓				
Amabilidad y sencillez en la atención	Trato cordial	¿El trato servicio brindado por el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió fue apropiado?	✓		✓		✓		✓				
	Trato respetuoso	¿Le Manifestaron que el servicio de conciliación Extrajudicial busca solucionar conflictos de una manera pacífica y armoniosa?	✓		✓		✓		✓				
	Confidencialidad	¿Se respetó y guardó en reserva la información brindada en sesiones privada en el centro de Conciliación Extrajudicial al cual usted acudió?	✓		✓		✓		✓				

Grado y Nombre del Experto: Dr. José Benito Cruz Gallo

Firma del experto: 

EXPERTO EVALUADOR

DNI: 04827615

## Anexo N°5: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



Chiclayo, 13 de junio de 2020

**Dra: MERCEDES COLLASOS ALARCÓN**  
**Jefe de la Unidad Escuela de Posgrado**  
**Universidad Cesar Vallejo- Filial Chiclayo.**  
**Referencia: Carta de 08 de junio de 2020**

Presente.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez, dar respuesta a la carta de fecha 08 de junio del presente año, en la cual su despacho presenta al Maestrante John Smith Guevara Ruiz, alumno de la escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública. A efectos que el mencionado alumno pueda desarrollar la aplicación de su tesis titulada "**POLITICAS PÚBLICAS RESPECTO A LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CHICLAYO**"; atendiendo a lo solicitado por su despacho y en aras de contribuir en la investigación académica de nuestro país, mi representada **ACEPTA, y BRINDARÁ**, todas las facilidades del caso al maestrante líneas arriba mencionado, con la finalidad que pueda realizar su investigación respecto al tema antes señalado

Por lo expuesto me suscribo de Usted.

Atentamente

Cc.Archivo.

**Abg. BETTY MARGOTH PEÑA MARCHENA**  
**Directora de SAN IVO- ASJUSI –Chiclayo- Perú.**

979943415 / 980352997

asjusi2019@hotmail.com

Av. Saenz Peña 998 - Of. 401 - Chiclayo