



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

"Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en
la Provincia de San Martín, Año 2016"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Liliana Ederlinda Del Águila Tueros

ASESORA:

Dra. Daphne Viena Olivera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis hijos, Camila Liliana y Germán Eduardo, por ser mi inspiración de vida y motivación al constante crecimiento profesional y personal.

A mi esposo Germán, por su apoyo incondicional en el logro de mis metas.

A mis padres, por haberme guiado en el camino de la sabiduría para mi desarrollo personal.

Liliana

Agradecimiento

A Dios, por cuidarme y protegerme en este nuevo desafío de mi carrera profesional.

A la universidad César Vallejo, por permitirme y brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas profesionales.

A mis docentes, por brindarme todos los conocimientos necesarios para poder cumplir con esta meta.

A la Dra. Daphne Viena Olivera, por el apoyo y paciencia para poder desarrollar la presente investigación.

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016", con la finalidad de establecer la relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando la introducción como capítulo I, en la cual se aborda la realidad problemática, los trabajos, previos, las teorías relacionadas a la investigación, así como la formulación del problema, sus objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se trabajó, el diseño, donde se aborda, el diseño, las variables, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los datos. El tercer capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva como inferencial, el capítulo IV discusión de resultados, el capítulo VI que resume las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Liliana

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Presentación.....	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	38
Tabla 2. Relación entre la Gestión de conciliación y la solución de conflictos	38
Tabla 3. Pre conciliación	39
Tabla 4. Audiencia de conciliación	40
Tabla 5. Post conciliación.....	41
Tabla 6. Gestión de conciliación	42
Tabla 7. Alimentos	43
Tabla 8. Tenencia	44
Tabla 9. Régimen de visitas.....	45
Tabla 10. Solución de conflictos en materias de familia.....	46
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	47
Tabla 12. Correlación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materia familiar.....	48
Tabla 13. Contrastación de hipótesis.....	49

Índice de figuras

Figura 1. Regresión lineal	39
Figura 2. Pre conciliación	40
Figura 3. Audiencia de conciliación	41
Figura 4. Post conciliación.....	42
Figura 6. Gestión de conciliación	42
Figura 7. Alimentos	44
Figura 8. Tenencia	45
Figura 9. Régimen de visitas.....	45
Figura 12. Solución de conflictos en materias de familia	46
Figura 13. Campana de gauss	49

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016”, tuvo por objetivo general establecer la relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la provincia de San Martín, Año 2016, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016, se tiene una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 112 usuarios. Se ha empleado tabla y figuras, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se determinó la relación entre la gestión de conciliación y solución de conflictos en materia de familia, lo que ha conllevado aceptar la hipótesis alterna, la cual señala “Existe relación significativa y directa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la provincia de San Martín, año 2016”, por cuanto se obtuvo la significancia Unilateral (Sig. (Unilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,848, evidenciando una correlación media y positiva. Lo que implica que la solución en materia de familia se ve influenciada por la gestión de conciliación en un 72%.

Palabras claves: Gestión de conciliación, solución de conflictos en materia de familia y tenencia

ABSTRACT

The present investigation is entitled "Management of reconciliation and resolution of conflicts in matters of family in the province of San Martin, the Year 2016", the general objective was to establish the relationship between the management of conciliation and the resolution of conflicts in matters of family in the province of San Martin, Year 2016, in that sense it is hypothesized the existence of a significant relationship between the management of conciliation and the resolution of conflicts in matters of family in the province of San Martin, Year 2016. You have a descriptive research, and correlational study, where it was applied a questionnaire to a sample of 112 users. It has been used table and charts, which led to the following conclusions: It was determined the relationship between the management of reconciliation and resolution in the field of family, which has led to accept the alternative hypothesis, which states "There is significant and direct relationship between the management of conciliation and the resolution of conflicts in matters of family in the province of San Martin, the Year 2016", as Unilateral significance was obtained (Sig. (Unilateral) $p < 0.05$ to 0.000 ; that is to say "it is noted that the Pearson r shows a positive value and of 0.848 , evidencing an average correlation and positive. Which implies that the solution to the provision of family is influenced by the management of conciliation in a 72% .

Keywords: Management of reconciliation, resolution in the field of family and tenure.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un contexto mundial la figura de conciliación cobra importancia a nivel judicial y extrajudicial, donde los sistemas de resolución de conflictos vienen reclamando presencia para la creación de mejores soluciones a las ya existentes donde materia de familia no es excepta, en cuanto a ello son incontables los logros alcanzados y problemas solucionados mediante este mecanismo, en la que enfatiza un menor costo, sin embargo esto no solo se atribuye al contexto económico sino al plano social y humano, donde se hace énfasis la diferencia existente entre costo de conciliación mediante procesos tradicionales (juicios) tanto para los usuarios como para el sistema administrador de sistema. (Escalante & Brenes, 2004, p. 23)

Como es bien sabido la conciliación es una alternativa para dar solución a los conflictos, en la cual dos partes en desacuerdo tratan de resolver un problema generado a partir de un mal entendido o no aceptar una responsabilidad, en la que interviene un conciliador para dar solución de manera justa si perjuicio o favorecimiento a ninguna de las partes.

Cuando se efectúa un análisis más a fondo de la conciliación se observa que en caso de violencia familiar, esta no es la apropiada para la solución del mismo, puesto que en varias oportunidades incita más actos violentos, agresión o presión psicológica por la presencia del agresor, además del incumplimiento de las medidas de protección y protección. En ese sentido Díaz indica que no es recomendable porque disminuye la responsabilidad del agresor considerando una persona que pueda corregirse, evitando las sanciones severas. (Díaz, 2009, p 45)

En el Perú en los últimos años se observa que los servicios del estado están cada vez más cerca y son accesibles a la población que son vulnerables, donde aproximadamente 2,676,000 usuarios fueron atendidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS) brindando apoyo a familias que no cuentan con recursos económicos y que fueron violentados de sus derechos humanos, resaltando además la importancia que tiene el procedimiento de conciliación como parte fundamental para dar una pronta solución al problema ya sea familia o problemas

civiles, de esta forma se evita un juicio, agilizando y reduciendo los costos para obtener el servicio. Según datos obtenidos durante el 2015 se realizaron 10,319 conciliaciones extrajudiciales, que representan el 82% (8,499 casos) de procesos familiares y 16% (1,745 casos) de procesos civiles, siendo el resto procesos laborales. (Velarde, 2016, p. 9)

En un contexto regional, el MINJUS mediante Decreto Supremo N° 004-2015-JUS, aprobó la vigencia del intento obligatorio de la conciliación en Moyobamba, antepuesto un procedimiento judicial, establecido en el artículo 6 de la Ley N° 26872 “Ley de Conciliación”, con modificatorias a través de Decreto Legislativo 1070. Es decir, antes de interponer una demanda, es preciso y necesario resolver los conflictos mediante la conciliación extrajudicial. Asimismo, es necesario resaltar los diversos beneficios de dicho procedimiento, en la cual las partes involucradas son las encargadas de dar la solución, escatimando tiempo y costos, además de mantener la confidencialidad y mantiene los mismos efectos de una sentencia judicial. (VOCES, 2016, párr. 1 - 8)

En el distrito de Tarapoto viene funcionando el Centro de Conciliación Extra Judicial Gratuito, siendo esto clave para la solución de problemas a fin de mantener una cultura de paz sin procesos o demandas judiciales, en ese sentido a partir del 2013 se puso a disposición expertos para el inicio de un nuevo avance en el ámbito judicial mediante el acuerdo entre las partes, en lo que respecta a procesos de familia se desarrollan procedimientos de conciliación en temas de cumplimiento de alimentos, ya sea reducción o aumento, asimismo, las custodias, régimen de visitas, liquidación de sociedad de gananciales, etc. (VOCES, 2013, párr. 1 - 4)

En función a la realidad local la investigación busca conocer cómo se viene desarrollando la gestión de conciliación en la provincia de San Martín, la cual se ha podido observar diferentes problemas en los procesos efectuados como el tiempo prolongado para la presentación de solicitudes para conciliación, en las negociaciones muchas veces las víctimas que realmente necesitan apoyo moral y emocional no están preparadas para confrontar a la otra parte, muchos de las audiencias han sido archivadas a tal punto que en casos de violencia el agresor ha incurrido con mayor

fuerza en un nuevo acto de violencia, en ese sentido se cree que esta problemática guarda relación con la prontitud de solución de conflictos, su confiabilidad y su costo respectivamente, siendo estos aspectos los fundamentales para haber implementado dichos establecimientos.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Soza, D. y Morales, G. (2010) en su investigación: *Efectividad de la Conciliación Judicial en el proceso de familia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica. Costa Rica. La investigación tuvo como objetivo un estudio sobre las implicaciones de la Conciliación Judicial en derecho de familia. El tipo de investigación es descriptivo, como muestra se utilizaron los documentos existentes de los procesos de familia. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones: La conciliación representa un avance en Costa Rica, debido a que ha logrado disminuir significativamente los diversos juzgados, en temas de derecho e instancias judiciales. Asimismo, la conciliación es útil y se caracteriza por ser rápida buscando justicia. Del mismo modo, es un método muy comentado a nivel nacional. Por otro lado, es también empleada por el Poder Judicial y los Centros Especializados. La conciliación en temas de familia es más dificultoso que la judicial general, debido a la atribución que los individuos del mismo grupo familiar que están en litigio, deben asistir a un tercero que sea imparcial, para que comenten sobre la convivencia como familia, tornándose más especial. Finalmente, se acepta la hipótesis planteada, debido a que se evidencio la efectividad de la conciliación judicial familiar, si es efectiva y es usada como una alternativa para dar solución a algún conflicto. (p. 89)

Márquez, A. (2010) en su investigación: *La Conciliación como mecanismo de Justicia Restaurativa*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Tuvo como objetivo determinar que la conciliación actúa como un medio de justicia eficaz. La investigación fue aplicada, tuvo como muestra a 100 usuarios de conciliación a los cuales se les aplicó una encuesta. Teniendo como conclusión: La conciliación es una alternativa de justicia, en la cual la víctima y el procesado en ocasiones con ayuda de un tercero, consiguen o logran llegar a un acuerdo sin la necesidad de llegar a un juez penal. Por otro lado, la conciliación es una

reconciliación de paz social, o en otras palabras la solución al problema o conflicto. La justicia restaurativa, va dirigido a la reparación de daños causados y van más allá de buscar condena y castigo, se enfocan en saber las determinadas causas y consecuencias, ya sean de forma personal, interpersonal o social, promoviendo la aclaración de responsabilidad, la recuperación y la justicia. (p.71)

Ormachea, I. (2012) en su investigación: *Violencia en materia Familiar y Conciliación*. (Tesis de posgrado). Universidad de Chile. Chile. El objetivo fue determinar la conciliación como un método pacífico en casos la violencia en materia familiar. La investigación fue de tipo correlacional, utilizando como muestra 63 casos de violencia familiar resueltos por conciliación. Llegando a la conclusión que, existen consensos que piensan que la conciliación no es una solución a un problema de violencia familiar. Sin embargo, se acepta que la conciliación es un método riesgoso en lo que respecta a contextos de violencia familiar. (p. 45)

Escalante, K. y Brenes, M. (2012) en su investigación: *Nueva Visión de la Conciliación en Materia de Familia y su Relación con el Interés Superior del Niño (A)*. (Tesis de posgrado). Universidad de Costa Rica. El objetivo fue reconocer que el modelo de conciliación al ser aplicado en temas de familia es más difícil, debido a que puede crear cambios en el funcionamiento de la familia, pero que puede ser beneficioso para el niño. La investigación fue correlacional, la muestra fueron los documentos de los casos de conciliación en materia familiar. Llegando a la conclusión que, la conciliación es un método que sirve de ayuda para los que conforman una familia, ya que puede elevar el nivel de confianza entre ellos y en sí mismos. Asimismo, el conciliador debe brindar a la familia facultad negociadora, brindando un ejemplo de comunicación y solución de conflictos. Por otro lado, el conciliador no puede comportarse como un abogado, un juez, psicólogo o trabajador social. Por último, mediante la conciliación, se acoge de forma integral el problema familiar, por tal razón es un método con visión para el desarrollo de resolución de conflictos. (p. 67)

A nivel nacional

Ruska, C. (2010) en su trabajo: *La conciliación extrajudicial en el Perú, experiencia de la aplicación del plan piloto de obligatoriedad en las ciudades de Arequipa y Trujillo*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo evaluar la conciliación extrajudicial en el Perú, respectivamente en las ciudades de Arequipa y Trujillo. La investigación fue descriptiva, teniendo como muestra 50 conciliadores en Arequipa y Trujillo, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyendo que, los abogados necesitaron asesoría legal en las audiencias, poniendo en evidencia el carácter “judicial”. En resumen, se considera que aún se asignan procesos de conciliación extrajudicial, que precisamente son características de los diversos procesos judiciales que son tradicionales. (p.40)

Barroso, C. (2011) en su investigación: *Gestión de conciliación extrajuicio en materia de familia*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima. El objetivo fue realizar una correcta planificación de la conciliación extrajudicial en temas familiares como un método de reducción. La investigación fue de tipo descriptiva, la muestra estuvo constituida por 43 abogados especializados en procesos de conciliación. Se llegó a la conclusión que, la conciliación es un proceso jurídico de gran significancia, de tal modo que brinda un amplio cumplimiento de los fines establecidos por el estado. En lo que refiere en materia de familia, no se ha podido obtener resultados que sean satisfactorios, este debido al inapropiado uso que se le ha dado y por la carencia de pedagogía de la carrera de derecho, para que desde ese momento se encamine y se incentive la conciencia conciliatoria, de tal manera para que los futuros profesionales lo apliquen. Finalmente, dada la investigación, se considera que un conflicto jurídico es más efectivo proceder a una conciliación extrajudicial que un proceso de familia, esto debido a que los conflictos pueden perjudicar el vínculo familiar, que es el pilar fundamental de toda la sociedad. (p.32)

Rodríguez, S. (2015) en su trabajo: *La conciliación en la protección de la familia en los procesos de violencia familiar en el Distrito Judicial de Trujillo del 2012*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Tuvo como objetivo determinar como la conciliación garantiza la protección de los integrantes de las familias en procesos de violencia familiar, periodo 2012. La investigación fue

de tipo correlacional, tuvo como muestra los documentos de los diferentes casos de violencia familiar de 2012. Llegando a concluir: Los profesionales jurídicos empleaban de forma errónea la conciliación, discutiendo temas de actos y negocios jurídicos, sin percatarse de que las audiencias conciliatorias estaban netamente relacionados con temas de familia, integridad física, moral y psicológica, así como la propia vida. Asimismo, las actas de conciliación que se realizaron en la Primera Fiscalía de Familia de Trujillo no son eficaces, debido a que no poseen los requisitos necesarios para la reducción de la violencia familiar. Por otro lado, los jueces usaban a la conciliación como una salida para terminar los procesos de violencia familiar, trayendo como consecuencia durante el transcurso del tiempo la ineficacia de la conciliación por violencia familiar. (p. 142)

A nivel local

Valera, O. (2010) en su investigación: *El ejercicio de los derechos de los usuarios (as) de servicios de salud: una visión desde el centro de prevención y resolución de conflictos en salud (CEPRECS)" Tarapoto, junio 2003 - diciembre 2004.* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Teniendo como objetivo describir la realidad de los servicios en los usuarios de servicio de salud, de tipo básica, tuvo como muestra a 96 usuarios de salud. Concluyendo que, los conflictos entre los colaboradores afectan directamente en la prestación del servicio, puesto que no se desarrolla adecuadamente los procesos dentro de la institución.

Córdova, R. A. (2008) en su investigación: *La solución de conflictos en las instituciones en la ciudad de Tarapoto.* (Tesis de doctorado) Universidad César Vallejo. El objetivo fue efectuar el análisis de los conflictos en la ciudad de Tarapoto. De tipo no experimental, con una muestra de 34 usuarios, utilizando como instrumento el cuestionario. Concluyendo que, la gestión y la solución de conflictos corresponden a una competencia directiva como una estrategia para poder potencializar la formación del equipo directivo, siendo que es necesario el conocimiento y la aplicación de las estrategias.

Osorio, A. (2012) en su investigación: *Mecanismos alternativos de solución de conflictos por excelencia.* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Teniendo

como objetivo describir e identificar los mecanismos en las instituciones públicas. De tipo no experimental, la población fue el acervo documentario, el instrumento que se utilizó fue una guía de datos. Llegando a concluir que, del análisis realizado al sistema de solución de conflictos, se destaca que, con el proceso de conciliación se busca conseguir celeridad, así como la oportuna solución de conflictos y situaciones de economía de costos.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión de conflictos

Teorías de conflictos

Omarchea (2000) menciona que:

El surgimiento del conflicto puede provenir de diferentes fuentes, principalmente estas fuentes dan pie a la combinación de un conflicto escondido, la cual emergerá a causa de un momento precipitante, convirtiéndolo en un conflicto manifiesto. Es muy importante investigar el motivo del conflicto, por cuanto influirá para el desarrollo del proceso de audiencia de conciliación, la cual se tendrá que acudir al uso de estrategias por parte del conciliador para el logro de una solución. (p. 17)

Surgimiento del conflicto

Los altercados manan como agravios. El agravio es una creencia que un individuo (grupo u organización) poseen al derecho de un recurso, que es negado u otorgado por parte un tercero. Existen diferentes maneras de como las personas pueden responder a tales creencias. Por ejemplo, hay quienes optan por no realizar ninguna acción o por culpar a otro por el problema. Otra opción sería la de presentar un reclamo, en la cual se puede exigir al culpable o responsable respetar su derecho. Por otro lado, los reclamos también pueden ser rechazados, aceptados o terminar como una oferta de transacción. (Omarchea, 2000).

Fuentes de conflicto:

Según lo mencionado por Ormechea (2000) menciona que las fuentes de conflicto son:

Los hechos: el conflicto se inicia con una disconformidad, siendo que, las partes perciben a la realidad de una manera diferente. Las causas del conflicto se encuentran en la parte cognitiva de las personas que tienen un conflicto, cabe mencionar, en el juicio y en las percepciones.

Los recursos escasos: los conflictos que se basan en intereses proceden de los desacuerdos que existen sobre la repartición de algunos recursos que se encuentran escasos. Quiere decir que, la discusión toma pie debido a quién lograra obtener qué cosa o el beneficio al momento de la repartición de dichos recursos que se encuentran escasos. Es preciso señalar que la escasez no necesariamente se da en tangibles, también se puede dar sobre recursos intangibles (Ormechea, 2000).

Las necesidades humanas básicas: las discrepancias relacionadas a esta necesidad, se basan en satisfacerse o respetar para que las personas o grupos sociales puedan desarrollarse. Son necesidades fundamentales el vestido, alimentación, hogar, así como las necesidades de respeto, seguridad, reconocimiento, autoestima, etc. (Ormechea, 2000)

Los valores: se refiere a las diferencias de lo que debería ser como un factor principal de una decisión, de otra fuente de conflicto. La causa del conflicto surge de las creencias desde el punto de vista de una de las involucradas en el conflicto; motivo que no es considerado por la contraparte (Ormechea, 2000).

La relación: el conflicto se deriva de la relación o interacción que se da entre los involucrados, la comunicación que poseen, las emociones o percepciones que tienen entre sí. (Ormechea, 2000)

La estructura: el conflicto se da por la composición de la estructura donde son participes los personajes en conflicto, fomentando distinción,

desigualdad de poderes, falta de equidad y opresión. Considerando como un ejemplo, en una unidad familiar se genera conflicto por la estructura en la cual el que tiene mayor poder es una de los cónyuges sobre el otro, la composición de una sociedad establecida origina el acaparamiento de riqueza (dinero, tierra, medios de producción, etc.) (Ormechea, 2000).

Teoría de Presunción de la paternidad

Según el Art. 141 del Código Procesal Civil (2009), los hijos pueden ser presumidos después del matrimonio y antes de los 300 días de la declaratoria de nulidad. Dicha presunción tiene lugar si en caso se dé la nulidad del matrimonio. La presunción no podrá ser aplicable cuando las partes (cónyuges) hayan estado separados por más de 1 año, y que el niño (hijo) haya sido reconocido por otra persona que no sea el padre.

Mecanismos Alternativos de resolución de Conflictos

Cueto (2012) indica que, “son procedimientos no jurisdiccionales tendientes a resolver un conflicto, entendiéndolo como una divergencia de intereses, pudiéndose aplicar los mismos desde el inicio de este, durante el conflicto o ser las MASC una herramienta para prevenir el conflicto a futuro” (p. 159).

Dentro de las MASC que mayor aplicación tienen son la conciliación, negociación, la transacción e incluso el arbitraje siendo importante recalcar que para su aplicación tiene que existir una voluntad de las partes.

Farias (2006) indica que “son mecanismos cuya finalidad tienen por la sustitución de la decisión del órgano jurisdiccional por una solución planteada por las partes a través de procesos que incluyen conciliación, mediación, arbitraje entre otros. Presentados para eliminar una posible contienda judicial” (p. 105).

Palacions y Candiotti (2007) mencionan que “es común y extendida como ambigua, como carácter generalizado, se menciona que dentro de estas se introducen formulas variadas como: la medicación, arbitraje, conciliación, conciliación en equidad, entre otros, todos estos aluden a fórmulas de justicia similares” (p. 87).

Uribe (2007) señala que “se considera a un personaje jurídico como el responsable de direccionar y lograr resolver de forma pacífica y de mutuo acuerdo las diferencias de las partes involucradas en conflicto con la intervención de un tercero” (p. 15).

Estos se clasifican en cinco sistemas, presentados a continuación:

Negociación

Montes (2011) afirma que:

Es un proceso para dar solución a un conflicto, en la cual, las partes tratan de llegar a un acuerdo en beneficio de ambos, no es necesario la intervención de un tercero. Esta busca establecer una deseable relación mediante el intercambio y compromiso de derechos, suponiendo el regateo e intercambia de acuerdo a lo que cada uno desea del otro por el menor costo posible. (p.115)

Mediación

Montes (2011), es un procedimiento en la cual se desarrolla la negociación, que incluye la participación de un tercero, siendo este un mediador establecido de forma deliberada, posee una actitud imparcial, por tanto se abstiene a dar juicios y tomar decisiones en lugar de los involucrados, su función es la ayuda para llegar a un acuerdo consensuado, la mediación puede ser utilizado de manera privada o particular.

Arbitraje

Montes (2011) menciona que:

Es un nuevo mecanismo como alternativa a la solución judicial en cuanto a un problema o acontecimiento; es decir cuasi judicial en la que hace un vínculo de un árbitro con las partes. El arbitraje da inicio con el consentimiento de las partes, basándose en la cláusula de acuerdo al contrato que suscriben ambas partes, a todo ello de suceder alguna

controversia estas están obligadas a no adoptar ningún mecanismo judicial. (p.115)

Proceso judicial

Montes (2011) menciona que lo

Institucionalizado la no autodefensa o autotutela, es el órgano jurisdiccional quien se encarga de la solución del conflicto, teniendo como potestad exclusiva el Poder Judicial, mediante los Juzgados de Paz, Juzgados de Paz Letrados, Juzgados Especializados, Salas Superiores y Salas Supremas. (p.115)

Conciliación

Blanco (2009) “está ampliamente contemplada en la legislación de los países latinoamericanos, siendo conciliador una persona natural o jurídica debiendo ser un sujeto no condicionado por ninguna de las partes” (p. 59).

Uribe (2007) afirma que, es un método para solucionar a un conflicto, en la cual están involucrados dos o más individuos, que inician de forma voluntaria llegar a una solución, a través de un conciliador, quien es el que se encarga de facilita la comunicación entre las partes involucradas (p. 18).

Romero (2003), es un procedimiento en la cual las partes buscan solucionar el conflicto a través de un tercero neutral para la promoción de la comunicación y pueda ayudar en el la solución de las controversias. Además de ello se entiende como la negociación asistida (p. 2).

Uribe (2007), menciona que en la conciliación existen intervinientes, las cuales son: el citante o solicitante, solicitante de la audiencia de conciliación, el citado, y la persona a realizar la comparecencia de la audiencia (p. 19).

El profesional conciliador cumple un rol de imparcialidad, que a su vez busca acercar a las partes para dar solución al conflicto. Asimismo, está autorizado por ley a intervenir como mediador. (Uribe, 2007, p.19).

Procedimiento conciliatorio según ley nº 26872

Según lo señalado por Romero (2003), posee tres (3) etapas que a continuación se detalla:

a. Pre conciliación

Se consideran los siguientes procedimientos:

Presentación de la solicitud

Son presentados en un centro de conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia (Romero, 2003).

Evaluación de la solicitud para determinar si es materia conciliable

Realiza un prorrateo de los casos efectuados anteriormente a fin de identificar una pronta solución antes de que la solicitud sea ingresada formalmente e ingresada al centro de conciliación.

La designación del Conciliador

Se designa al conciliador mediante documento escrito por el centro de conciliación.

Invitación

Romero (2003) indica que:

Las invitaciones se proceden a realizar de manera escrita, el responsable de realizar dicho proceso es el conciliador a cargo, quien tienen cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de haber sido designado, para entregar las invitaciones. Si en caso una de las partes no se presenta, se procede a realizar una segunda invitación, sin sobrepasar los diez (10) días útiles desde la primera invitación. Si en caso ambas partes no se presentan a la primera sesión, se da por terminado el proceso de conciliación. Si las partes presentan la solicitud, el intermediario (conciliador) puede acceder a realizar la audiencia de conciliación, cerciorándose que la documentación presentada este con la solicitud, de esta manera no se afecta los derechos de terceros (p.9)

Preparación de la audiencia

Se realizan los siguientes procesos: Estudio de expediente, Preparación de la sala de audiencias; Sala de reuniones conjuntas; Ambiente para reuniones privadas (caucus); Mobiliario y enseres; Mesa; Sillas; Evitar distractores (cuadros, adornos, etc.); Materiales; Papeles para que hagan anotaciones las partes; Lapiceros; Impresos (Romero, 2003).

b. Audiencia de Conciliación

Romero (2003) menciona que, cuenta con cuatro (4) fases, que se dan a través de reuniones grupales, y en ocasiones privadas con cada una de las partes involucradas. (p. 10).

Bienvenida y preparaciones

Bienvenida

Romero (2003), indica:

Se invita a los involucrados a la sala de audiencia, el conciliador se presenta y solicita que las partes se identifiquen con sus datos personales y haciendo mención si son parte solicitante o invitada. Es preciso señalar que después de la presentación es importante iniciar un dialogo con los involucrados, si presentaron dificultades para llegar, o acerca del clima, sin incurrir en temas políticos, religiosos o deporte, con el fin de que las partes se relajen y puedan colaborar. (p. 11)

Discurso de apertura o monólogo

Romero (2003), indica que:

Posterior a la presentación de las partes, se procede a explicar: el concepto de la conciliación, diferencias con el proceso judicial, características, naturaleza y efectos. Asimismo, se explica en que se basa el desarrollo de la conciliación, en términos generales, como se llevara a cabo, ya sea con reuniones conjuntas o individuales. El conciliador debe hacer respetar las normas de conducta. El discurso de apertura es la primera tarea del conciliador. (p. 12)

Presentación de hechos por las partes

Romero (2003), terminado la presentación del monólogo, las partes exponen los hechos. Finalizado la exposición de una de las partes, el conciliador puede realizar preguntas para aclarar algunas dudas. Después, el conciliador procede a realizar un resumen, para que luego el conciliante de su consentimiento, aclare o amplíe algunos acontecimientos.

Generar propuestas de solución integradoras.

Identificación de intereses

Romero (2003) menciona que, antes de iniciar la reunión, se hace de conocimiento que todo lo dicho es confidencial, siempre y cuando exista autorización expresa del conciliante (p. 12).

Redefinición del problema

Romero (2003) hace mención que, es en esta etapa donde se trabaja de forma separada con cada una de las partes involucradas, con el objetivo de descubrir como los involucrados ven los intereses de la otra parte. Se pueden utilizar las siguientes preguntas:

¿Qué piensa que necesita o quiere realmente el señor B?, ¿Cuáles son, según usted lo entiende, los intereses del señor B?, ¿Por qué cree que el señor B actúa de esta forma?, ¿Qué problema cree usted que el señor B quiere resolver? ¿Qué piensa que hace falta para que el señor B llegue a un acuerdo?

Búsqueda de intereses

Romero (2003), ambas partes pueden preguntarse qué es lo que propondrían para lograr un acuerdo. El conciliador puede brindar apoyo para que la parte pueda identificar los puntos débiles en lo que refiere a interés y necesidades que impiden la solución. Se puede hacer uso de preguntas flexibles y estratégicas. Además, es preciso tener en cuenta los intereses de ambos. Por ejemplo, intereses comunes en la educación de los hijos, monto de pensión de alimentos.

Averigüe las alternativas que tienen las partes

Romero (2003), indica que, es necesario poseer este tipo de información, ya que puede servir como un parámetro para acceder o rechazar una opción de solución. Si no se logra un acuerdo en la conciliación, se tiene que tomar otras alternativas: ¿promoverá un juicio?, ¿se quejará a Gerencia General?, ¿acudirá a los medios de publicidad?, ¿hará una huelga de hambre?, ¿pedirá al sindicato que intervenga? ¿Renunciará? ¿No dejará que su cónyuge vea a sus hijos?, etc. (p.12)

Cierre de la reunión privada

Romero (2003), afirma que:

Nada de lo que se conversó será expuesto, ya que se mantiene la confidencialidad, salvo con autorización de la parte. Seguidamente, se pregunta a la parte si tiene algo más que agregar que no haya comentado anteriormente: ¿hay algo más que quiera decirme o que desee destacar nuevamente? ¿Desea transmitir a través mío algún mensaje a la otra parte? Agradeciendo se puede finalizar. (p.12)

Negociación directa

Redefinición del problema: según Romero (2003) afirma que:

En las reuniones privadas, se expuso la versión del problema de cada uno. Del mismo modo, se mostró la conducta y las motivaciones. Se pudo definir el problema que cada uno poseía de forma individual. (p.13)

Evaluación conjunta de opciones: Las propuestas de los involucrados, se someten a discusión, en la cual se desarrollan procesos de negociación, esto con ayuda de conciliador. (Romero, 2003)

Finalización

Acuerdo:

Con ayuda del conciliador se puede llegar a una solución en beneficio de ambos, en ese sentido, se tiene que contar con el acta, donde se precise la naturaleza y alcance de los acuerdos, y las partes sepan que hacer. (Romero, 2003)

Cierre de la audiencia de conciliación: Cuando ya exista un acuerdo y con el acta establecido, se felicita a las partes por haber llegado a un acuerdo mutuo en beneficio de ambos, cumpliendo con los acuerdos establecidos (Romero, 2003, p. 13).

c. Post conciliación

Se realiza lo siguiente:

Registro, archivo del acta y del expediente.

Cuando la audiencia haya terminado, es necesario entregar a la Secretaría General, los documentos del caso terminado, lo cual debe contar con lo siguiente:

Solicitud y anexos.

Cargos de las invitaciones efectuadas.

Constancias de asistencia / inasistencia.

Actas de suspensión de sesiones.

Acta conciliatoria.

Cargo de entrega de la copia certificada del acta.

Secretaría General procederá a registrar en el “Libro de Registro de Actas” el acta suscrita y entregada por el conciliador.

Seguimiento de casos

Lo realiza el conciliador, con la ayuda del centro de conciliación, asimismo se realiza la verificación del cumplimiento. (Romero, 2003, p. 13).

1.3.2. Solución de conflictos

Definición de Conflicto

Castillo (2010), indica que:

Los conflictos son variados al igual que su tipología, se observa como aquellas confrontaciones o lucha de intereses que afecta a un grupo o individuo de manera directa. Asimismo, es el procedimiento el cual se inicia cuando una parte se siente afectado de forma negativa, de acuerdo al interés que esté presente. (p. 2)

Castillo (2010), las leyes de conciliación regulan algunas materias conciliables de carácter familiar, como son la custodia, alimentación, visitas, liquidación, sociedad de gananciales, entre otros (párr.2).

Materias conciliables

Castillo (2010), de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley N° 26872⁽¹²⁾ establece las siguientes materias conciliables de derecho familia:

Materia en familia

Castillo (2010), es el conciliador quien vela los acuerdos que pueden ser adoptados por las partes, y sean las mejores para el menos privilegiado y sobre todo salvaguardar el interés del menor, cuando las partes hayan llegado a un acuerdo, no deben establecerse compromisos inherentes a sus obligaciones (patria potestad), en materia de familia, se consideran como materias conciliables los siguientes:

Alimentos

Castillo (2010), indica:

Para los hijos nacidos dentro de un vínculo matrimonial, en extramatrimoniales reconocidos por los padres biológicos y de cuya paternidad no haya sido reconocida ni declarada judicialmente. Cuando se fije pago d alimentos en porcentaje de la remuneración mensual del obligado, a favor de uno o varios alimentistas o teniendo conocimiento que existen otros beneficiarios con derecho alimentario con descuento judicial, debe considerarse que el porcentaje a fijar no deberá superar el 60% de sus ingresos, conforme el artículo 648. (párr.7)

Tenencia

Castillo (2010), “la tenencia del niño solo podrá poseerlo uno de los padres, acreditando que es hijo suyo con la partida de matrimonio. No podrá ser otorgada a familiares o terceros que se atribuyan legítimo interés” (párr.8).

Régimen de Visitas

Castillo (2010), indica que:

Puede ser solicitada por ambos padres, adjuntando la partida de nacimiento, asimismo, se debe acreditar el cumplimiento o la imposibilidad de no poder cumplir con la obligación alimentaria establecido en el artículo 88 del código de los niños y adolescentes. El régimen de visitas deberá precisar los días, horas, lugar de realización

y si se realizará con externamiento o no de la vivienda donde viven con el menor. (párr. 9)

Liquidación de sociedad de gananciales

Castillo (2010), se solicitara de forma obligatoria la partida de matrimonio y acreditando la preexistencia de los bienes. Previamente, la acreditación de la unión en una sede judicial o notarial.

Indicadores presentes en la solución de conflictos en materias de familia: Rápido; Oportuno; Confiable; Bajo costo; Fidedigno; confiable, creíble, fiable, veraz (Castillo, 2010).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?

¿Cuál es el nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

Se tendrá en cuenta teorías ya planteadas y establecidas para las variables de estudio, para la Gestión de conciliación se consideró a Romero (2009) y para solución de conflictos en materia de familia, se consideró a Castillo (2010), ya que lograran

permitir un diagnóstico con respecto a la realidad que se presenta en la Provincia de San Martín.

Social

Se pondrá en conocimiento a la población los compendios inaplicados y obviados que no han sido eficaces para la conciliación en materia de familia ya que son esenciales y conllevan a la mejora como un mecanismo de solución de conflictos y como instrumento de disminución de despachos judiciales.

Metodológica

Los instrumentos, métodos y diseños utilizados podrán ser aplicados a otras investigaciones relacionadas con la materia de estudio de la región San Martín u otro, con la finalidad de obtener resultados eficientes en cuanto a la Gestión de conciliación Social.

Práctica

Se permitirá conocer de manera general los procesos que integran la gestión de conciliación y como estos se vienen ejecutando para una pronta solución en los conflictos en materias de familia, simplificando el tiempo y los recursos empleados, asimismo los costos.

Conveniencia

Es importante realizar la investigación, ya que tiene como finalidad de conocer el desarrollo de la gestión de conciliación en materias de familia y como este viene brindando una pronta solución, asimismo permitirá identificar cada una de las deficiencias que se vienen presentando en la gestión de conciliación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_1 = Existe relación significativa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

H_0 : No existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Hipótesis específicas

H_1 = El nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, es alto.

H_2 = El nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016, es medio.

H_3 = Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar si existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

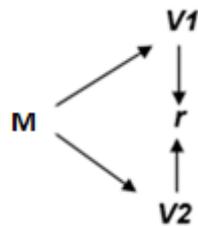
Diagnosticar el nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Determinar la relación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, de acuerdo con Hernández. S. (2015), debido a que busca describir las características que presentan las variables en estudio, estableciendo la relación entre la gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, año 2016, para ello se tiene el siguiente esquema:



Dónde:

- M = 112 usuarios
- V₁ = Gestión de conciliación
- V₂ = Solución de conflictos
- r = relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión de conciliación

Variable 2: Solución de conflictos

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de conciliación	Es un mecanismo de solución de conflictos mediante el cual dos o más individuos involucrados en una controversia gestionan autónomamente la solución del mismo, con la intervención de un tercero imparcial, neutral e independiente denominado conciliador, quien facilita la comunicación entre las partes y puede plantear fórmulas de convenio. (Romero, 2009)	Son proceso de solución ante conflictos de dos o más personas. Para su evaluación se procederá a aplicar un cuestionario.	Pre conciliación Audiencia de conciliación Post conciliación	La presentación de la solicitud Evaluación de la solicitud Designación del conciliador Invitación Preparación Bienvenida y preparaciones Generar propuestas de solución integradoras. Negociación directa Finalización Registro, archivo del acta y del expediente. Seguimiento de casos.	Ordinal
Solución de conflictos en materias de familia	Es el desarrollo eficiente y eficaz de cada uno de los conflictos en materia de familia, cumpliendo con ciertos factores que garantizan la satisfacción del usuario involucrado en la conciliación, asimismo la culminación exitosa de los casos. (Castillo, 2010)	Es la solución eficiente de los conflictos en materia de familia y para su evaluación se aplicará un cuestionario dirigidos a los usuarios involucrados.	Alimentos Tenencia Régimen de visitas	Rápido Oportuno Confiable Bajo costo Fidedigno Rápido Oportuno Confiable Bajo costo Fidedigno Rápido Oportuno Confiable Bajo costo Fidedigno	Ordinal

Fuente: Elaboración propia del ejecutor

2.3. Población y muestra

Población

Conformada por la cantidad de usuarios que están vinculados en los conflictos en materias de familia de la Provincia de San Martín en el año 2016, siendo un total de 160 usuarios.

Muestra

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q x N}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

<i>N</i>	Tamaño de la población.	160
<i>n</i>	Tamaño de la muestra.	Tamaño de la muestra.
<i>Z</i>	Desviación normal, límite de confianza.	1.96
<i>p</i>	Probabilidad de éxito en obtener la información.	0.5
<i>q</i>	1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.	0.5
<i>E</i>	Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 5% = 0.05	0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 160}{(0.05)^2 (160 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$
$$n = \frac{153.66}{1.3579}$$
$$n = 112$$

De acuerdo a la fórmula se obtuvo como muestra a 112 usuarios de la Provincia de San Martín en el año 2016.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se usó **la Encuesta**, ya que es versátil, sencillo y posee objetividad de los datos que a través de esta se obtienen, ya que permitió la investigación, exploración y recolección de datos, a través de preguntas realizadas a las personas que se consideran en la muestra, por lo que las encuestas estuvieron dirigidas a los usuarios que participan en las conciliaciones de materia familiar. (Carrasco, 2015, p. 314)

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para ambas variables fueron los **cuestionarios**, debido a que se elaboraron preguntas de manera clara, con precisión y objetividad, permitiendo así recolectar información acerca de las variables en estudio.

El instrumento de la variable Gestión de conciliación, estuvo compuesta por 18 interrogantes, los cuales se encuentran divididos en 5 ítems, 8 ítems y 5 ítems para las dimensiones Pre conciliación, audiencia de conciliación y post conciliación respectivamente, las cuales fueron respondidos por los usuarios, por otro lado, el instrumento de Solución de conflictos en materias de familia contiene con 15 interrogantes, las cuales se conformaron por 5 ítems para cada una de las dimensiones las cuales fueron Alimentos, tendencia y régimen de visita, que de igual forma las preguntas fueron contestadas por los usuarios.

Las escalas utilizadas para la evaluación de los instrumentos de la variable Gestión de conciliación son:

Escala del instrumento	Escala de la variable	Desde	Hasta
Nunca	Bajo	18	41
Casi nunca			
A veces	Medio	42	65
Casi siempre			
Siempre	Alto	66	90

Las escalas utilizadas para la evaluación de los instrumentos de la variable Solución de conflictos en materias de familia son:

Escala del instrumento	Escala de la variable	Desde	Hasta
Nunca	Bajo	15	47
Casi nunca			
A veces	Medio	48	80
Casi siempre	Alto	81	75
Siempre			

Validez

Para la validación de los instrumentos, fueron evaluados por tres (3) expertos en Gestión Pública, posteriormente para ser aplicados.

Para especificar mejor la evaluación se muestra el siguiente cuadro:

Experto	Gestión de conciliación		Solución de conflictos en materias de familia	
	Valor numérico	Valor porcentual	Valor numérico	Valor porcentual
Experto 1	4.8	0.96	4.4	0.88
Experto 2	4.5	0.90	4.6	0.92
Experto 3	4.6	0.92	4.7	0.94
Promedio	4.63	0.93	4.6	0.91

Confiabilidad

Los instrumentos se confiabilizaron a través de la encuesta, usando el alfa de cronbach del programa estadístico SPSS21, dando como resultado un coeficiente de 0.822 en la variable gestión de conciliación y 0.762 para el caso de la variable Solución de conflictos en materias de familia, demostrando así que son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron a través de los instrumentos, mismos que fueron procesados por medio de métodos estadísticos y el SPSS y Excel Microsoft, obteniendo resultados, los cuales fueron presentados a través de tablas y figuras para una mejor interpretación.

Hipótesis estadística:

$H_1 : r \neq 0$ Existe relación significativa y directa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Donde:

r : Es el grado de correlación que existe entre las variables de estudio

Se consideran las siguientes escalas:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Valderrama, 2016, p. 172

Evidencia de la contrastación

- Existe relación cuando:
Significancia unilateral $<$ alfa medio $\alpha = 0.05$
- No existe relación cuando:
Significancia unilateral $>$ alfa medio $\alpha = 0.05$; (Gamarra, 2015, p. 287)

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la identidad y privacidad de las personas que participaron de esta investigación, así como los datos brindados para el análisis documental.

III. RESULTADOS

Relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín.

A continuación, se expone los resultados en relación al objetivo general.

Tabla 1.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión de conciliación	Solución de conflictos
N		112	112
Parámetros normales ^{a,b}	Media	66.3661	47.5357
	Desviación estándar	3.85315	3.94998
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.110	.082
	Positivo	.059	.053
	Negativo	-.110	-.082
Estadístico de prueba		.110	.082
Sig. asintótica (Unilateral)		.056 ^c	.061 ^c

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: De acuerdo con los datos del SPSS, se evidencio que las variables de estudio están debidamente distribuidas, a causa de que el nivel de significancia sobrepasa el valor de 0.05 (0,056 Gestión de conciliación y 0,61 para la Solución de conflictos), por tal motivo se aplicó la prueba de Pearson.

Tabla 2.

Relación entre la Gestión de conciliación y la solución de conflictos

		Gestión de conciliación	Solución de conflictos
Gestión de conciliación	Correlación de Pearson	1	.848**
	Sig. (unilateral)		.000
	N	112	112
Solución de conflictos	Correlación de Pearson	.848**	1
	Sig. (unilateral)	.000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 colas).

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: Como se observa en la tabla 2, se evidencia una correlación significativa de P (Sig. (Unilateral)) $E_s < 0,05$, es decir “0,000”; del mismo modo, se logra observar que el R de Pearson es positivo en 0,848, en la cual se puede evidenciar una correlación positiva considerable, aceptando la hipótesis alterna $H_i =$ Existe relación significativa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

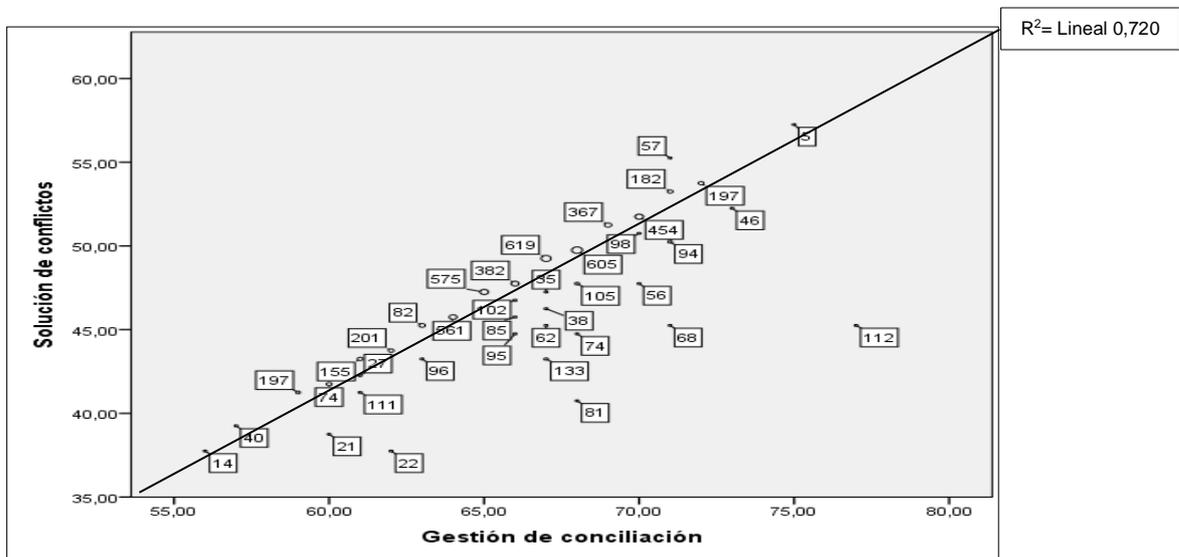


Figura 1. Regresión lineal

Interpretación: De acuerdo a la imagen, se observa relación significativa entre las variables de estudio, ya que el (R cuadrado) es de 0,720, demostrando que la variable gestión de conciliación influye en la solución de conflictos en materias de familia en un 72%, del mismo modo, poseen una relación lineal positiva, quiere decir que, mientras aumenta el valor de la variable gestión de conciliación, también pasa lo mismo con la variables solución de conflictos en materias de familia.

Nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Con el objetivo de conocer el nivel de la gestión de conciliación, se procedió a realizar la evaluación por cada dimensión.

Tabla 3.

Pre conciliación

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11		0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	6	5%
Casi siempre	Alto	19	25	106	95%
Siempre					
	Total			139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

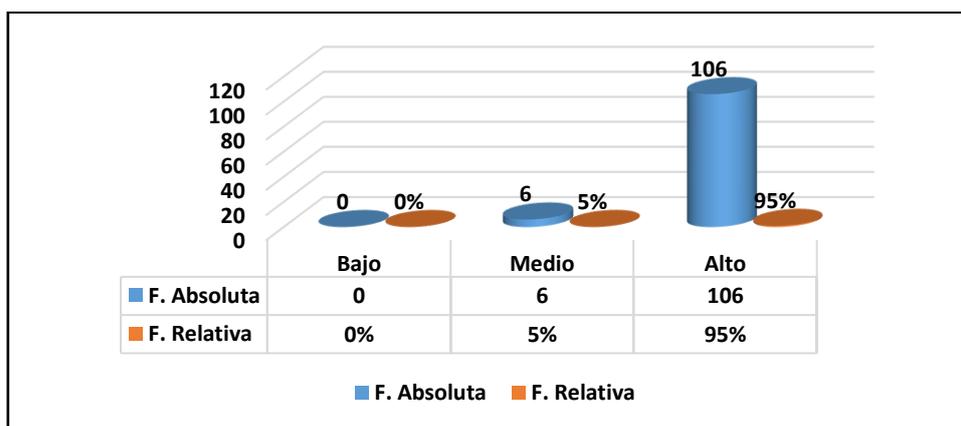


Figura 2. Pre conciliación

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 3 y figura 2, de los 112 participantes, el 5% (6 participantes) mencionan que el proceso de Pre conciliación se encuentra en un nivel medio y el 95% (106 participantes) mencionan que se encuentran un nivel alto.

Tabla 4.

Audiencia de conciliación

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	71	63%
Casi siempre	Alto	19	25	41	37%
Siempre					
	Total			112	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

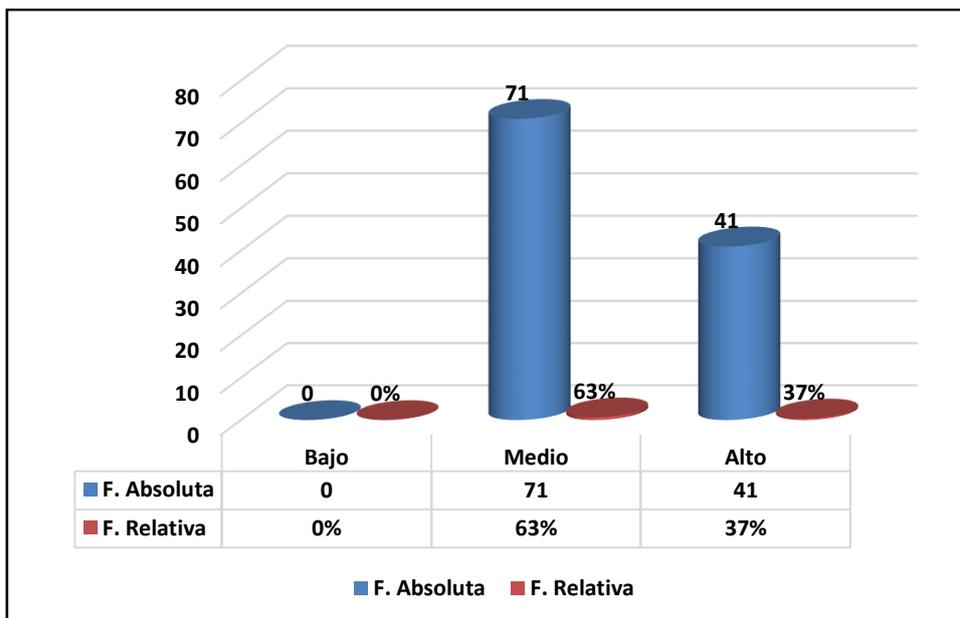


Figura 3. Audiencia de conciliación

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Como se muestra en la tabla 4 y figura 3, de 112 participantes, el 63% (71 participantes) mencionan que el proceso de audiencia se encuentra en un nivel medio y el 37% (41 participantes) indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 5.

Post conciliación

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	8	18	0	0%
Casi nunca					
A veces	Medio	19	129	89	79%
Casi siempre	Alto	30	40	23	21%
Siempre					
	Total			112	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

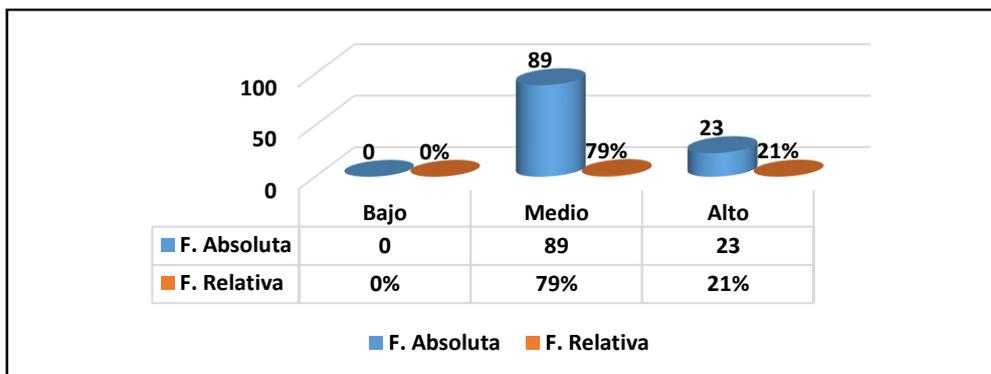


Figura 4. Post conciliación

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Como se muestra en la tabla 5 y figura 4, de 112 participantes, el 79% (89 participantes) manifiestan que el proceso de Post conciliación se encuentra en un nivel medio y el 21% (23 participantes) indican que se encuentra en un nivel alto.

A continuación, se conocerá en términos generales la gestión de conciliación ejecutada en la Provincia de San Martín.

Tabla 6.

Gestión de conciliación

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	18	41	0	0%
Casi nunca	Medio	42	65	41	37%
A veces	Alto	66	90	71	33%
Casi siempre					
Siempre					
	Total			139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

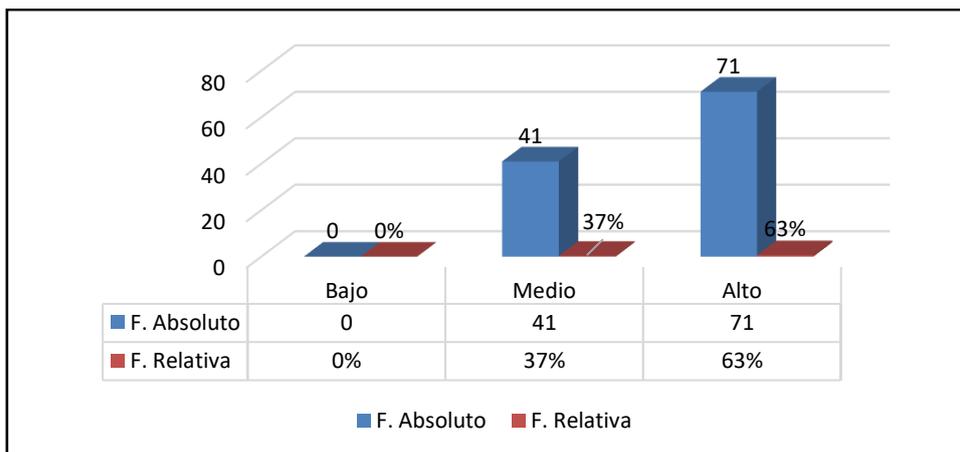


Figura 5. Gestión de conciliación

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Como se muestra en la tabla 8 y figura 6, de 112 participantes, el 37% (41 participantes) mencionaron que la gestión de conciliación se encuentra en un nivel medio y el 63% (71 participantes) indicaron que se encuentra en un nivel alto. Estos resultados son a causa de que los procedimientos de conciliación se dan en el tiempo oportuno, dando solución al conflicto en el tiempo apropiado.

Nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Tabla 7.

Alimentos

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	13	12%
Casi nunca					
A veces	Medio	12	18	90	80%
Casi siempre	Alto	19	25	9	8%
Siempre					
Total				139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

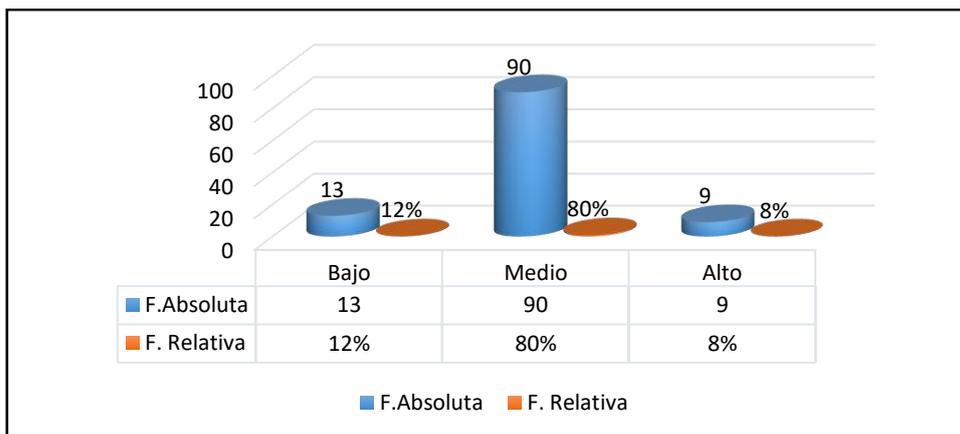


Figura 6. Alimentos

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Como se muestra en la tabla 7 y figura 6, de 112 participantes el 12% consideran que la solución de conflictos en materia familiar se encuentra en un nivel bajo, el 80% (90 participantes) consideran que se encuentra en un nivel medio y el 8% (9 participantes) consideran que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 8.

Tenencia

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	11	10%
Casi nunca	Medio	12	18	97	87%
A veces	Alto	19	25	4	4%
Casi siempre					
Siempre					
	Total			139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

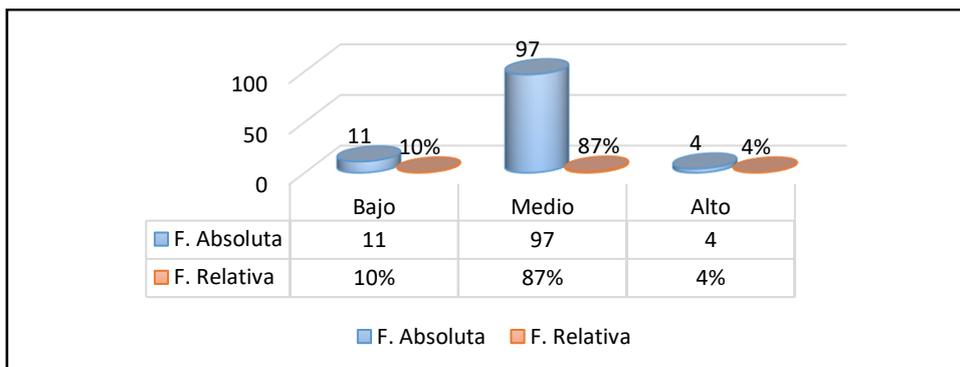


Figura 7. Tenencia

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Como se muestra en la tabla 10 y Figura 8, de 112 participantes, el 10% (11 participantes) indican que la solución de conflictos en materia familiar (tenencia) se encuentra en un nivel bajo, el 87% (97 participantes) indican que se encuentra en un nivel medio y el 4% (4 participantes) indican que está en un nivel alto.

Tabla 9.

Régimen de visitas

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	5	11	19	14%
Casi nunca	Medio	12	18	114	82%
A veces	Alto	19	25	6	4%
Casi siempre					
Siempre					
	Total			139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

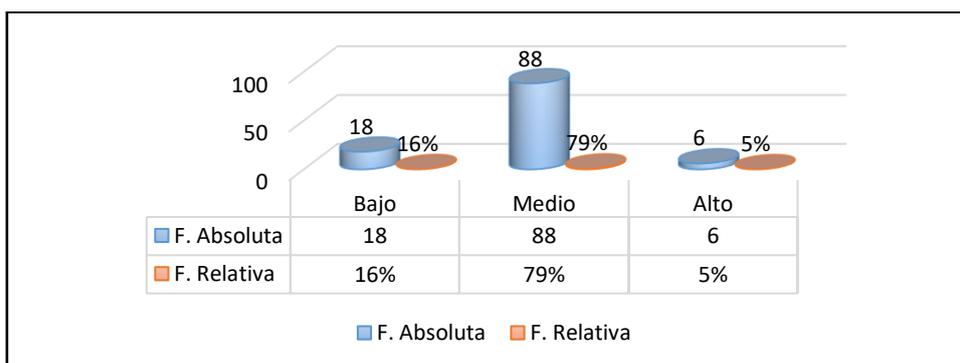


Figura 8. Régimen de visitas

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Como se muestra en la tabla 9 y figura 8, de 112 participantes el 16% (18 participantes) manifestaron que la solución de conflictos en materia familiar (régimen de visitas) es de un nivel bajo, el 79% (88 participantes) indicaron que se encuentra en un nivel medio y el 5% (6 participantes) manifestaron que se encuentra en un nivel alto.

Seguidamente, se mostraran los resultados generales con respecto a la solución de conflictos en materia familiar.

Tabla 10.

Solución de conflictos en materias de familia

Escala del instrumento	Escala	Desde	Hasta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	Bajo	15	47	0	0%
Casi nunca	Medio	48	80	110	98%
A veces	Alto	81	75	2	2%
Casi siempre					
Siempre					
	Total			139	100%

Fuente: Resultados de las encuestas

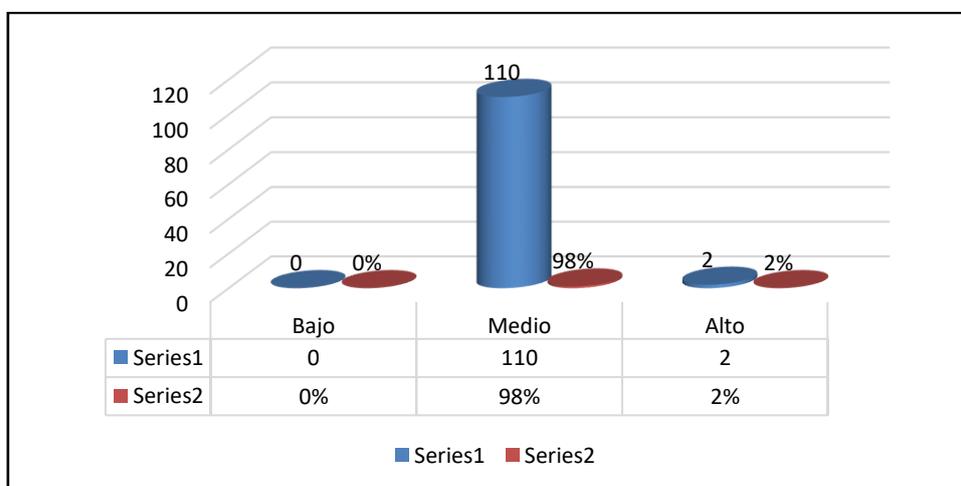


Figura 9. Solución de conflictos en materias de familia

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Como se muestra en la tabla 10 y figura 9, de 112 participantes, el 98% (110 participantes) manifestaron que la solución de conflictos en materia familiar es de nivel medio y el 2% (2 participantes) manifestaron que se encuentra en un nivel alto. Debido a que los conflictos en esta materia no se desarrollan de forma celer y de forma confiable, por tal razón, la mayoría de las personas acuden a procesos privados sin optar por una conciliación gratuita.

Relación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.

Con el objetivo de determinar la relación de las dimensiones de las variables de estudio, se utilizara el coeficiente de correlación de Pearson, considerando que los datos sean normales, caso contrario de utilizará el coeficiente de Spearman.

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Pre conciliación	Audiencia de conciliación	Post conciliación
N		112	112	112
Parámetros normales ^{a,b}	Media	21,7857	17,9196	26,6607
	Desviación típica	1,87169	1,76113	3,08893
	Absoluta	,162	,143	,141
Diferencias más extremas	Positiva	,098	,116	,080
	Negativa	-,162	-,143	-,141
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,711	1,515	1,491
Sig. asintót. (Unilateral)		,056	,050	,053

Interpretación: Para obtener el procesamiento de los datos descriptivos, se hizo uso de frecuencias y porcentajes para establecer los niveles sobresalientes de la gestión de conciliación, cuyas dimensiones son: Pre conciliación, audiencia de conciliación y post conciliación, para dar solución a los conflictos en lo que respecta a materia familiar.

Por otro lado, en el nivel inferencial, se utilizó la correlación de Pearson, siendo la prueba de Kolmogorov – Smirnov se evidencio que las variables de estudio esta distribuidas de manera normal, esto se debe a que el nivel de significancia de ambas variables excede de 0.05, como se puede observar en la tabla 15.

Tabla 12.

Correlación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materia familiar

Dimensiones de Gestión de conciliación	Pre conciliación	Audiencia de conciliación	Post conciliación
Correlación de Pearson	.791	.674**	.756**
Sig. (unilateral)	.049	.000	.000
N	112	112	112

Fuente: Resultados de las encuestas

Interpretación: De acuerdo con la tabla 12, se obtuvieron los resultados que a continuación se detalla:

En la dimensión Pre conciliación y solución de conflictos en materia familiar, el valor de $r = 0,791$ con una significación de $P = 0.000$, siendo menor a 0.05, aceptando de esta forma la hipótesis alterna. En tal sentido, se señala que el proceso de Pre conciliación influye un 63% en la solución de conflictos.

Entre la dimensión Audiencia de conciliación y solución de conflictos en materia familiar, el valor de $r = 0.674$ con significancia de $p 0.000$, siendo mayor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis alterna. Por lo cual se señala que el procedimiento de Audiencia de conciliación influye un 45% en la solución de conflictos en materia familiar.

Con respecto a la correlación entre las dimensiones Post conciliación y solución de conflictos, el resultado estadístico fue un valor de $r = 0.756$ con una significancia de 0.000, siendo menor a 0.05. La cual se puede señalar que el proceso de Post conciliación influye en un 57% en la solución de conflictos en materia familiar.

Contrastación de hipótesis

Se usó la correlación de Pearson para el objetivo general, del mismo modo, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

$$t = r \frac{\sqrt{m - 2}}{1 - r^2}$$

R	0.848
M	112
T	31.66

Tabla 13.

Contrastación de hipótesis

Variables	Grados de libertad	Nivel de Confianza	T calcular	T tabular	Decisión
Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materia familiar	111	95%	26.92	1.645*	Se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Fuente: SPSS. V. 22 -Elaboración propia-2017

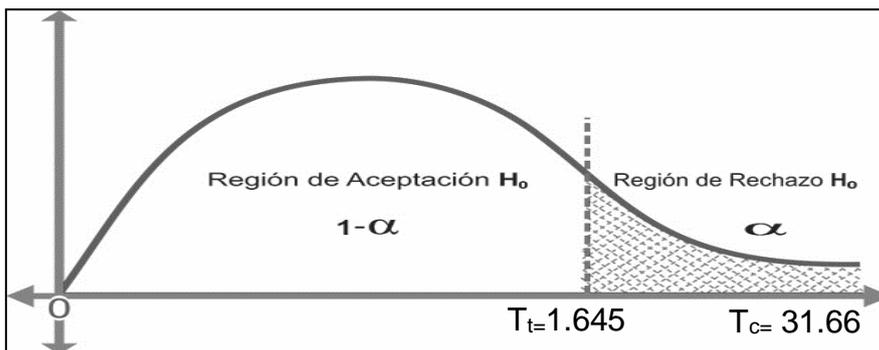


Figura 10. Campana de gauss

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con la figura 10, se vuelve a evidencia la relación directa entre las variables de estudio, ya que, el T_c es de 26.92 es mayor al T_t : 1.645, aceptando la hipótesis alterna, “Existe relación significativa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016”.

IV. DISCUSIÓN

Existe relación entre las variables gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, ya que se obtuvo una (Sig. (Unilateral)) $E_s < 0,05$; del mismo modo, se muestra que el valor de Pearson es positivo en 0,848, siendo una correlación media y positiva, aceptando la hipótesis alterna, la cual señala “Existe relación significativa y directa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016”. De los resultados conseguidos, tienen relación con la investigación hecha por Ormachea, I. (2012), que menciona que la conciliación no es un método recomendado para el conducción de situaciones de violencia familiar. Pero, puede ser utilizado para juntar los requisitos primordiales para su ejecución, por otro lado, puede ser utilizado para juntar los requisitos precisos para la ejecución, ya que existen probabilidades para el fin de los actos de violencia, ya que es un objetivo que buscan los mecanismos para combatir la violencia.

De los resultados conseguidos, se conoció que los procesos de Gestión de conciliación son desarrollados en el tiempo oportuno, brindando solución a los diferentes conflictos en el tiempo oportuno, es por ello que los usuarios lo calificaron como un nivel alto de 63%. Las investigaciones realizadas por Barroso, C. (2011) no mantienen relación con los resultados alcanzados, por cuanto llego a la conclusión que en el Perú las conciliaciones son herramientas jurídicas de gran relevancia para el derecho procedimental, la cual ayuda a dar cumplimiento a los fines del estado. Por otro lado, aun no se ha logrado los resultados eficaces y necesarios por el uso incorrecto con el que se viene manejando, asimismo por la falta de pedagogía.

Tras la evaluación de la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, se evidencio que el 98% de los usuarios participes en la conciliación señalaron lo calificaron con un nivel medio, esto se debe a que los conflictos en materia de familia no son desarrollados de manera rápida y confiable, es por ello, que en su mayoría optan por realizar procesos privados sin acceder a una conciliación gratuita. Sin embargo, la investigación ejecutada por Soza, D & Morales, G. (2010) señala que la conciliación es un avance en el sistema judicial de Costa Rica, ya que se ha logrado disminuir los diversos juzgados como en las instancias judiciales.

Tras evaluar cada uno de los procesos de conciliación, se conoció que mantienen relación con la solución de conflictos en materias de familia, lo que ha conllevado aceptar la Hipótesis alterna, “Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016”, ya que se pudo obtener (Sig. (Unilateral)) $< 0,05$ es decir “0,000; asimismo, se observa que la correlación de Pearson es positivo y considerable y de (Pre conciliación y solución de conflictos; 0.791), (Audiencia de conciliación y solución de conflictos; 0.674), (Post conciliación y solución de conflictos; 0.756). En la investigación realizada por Rodríguez, S. (2015), hace mención que los operadores jurídicos hacían un mal uso de la conciliación ya que no tenían en consideración que en dichos procesos se tocaban temas familiares, integridad física, moral y psicológica. Por otro lado, hace referencia que las actas elaboradas en la Primera Fiscalía de Familia de Trujillo no son eficaces, por ende, incumplen con los requisitos para el logro de la conciliación, en tal sentido, no ayudan a erradicar la violencia familiar en la localidad. Por último, menciona que los jueces hacían uso de la conciliación como un método de salida para cumplir con los procesos, conllevando a ser ineficiente.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo de la investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- 5.1.** Se evidenció la relación entre la gestión de conciliación y solución en materia de familia, aceptando la hipótesis alterna “Existe relación significativa y directa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016”, con una significancia Unilateral (Sig. (Unilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa la relación de Pearson es positivo 0,848, evidenciando una correlación media y positiva. Lo que implica que la solución en materia de familia se ve influenciada por la gestión de conciliación en un 72%.
- 5.2.** En cuanto a la gestión de conciliación, se conoció que los procesos de conciliación son desarrollados en el tiempo oportuno, brindando solución a los diferentes conflictos en el tiempo oportuno, es por ello que los usuarios lo calificaron como un nivel alto de 63%. Asimismo, los usuarios señalaron, que dichos procesos no conllevan muchos trámites y documentaciones.
- 5.3.** Con respecto a la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, se evidenció que el 98% de los usuarios participes en la conciliación señalaron lo calificaron con un nivel medio, esto se debe a que los conflictos en materia de familia no son desarrollados de manera rápida y confiable, es por ello, que en su mayoría optan por realizar procesos privados sin acceder a una conciliación gratuita.
- 5.4.** Con la evaluación de los procesos de conciliación, se conoció que mantienen relación con la solución de conflictos en materias de familia, obteniendo (Sig. (Unilateral)) $< 0,05$ es decir “0,000; así mismo una correlación de Pearson con valor positivo y de (Pre conciliación y solución de conflictos; 0.791), (Audiencia de conciliación y solución de conflictos; 0.674), (Post conciliación y solución de conflictos; 0.756), evidenciando una correlación media y positiva.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos y de las conclusiones realizadas se estima pertinente recomendar lo siguiente:

- 6.1.** A los encargados del desarrollo de la gestión de conciliación tener una iniciativa para desarrollar eventos como conferencias y certámenes con la cooperación de destacados e importantes ponentes nacionales e internacionales, abarcando temas en materia de conciliación para la capacitación de los magistrados.
- 6.2.** A los jefes zonales, proporcionar información necesaria y fidedigna a los usuarios, referente a la solución de conflictos en materias de familia, a fin que los resultados finales sean justos y razonables para los mismos.
- 6.3.** A jefes zonales, adecuar y mejorar la infraestructura de los locales donde se encuentran los juzgados, asimismo, contar con un personal capacitado y una logística equipada para brindar los recursos necesarios para hacer frente los casos en materia familiar.
- 6.4.** A jefes zonales, hacer posibles que los procesos de conciliación se desarrollen de manera rápida y confiablemente, con la finalidad, que en su mayoría las personas que presentan conflictos en materia familiar, opten por el servicio gratuito que brinda la institución.

REFERENCIAS

- Barroso, C. (2011) *Conciliación extrajudicial en materia de familia*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS23.pdf>
- Blanco, M. (2009). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: Una visión jurídica* (1ª Ed.). España: Reus
- Carrasco, D. (2015) *Metodología de la investigación científica* (9º reimpresión). Perú: San Marcos.
- Castillo, C. E. (2010). *Aspectos fundamentales de la conciliación familiar*. Perú: Jusdem Código Procesal Civil (2009) *Libro Segundo*. Perú. Recuperado de: https://www.oas.org/dil/esp/Articulos_133_a_185_Codigo_de_Familia.pdf
- Córdova, R. A. (2008) *La solución de conflictos en las instituciones*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. Moyobamba.
- Cueto, L. (2012). *Negociaciones y meditaciones: un manual para la paz*. USA: Windmills Editions.
- Díaz, A. (2009). *La conciliación en asuntos de violencia familiar*. Perú: Revista Caretas
- Escalante, K. y Brenes, M. (2012) *Nueva Visión de la Conciliación en Materia de Familia y su Relación con el Interés Superior del Niño (A)*. (Tesis de posgrado). Universidad de Costa Rica. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000200010
- Escalante, K., & Brenes, M. (2004). *Nueva visión de la Conciliación en Materia de Familia y su relación con el interés superior del niño (a)*. (Tesis de posgrado). Universidad de Costa Rica Costa Rica: Scielo - Medicina Legal de Costa RicaPrint versión ISSN 1409-0015
- Farias, L. (2006). *Congreso internacional de derecho administrativo*. (1ª ed.) Venezuela: Editorial texto C. A. – Tomo II
- Gamarra, G. (2015) *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. (2ª ed.) Perú: San Marcos.
- Hernández. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6º Ed). Perú: San Marcos.

- Márquez, A. (2010) *La Conciliación como mecanismo de Justicia Restaurativa*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. Colombia. Recuperado de: Cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3
- Montes, A. (2011). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. Perú: LUMEN
- Ormachea, I. (2000) *Manual de Conciliación Procesal y Pre Procesal*. (3° ed.) Perú: Academia de la Magistratura.
- Ormachea, I. (2012) *Violencia en materia Familiar y Conciliación*. (Tesis de posgrado). Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: http://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/obrasportales/op_20121008_02.pdf
- Osorio, A. (2012) *Mecanismos alternativos de solución de conflictos por excelencia*. Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Palacions, J. M. y Candiotti, M. (2007). *Justicia, Política y derechos en América Latina*. Argentina: Prometeo
- Rodríguez, S. (2015) *La conciliación en la protección de la familia en los procesos de violencia familiar en el Distrito Judicial de Trujillo del 2012*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/787/1/RODRIGUEZ_SANDRA_CONCILIACION_PROTECCION_VIOLENCIA_FAMILIAR.pdf
- Romero, S. A. (2003). *Conciliación: procedimiento y técnicas de conciliación*. Perú: MINJUS
- Ruska, C. (2010) *La conciliación extrajudicial en el Perú, experiencia de la aplicación del plan piloto de obligatoriedad en las ciudades de Arequipa y Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú
- Soza, D. y Morales, G. (2010) *Efectividad de la Conciliación Judicial en el proceso de familia en Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. Costa Rica
- Uribe, A. (2007). *Guía institucional de conciliación en familia*. Colombia: Ministerio Del Interior y de Justicia
- Valderrama, S. (2016) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° reimpresión). Perú: San Marcos.
- Valera, O. (2010) *El ejercicio de los derechos de los usuarios (as) de servicios de salud: una visión desde el centro de prevención y resolución de conflictos en salud*

(CEPRECS)" Tarapoto, junio 2003 - diciembre 2004. Universidad Nacional de San Martín. Perú.

Velarde, C. (2016). *Cada vez más peruanos acceden a los servicios de defensa pública.* Perú: El peruano

VOCES (2013). *Hoy se apertura en Tarapoto Centro de Conciliación gratuito.* Tarapoto

VOCES (2016). *Ministerio de Justicia autoriza funcionamiento del centro de conciliación extrajudicial Justicia Amazónica.* Tarapoto

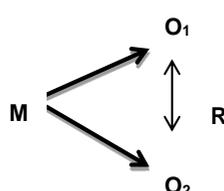
ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: "Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016"

Autor: Br. Liliana Ederlinda del Águila Tueros

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo	Aspectos teóricos
<p>Problema general ¿Existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016?</p>	<p>Hipótesis general H_i= Existe relación significativa entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p> <p>H₀: No existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas H₁= El nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, es alto.</p> <p>H₂= El nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016, es medio.</p> <p>H₃= Existe relación significativa entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de gestión de conciliación en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p> <p>Diagnosticar el nivel de solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de Gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016.</p>	<p>Gestión de conciliación Es un mecanismo de solución de conflictos mediante el cual dos o más individuos involucrados en una controversia gestionan autónomamente la solución del mismo, con la intervención de un tercero imparcial, neutral e independiente denominado conciliador, quien facilita la comunicación entre las partes y puede plantear fórmulas de convenio. (Romero, 2009)</p> <p>Solución de conflictos en materias de familia Es el desarrollo eficiente y eficaz de cada uno de los conflictos en materia de familia, cumpliendo con ciertos factores que garantizan la satisfacción del usuario involucrado en la conciliación, asimismo la culminación exitosa de los casos. (Castillo, 2010)</p>

Diseño de investigación	Variables de estudio		Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos										
Descriptiva correlacional 	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 284 705 319">Variable</th> <th data-bbox="716 284 1055 319">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 319 705 414" rowspan="3">Gestión de conciliación</td> <td data-bbox="716 319 1055 354">Pre conciliación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 354 1055 389">Audiencia de conciliación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 389 1055 424">Post conciliación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 424 705 513" rowspan="3">Solución de conflictos en materias de familia</td> <td data-bbox="716 424 1055 459">Alimentos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 459 1055 494">Tenencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 494 1055 513">Régimen de visitas</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión de conciliación	Pre conciliación	Audiencia de conciliación	Post conciliación	Solución de conflictos en materias de familia	Alimentos	Tenencia	Régimen de visitas		<p>Población. La población estuvo conformada por la cantidad de usuarios que están vinculados en los conflictos en materias de familia de la Provincia de San Martín en el año 2016, en tanto suman un total de 160 usuarios.</p> <p>Muestra: La prueba estadística realizada indica que se tiene como muestra poblacional a ciento doce (112) usuarios de la Provincia de San Martín en el año 2016.</p>	<p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones													
Gestión de conciliación	Pre conciliación													
	Audiencia de conciliación													
	Post conciliación													
Solución de conflictos en materias de familia	Alimentos													
	Tenencia													
	Régimen de visitas													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de conciliación

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial establecer la relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016. El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

GESTIÓN DE CONCILIACIÓN		Escalas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Pre conciliación	1. ¿Ha percibido usted que la presentación de la solicitud de la conciliación suele contener la información y documentación detallada?					
	2. ¿Ha percibido que se efectúa una correcta evaluación de las solicitudes de conciliación presentadas?					
	3. ¿Ha percibido que el centro de conciliación le ha proporcionado en el tiempo oportuno un conciliador?					
	4. ¿Ha percibido que, al efectuar la preparación de la audiencia, los expedientes se encuentran listos, los mobiliarios y ambiente son los adecuados?					
	5. ¿Ha percibido que, al efectuar la preparación de la audiencia, los materiales se encuentran al alcance de los involucrados en la conciliación?					
Dimensión: Audiencia de conciliación	6. ¿Ha percibido usted que el conciliador efectúa todas las preguntas necesarias durante el proceso de presentación y bienvenida de las partes involucradas?					
	7. ¿Concluida la presentación, el conciliador procesa a explicar, el concepto de conciliación, principales características, resaltando la naturaleza y efectos del acta de conciliación?					
	8. ¿El conciliador hace mención el comportamiento y la conducta que debe manejar el conciliador durante la audiencia?					
	9. ¿El proceso de presentación de los hechos, por las partes involucradas se efectúa de manera ordenada y correcta?					
	10. ¿Después que el conciliador escucho las versiones de las partes, inmediatamente procede a elaborar una agenda? Es decir, los puntos y el orden en que pueden ser tratados, sometiéndolos a la aprobación de las partes.					
	11. ¿Los procesos de conciliación suelen ser estrictamente confidenciales?					
	12. ¿Ha percibido usted que la evaluación de las posibles soluciones al conflicto, estas cumplen con criterios de razonabilidad y justicia?					
	13. ¿Ha visto usted que el conciliador al finalizar la audiencia de conciliación concluye con un acuerdo mutuamente satisfactorio?					
Dimensión: Post conciliación	14. ¿Cree usted que concluida la audiencia de conciliación se entrega en el tiempo oportuno a la Secretaría General el expediente completo del caso concluido?					

15. ¿El expediente contiene todos los documentos requeridos?					
16. ¿Se realiza un seguimiento continuo de los casos habidos en los conflictos en materia de familia?					
17. ¿Se verifica el grado de cumplimiento de los actos establecidos?					
18. ¿Se realiza un proceso rápido y oportuno al detectar el incumplimiento de los actos establecidos en conciliación?					

Fuente: Adaptación de la teoría expuesta por Romero (2009)

Cuestionario de solución de conflictos en materias de familia

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial establecer la relación entre la gestión de conciliación y la solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016. El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIAS DE FAMILIA		Escalas				
		1	2	3	4	5
1.	¿Ha percibido que los procesos de conciliación correspondientes a las diferentes materias de familia son ejecutados de la manera correcta?					
2.	¿En las diferentes fases de conciliación se ha culminado de manera satisfactorio para ambas partes?					
3.	¿Ha percibido que los procesos de conciliación correspondientes a las diferentes materias de familia son ejecutados con bajos recursos monetarios?					
4.	¿Los resultados finales suelen ser justos y razonables para los participantes?					
5.	¿Ha percibido que la información proporcionada en los procesos de conciliación correspondientes a las diferentes materias de familia es fidedigna?					
6.	¿Los procesos de conciliación en materia de familia suelen ser ejecutados de la manera más rápida?					
7.	¿Ha percibido que los procesos de conciliación correspondientes a las diferentes materias de familia son ejecutados en el tiempo oportuno?					
8.	¿Ha percibido que los procesos de conciliación correspondientes a las diferentes materias de familia son ejecutados confiablemente?					
9.	¿Se ha dado soluciones rápidas cuando se ha percibido el incumplimiento de lo acordado en las audiencias?					
10.	¿Se realiza frecuentemente la evaluación de los testimonios de los participantes con la finalidad de tener un resultado objetivo y rápido?					
11.	¿El empleo de recursos innecesarios durante la conciliación ha causado su desestabilidad económica?					
12.	¿Se siente satisfecho con el tiempo de duración de cada uno de las fases empleados en la conciliación?					
13.	¿Las fases de la conciliación son desarrolladas en el tiempo oportuno?					
14.	¿El mecanismo de conciliación es desarrollado con bajo costo a diferencia de los demás mecanismos?					
15.	¿El mecanismo de conciliación proporciona una pronta solución del conflicto a diferencia de los demás mecanismos?					

Fuente: Adaptado a la teoría expuesta por Castillo (2010)

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daphne Viena Olivera
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – T y UCV
 Especialidad : Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de conciliación
 Autor (s) del instrumento (s) : Liliana Ederlinda del Aguila Tueros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daphne Viena Olivera
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – T y UCV
 Especialidad : Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Solución de Conflictos en Materia de Familia
 Autor (s) del instrumento (s) : Liliana Ederlinda del Aguila Tueros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

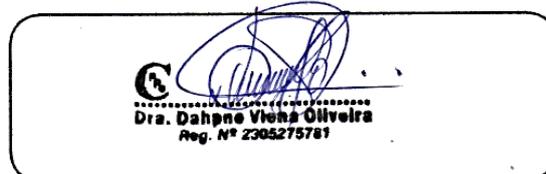
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ramírez García
 Institución donde labora : I.E MIGUEL CHUQUISENGO, EPG- UCV- UAP- TARAPOTO
 Especialidad : Doctor en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de conciliación
 Autor (s) del instrumento (s) : Liliana Ederlinda del Aguila Tueros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.8

Tarapoto, 03 de Diciembre del 2017


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109483

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gustavo Ramírez García
 Institución donde labora : I.E MIGUEL CHUQUISENGO, EPG- UCV- UAP- TARAPOTO
 Especialidad : Doctor en Educación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Solución de Conflictos en Materia de Familia
 Autor (s) del instrumento (s) : Liliana Ederlinda del Aguila Tueros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4.4	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 03 de Diciembre del 2017

Gustavo Ramírez García
 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Carmela Neyra Cruz
 Institución donde labora : Defensoría pública de San Martín
 Especialidad : Magister en gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Solución de Conflictos en Materia de Familia
 Autor (s) del instrumento (s) : Liliana Ederlinda del Aguila Tueros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

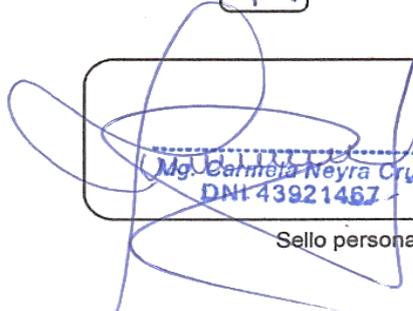
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, de del 2017


 Mg. Carmela Neyra Cruz
 DNI 43921467
 Sello personal y firma

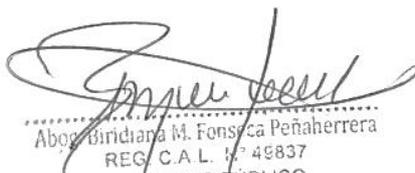
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se autoriza a la Br. Liliana Ederlinda del Aguila Tueros, que en el marco del proceso de elaboración de tesis de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, denominado:

"Gestión de conciliación y solución de conflictos en materias de familia en la Provincia de San Martín, Año 2016", pueda gestionar información cuantitativa y cualitativa en la presente organización además de ella el Br. Podrá aplicar sus instrumentos de recojo de información.

Tarapoto, 10 de Enero del 2017



Abg. Brigidiana M. Fonseca Peñaherrera
REG. C.A.L. N° 49837
DEFENSOR PÚBLICO
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Base de datos estadísticos

GESTIÓN DE CONCILIACIÓN

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	18

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	68.60	16.253	.286	.820
VAR00002	68.65	14.555	.685	.796
VAR00003	68.60	16.253	.286	.820
VAR00004	68.70	15.168	.589	.803
VAR00005	68.70	14.853	.685	.797
VAR00006	68.75	18.092	-.200	.848
VAR00007	68.60	16.253	.286	.820
VAR00008	68.70	14.853	.685	.797
VAR00009	68.60	16.253	.286	.820
VAR00010	68.65	14.555	.685	.796
VAR00011	68.60	16.253	.286	.820
VAR00012	68.70	15.168	.589	.803
VAR00013	68.70	14.853	.685	.797
VAR00014	68.60	16.253	.286	.820
VAR00015	68.70	14.853	.685	.797
VAR00016	68.60	16.253	.286	.820
VAR00017	68.70	14.853	.685	.797
VAR00018	68.75	18.092	-.200	.848

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIAS DE FAMILIA

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.762	15

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00004	56.50	10.368	.292	.755
VAR00005	56.60	9.411	.636	.724
VAR00006	56.65	11.818	-.190	.800
VAR00007	56.50	10.368	.292	.755
VAR00008	56.60	9.411	.636	.724
VAR00009	56.50	10.368	.292	.755
VAR00010	56.55	9.208	.627	.722
VAR00011	56.50	10.368	.292	.755
VAR00012	56.60	9.726	.515	.735
VAR00013	56.60	9.411	.636	.724
VAR00014	56.65	11.818	-.190	.800
VAR00015	56.50	10.368	.292	.755
VAR00016	56.60	9.411	.636	.724
VAR00017	56.50	10.368	.292	.755
VAR00018	56.55	9.208	.627	.722