



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Implementación de las TIC como medidas inmediatas para el acceso
a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de
emergencia sanitaria**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Abogado

AUTORES:

Suasnabar Poma Samy Paola (ORCID: 0000-0001-7662-8580)

ASESORES:

Mtro. Guerra Campos, Jefferson Williams (ORCID: 0000-0003-0158-7248)

Mg. Palomino Gonzales, Lutgarda (ORCID: 0000-0002-5948-341X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Civil

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios ya que sin él no somos nada, a mis queridos padres a quienes amo, A mis hermanos por enseñarme el significado de unión y apoyo, y a mis sobrinos. A mi esposo por empujarme a seguir adelante, por creer siempre en mí y por su amor incondicional. Sobre todo, le dedico la presente al amor de mi vida, al ser más hermoso, quien ilumina mis días y le dio sentido a mí existir, mi pequeña Alice.

Agradecimiento

En principio agradecer a mis padres por todo el esfuerzo a lo largo de sus vidas y por hacer de sus hijos profesionales, asimismo, agradecer a mi casa de estudios y sus docentes por brindarme todo el conocimiento para ejercer esta bella carrera, y a mi hermano por haber complementado todos mis conocimientos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización apriorística	18
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimientos	19
3.7. Rigor científico	20
3.8. Método de análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	20
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 01	De categorización y de subcategoría	17
Tabla 02	Caracterización	19
Tabla 03	Primera Categoría	20
Tabla 04	Segunda Categoría	21
Tabla 05	Tercera Categoría	22

Índice de figuras

Figura 01	Red de categorías, subcategorías y criterios	22
Figura 02	Nube de palabras	23

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Establecer qué medidas inmediatas se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria. El enfoque de esta investigación fue cualitativo, el diseño que se aplicó fue el fenomenológico, tuvo como muestreo el método no probabilístico, como instrumento de recolección de datos se utilizó la entrevista semi estructurada, misma que estuvo conformada por 5 preguntas y la muestra que se usó fueron 5 participantes, entre los cuales destacan abogados especializados en derecho civil, derecho notarial, y especialistas en derecho de familia, conciliadores extrajudiciales expertos en la materia y otros participantes que se han visto afectados al no poder acceder a las MASC. Las medidas que se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflicto son las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, ésta nueva modalidad trajo grandes ventajas y desventajas, logrando consigo nuevas formas de elaborar una audiencia de conciliación extrajudicial, debido a que con las audiencias virtuales se ha provocado no solo abastecer las necesidades de los conciliantes, sino dar una solución a los conflictos de intereses, que en estos tiempos se han visto afectados por la coyuntura mundial.

Palabras clave: *Tecnologías de información, conciliación extrajudicial, mecanismos de solución de conflictos, estado de emergencia sanitaria.*

Abstract

The general objective of this research work was to establish what immediate measures were adopted for access to alternative means of conflict resolution in a state of health emergency. The approach of this research was qualitative, the design that was applied was the phenomenological one, it had the non-probabilistic method as sampling, as a data collection instrument the semi-structured interview was used, which consisted of 5 questions and the sample that was used were 5 participants, among whom stand out lawyers specialized in civil law, notarial law, and speciesists in family law. The measures that were adopted for access to alternative means of conflict resolution are the new information and communication technologies, this new modality brought great advantages and disadvantages, achieving with it new ways of preparing an extrajudicial conciliation hearing, because with Virtual audiences have been provoked not only to supply the needs of conciliators, but also to provide a solution to conflicts of interest, which in these times has been provoked in view of the world situation.

Keywords: *information technologies, extrajudicial conciliation, conflict resolution mechanisms, state of health emergency.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en la actividad del derecho los Medios alternativos de solución de conflictos (MASC), tomó un protagonismo importante en la sociedad, debido a que, si hoy en día se pretende o se quiere dar solución a un conflicto, este se puede realizar sin necesidad de acudir a la vía judicial. Dentro de las MASC tenemos: la conciliación, arbitraje, negociación y mediación. Asimismo, dentro de la presente se señala la justificación en sus diversas formas, conjuntamente con el problema y sus respectivos objetivos.

Miembros del ministerio de justicia y derechos humanos (2017 a), manifestaron que los medios alternativos de solución de conflictos (MASC), son la medidas o posibilidades distintas a un proceso judicial, con la que cuentan las partes para la resolución de algún conflicto, el cual tendrá un efecto de sustitución a una decisión dada por un magistrado por una decisión de manera consensual ente los participantes (p.94).

Hidalgo, Ortiz, Lobatón, Huamaní y Mezones (2016) citaron a Quiroga, Gorjón y Sánchez (2011), explicaron que los medios alternativos de solución de conflictos, son los mecanismos para resolver alguna controversia poco conocidos por la población, pero muy importantes y que dentro de ellos se tiene a la negociación, mediación arbitraje y conciliación, que tienes como objetivo dar solución a la disparidad entre las partes.

Los congresistas de la República (2017 a) promulgaron la ley 26872 en la que definieron a la conciliación, como un medio que conforma un mecanismo de solución de controversias o conflictos en la cual el solicitante y el invitado o intervinientes, acuden a un centro especializado llamado centro de conciliación extrajudicial a efectos de encontrar un apoyo especializado para la dar pronta solución pacífica, de común acuerdo y que beneficie a los intervinientes en el conflicto que se encuentran afrontando.

Arenas (2018 a) manifestó que la importancia de realizar el uso de mecanismos alternos como la conciliación por ejemplo, ayuda a evitar las cargas

procesales en la vía judicial asimismo, refirió que con posterioridad todo documento que emana de dicho acto es de vital importancia debido a que servirá como un instrumento de título ejecutivo en el derecho en algunos casos por ser considerado como una cosa juzgada; y en otros casos para dar validez al hecho de agotar a las vías previas antes de una Litis en las diversas ramas del derecho.

Acevedo y Rojas (2016) dedujeron que el conflicto además de ser considerado como un fenómeno innato en la población es considerado como un acto peculiar entre los seres vivos, debido al enfrentamiento que tienen y al que se enfrentan con las constantes evoluciones y situaciones que se presentan día a día en su mundo exterior, estos hechos datan desde la antigüedad al enfrentar alguna situación que conlleve al desencadenamiento de alguna riña o enfrentamiento, que al final determinará el nacimiento de otra necesidad como es la búsqueda de la paz, considerado como estado de superación que es de menester para la supervivencia.

Jódar (2016) refirió que en la actualidad la tecnología ha dado un rumbo diferente y causado un impacto de gran magnitud en el mundo entero, fruto de los diversos avances tecnológicos que resultaron un papel primordial en las tecnologías de información y de comunicación, asimismo, manifestó que el avance de las ciencias no debieron tomar un protagonismo en la vida de las sociedades, sino que, deber ser un punto de equilibrio ente los avances tecnológicos y el desarrollo de la vida de las personas, que permitan que la implementación de nuevos medios digitales sea un beneficio poderoso en la actualidad para el desarrollo de cualquier actividad.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica debido a que Sungatullina, Izmailov y Mikhaylov (2019a) manifestaron que la existencia de medios alternos para resolver conflictos, es considerado como buenas alternativas para dar soluciones dichos conflictos y que con el uso, adaptación y experiencia de otros países ayudara a que se den las soluciones correspondientes de manera más rápida y eficaz.

Tamez. Montalvo, Leyva y Hernández (2018) citaron a Vado (s.f.) quien refirió que los medios alternativos de solución de conflictos son instrumentos que

sirven para dar solución a controversias entre las partes sin intervención de jurisdiccional, con la finalidad de poder resolver de manera rápida y pacífica algún conflicto teniendo como alternativa a la conciliación, mediación, arbitraje y negociación.

Asimismo, como parte de la justificación de forma metodológica en un enfoque cualitativo Hernández (2014) manifestó que la investigación cualitativa está orientada a tener la posibilidad de poder comprender y examinar los nuevos cambios y acontecimientos, por tener la calidad de haber sido poco explorados o existe algún vacío de conocimiento sobre ellos. (p. 358). Al respecto Folgueiras (2016), expuso que la entrevista es considerada como herramienta para la realización de una investigación cualitativa, cuya finalidad es recopilar información necesaria y adecuada para su desarrollo en la que la conversación prima y es considerada como la más eficaz.

Por otro lado, como justificación práctica Carbajo (2015) manifestó que al pasar de los años las nuevas necesidades conllevan a la búsqueda de nuevas soluciones, y que hoy en día las tecnologías de la información y la comunicación son muy importantes con sus constantes avances, creando una necesidad en la población de poder acceder a ellos. (p.2). Asimismo Los Congresistas de la República (2017 a) mediante Decreto Legislativo N° 014-2008, donde regularon la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos por considerarlos muy importantes en la sociedad, entre ellos se tiene a la conciliación extrajudicial e hicieron mención sobre la gran importancia que tiene como medio para dar soluciones a conflictos cotidianos, ello sin acudir a la vía judicial y lograr disminuir una carga procesal en el aparato jurisdiccional saturado hoy en día.

También, la presente investigación se justifica de manera social debido a la gran importancia que representa como parte de impartir una cultura de paz en la sociedad Silvera (2015) sostuvo que el conflicto no debe ser considerado como una problemática en la sociedad, sino como una oportunidad para la sociedad de encontrar e impartir políticas de solución a través de diversos mecanismos, y que permitan crear mejoras en las relaciones, más aún, si los conflictos datan desde la

antigüedad y se ha ido incrementando al pasar de los años y con ello creando la necesidad de poder encontrar alguna solución.

Por otro lado, Klyukovskaya, Demchenko, Gabrilyan, Kardanova y Popova (2017) manifestó la importancia de encontrar soluciones a las diversas disputas que nacen en la sociedad y sus miembros, y la relevancia que esto implica para el derecho en sus diversas ramas. Asimismo, dedujeron la existencia de diversos métodos para dichas soluciones, habiendo realizado comparaciones y diferentes métodos de investigación que permitieron ver la forma de solucionar conflictos en diversas costumbres, concluyendo la gran importancia que representa resolver las diversas disputas que día a día nacen en la sociedad con la finalidad de crear una cultura de paz.

En ese sentido, en el presente proyecto de investigación se plantearon como corresponde el problema general y los específicos, siendo el problema general de la investigación ¿Qué medidas inmediatas se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia?, y como problemas específicos los siguientes:

- PE 1: ¿Es importante la conciliación extrajudicial como un derecho para el acceso a la justicia?
- PE 2: ¿Cuál es la necesidad al acceso a la solución de conflictos vía extrajudicial en las diferentes ramas del derecho para la solución de una controversia con desenlace jurídico?
- PE 3: ¿Es importante no dejar de impartir una cultura de paz en tiempos de emergencia sanitaria para evitar una Litis?
- PE 4: ¿Qué medios tecnológicos se deben implementar en el periodo de emergencia sanitaria para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos- conciliación y evitar una mayor carga procesal en el sistema jurisdiccional?

Como objetivo general fue establecer qué medidas inmediatas se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria. Y como objetivos específicos fueron los siguientes:

- OE1: Conocer cuál es el beneficio de la conciliación extrajudicial como un derecho para el acceso a la justicia.
- OE2: Identificar la necesidad del acceso a la solución de conflictos vía extrajudicial en las diversas ramas de derecho para la solución de una controversia con desenlace jurídico.
- OE3: Verificar si se está impartiendo una cultura de paz en tiempos de estado de emergencia para evitar una Litis.
- OE4: Precisar que medios tecnológicos se deben implementar en el periodo de emergencia sanitaria para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos- conciliación y evitar una mayor carga procesal en el sistema jurisdiccional.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo de investigación se mencionarán los diversos estudios que se realizaron con anterioridad, en un ámbito nacional como internacional con la finalidad de rescatar y conocer la importancia en sus similitudes, discordancias con la presente problemática materia de investigación con sus diversos objetivos, diseño metodológico, conclusiones y diversas recomendaciones que servirán para las nuevas investigaciones.

Illera (2017) desarrolló un estudio, cuyo objetivo es demostrar que los instrumentos alternativos de solución de conflictos son de vital importancia y que el gobierno como administrador de justicia debe velar, más aún si de existir la posibilidad de judicializar dicho conflicto con posterioridad por que se estaría vulnerando su derecho a acceso a la justicia, basado en un trabajo de campo y un estudio comparativo con otras legislaciones, quien determino que el gobierno no siempre vela por el acceso a los instrumentos alternativos como la conciliación para fomentar una cultura de paz, asimismo, manifestó que la implementación de dichos mecanismos ayudaría al acceso a la justicia de manera más eficaz y rápida.

Olivari (2017) estudió la manera en la que la obligación del conciliador extrajudicial que se encuentra contenida en el artículo 44 numeral 4 de la ley N° 014- 2008- JUS y la importancia de su labor para el acceso a la justicia, utilizando como muestra la jurisprudencia existente, investigación descriptiva con diseño de investigación no experimental, el cual tuvo como resultado de estudio de la importancia del acceso a los medios alternativos para solución de controversias, el cual luego permitirá la tutela judicial efectiva y evitar las cargas procesales, recomendando así; no dejar de impartir la cultura de paz debido a que se estaría vulnerando el derecho al acceso a la justicia, más aun cuando estos procedimientos son necesarios para dicho acceso.

Sungatullina, Izmailov y Mikhaylov (2019b) realizaron un estudio y analizaron los problemas legales en los que la mediación – conciliación son una forma exitosa de resolver disputas estudiando las diversas experiencias de esta manera de resolver dichas disputas, habiendo tenido como metodología el estudio comparativo en cuanto a la aplicación de las diversas formas de solución de conflictos y la

necesidad de estos, con el objetivo de acelerar las soluciones, concluyendo que estas políticas no deben dejar de aplicarse debido a que cuando se ejerza se lograr contar con una resolución no judicializada, y se recomendó una mejora y correcta aplicabilidad en su desarrollo que beneficiara en las diversas ramas del derecho.

Musjtari, Riyanto y Setyowati (2019) manifestaron que exploraron las diversas modalidades de solución de conflictos, y que se le otorgue la importancia y una posición importante en la sociedad, para el acceso a la justicia con posterioridad, dicha investigación fue empírica y basado en las normas existentes y con un trabajo de campo en base a preguntas para las recopilaciones correspondientes, y logrando obtener como conclusión que los mecanismos alternativos de solución de conflictos configuran un reposicionamiento de estos procedimientos para la correcta solución de conflictos, recomendando así la implementación de dichos mecanismos, sin la necesidad de acudir a la vía judicial y considerándolo como un derecho para la sociedad.

Zapata (2015) estudió las teorías del conflicto para poder afrontarlo con políticas logrando una eficiente gestión con diversas estrategias, para ello utilizó una investigación cualitativa partiendo de una análisis subjetivo para su estudio, el estudio cualitativo hermenéutica permitiendo así realizar propuestas del manejo de los conflictos sociales, que los conflictos son inherentes a los seres humanos y que la falta de capacidad para la intervención, y que muchas veces el estado con reacciones tardías o simplemente no realizándoles termina generando un caos difícil de manejar, recomendado para ello la aplicación de modelos de solución de conflictos.

Vatuk (2015) desarrolló un estudio sobre el fomento de recurrir a medios alternativos de solución de conflictos de las mujeres y proporcionar un entorno con seguridad y sin sufrir alguna represalia al momento de manifestar sus quejas, permitiendo así una solución rápida sin necesidad de acudir a la vía judicial, basado en una estudio documental y de campo realizado por varios años una observación etnográficas u entrevistas, así como, comparaciones con diversos estudios, obteniendo como resultado que la búsqueda de estos foros alternativos por muchas mujeres son más frecuentes y llenos de esperanza para solucionar algún conflicto sin acudir a la vía judicial, y manifestó que la implementación de dichos

mecanismos pueda dar seguridad y celeridad a la situación por la que se encuentran atravesando.

Ortega (2015) detalló que demostrar la necesidad de implementar las tecnologías de investigación y comunicación, y su aplicación a las formas de solución de conflicto como el arbitraje, utilizando un estudio comparativo y el trabajo de campo, que concluyó que las diversas formas de solución de conflictos netamente en temas de arbitraje y mediación, son importantes más aún en temas de solución de conflictos electrónicos entre las partes empresarios- consumidores, siendo necesario la implementación de dichos medios en todos los ámbitos de las marcs.

Heras (2015) refirió que conocer la importancia de introducir las nuevas tecnologías en cuanto a investigación y comunicación y el cual su posible utilización como una herramienta necesaria hoy en día facilitaría el acceso a la tutela judicial efectiva, cuya metodología fue la estructura del ordenamiento jurídico y su estudio para realizar un análisis de resultados para analizar toda la información necesaria, basado en un método deductivo e inductivo y sistemático, asimismo, se concluyó en que la implementación de las TIC juega un rol de vital importancia en el acceso a la justicia que permite reducir los tiempos y más efectividad en el desarrollo de actividades, y recomendó la implementación de dichos recursos para un beneficio colectivo, el cual genere una mejora en cuanto al desarrollo de actividades profesionales.

El presente trabajo está orientado la investigación respecto a las medidas inmediatas adoptadas para la solución de conflictos, en cuanto a las categorías planteadas teniendo como bases teóricas lo siguiente:

Miembros del ministerio de justicia y derechos humanos (2017b) definieron a la conciliación extrajudicial en considerado un mecanismo alternativo de solución de conflicto que tiene la clasificación de autocompositivo, en la que prevalece la comunicación entre las partes, quienes recurren a un tercero imparcial con la finalidad de resolver pacíficamente sus conflictos, dándole importancia a los intereses, inquietudes para lograr desarrollar la audiencia de manera fácil en la que

las posiciones marcadas se rompen, y así lograr un acuerdo beneficioso para los participantes.

Los congresistas de la República (2017b) promulgaron la ley 26872, que en el artículo 5° refirieron que la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos en las que las partes (invitados y solicitante), acuden a un tercero (conciliador) a efectos de dar solución a la controversia por la que se encuentran pasando, asimismo, detallo su importancia para el acceso a la justicia, ya que en su artículo 6° y 7° manifestaron que la conciliación es un requisito de admisibilidad para diversos procesos legales, dándole un carácter obligatorio.

Arenas (2018b) resalto la importancia del uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, hecho que debería de ser fomentado por el gobierno más aún cuando el sistema judicial se encuentra saturado, y con al acceso a dichos mecanismos se ayuda evitar las cargas procesales en la vía judicial, logrando con ello dar un respiro también a los administradores de justicia asimismo, resaltó la importancia de todo documento emanado del acto conciliatorio por ejemplo servirá como un instrumento de título ejecutivo en el derecho, debido a que se configura como cosa juzgada; y en otros casos para dar validez al agotamiento de vías previas tal como la ley lo exige.

Los Congresistas de la República (2017b) mediante Decreto Legislativo N° 014-2008, regularon la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos por considerarlos muy importantes en la sociedad, entre ellos se tiene a la conciliación extrajudicial e hicieron mención sobre la gran importancia que tiene como medio para dar soluciones a conflictos cotidianos, ello sin acudir a la vía judicial y lograr disminuir una carga procesal en el aparato jurisdiccional saturado hoy en día.

Jiménez y Barrientos (2018) manifestaron la importancia de implementar políticas de, a nivel social, económico y en los marcos jurídicos-políticos, debido a que el conflicto ha existido desde tiempos remotos, denominado así a la paz como un estado de no conflicto o controversia, y la lucha por vivir en un estado de derecho y luchar contra la violencia, todo ello, en base a que la cultura de paz debe ser

garantizado por el estado, considerándolo como un derecho de cada individuo (p. 38).

Belloch (s.f.) quien cito a Cabero (1998), refirió que las tecnologías de la información y comunicación tienen tres puntos importantes que son la informática, microelectrónica y las telecomunicaciones que usan diversos instrumentos electrónicos como los videos, teléfonos, ordenadores, etc. que permiten conseguir realidades comunicativas básicamente hoy en día con el uso del internet, considerando a esta como la base para logra que dichas tecnologías funciones y sean de acceso de la población o de quien lo requiera.

Tagua (2016) manifestó que las nuevas tecnologías de información y comunicación en la vida diaria y sobre todo en el ámbito personal, ha cobrado una importancia muchas veces inigualable, y que el uso de herramientas o plataformas digitales son de uso constantes por los miembros de la sociedad de todo el mundo, hecho que ha sido considerado por muchos como una era digital, debido a que la mayoría de personas, empresas han manifestado su preferencia por dichos mecanismos digitales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es una cualitativa, Hernández (2016) manifestó que la investigación básica busca el conocimiento de una realidad o de algún fenómeno ocurrido en la naturaleza, para contribuir a una sociedad con avances y que ello responda a los retos de la humanidad, este tipo de investigación contribuirá al aumento de conocimiento los cuales servirán para responder incógnitas o que sirvan para otras investigaciones. (p. 358).

Asimismo, al respecto Folgueiras (2016b), expuso que la entrevista es considerada como herramienta para la realización de una investigación cualitativa, cuya finalidad es recopilar información necesaria y adecuada para su desarrollo en la que la conversación prima y es considerada como la más eficaz. (p. 3). En ese sentido la presente investigación cumple con los preceptos señalados anteriormente, debido a que con ello podemos comprender los acontecimientos que se están presentando en la actualidad a nivel mundial, como lo es la presencia del covid-19 y como ello ha paralizado al mundo entero, obligándolo a buscar nuevas soluciones u opciones en sus diversos sectores.

3.2. Categorías, subcategoría y matriz de categorización apriorística

Tabla 1
Categorización de datos

Categorías	Subcategorías	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3
Conciliación extrajudicial (miembros del ministerio de justicia, 2017)	Ley 26872 (miembros de congreso de la república, 2017)	Principio de equidad (Vargas, 2018)	Principio de confidencialidad (Gavino, 2018)	Principio de imparcialidad (Torres, 2016)
Gestión de calidad (Serrano, 2015)	Mecanismos alternativos de solución de conflictos (Hidalgo, 2016)	Cumplimiento de los plazos (Torelo, 2019)	Manual de conciliación (miembros del ministerio de justicia, 2017)	Labor del conciliador (miembros del ministerio de justicia, 2017)

Tecnologías de información y comunicación (Belloch, 2018)	Plataformas judiciales electrónicas (Valdivia, 2019)	Identificación electrónica (Núñez, 2017)	Actas electrónicas (Landilla, 2015)	Audiencias virtuales (Márquez, 2019)
---	--	--	-------------------------------------	--------------------------------------

3.3 Escenario de estudio

La presente investigación se llevará a cabo con participantes del distrito de san juan de Lurigancho en la urbanización zarate, asimismo los entrevistados serán personas naturales que se han visto afectadas para acceder a las MASC y conciliadores del Perú, todo ello con la finalidad de tener una participación tanto de los usuarios (lo que se encuentran inmersos dentro del conflicto), y sobre todo de los conocedores de la modalidad de solución de conflictos como son los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

3.4. Participantes

Tabla 2

Caracterización de participantes

Profesión	Especialidad	Lugar de trabajo	Experiencia	Código
Conciliador	Derecho de familia	Estudio propio	10 años	GPR 1
Conciliador	Derecho civil	Estudio propio	6 años	CPR 2
Abogado	Derecho civil	Estudio propio	4 años	MASZ 3
Abogado	Derecho civil	Estudio propio	5 año	MMCH4
Persona Natural	Derecho de familia	Estudio propio	8 años	EARA5

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como Técnica e instrumento para la recolección de datos del presente trabajo de investigación, se utilizará la entrevista, tal es así, que Folgueiras (2016c), expuso que la entrevista es considerada como herramienta para la realización de una investigación cualitativa, cuya finalidad es recopilar y adecuada para su desarrollo

en la que la conversación prima y es considerada como la más eficaz. (p. 3). Tal como se ha manifestado la técnica antes referida permitirá obtener la información necesaria, oportuna para poder llevar a cabo la intervención entre entrevistador y entrevistado.

3.6. Procedimientos

En la presente investigación se realizará a través de una ficha de entrevistados, las cuales se llevarán a cabo tal como se mencionó con anterioridad a través de las entrevistas, las cuales se dividen en diversos tipos y el cual según Sampieri (2014c) se dividen en entrevistas estructuradas, semiestructuradas y las entrevistas no estructuradas o abiertas, en la que la primera se caracteriza por ser un tipo estandarizado de manera rígida, secuenciada y dirigida; la segunda el investigador de manera previa realiza una planificación, existe un acotamiento en la información el cual servirá de guía para el entrevistado y en donde las preguntas abiertas están presentes y el entrevistado pueda añadir algunas matices que permitan obtener un valor añadido, y la tercera es la que no se realiza ningún tipo de guion con anterioridad y todo se construirá a partir de las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación tendrá como procedimiento las entrevistas semiestructuradas con preguntas a profundidad, y con ellos obtener una información importante desde el acotamiento del entrevistado.

3.7. Rigor científico

Sampieri (2015 E) manifestó que, durante el desarrollo de una investigación científica cualitativa, el objetivo es realizar un trabajo con objetividad y con estándares de calidad con la finalidad de cumplir con el rigor de la metodología utilizada durante toda la investigación, y con ello se señaló diversos criterios como: Dependencia, credibilidad, transferencia (aplicación de resultados), confirmación. (p. 471).

En ese sentido, se puede manifestar que el presente trabajo en cuanto a la dependencia , se ha realizado la recolección de datos (a través de las fuentes),

realizadas por diversos investigadores con un grado de similitud en la información con interpretaciones coherentes, respecto de la credibilidad; existe una captación del planteamiento y los diversos puntos de vista, evitando distorsiones y respecto de la transferencia; es que, en el presente trabajo es que se ha obtenido con toda la investigación obtener una idea general de la problemática estudiada a lo largo de la presente investigación, con la finalidad de que el lector al tener algún cuestionamiento el investigador intentará mostrar su perspectiva de como encajan los resultados de campo produciéndose así, la transferencia. Por último, se tiene la confirmación; el presente trabajo se ha realizado con información veraz, utilizando la triangulación, auditoría, seguimientos, todo ello con la finalidad de tener una información confirmada.

3.8. Método de análisis de datos

En el presente trabajo se utilizará el programa ATLAS. Ti, programa que proporciona instrumentos localizadores y también codificaciones para realizar una evaluación de todo el contenido de los diversos textos, los cuales son cargados en dicho programa. Asimismo, este tiene como finalidad primordial analizar los datos de la investigación de enfoque cualitativo y la cual podrá facilitar el proceso de una cantidad considerable de los textos, y con ello brindará una agilización de las actividades para un análisis cualitativo y su posterior interpretación de la investigación. (Jiménez, 2020)

En ese sentido, el presente trabajo todos los datos obtenidos mediante la investigación realizada, han sido utilizadas con la finalidad de darle una lógica que amerita un proyecto de investigación, y de ese modo obtener una respuesta acertada.

3.9. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos en la presente investigación es necesario resaltar su gran importancia al momento de haberlo realizado, ya que con ello se garantiza la calidad en temas de ética de investigación el cual es un gran beneficio para quien ha realizado el presente trabajo, tal es así, que dentro de los aspectos éticos más importantes se puede señalar lo siguiente: ética en la investigación, relevancia en datos y respeto por la autoría de las fuentes utilizadas.

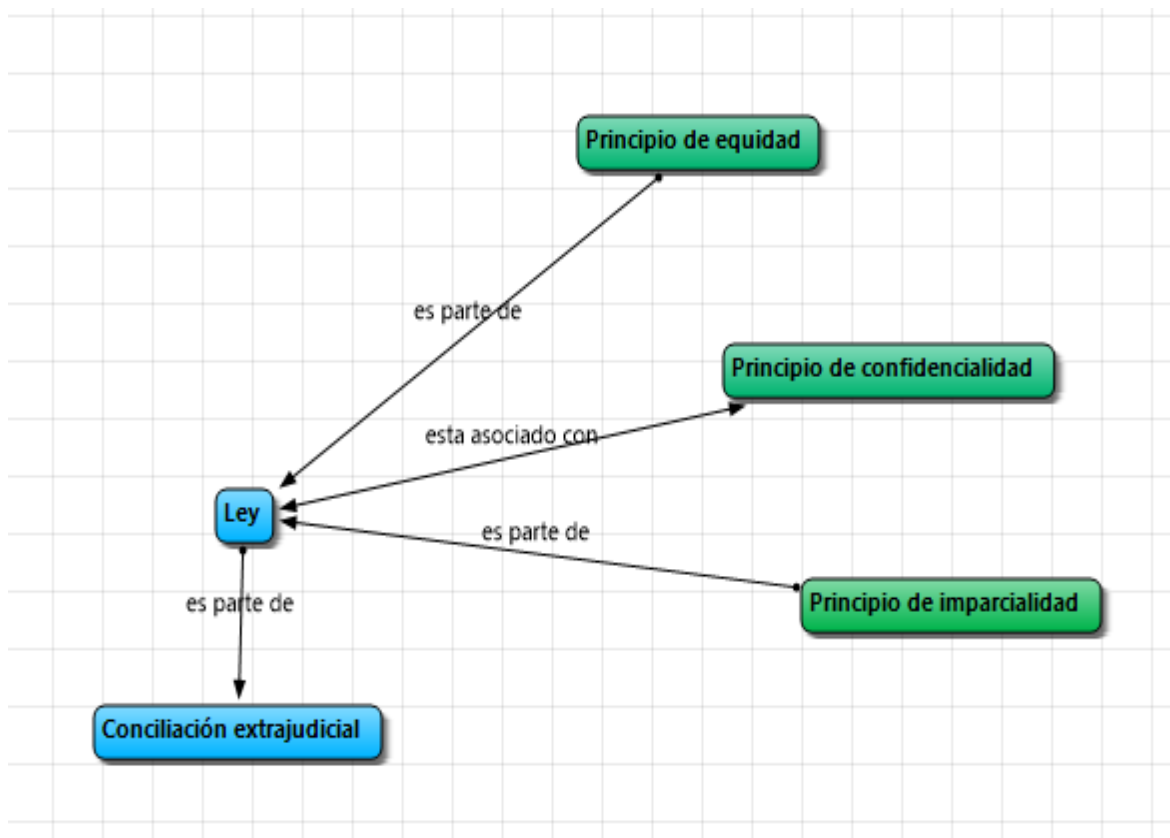
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Categoría 1: Centro de conciliación extrajudicial.

Las labores en el Centro de Conciliación se han visto gravemente afectadas, se suprimió totalmente la atención en las oficinas, se suspendieron los procedimientos que se estaban tramitando y se perjudicó en gran medida a los usuarios, más aún al no poder atenderlos virtualmente debido a que nuestra normativa no contempla la posibilidad de acceder a ese tipo de atención. Lamentablemente con la suspensión de labores por el estado de emergencia se perjudicó no sólo el acceso a la justicia, y al usuario que no podía demandar mientras no concluía previamente al procedimiento conciliatorio, sino también al personal que labora en el Centro de Conciliación, quienes se vieron si la posibilidad de continuar percibiendo sus ingresos de manera intempestiva y por muchos meses.

Tabla 1

Red de centros de conciliación



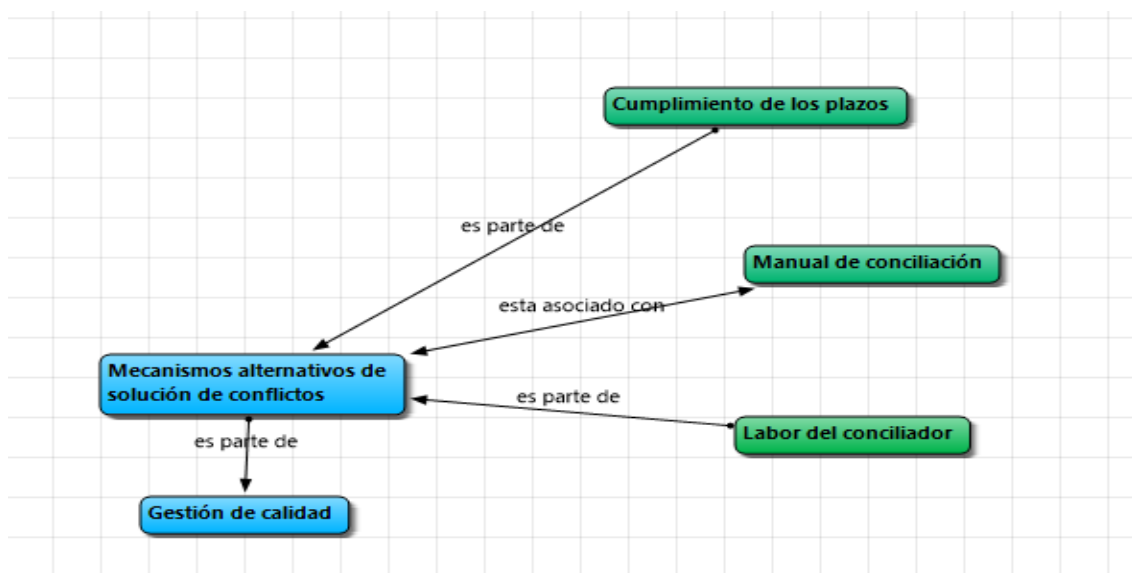
Categoría 2: Gestión de calidad

La identificación digital en tiempos de estado de emergencia dentro de los centros de conciliación extrajudicial es sumamente importante para que de esa manera se obtengan actas, sin vicios de nulidad futuras. En los periodos de cuarentena estricta, no se abrió el centro de conciliación, perjudicando no solo económicamente, sino retrasando mucho trabajo, y posteriormente en este Estado de Emergencia, ha habido ciertos protocolos al que hemos tenido que acudir, ocasionando más gastos. Actualmente la identificación digital se puede dar de tres formas, de manera escaneada en un documento en pdf, así como también de forma electrónica por medio del documento de identidad nacional electrónica y la firma biométrica, utilizada en notarias.

En tiempos de estado de emergencia sanitaria hubo muchos centros de conciliación que permanecieron cerrados, motivo por el cual no hubo una gestión de calidad dentro de los centros de conciliación extrajudicial, ya que los mismos se encontraban limitados en brindar sus servicios, lo mismo para conciliaciones efectuadas en la Demuna. Ante esa situación la propuesta de realizarse una gestión virtual, otorga calidad a este tipo de mecanismo de resolución de conflictos, para que las partes no se vean en la necesidad de llevar sus conflictos a vía judicial.

Tabla 2

Red de gestión de calidad



Categoría 3: Tecnologías de información y comunicación

Se considera que los ciudadanos ven restringidos sus derechos para acceder a los MARC, ya que muchas veces no pueden trasladarse hasta el centro de conciliación en forma presencial, pero desean iniciar un procedimiento conciliatorio o asistir a conciliar como invitados, pero la falta de acceso a medios de comunicación modernos como el internet imposibilitan su voluntad y restringen su derecho. Del mismo modo si no pueden o no desean delegar poder para este tema, el cual también conlleva el cumplimiento de toda una formalidad tediosa y costosa, con lo que se evidencia que su derecho está limitado y ni qué decir en los estados de emergencia con cuarentena obligatoria en la que no tienen la posibilidad ni siquiera de consultar sus asuntos con especialistas en conciliación. Es necesaria la implementación de las nuevas tecnologías debido a que en plena época de emergencia sanitaria se ven muchos casos en donde las personas han tenido conflicto de intereses, mismos que pueden ser solucionados por medio de conciliaciones, sin la necesidad de llegar a generar mayor carga procesal a los juzgados.

Figura 3

Red de tecnologías

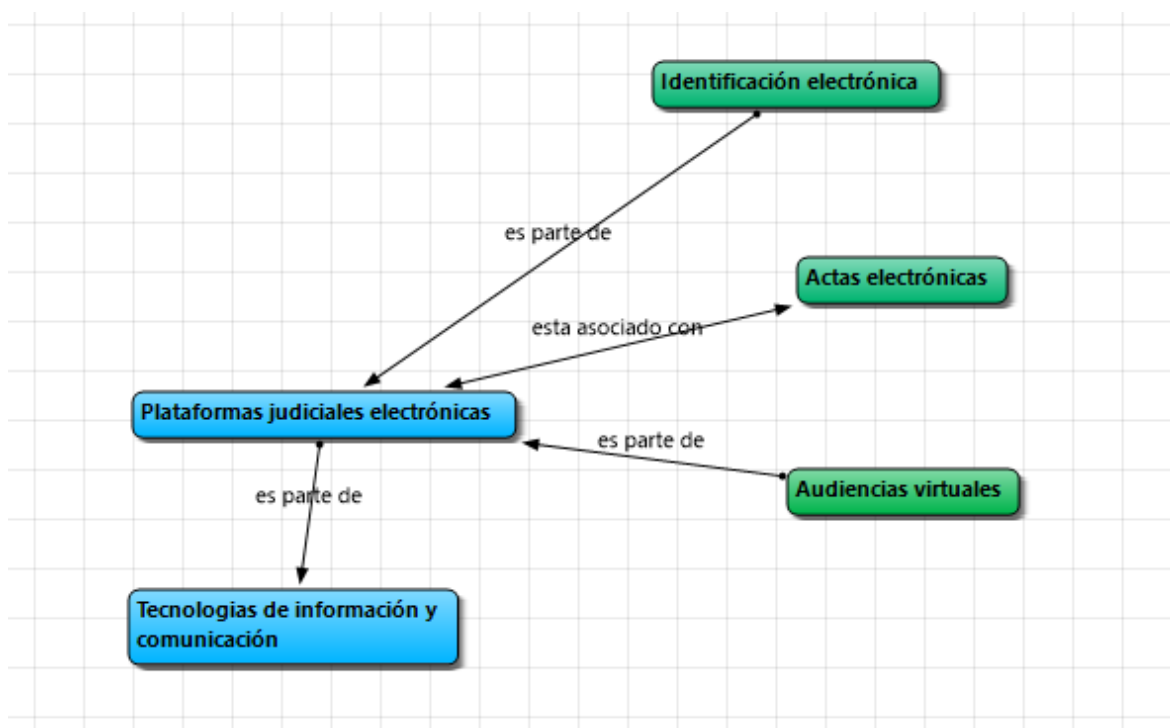


Figura 1:
Red de información

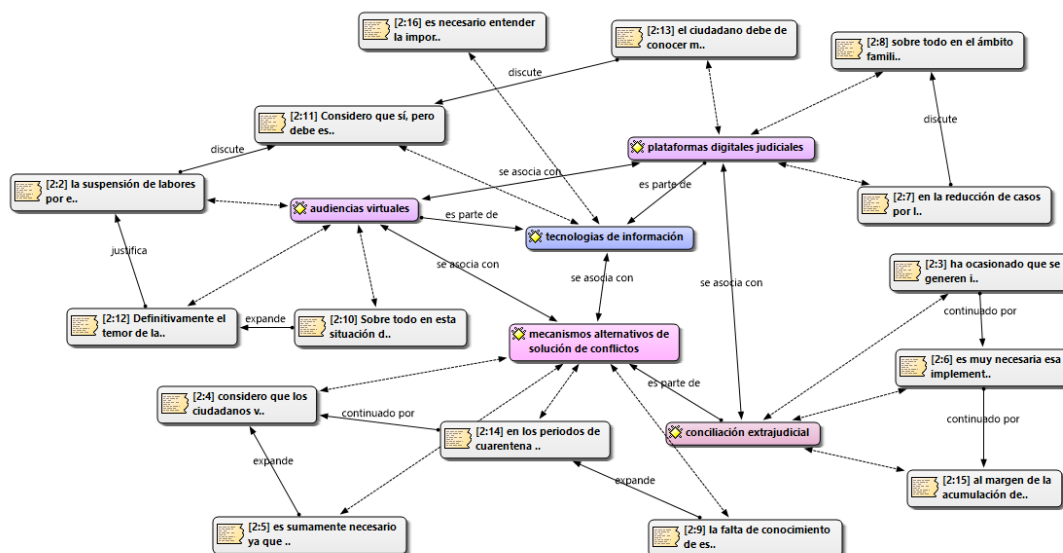


Figura 2:
Nube de palabras



En cuanto al primer hallazgo, con referente a las medidas inmediatas que se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en

estado de emergencia, el entrevistado GPR1 considera que, las labores en el Centro de Conciliación se han visto gravemente afectadas, se suprimió totalmente la atención en las oficinas, se suspendieron los procedimientos que se estaban tramitando y se perjudicó en gran medida a los usuarios, más aún al no poder atenderlos virtualmente debido a que nuestra normativa no contempla la posibilidad de acceder a ese tipo de atención. Lamentablemente con la suspensión de labores por el estado de emergencia se perjudicó no sólo el acceso a la justicia, y al usuario que no podía demandar mientras no concluía previamente al procedimiento conciliatorio, sino también al personal que labora en el Centro de Conciliación, quienes se vieron si la posibilidad de continuar percibiendo sus ingresos de manera intempestiva y por muchos meses, por otro lado CPR2 señala que, las medidas inmediatas que se adaptaron para la solución de conflictos de intereses, se resumen a innovar con las tecnologías de información, modificando la ley de conciliación extrajudicial, permitiendo audiencias virtuales, respetando de esa manera la emergencia sanitaria que se vive en el país.

En ese mismo lineamiento, MASZ3 coincide con el entrevistado MMCH4 en el punto de que, definitivamente existe el temor de las personas a contagiarse del covid-19, asimismo las personas prefieren cuidarse en sus casas y no asistir a los centros de conciliación extrajudicial a solucionar todo tipo de inconvenientes o conflictos de intereses que tengan, ya sea en la familia o frente a la sociedad; asimismo en los tiempos de cuarentena estricta, no se abrió ningún centro de conciliación, esto perjudicó no solo económicamente, sino retrasando mucho trabajo, que a posteriori en el Estado de emergencia, hubieron luego ciertos protocolos al que los peruanos han tenido que acudir, lo que provocó que poco a poco los centros de conciliación extrajudicial aperturen, pero señalando muchos centros como fecha de conciliación días antes de la pandemia. Por otro lado, el entrevistado EARA5 señala que, las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial solo han perjudicado o limitado a los conciliadores para que los mismos puedan incentivar a nuevas medidas o posibilidades de solucionar su conflicto de intereses.

Como primer comentario, ante la problemática de que, por motivo de pandemia, la mayoría de centros de conciliación, por no decir todos los centros, no

laboraron, sin embargo, algunos centros de conciliación privados si comenzaban sus labores presenciales, sin cumplir con las medidas de seguridad sanitaria, modificando inclusive la fecha para que sea considerada valida el acta, del mismo modo, solo se realizaban actas de mutuo acuerdo, es decir, aquellas que se realizan en el momento, cuando las dos partes están presentes para firmar la acta correspondiente.

Como segundo hallazgo, con referente a si es importante la conciliación extrajudicial como un derecho para el acceso a la justicia, el entrevistado GPR1 considera que, la pandemia ha ocasionado que se generen incumplimientos de pago de deudas con entidades financieras, así como pensiones alimenticias, contratos de mutuo dinerario, hipotecas, rentas y otros. Esto ha generado nuevos y numerosos conflictos que deberían ser resueltos por medio de mecanismos alternativos como la conciliación para evitar un colapso en el sistema judicial. Asimismo, el entrevistado GPR2 considera que, la conciliación extrajudicial es una oportunidad para solucionar todo tipo de controversias, sin la necesidad de llegar a un litigio judicial dentro de los tribunales de justicia del país; de igual modo el entrevistado MASZ3 expresa que, si es importante la conciliación extrajudicial, sin embargo la falta de conocimiento de éstos medios alternativos que pueden ser de mucha utilidad para la mayoría de las personas, pero por desconocimiento de la existencia de las mismas no las usan, por otro lado, debido a la falta de medios económicos para poder acceder a una conciliación extrajudicial en un centro privado.

En ese mismo lineamiento, el entrevistado MMCH4 discute con Heras (2015) en que, no todos los sujetos de derecho conocen los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y aquellos que lo conocen, prefieren solucionar sus conflictos de intereses en centros de conciliación inmersos en una entidad pública, para que no tengan inconvenientes con los gastos. Por otro lado, Olivari (2017) considera que, es importante que todos los sujetos deseen conciliar antes de iniciar un litigio, para que de esa manera puedan evitarse conflictos judiciales largos, tediosos, y costosos para las partes. Asimismo, Acevedo y Rojas (2016) señalan que, el acceso a la justicia se da principalmente y ordinariamente por vía judicial, sin embargo, debido a los largos y tediosos procesos en los que un juez se ve inmerso,

al igual que la gran carga procesal que existe en Lima, se implementaron mecanismos alternativos de solución de conflictos, con la finalidad de brindar calma entre la controversia de las partes, es importante señalar que en tiempos de estado de emergencia sanitaria se buscó la manera de que los centros de conciliación extrajudicial puedan seguir realizando sus actividades, es por ello que con la ley N° 31165 se permite la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos y otros similares, dictando disposiciones para optimizar el funcionamiento del sistema conciliatorio.

Como comentario, ahora con la nueva emisión de ley N° 31165 se permite la realización de la audiencia de conciliación por medios electrónicos y otros similares, con ello dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento de los procedimientos de conciliación, tal es así, que se ampliaron las formas de realizar la audiencia de conciliación, esto permite que se lleve a cabo a través de medios electrónicos con la finalidad de proteger la integridad y la salud de todos los justiciables. Por otro lado, la autorización y supervisión de los centros y los centros de formación y capacitación se puede realizar también a través de medios electrónicos.

Como tercer hallazgo, con referente a la necesidad del acceso a la solución de conflictos vía extrajudicial en las diferentes ramas del derecho, se debe señalar que, el entrevistado GPR1 considera que, en tiempos de pandemia se ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años, por lo mismo el aumento de divorcios y solicitudes de pensión de alimentos, así como requerimientos de desalojo, incumplimiento de deudas, falta de pago de renta, entre otros; todo ello promoviendo una cultura de conflicto, mismo que podría ser solucionado con la apertura de centros de conciliación extrajudicial, pero se veían imposibilitados de realizar conciliaciones ejecutables para buscar la lucidez de las controversias. Asimismo, el entrevistado GPR2 la pandemia ha desencadenado mayores conflictos de naturaleza jurídica en la población por la pandemia, debido a los distintos factores que han provocado diferentes circunstancias de conflicto entre las familias.

En ese mismo lineamiento, el entrevistado MMCH4 considera que el acceso a la solución de conflictos mayormente se da por vía civil, mas no penal, debido a

que no todos los casos o conflictos de intereses son conciliables, incluso no son obligatorios, lo que coincide con el entrevistado MASZ3 señala que, la conciliación es una herramienta que solo busca la solución de materias meramente conciliables, de carácter opcional, teniéndose a la conciliación como institución, como finalidad y como procedimiento, se entiende a primera vista que la conciliación busca la unión de las partes o las solución a sus conflictos de intereses, sin embargo en la práctica esto no siempre se pueda observar, debido a que no siempre se llegan a un acuerdo entre las partes, en otros casos una de las partes no asiste al proceso de conciliación, entre otras características de este mecanismo innovador.

Como tercer comentario, se puede manifestar que toda conciliación tiene como finalidad el bienestar y la amenidad entre las partes, hay casos en donde las partes no encuentran un punto medio para poder conversar y llegar a un acuerdo en sus diferencias, ya sea por deudas, desalojo, entre otras particularidades; pero ante esa situación el conciliador extrajudicial es el organizador y encargado de brindar estrategias de solución a sus conflictos de intereses, siempre en cuando sea acorde a la legalidad, esto se da en la audiencia de conciliación, misma que es relevante debido al conversatorio y a la dilucidación de ideas que habrá entre las partes.

Como cuarto hallazgo, con referente a la importancia de no dejar de impartir una cultura de paz en tiempos de estado de emergencia sanitaria, el entrevistado MMCH4 señala que, es importante comprender la importancia que tienen las tecnologías de información y comunicación para así poderlas aplicar correctamente y obtener lo que se anhela con ellas, es decir una solución y mejor manejo del proceso en la sociedad, es por ello que es relevante considerar la mejora de la conciliación adaptándose a la modernidad con la que sea manejan los documentos electrónicos hoy en día o con similitud al expediente judicial electrónico del Poder Judicial, por otro lado Ortega (2015) señala la importancia de innovar y adaptarse a ésta nueva realidad, tanto en el ámbito del arbitraje y la conciliación extrajudicial, sin mencionar que con la nueva ley se está dando audiencias virtuales de conciliación, pero debe de existir un reglamento que verifique el buen trato y la imparcialidad del conciliador para crear un clima de solución, mas no de litis futuro.

Bajo esa misma perspectiva, el entrevistado MAZZ4 considera que, todo ciudadano debe de conocer mediante estos medios los beneficios que acarrea la utilización de mecanismos alternativos para solucionar las disputas jurídicas y no necesariamente recurrir al poder judicial, mucho menos a un centro de conciliación exponiéndose al virus covid-19. Es importante no solo pensar en los centros de conciliación, sino también en los ciudadanos que desean justicia pronta y económica al alcance de sus posibilidades adquisitivas, ya que el covid-19 ha logrado perjudicar a nuestra sociedad moderna, no solo de manera social, sanitaria, e inclusive familiar, también ha perjudicado los ingresos de muchas familias, provocando un gran incremento de desempleos y por ende menor capacidad adquisitiva de las familias, quienes ya se ven imposibilitados a contratar un abogado particular o recurrir a vía judicial.

Como último hallazgo, respecto a los medios tecnológicos en el periodo de emergencia sanitaria para el acceso a los mecanismos de solución de conflictos, el entrevistado CPR3 expresa que, es vital para muchos ciudadanos esta nueva modalidad, sobre todo ahora en tiempos pandémicos, pero debería tener un mecanismo que aplique estas tecnologías de información y comunicación, que asegure la verdadera voluntad de las partes sin recibir algún tipo de coacción para que puedan aceptar alguna acción de la cual luego se arrepienta y sea objeto de otro proceso dentro de la vía judicial por medio de una demanda de ejecución de conciliación; del mismo modo el entrevistado GPR1 considera que, es muy necesaria la implementación, sobre todo en esta época en la que el mundo entero se mueve por la tecnología y el tiempo es un factor primordial en la vida económica de las personas, por lo que la implementación de estas tecnologías en los procedimientos de solución de conflictos contribuiría en gran medida a una cultura de paz en la sociedad y por ende sociedades más prósperas.

En ese mismo lineamiento, MAZZ4 señala que, es importante comprender la importancia de las tecnologías de información y comunicación para así poderlas aplicar correctamente y obtener la solución a los conflictos, es decir los medios de comunicación son esenciales para impartir cultura de paz en nuestra sociedad. Por otro lado, el entrevistado CPR2 señala que, debe de estar muy bien implementada la tecnología de información y comunicaciones, ya que ayudaría a que llegara a

más personas recudiendo los costos de accesibilidad facilitando que más personas sobre todo de bajos recursos puedan utilizar estas herramientas o mecanismos para resolver sus conflictos de manera pacífica y voluntaria. Por otro lado, los medios de tecnología que se usan actualmente con la finalidad de cubrir las necesidades son el zoom, meet, y demás plataformas digitales donde el conciliador puede estar cerca a las partes realizando su labor a fin de cubrir sus necesidades.

Como último comentario, es importante la implementación de los medios de tecnología e información, sin embargo, también es preciso señalar que, no siempre estas plataformas traen beneficios para las partes, si bien es cierto han provocado el avance celeril de la solución de conflictos de intereses por medio de la audiencia de conciliación extrajudicial, pero también provocan que no exista una personalización en el momento de la audiencia, logrando con ello una audiencia en donde las partes se ven discordantes, ya que es importante la interacción directa entre el conciliador y las partes.

V. CONCLUSIONES

Como primera conclusión, las medidas que se adoptaron para el acceso a los medios alternativos de solución de conflicto son las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, ésta nueva modalidad trajo grandes ventajas y desventajas, logrando consigo nuevas formas de elaborar una audiencia de conciliación extrajudicial, debido a que con las audiencias virtuales se ha provocado no solo abastecer las necesidades de los conciliantes, sino dar una solución a los conflictos de intereses, que en estos tiempos se ha provocado en vista de la coyuntura mundial.

Asimismo, si es importante la conciliación extrajudicial como un derecho de acceso a la justicia, porque se observa que en tiempos pandémicos se ha generado una sobrecarga de conflictos de intereses, de diversos índoles, ya sea en el ámbito familiar, social, amical, entre otros; esto provocó que muchos ciudadanos, al no contar con medios alternativos de solución de conflictos, no tuvieron más opción que ir a vía judicial, lo cual es costoso y bastante largo.

Finalmente, con la apertura de los centros de conciliación, dando pie a que las audiencias se realicen de manera virtual, ha traído grandes beneficios a las partes conciliantes, así como a los centros de conciliación y conciliadores extrajudiciales; es menester señalar que, indirectamente influye esto en el Poder Judicial, debido a que a más casos solucionados, menos carga procesal para cada distrito judicial, lo que provocaría que los jueces den mayor importancia a conflictos aún más complejos en vía judicial.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las medidas inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia, sean reglamentadas a fin de lograr un orden en el momento en el que dos partes deseen realizar un acuerdo o al menos iniciar una conversación en vísperas de solucionar su conflicto de intereses.

Asimismo es importante señalar que si existía la necesidad del acceso a la solución de conflicto de intereses para la solución de una controversia, debido a que las circunstancias lo ameritaban, se recomienda que la implementación de las nuevas tecnologías no solo sean reglamentadas, sino que el Ministerio de Justicia capacite constantemente a los conciliadores para que puedan brindar un mejor servicio a los conciliantes, inclusive considerar las notificaciones virtuales para citación a audiencia.

Se recomienda que el Ministerio de Justicia promueva nuevas formas de llegar al público en general para que opten por la conciliación y el arbitraje como posibles soluciones a sus conflictos de intereses, considerando además que estos mecanismos son bastante cómodos para todas las personas y rápidos al buscar la solución por medio de un conversatorio entre el conciliador como guía y las partes.

Finalmente se recomienda que, se realicen constantes fiscalizaciones, ya sea presenciales o virtuales a centros de conciliación extrajudicial y centros de dirección en formación de conciliadores, para que los mismos cumplan con todas las medidas adecuadas y brinden un servicio óptimo para sus conciliantes, asimismo revisen las actas de conciliación, para establecer si está conforme a los lineamientos de la ley de conciliación extrajudicial y sus modificaciones vigentes.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. y Rojas, Z. (2016). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862016000100003&lang=es
- Arenas. J. (2018). Los documentos de la conciliación extrajudicial en sede judicial, <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.6>
- Belloch. C. (s.f). Las Tecnologías de la Información y comunicación en el aprendizaje, <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Del Pozo, F., Jiménez, F. y Barrientos, A. Pedagogía social y Educación Social en Colombia: cómo construir la cultura de paz comunitaria en el postconflicto. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/zona/article/view/9086/214421442806>
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista, recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Heras, M. (2015) El impacto de las nuevas tecnologías en la modernización de la administración de justicia, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58505>
- Hidalgo, D., Ortiz, C., Lobatón, J., Huamaní, P. y Mezones, E. (2016). Mecanismos Alternativos para la solución de Controversias, <https://scielosp.org/article/rpmesp/2016.v33n3/567-573/>
- Illera, M. (2017). La formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia, <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/17860>

- Klyukovskaya, I., Demchenko, T., Gabrilyan, R., Kardanova, A., y Popova, L. (2017). Resolución de conflictos legales en el derecho consuetudinario de los pueblos del mundo, <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85041682271&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=mediation+and+conciliation&st2=law&sid=155bf8b344e724320ca6aebba78fbc07&sot=b&sdt=b&sl=66&s=%28TITLE-ABS-KEY%28mediation+and+conciliation%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28law%29%29&relpos=17&citeCnt=1&searchTerm=>
- Los congresistas de la República. (2017). Decreto Supremo N° 014- 2008, https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/22_compendio.pdf
- Los congresistas de la República. (2017). Ley N° 26872, <http://cdn01.pucp.education/carc/wp-content/uploads/2017/07/05210616/ley-de-conciliacion-ley-n-26872.pdf>
- Miembros del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). Manual de Conciliación Extrajudicial. Lima.
- Musjtari, D., Riyanto, B. y Setyowati, R. (2019). Reformulación de la mediación en la solución de controversias, <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85075030194&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Reformulation+of+mediation+in+dispute+settlement+on+islamic+banking&st2=&sid=e85fa0d6c095894bcc2219cec6f0a63a&sot=b&sdt=b&sl=82&s=TITLE-ABS-KEY%28Reformulation+of+mediation+in+dispute+settlement+on+islamic+banking%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Olivari, V. (2017). Obligación del conciliador prescrita en el Artículo 44 numeral 4 del D.S 014- 2008- JUS y su incidencia en el derecho de acceso a la justicia, <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12407/Olivari%20Arias%20Victor%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. (2015). Metodología de la Investigación, <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Silvera, A. (2015). La conciliación, herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85712015000100008&lang=es

Sungatullina, L., Izmailov, R. y Mikhaylov, A. (2019). La mediación como solución alternativa de disputas: análisis legal, práctica extranjera y perspectiva en Rusia, <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078782623&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=mediation+and+conciliation&st2=law&sid=155bf8b344e724320ca6aebba78fbc07&sot=b&sdt=b&sl=66&s=%28TITLE-ABS-KEY%28mediation+and+conciliation%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28law%29%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=>

Tagua. M. (2016). Las TIC, su importancia en la actualidad y el mercado laboral, <http://www.unidiversidad.com.ar/las-tic-su-importancia-en-la-actualidad-y-el-mercado-laboral>

Vatuk, S.(2015). El tribunal de mujeres en India: un organismo alternativo de resolución de disputas para mujeres en peligro, <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84979099332&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=The+%22women%27s+court%22+in+India&st2=&sid=1eecfb539f4dfb4079c2426b64e15c6&sot=b&sdt=b&sl=43&s=TITLE-ABS-KEY%28The+%22women%27s+court%22+in+India%29&relpos=3&citeCnt=5&searchTerm=>

Zapata, O. (2015) La conflictividad social de naturaleza sociambiental en el Perú y su incidencia en la Seguridad Nacional, <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/199888/1/TESIS%20DOCTORAL%2003%20Mayo%20CAEN.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Declaración de consentimiento informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO¶

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Implementación de las TIC como medidas inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria"¶

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:¶

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.¶

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.¶

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.¶


Lima, 15 de abril del 2021¶

¶

Nombre del participante:¶

Ginna Panaifo Ramírez¶

DNI: 10611083¶


FIRMA¶

¶



Investigadora¶

Samy Paola Susnabar Poma¶

DNI: 46185926¶

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Implementación de las TIC como medidas inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria"

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 28 de abril del 2021

Nombre del participante:

CARLOS PAULINO ROMEROS

DNI: 41383051



FIRMA



Investigadora

Samy Paola Suasnabar Poma

DNI: 46185926

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Implementación de las TIC como medidas Inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria"

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 15 de abril del 2021

Nombre del participante:

MIGUEL AUGUSTO ZUCCHETTI ZARATE

DNI: 20567832



Investigadora

Samy Paola Suasnabar Poma

DNI: 46185926

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO¶

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Implementación de las TIC como medidas Inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria"¶

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:¶

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.¶

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.¶

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.¶

Lima, 15 de abril del 2021¶

¶

Nombre del participante: ¶

Mayra Milena Cabrera Huacho¶

DNI: 46764453¶

¶



¶

Investigadora¶

Samy Paola Suasnabar Poma¶

DNI: 46185926¶

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO¶

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Implementación de las TIC como medidas Inmediatas para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos en estado de emergencia sanitaria"¶

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:¶

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.¶

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.¶

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma. ¶

Lima, 15 de abril del 2021¶


¶

Nombre del participante: ¶

Edwin Aurelio Rivas Alva ¶

DNI: 07448080¶

¶

 FIRMA¶
--



_____¶

Investigadora¶

Samy Paola Suasnabar Poma¶

DNI: 46185926¶

Anexo B: Consentimiento informado



Entrevista a Profundidad

Dirigido a especialistas en el ámbito Derecho Civil

Título: Beneficios del divorcio convencional realizándose en centros de conciliación.

Nombre del entrevistado: ~~Gianna Panaiño~~ Ramirez

Edad: ~~49~~

Sexo: Femenino

Ocupación: Abogado- Conciliadora

Entrevistador: ~~Samy~~ Paola Suasmabar Poma

Preguntas claves:

1. **¿De qué manera ha visto afectada las labores en los centros de conciliación debido al estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos?**

Las labores en el Centro de Conciliación se han visto gravemente afectadas, se suprimió totalmente la atención en las oficinas, se suspendieron los procedimientos que se estaban tramitando y se perjudicó en gran medida a los usuarios, más aún al no poder atenderlos virtualmente debido a que nuestra normativa no contempla la posibilidad de acceder a ese tipo de atención.

Lamentablemente con la suspensión de labores por el estado de emergencia se perjudicó no sólo el acceso a la justicia, y el usuario que no podía demandar mientras no concluía previamente el procedimiento conciliatorio, sino también al personal que labora en el Centro de Conciliación, quienes se vieron sin la posibilidad de continuar percibiendo sus ingresos de manera intempestiva y por muchos meses.

-
2. **¿Cree Ud. que la pandemia ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años?**

Sí, considero que así es, ya que, por ejemplo, ha ocasionado que se generen incumplimientos de pago en deudas con entidades financieras, así como por pensión de alimentos, por contratos de mutuo dinerario, por hipotecas, por rentas y otros. Todo esto ha generado nuevos y numerosos conflictos que deberían ser resueltos por medio de mecanismos alternativos como la conciliación para evitar un colapso en el sistema judicial.

3. **¿Ud. considera que existe una limitación en cuanto al uso de los derechos de cada individuo para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos?**

Sí, considero que los ciudadanos ven restringidos sus derechos para acceder a los MARC, ya que muchas veces no pueden trasladarse hasta el centro de conciliación en forma presencial pero desean iniciar un procedimiento conciliatorio o asistir a conciliar como invitados, pero la falta de acceso a medios de comunicación modernos como el internet imposibilitan su voluntad y restringen su derecho. Del mismo modo si no pueden o no desean delegar poder para este tema, el cual también conlleva el cumplimiento de toda una formalidad tediosa y costosa, con lo que se evidencia que su derecho está limitado y ni qué decir en los estados de emergencia con cuarentena obligatoria en la que no tienen la posibilidad ni siquiera de consultar sus asuntos con especialistas en conciliación.

4. **¿Considera que es necesario la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos?**

Sí, considero que es sumamente necesario ya que aliviana en gran medida el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos y abriría la posibilidad a resolver los conflictos de una manera más sencilla lo cual también serviría de incentivo para aquellos que se muestran incrédulos a la efectividad de esta vía previa.

5. **¿Cree que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, ayudarían a seguir impartiendo la cultura de paz en la sociedad?**

Sí, considero que es muy necesaria esa implementación sobre todo en esta época en la que el mundo entero se mueve por la tecnología y el tiempo es un factor primordial en la vida

económica de las personas, por lo que la implementación de estas tecnologías en los procedimientos de solución de conflictos contribuía en gran medida a una cultura de paz en la sociedad y por ende sociedades más prósperas.

15 de abril del 2021



Firma

Entrevista a Profundidad

Dirigido a especialistas en el ámbito Derecho Civil

Título: Beneficios del divorcio convencional realizándose en centros de conciliación.

Nombre del entrevistado: Carlos ~~Panaifo~~ Ramírez

Edad: ~~44~~

Sexo: Masculino

Ocupación: Abogado- Conciliador ~~esp.~~ familia

Entrevistador: ~~Samy Paola~~ Suasnabar Poma

Preguntas claves:

1. **¿De qué manera ha visto afectada las labores en los centros de conciliación debido al estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos?**

Respuesta: Principalmente, en la reducción de casos por llevar, por ende en la reducción de ingresos económicos y en la falta de diligencia por parte del ministerio de justicia, por su incapacidad de poder poner en práctica las audiencias virtuales.

2. **¿Cree Ud. que la pandemia ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años?**

Respuesta: Claro que sí, sobre todo en el ámbito familiar, por el aumento de divorcios y solicitudes de pensión de alimentos y por el lado civil en los requerimientos de desahajo, en su mayoría por falta de pago de la renta y diversas deudas por diferentes razones.

3. **¿Ud. considera que existe una limitación en cuanto al uso de los derechos de cada individuo para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos?**

Respuesta: Considero que sí, sobre todo por la falta de conocimiento de estos medios alternativos que pueden ser de mucha utilidad para la mayoría de las personas, pero por desconocimiento de la existencia de las mismas no las usan, y por otro lado por la falta de medios económicos para poder acceder por ejemplo a una conciliación extrajudicial de un centro de conciliación privado.

4. **¿Considera que es necesario la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos?**

Respuesta: Sobre todo en esta situación de pandemia, considero que sí, pero debería tener un mecanismo que aplique estas tecnologías de información y comunicación, que asegure la verdadera voluntad de las partes sin coacción alguna, para ser precisos que se asegure que son las partes las que están voluntariamente definiendo sus acuerdos y no presionados por terceros ajenos que no se puedan visualizar en una audiencia virtual, por ejemplo.

5. **¿Cree que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, ayudarían a seguir impartiendo la cultura de paz en la sociedad?**

Respuesta: Considero que sí, pero debe estar muy bien implementado, además ayudaría a que llegara más personas reduciendo sus costos de accesibilidad, facilitando que más personas sobre todo de bajos recursos puedan utilizar estas herramientas o mecanismos para resolver sus conflictos de manera pacífica y voluntaria.

15 de abril del 2021



FIRMA

Firma

Entrevista a Profundidad

Dirigido a especialistas en el ámbito Derecho Civil

Título: Beneficios del divorcio convencional realizándose en centros de conciliación.

Nombre del entrevistado: Miguel Augusto ~~Zucchetti~~ Zarate

Edad: 47

Sexo: Masculino

Ocupación: Abogado

Entrevistador: ~~Samy~~ Paola Suasnabar Poma

Preguntas claves:

1. **¿De qué manera ha visto afectada las labores en los centros de conciliación debido al estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos?**

R.- Definitivamente el temor de las personas a contagiarse de este muchas veces letal virus ha hecho que las personas prefieran cuidarse en sus casas y no asistir a los centros de conciliación.

2. **¿Cree Ud. que la pandemia ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años?**

R.- Definitivamente si dado entre otros factores el estado mental en que vivimos.

3. **¿Ud. considera que existe una limitación en cuanto al uso de los derechos de cada individuo para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos?**

4. R.- Si.

5. **¿Considera que es necesario la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos?**

R.- Definitivamente sí, el ciudadano debe de conocer mediante estos medios los beneficios que acarrea la utilización de mecanismos alternativos para solucionar sus disputas jurídicas y no necesariamente recurrir al poder judicial siendo este lo último donde se debe acudir.

6. **¿Cree que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, ayudarían a seguir impartiendo la cultura de paz en la sociedad?**

R.- Definitivamente sí, los medios de comunicación son esenciales para impartir cultura de paz en nuestra sociedad.

17 de abril del 2021



Miguel A. Zucchetti Zarate
CAC. 43075
ABOGADO

Firma

Entrevista a Profundidad

Dirigido a especialistas en el ámbito Derecho Civil

Título: Beneficios del divorcio convencional realizándose en centros de conciliación.

Nombre del entrevistado: Mayra Milena Cabrera Huacho

Edad: 29

Sexo: femenino

Ocupación: Abogada

Entrevistador: ~~Samy~~ Paola Suasnabar Poma

Preguntas claves:

1. **¿De qué manera ha visto afectada las labores en los centros de conciliación debido al estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos?**

Bueno en los periodos de cuarentena estricta, no se abrió el centro de conciliación, perjudicando no solo económicamente, sino retrasando mucho trabajo, y posteriormente en este Estado d Emergencia, ha habido ciertos protocolos al que hemos tenido que acudir, ocasionando más gastos.

2. **¿Cree Ud. que la pandemia ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años?**

Si, al margen de la acumulación de procesos que se han quedado estancados por la pandemia, se puede ver día a día la problemática de la falta de trabajo, y pérdidas de empleo, que han repercutido en más delincuencia, así como pensiones de alimentos en su mayoría impagas por esta pandemia.

3. ¿Ud. considera que existe una limitación en cuanto al uso de los derechos de cada individuo para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos?

No, lo que existe es una limitación de conocimiento sobre ello, el saber que puede resolver un conflicto sin ir al Poder Judicial, ahorrándose tiempo y dinero y obteniendo un documento que va a tener la misma valoración de una sentencia judicial.

4. ¿Considera que es necesario la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos?

Por supuesto, es fundamental estas herramientas, plataformas, avances digitales para tener más información sobre el acceso a ello.

5. ¿Cree que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, ayudarían a seguir impartiendo la cultura de paz en la sociedad?

Sí, es necesario entender la importancia de las tecnologías de información y comunicación para así poderlas aplicar correctamente y obtener lo que se anhela con ellas que es encontrar la solución, y mejor manejo del proceso en la Sociedad.

15 de abril del 2021


Mayra M. Cabrera Huacho
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 68858

Firma

Entrevista a Profundidad

Dirigido a especialistas en el ámbito Derecho Civil

Título: Beneficios del divorcio convencional realizándose en centros de conciliación.

Nombre del entrevistado: Edwin Aurelio Rivas Alva

Edad: 44

Sexo: Masculino

Ocupación: ~~persona natural-~~ Policía

Entrevistador: ~~Samy~~ Paola Suasnabar Poma

Preguntas claves:

1. **¿De qué manera ha visto afectada las labores en los centros de conciliación debido al estado de emergencia sanitaria en el que nos encontramos?**
Es que no se ha podido llevar a cabo ningún tipo de resolución de conflictos de temas o temas extrajudiciales con los cuales se abrevia el ~~tiempo~~ que podría durar un tema judicial.
2. **¿Cree Ud. que la pandemia ha desencadenado más conflictos de naturaleza jurídica en la población en comparación con otros años?**
Definitivamente que ~~si~~, sobre todo en lo que respecta en el ámbito ~~laboral~~, sean estos por posibles contagios en el centro laboral, impugnación de cese, cuestionamiento de la suspensión de labores, temas familiares , etc.
3. **¿Ud. considera que existe una limitación en cuanto al uso de los derechos de cada individuo para acceder a los medios alternativos de solución de conflictos?**

Existe una limitación marcada, sobre todo por desconocimiento de los medios a los cuales acceder como la de la ~~información~~ correspondiente sobre estos medios.

4. **¿Considera que es necesario la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, para el acceso a los medios alternativos de solución de conflictos?**

En estos tiempos de pandemia definitivamente sería de gran ayuda

5. **¿Cree que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, ayudarían a seguir impartiendo la cultura de paz en la sociedad?**

Para lograr una cultura de paz social, no solo basta con la implementación, se tendrá que dar toda la información al respecto con una mayor difusión del sistema.

15 de abril del 2021



Firma