

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS:**

**ANÁLISIS DE LA ACTUACIÓN DE LOS CONCILIADORES  
EXTRAJUDICIALES Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA DEL  
PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. VELAZCO MENESES, ELIZABETH VICTORIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ABOGADO**

**ASESOR:**

**Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE**

**ORCID: 0000-0003-2452-1524**

**DNI: 28237618**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## INFORME DE SEMILITUD



### INFORME DE SIMILITUD N°078-2024-UPCI-FDCP-REHO-T

**A** : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**  
Decano (e) de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

**DE** : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:  
**BACHILLER VELAZCO MENESES, ELIZABETH VICTORIA**

**FECHA** : Lima, 28 de agosto de 2024.

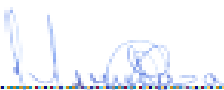
---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático Turnitin (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **“ANÁLISIS DE LA ACTUACIÓN DE LOS CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO”**, presentado por la Bachiller **VELAZCO MENESES, ELIZABETH VICTORIA**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 17%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, la Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

  
-----  
**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

- \*Recibo digital turnitin*
- \*Resultado de similitud*

## **DEDICATORIA**

A mis amados hijos Helen y Marino: Cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Sus risas, curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la universidad por brindarme la oportunidad de llevar a cabo mi tesis. Su apoyo invaluable, junto con el de mis profesores, compañeros y seres queridos, ha hecho posible este logro. Estoy eternamente agradecido y orgulloso de formar parte de esta institución que ha sido mi segundo hogar durante todos estos años.

## INDICE

INFORME DE SEMILITUD .....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE.....	5
INDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	10
1.2. Planteamiento del problema .....	11
1.3. Problemas de la investigación .....	13
1.4. Objetivos de la investigación.....	14
1.5. Justificación de la investigación .....	15
1.6. Antecedentes de la investigación.....	15
1.7. Marco Teóricas .....	19
<b>II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
2.2. Escenario de estudio .....	25
2.3. Participantes de la investigación.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5. Procedimientos .....	27
2.6. El rigor científico.....	27
2.7. Método de análisis de la información .....	31
2.8. Los Aspectos éticos .....	32
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>

V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	45
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	46
ANEXOS .....	48
Anexo 1. Matris de consistencia.....	48
Anexo 2. Evidencia de similitud digital .....	49
Anexo 3. Autorización de publicación.....	51

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ¿Cuál es su punto de vista acerca del modo en que los conciliadores extrajudiciales están llevando a cabo el procedimiento de conciliación? .....	33
<b>Tabla 2.</b> ¿Cuál es tu opinión sobre la forma en que los conciliadores extrajudiciales facilitan el proceso de comunicación entre las partes involucradas? .....	35
<b>Tabla 3.</b> ¿Cuál es su opinión sobre la función de los conciliadores extrajudiciales al proponer fórmulas conciliatorias para la solución de conflictos? .....	36
<b>Tabla 4.</b> ¿Cuál es su opinión sobre si los operadores del sistema conciliatorio están cumpliendo con los principios de conciliación establecidos en la Ley n° 26872? .....	37
<b>Tabla 5.</b> ¿Cuál es su opinión sobre si los conciliadores extrajudiciales están cumpliendo con las formalidades exigidas por la ley durante la audiencia y al redactar el acta de conciliación? .....	39

## RESUMEN

El análisis del desempeño de los mediadores extrajudiciales muestra la importancia de mejorar la formación continua de estos profesionales. Se recomienda implementar programas de capacitación para fortalecer habilidades básicas como comunicación efectiva, resolución de conflictos y empatía. Centrarse en el desarrollo de competencias mejorará la capacidad de los mediadores para facilitar el diálogo entre las partes en conflicto y alcanzar acuerdos satisfactorios y evitar litigios.

Además, se recomienda promover activamente la mediación como mecanismo preferente para la resolución de conflictos sociales. Esto incluye la implementación de campañas de información que resalten los beneficios de la mediación y promuevan su uso en diferentes contextos. Un uso más generalizado de la mediación puede reducir la carga procesal del sistema legal y ofrecer a los litigantes alternativas efectivas y cooperativas para la resolución de disputas, contribuyendo así al fortalecimiento de una cultura de paz y diálogo en la sociedad. Finalmente, se propone al Ministerio de Justicia la creación de un sistema eficaz de seguimiento y control de los centros de mediación. Dicho seguimiento debe incluir inspecciones periódicas para garantizar que la calidad de los servicios prestados por el centro de corretaje cumpla con los estándares establecidos. Garantizar que se respeten los derechos de las partes durante todo el proceso de mediación es esencial para aumentar la confianza en este mecanismo de resolución de disputas y mejorar la transparencia y la calidad del servicio general de mediación extrajudicial.



## **ABSTRACT**

The analysis of the performance of extrajudicial mediators highlights the importance of improving the ongoing training of these professionals. It is recommended to implement training programs to strengthen basic skills such as effective communication, conflict resolution, and empathy. Focusing on competency development will enhance mediators' ability to facilitate dialogue between conflicting parties, reach satisfactory agreements, and prevent litigation.

Furthermore, actively promoting mediation as a preferred mechanism for resolving social conflicts is advised. This includes implementing information campaigns that highlight the benefits of mediation and encourage its use in various contexts. A more widespread use of mediation can reduce the caseload of the legal system and offer litigants effective and cooperative alternatives for dispute resolution, thereby contributing to the strengthening of a culture of peace and dialogue in society.

Lastly, the Ministry of Justice is proposed to establish an effective system for monitoring and controlling mediation centers. This monitoring should include regular inspections to ensure that the quality of services provided by the mediation center meets established standards. Ensuring that the rights of the parties are respected throughout the mediation process is essential to increase trust in this dispute resolution mechanism and improve the transparency and overall quality of extrajudicial mediation services.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el complejo marco de la resolución de conflictos, la mediación extrajudicial se convierte en un rayo de esperanza, que ofrece un camino alternativo hacia la armonía y la justicia. En este artículo profundiza en el fascinante campo de la práctica de los mediadores extrajudiciales, cuya labor es un pilar esencial para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios. Un análisis exhaustivo destaca la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas, la empatía y la capacidad de resolución de problemas de estos mediadores para promover una cultura de paz y diálogo en la sociedad. Desde defender la mediación como la herramienta preferida para la resolución de conflictos hasta implementar mecanismos efectivos de seguimiento y control, este estudio se embarca en un camino hacia la excelencia en la mediación con la firme creencia de que un enfoque colaborativo y constructivo puede allanar el camino para una comunidad más armoniosa. en el futuro. Únase a nosotros en nuestro viaje para lograr una transformación comunitaria positiva a través de la mediación extrajudicial

## 1.2. Planteamiento del problema

La presente investigación aborda un tema de gran relevancia dentro del ámbito jurídico y social, como lo es la actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio. La conciliación extrajudicial se ha erigido como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que busca promover una cultura de paz y diálogo entre las partes, evitando así la sobrecarga procesal del Poder Judicial. En ese sentido, el papel que desempeñan los conciliadores extrajudiciales adquiere una importancia fundamental, pues son ellos quienes conducen y gestionan este procedimiento con miras a alcanzar soluciones mutuamente satisfactorias.

Ley n° 26872 de la conciliación es la norma básica que rige la mediación extrajudicial en el Perú. La ley tiene por objeto promover y regular el uso de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos encaminado a promover una cultura de paz y diálogo entre las partes. La mediación extrajudicial es un mecanismo exclusivo, y en algunos casos obligatorio, mediante el cual las partes acuden a un centro de mediación autorizado y un tercero imparcial (mediador) les ayuda a encontrar una solución. La ley establece las cuestiones en las que puede tener lugar la mediación, así como los principios básicos del proceso, como la voluntariedad, la confidencialidad y la imparcialidad. También define las funciones y deberes que deben desempeñar los mediadores extrajudiciales y establece que los acuerdos alcanzados en las sesiones de mediación tienen facultades ejecutivas, es decir, son jurídicamente vinculantes. En resumen, la Ley de conciliación núm. 26872 tiene como objetivo consolidar la mediación extrajudicial como un mecanismo eficaz y eficiente de resolución de conflictos en el Perú.

La conciliación es un mecanismo alternativo para resolver problemas, y en caso de que una de las partes no cumpla con el acuerdo que tiene valor ejecutivo, la parte afectada puede recurrir al Poder Judicial para hacer valer sus derechos mediante un proceso ejecutivo

La promoción de la conciliación extrajudicial busca establecer como sistema económico y ágil que fomente la colaboración entre las partes para resolver sus intereses. Además, tiene como objetivo mejorar la convivencia y promover una cultura de paz en la sociedad en general.

Es necesario seguir el modelo notarial y crear una distribución justa de los centros de conciliación a nivel nacional para evitar la concentración de mediadores como en la ciudad de Lima. Además, se recomienda modificar la Ley de conciliación y sus normas para mejorar su funcionamiento.

El Ministerio de Justicia puede desempeñar un papel clave en la supervisión de los centros de mediación. Esto significa seguimiento y control efectivos para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, la calidad de los servicios prestados y el respeto de los derechos de las partes durante el proceso de mediación. El Ministerio de Justicia, como autoridad de control, puede realizar inspecciones periódicas de los centros de mediación, verificar el cumplimiento de los centros de mediación con las normas establecidas por las leyes y reglamentos, evaluar la formación y competencia de los mediadores, así como recibir y examinar quejas o alegaciones de posibles violaciones por parte de las partes. comportamiento o malas prácticas. Además, el Ministerio de Justicia podría establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación continua de los centros de mediación con el fin de mejorar la transparencia y la calidad de la prestación del servicio. También puede promover la difusión de información sobre los centros de mediación autorizados y proporcionar orientación al público sobre los servicios de mediación.

El Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, que reglamenta la Ley de Conciliación N° 26872. Define los requisitos para convertirse en mediador extrajudicial. Según el reglamento, los requisitos incluyen: copia simple de una identificación vigente, comprobante de asistencia y aprobación de un curso de capacitación en mediación extrajudicial, declaración jurada de no tener antecedentes penales, certificado de salud mental de un centro de salud público. , fotografía tamaño pasaporte, formulario de datos personales y comprobante de pago de tasa de trámite. Es importante señalar que el estatuto no exige que los mediadores tengan estudios superiores ni carrera profesional, permitiendo que cualquier persona que cumpla con estos requisitos mínimos pueda actuar como mediador extrajudicial. Esta situación ha sido cuestionada por algunos autores que consideran que los mediadores deberían recibir una formación jurídica más sólida para poder prestar servicios de calidad y ofrecer soluciones acordes a la normativa vigente, lo que se relaciona con las limitaciones que algunos mediadores pueden tener en el desempeño de sus funciones.

En los países latinoamericanos, se ha incrementado la importancia y relevancia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, conocidos como M.A.R.C (Ponce, 2008, p.1). Entre estos mecanismos, la mediación se destaca como una forma para que las partes resuelvan problemas y alcancen acuerdos mutuamente beneficiosos. En Colombia, la mediación se introdujo en 1991 y se ha desarrollado con el apoyo de diversos organismos públicos y privados, así como universidades. La mediación está diseñada para promover una cultura de paz, fortalecer las relaciones y generar confianza entre las partes, mientras le ahorra tiempo y dinero. Además, promueve la democracia participativa, el diálogo y apoya el sistema legal.

### **1.3. Problemas de la investigación**

### ***1.2.1. Problema general***

- ¿La actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio es efectiva?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cuáles son las limitaciones y obstáculos más recurrentes que enfrentan los conciliadores extrajudiciales en el ejercicio de sus funciones durante el procedimiento conciliatorio?
- ¿En qué medida se cumple la imparcialidad y equidad por parte de los conciliadores extrajudiciales en la gestión de los conflictos durante el proceso conciliatorio?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1. Objetivo General***

- Determinar la eficacia de la actuación del conciliador en el desarrollo del procedimiento conciliatorio.

### ***1.4.2. Objetivo específico***

- Identificar si se cumplen de forma eficiente las funciones del conciliador extrajudicial en el marco del procedimiento conciliatorio.
- Determinar si los conciliadores extrajudiciales respetan las formalidades y plazos establecidos en la normativa durante el desarrollo del procedimiento conciliatorio.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La mediación extrajudicial se ha convertido en un mecanismo alternativo de resolución de conflictos muy importante a nivel nacional, ya que tiene como objetivo promover una cultura de paz y evitar la sobrecarga del sistema judicial. En este sentido, el papel del mediador es crucial para el éxito y eficiencia del proceso. Sin embargo, diversos estudios e informes muestran que existen problemas y deficiencias en el servicio de los mediadores, que afectan directamente la calidad de los servicios de mediación y la consecución de los objetivos de la mediación. Esto se debe principalmente a la falta de formación y educación adecuadas de los mediadores en cuestiones jurídicas y procesales. Por ello, es fundamental realizar un análisis en profundidad de la actividad de los mediadores extrajudiciales, identificar los principales problemas y hacer recomendaciones de mejora para fortalecer el sistema de mediación en nuestro país. Esto ayudará a fortalecer la mediación como un mecanismo eficiente y eficaz de resolución de conflictos que beneficia directamente a los ciudadanos.

### **1.6. Antecedentes de la investigación**

Rabanal (2019) el estudio tuvo como objetivo identificar los factores que contribuyen a los resultados deficientes en la aplicación de la ley de conciliación para el acceso al proceso judicial. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, con un enfoque hipotético deductivo y analítico. Los hallazgos revelaron que el factor cognitivo y el factor cultural influyen en la ineficacia de la conciliación extrajudicial. Además, se encontró que el 5,0% de los conciliadores tienen educación secundaria incompleta y el 10,0% solo cuenta con educación secundaria, sin una carrera profesional, lo que indica que el factor educativo también contribuye a las deficiencias observadas. Como recomendación, se sugiere que el Ministerio

fiscalice y controle los centros de conciliación, capacite a los conciliadores y permita que solo los abogados ejerzan esta función, con el fin de garantizar la calidad de la conciliación y un mejor manejo de los casos.

Suni (2022) El objetivo del estudio fue evaluar la efectividad de la mediación extrajudicial como medio alternativo de resolución de conflictos en la provincia de Puno. El enfoque utilizado fue el de métodos mixtos, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. Los resultados obtenidos muestran que los deberes impuestos por la Ley N° 26872 tienen un efecto positivo, reduciendo la carga procesal de los tribunales civiles y promoviendo la desjuridización de los conflictos. Como recomendación, se recomienda al Ministerio de Justicia realizar cursos sobre mecanismos alternativos de resolución de disputas en instituciones y universidades con el fin de promover su uso y conocimiento.

Ynoñan (2019) el propósito del estudio fue determinar si la inclusión de la "ejecución" por parte de mediadores extrajudiciales en la ejecución de las acciones de manutención de los hijos podría proteger los derechos de manutención de los hijos y los intereses del niño. Los métodos utilizados son los métodos jurídicos sistemáticos y los métodos hipotético-deductivos. Los hallazgos llevan a la conclusión de que la "ejecución" es una facultad procesal importante para cumplir con las obligaciones establecidas en los casos estudiados, y se recomienda a los mediadores utilizar esta facultad cuando las partes someten el caso al protocolo de mediación. Además, se recomienda revisar la Ley de Mediación para definir claramente las funciones del mediador en los casos en que se requiere una pensión alimenticia y, si no se cumple, transferir los documentos pertinentes al Ministerio de Relaciones Exteriores por el delito conocido. complicidad.

Cerrón (2019) el propósito del estudio es determinar el impacto de la mediación extrajudicial en la conclusión de los juicios antes mencionados en la ciudad de Chiclayo en el



periodo de 2011 a 2014. El método utilizado fue cuantitativo. Los resultados obtenidos mostraron que la implementación de la mediación tuvo un efecto positivo en los tribunales estudiados, reduciendo el número de reclamaciones en un 63% y reduciendo así la carga de trabajo de los tribunales. Como recomendación, se recomienda institucionalizar la mediación como parte de la educación pública y promover su conocimiento y uso como una alternativa eficaz para la resolución de conflictos.

Arenas (2022) El objetivo de esta investigación fue analizar los casos de asistencia a la audiencia de conciliación extrajudicial en derecho. Los resultados obtenidos concluyeron que las audiencias de conciliación extrajudicial deben promover una cultura de paz, caracterizándose por la flexibilidad, confiabilidad y la posibilidad de variación de hechos y pretensiones por parte de las partes involucradas. Se recomienda que las partes acudan a la audiencia de conciliación como un paso previo antes de recurrir a la vía jurisdiccional, ya que en muchos casos es un requisito exigido por las instancias judiciales. Sin embargo, se enfatiza que el acta de conciliación no debe ser utilizada de manera inadecuada si no existe un interés genuino por parte de las partes en llegar a un acuerdo.

Nava y Braceda ( 2019) El estudio examina mecanismos alternativos como medio de acceso a la justicia y pretende determinar si las regulaciones nacionales brindan este acceso a la justicia a través de estos mecanismos de resolución de conflictos. Los resultados obtenidos permiten concluir que el acceso a la justicia en México ha cambiado significativamente con las reformas de 2008, las cuales apuntan a lograr reclamos efectivos que respeten los derechos humanos y una mejor resolución de conflictos. Si bien los mecanismos de sustitución han tenido un impacto positivo, todavía no están plenamente establecidos como se esperaba. Sin embargo, la gente logró verlos como una opción adecuada para la resolución de conflictos.

Arenas (2023) El estudio abordó el tema de la inasistencia a las audiencias de conciliación extrajudicial en derecho. Los resultados obtenidos concluyeron que las inasistencias no justificadas a estas audiencias conllevan graves consecuencias procesales, como la imposición de sanciones a la parte que no asistió. Además, se identificaron dificultades y vacíos en la regulación de estos casos, lo que lleva a que sean finalmente resueltos a través del sistema judicial. Como recomendación, se sugiere promover y facilitar la conciliación entre los ciudadanos, fomentando una cultura de solución de problemas y de paz.

Allende (2021) El objetivo del estudio es aumentar el uso de la mediación como mecanismo alternativo para aliviar la carga de los tribunales civiles. La conclusión es que el actual sistema de justicia civil está desactualizado y es incapaz de brindar respuestas efectivas. Se han hecho varias propuestas para mejorar el sistema chileno y reformar el proceso civil, pero hasta ahora las reformas no se han implementado y el proceso se ha estancado en el Congreso. En ese sentido, se recomienda centrarse en fortalecer la mediación, ya que la experiencia de otros países muestra que este mecanismo puede mejorar el sistema jurídico, reduciendo la carga procesal y convirtiéndose en una alternativa efectiva.

Arboleada (2018) Este estudio examina la mediación y la conciliación como soluciones a los conflictos familiares. La conclusión es que la mediación es un proceso importante que tiene como objetivo llegar a un acuerdo sobre la resolución de conflictos y permite a las partes participar de forma independiente y voluntaria. Fortalece la cultura de la mediación y promueve la conciencia de los beneficios de los mecanismos alternativos de solución. Como sugerencia, se recomienda fomentar el diálogo entre las personas, porque la mediación es sencilla, rápida y económica. Además, busca promover la coexistencia pacífica de los ciudadanos para que la legislación de solución sirva a los intereses de todas las partes involucradas en el conflicto.

## 1.7. Marco Teóricas

El proceso de conciliación es un proceso en el que las partes involucradas en un conflicto intentan resolver sus diferencias pacíficamente y evitar litigios. Comienza solicitando o invitando a las partes a asistir a una audiencia de mediación. Durante la audiencia, el mediador actúa como un tercero objetivo, facilitando la comunicación y ayudando a las partes a identificar sus intereses e inquietudes. Facilitar conversaciones y explorar posibles soluciones. Si las partes llegan a un acuerdo, así se hará constar por escrito en el protocolo de mediación. Aunque el mediador puede vigilar el cumplimiento, el cumplimiento del acuerdo es responsabilidad de las partes. Es importante destacar que el proceso de mediación es voluntario y confidencial, y las partes pueden retirarse en cualquier momento si no están satisfechas con el resultado.

El reglamento de la Ley 26872 de conciliación establece que las normas y procedimientos específicos para la mediación extrajudicial. Esta regla describe los reclamos, derechos y obligaciones de las partes y los deberes del mediador durante el proceso de mediación. También establece plazos, formularios de notificación, documentos necesarios y otras cuestiones prácticas para que la mediación sea válida según la ley. En resumen, la Ley núm. 26872 proporciona el marco legal y operativo para garantizar que los procedimientos de mediación se lleven a cabo de manera adecuada y de acuerdo con la ley aplicable.

La participación de este procedimiento conciliatorio es una decisión libre para las partes involucradas. Puede ser solicitado por una de las partes como una alternativa de solución o como requisito previo para presentar una demanda en el futuro. Sin embargo, para el solicitante, que posteriormente se convertirá en el demandante, la asistencia a la audiencia de conciliación es obligatoria. Antes de la modificación del Decreto Legislativo 1070, solo se requería la presentación de la solicitud para iniciar el proceso de conciliación (Pinedo, 2017, p. 112).

En los centros de conciliación, el procedimiento conciliatorio extrajudicial comienza con la presentación de una solicitud ante un centro competente y autorizado. Esta solicitud puede ser presentada por la parte interesada de forma conjunta o separada, y marca el inicio del proceso conciliatorio (Gil, 2011, p. 111).

El diálogo, según la Defensoría del Pueblo, se define como un proceso comunicacional en el cual las partes involucradas pueden resolver sus problemas de manera informada, directa y asistida. A través del diálogo argumentado, se crean opciones y se negocia para llegar a un acuerdo equitativo para ambas partes en conflicto (Gutiérrez, 2017, p. 19).

Cuando ambas partes concurren conjuntamente a un centro de conciliación, el centro tiene la responsabilidad de designar a un conciliador que facilitará el diálogo y actuará como comunicador durante la audiencia conciliatoria. La audiencia de conciliación se desarrollará de inmediato en ese mismo momento (Ortiz, 2015, p. 143).

El diálogo se refiere a la interacción comunicativa entre personas que abordan un mismo tema. Implica la emisión de cada parte, participación activa, cortesía mínima y comprensión mutua entre las partes que se comunican (Velasco y Alonso, 2009, p. 15).

El derecho de una persona a ser escuchada destaca que el diálogo es esencial en el círculo hermenéutico. El diálogo no se limita a exponer razones a uno mismo u otras personas, sino que también implica la acción de escuchar. El diálogo y la escucha son principios de solidaridad (García, 2017, p. 11).

La conciliación es un método de solución de conflictos en el cual las personas desean llegar a un acuerdo justo a través de la intervención de un tercero calificado e imparcial, conocido como conciliador. El conciliador actúa como comunicador entre las partes y propone soluciones, pero no impone decisiones. Son las partes quienes resuelven sus problemas y están obligadas a cumplir con los acuerdos alcanzados (Corzo, 2017, p. 62).

La conciliación es un método utilizado tanto en el ámbito judicial como extrajudicial para resolver conflictos. A través de este método, las partes involucradas buscan llegar a un acuerdo que sea favorable a sus intereses, ya sea en disputas contractuales o extracontractuales. En el proceso de conciliación, las partes acuden a un tercero imparcial que asume la dirección de las negociaciones y propone soluciones. Este tercero ayuda a las partes a acercarse amigablemente, identificar sus intereses y llegar a un acuerdo, pero no tiene el poder de imponer una decisión. Su papel es facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes (Gil, 2011, p. 5).

En la conciliación extrajudicial, el tercero que dirige las tratativas y propone soluciones es conocido como conciliador. Su función es ayudar a las partes a resolver su conflicto de manera amigable, fomentando la identificación de intereses comunes y la búsqueda de un acuerdo beneficioso para ambas partes (Alvarado y Águila, 2011, p. 8).

La forma de negociar es fundamental en los mecanismos alternativos de solución, como la conciliación. Durante el proceso, se analizan detalladamente las propuestas de solución y se busca llegar a un acuerdo que sea satisfactorio para todas las partes involucradas (Pereira, 2012, p. 21).

El conciliador, al ejercer su función dentro del centro de conciliación, debe regirse por los principios éticos y de confidencialidad. Debe mantener la reserva de todos los actos realizados durante la audiencia de conciliación, al igual que las partes involucradas. Al finalizar la audiencia, el conciliador debe desechar los borradores y mantener la confidencialidad de todo lo manifestado durante el proceso (Díaz, 2016, p. 2). }

El principio de neutralidad en la conciliación implica que el conciliador no debe tener ningún vínculo o relación previa con las partes involucradas en el conflicto. Esto garantiza que no haya conflictos de intereses y que el conciliador pueda actuar de manera imparcial y objetiva

durante el proceso de conciliación. Se evita cualquier parentesco o relación que pueda comprometer la neutralidad del conciliador (Adrianzen y Valverde, 2015, p. 90).

El principio de confidencialidad también se aplica en la conciliación. Tanto en las sesiones conjuntas como en las privadas, la información compartida durante el proceso de conciliación debe mantenerse en estricta confidencialidad. La información revelada en una sesión privada no puede ser revelada en una sesión conjunta sin el consentimiento de la persona que proporcionó la información (Adrianzen y Valverde, 2015, p. 90).

La conciliación presenta ventajas como su carácter oral, la confidencialidad y los costos más bajos en comparación con otros procedimientos legales. Está orientada a encontrar soluciones para las controversias y tiene como objetivo promover y fomentar el uso de los mecanismos de resolución de conflictos en la población (Ortiz, 2010, p. 145).

El conciliador debe cumplir con ciertas formalidades al redactar su acta de conciliación. El acta debe reflejar el acuerdo o la falta de acuerdo entre las partes al finalizar la audiencia. Este documento expresa la voluntad de las partes y su validez está sujeta a las formalidades establecidas en la Ley 26872. El acta debe contener todos los elementos y requisitos previstos en la ley, y su incumplimiento puede llevar a la nulidad del acta (PiÑedo, 2017, p. 116).

El conciliador puede finalizar el procedimiento conciliatorio mediante la redacción de seis tipos de actas, los cuales están regulados en el Artículo 15 de la Ley de Conciliación. Estos tipos de actas son los siguientes: acuerdo total, acuerdo parcial, falta de acuerdo, inasistencia de una de las partes, inasistencia de ambas partes y acta de decisión motivada del conciliador en caso de retiro anticipado de una de las partes. Estos seis tipos de actas están establecidos en la ley de conciliación (Pinedo, 2008, p. 24).

El acta de conciliación de acuerdo total tiene valor de mérito ejecutivo, según lo establecido en el artículo 22 de la ley. Este tipo de acta puede ser ejecutada a través de un proceso

único de ejecución. El acta debe precisar claramente los acuerdos adoptados y expresados por las partes durante la audiencia de conciliación. Además, los acuerdos deben ser verificados por el abogado verificador del centro de conciliación (Pérez et al., 2017, p. 36-37).

La asistencia a la audiencia de conciliación debe ser personal, a menos que existan circunstancias excepcionales que permitan la presencia de un representante legal. Por ejemplo, en el caso de personas que residen en el extranjero o que tienen impedimentos para trasladarse al centro de conciliación, se permite la presencia de un apoderado legal, siempre y cuando se cumplan las formalidades establecidas (Pacífico, 2018, p. 258).

La concurrencia al centro de conciliación se basa en la autonomía de la voluntad de las partes. Esto significa que las personas tienen la facultad de decidir y realizar ciertos actos. La autonomía de la voluntad es uno de los pilares fundamentales del procedimiento conciliatorio, y el conciliador no puede imponer su voluntad durante la audiencia de conciliación (Abanto, 2010, p. 49).

El plazo de duración de la audiencia única puede ser de hasta 30 días hábiles, contados a partir de la primera sesión realizada. Sin embargo, este plazo puede ser pospuesto por acuerdo de las partes, ya sea el invitado o parte solicitante (Eguiguren et al., 2011, p. 35).

El acta de conciliación es un documento que constituye la conclusión del procedimiento conciliatorio. Es elaborada por las partes ante la presencia de un tercero, que actúa como conciliador. El objetivo del acta es que las partes expongan sus intereses y posiciones en la controversia, superen sus diferencias y lleguen a un acuerdo que ponga fin al conflicto (Águila, 2011, p. 64).

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Hernández (2000) esta investigación es de tipo básica, también conocida como investigación básica o investigación pura, es un tipo de investigación científica que tiene como objetivo ampliar las teorías científicas para comprender y predecir mejor los fenómenos naturales, etc. La diferencia entre este tipo de investigación y la investigación aplicada es que se centra en ampliar el conocimiento humano sin considerar aplicaciones prácticas específicas. La investigación básica se centra en descubrir los principios y relaciones que subyacen a fenómenos complejos. Es principalmente de naturaleza exploratoria, ya que los investigadores intentan responder preguntas fundamentales sobre cómo funciona el mundo. Es un proceso de exploración y descubrimiento impulsado no por objetivos comerciales o prácticos directos, sino por la curiosidad y el deseo de ampliar nuestra comprensión del universo.

Hernandez (1999) Esta investigación tiene un diseño fenomenológico es un tipo de investigación cualitativa que tiene como objetivo comprender la naturaleza de la experiencia humana al sentir y comprender los significados que las personas atribuyen a esa experiencia. El



objetivo de este enfoque es captar la estructura subyacente y los fundamentos de esta experiencia y evitar imponer teorías o explicaciones preconcebidas. La fenomenología está diseñada para estudiar la experiencia vivida, proporcionar información sobre cómo las personas piensan y perciben el mundo y ampliar la comprensión del investigador sobre un fenómeno particular. Este tipo de investigación se centra en la experiencia cotidiana de los individuos y al mismo tiempo anula las suposiciones preconcebidas del investigador sobre los fenómenos considerados. En este sentido, el diseño fenomenológico proporciona una visión detallada y comprensible de la experiencia humana tal como la viven y comprenden los individuos.

## **2.2. Escenario de estudio**

Hernandez (2000) El entorno de la investigación se refiere a la situación, entorno o contexto en el que se lleva a cabo la investigación. La escena puede ser una ubicación física, como una escuela u hospital, o un entorno más abstracto, como una emergencia médica simulada. Estos escenarios de investigación describen situaciones específicas en detalle y plantean preguntas sobre las acciones y decisiones que se deben tomar en respuesta a estas situaciones. Por ejemplo, en escenarios de investigación que involucran emergencias médicas, puede haber situaciones en las que un paciente muestre signos de bradicardia sinusal en un monitor cardíaco. Con base en esta información, se pedirá a los profesionales de la salud que expliquen la situación y decidan qué acciones tomar, como administrar atropina y oxígeno suplementario.

Para esta investigación se utilizó las entrevistas que se mandaron a su respectivo correo para que puedan completar

### 2.3. Participantes de la investigación

PARTICIPANTES	PROFESIÓN	OCUPACIÓN	CODIGO
Participante 1	Abogado/ Conciliador	Jefe	xxxx
Participante 2	Abogada/ Maestría en derecho penal	Trabajadora independiente	xxxx
Participante 3	Abogado con especialidad en derecho civil	Trabajadora independiente	xxxx
Participante 4	Abogada/ Conciliadora	Trabajadora independiente	xxxx
Participante 5	Abogada conciliadora con una especialidad en familia	Trabajadora independiente	xxxx

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las entrevistas estructuradas son un método de recopilación de datos que se utiliza a menudo en procesos de investigación y contratación. Este tipo de entrevista se caracteriza por un conjunto predefinido de preguntas que se formulan en el mismo orden a todos los participantes o candidatos. Esto permite una recopilación de información consistente y una evaluación justa y objetiva de los participantes. En una entrevista estructurada, cada pregunta está diseñada para evaluar habilidades, destrezas o comportamientos específicos relevantes para el trabajo o campo de estudio. Las respuestas a estas preguntas se califican utilizando criterios de respuesta predefinidos y rúbricas que ayudan a reducir el sesgo de puntuación y garantizar la precisión y confiabilidad de los resultados.

En resumen, una entrevista estructurada es una herramienta efectiva para recoger y evaluar información de manera estructurada y sistemática, lo que permite tomar decisiones informadas y fundamentadas, ya sea en el proceso de contratación o en la investigación.

## **2.5. Procedimientos**

En la fase inicial de la investigación se realizó una revisión detallada de diversas fuentes de información relacionadas con la actividad del mediador en el caso de mediación. Los trabajos de investigación y tesis fueron revisados por pares a nivel local, nacional e internacional con el objetivo de recopilar una amplia gama de información y diferentes perspectivas sobre el tema de interés. En esta revisión, introducimos diferentes elementos del estudio, como el enfoque temático, los antecedentes, el marco teórico, las preguntas generales y específicas, y los objetivos generales y específicos. Además, se identificaron categorías y subcategorías relevantes para organizar y categorizar la información recopilada. El fundamento del estudio se explica desde diferentes perspectivas como la teoría, la práctica y la metodología para enfatizar la importancia y relevancia del estudio. En cuanto al método de investigación, se determinó que fue una investigación básica y se adoptó un diseño fenomenológico. Esto significa que intentamos comprender la naturaleza y la importancia de las experiencias de los mediadores en los casos de mediación.

## **2.6. El rigor científico**

El rigor científico es un principio fundamental de la investigación y se refiere a la aplicación de métodos y estándares rigurosos para asegurar la calidad, validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. El objetivo es reducir el sesgo y el error y garantizar que los

resultados sean fiables y puedan ser replicados por otros investigadores. Lograr el rigor científico implica seguir varios pasos y prácticas importantes. Éstas incluyen:

**Buen diseño de investigación:** es esencial un diseño de investigación bien estructurado y apropiado a la pregunta de investigación. Esto incluye una selección adecuada de la muestra, una definición clara de las variables y la selección de métodos y herramientas de recopilación de datos adecuados. **Recopilación y análisis de datos:** la recopilación de datos debe realizarse de manera precisa y confiable utilizando métodos y herramientas probados. El análisis cuidadoso de los datos debe seguir métodos estadísticos u otros métodos apropiados para el tipo de estudio. **Validación y Confiabilidad:** Se deben utilizar estrategias para asegurar la validez y confiabilidad de los datos y resultados obtenidos. Esto puede incluir el uso de mediciones estandarizadas, triangulación de datos, análisis de confiabilidad de las mediciones, etc. **Revisión por pares:** la revisión por pares, la evaluación crítica y objetiva de la investigación realizada por expertos de la industria, es un paso esencial en el proceso científico. Esta revisión ayuda a identificar posibles errores, sesgos o debilidades en los métodos y resultados antes de su publicación. **Transparencia y reproducibilidad:** los investigadores deben proporcionar información detallada y transparente sobre sus métodos, procedimientos y análisis de datos para que otros investigadores puedan replicar el estudio y verificar los resultados.

- **Dependencia:** en la investigación científica se refiere al reconocimiento y cita adecuada de las fuentes de información utilizadas en la investigación. Se debe dar crédito a los autores originales y se debe evitar el plagio. Los investigadores deben adherirse a los estándares y normas establecidos por la comunidad científica y las instituciones académicas citando correctamente las fuentes

mencionadas en el texto y en la lista de referencias al final del trabajo. Esto ayuda a mantener la integridad y la ética de la investigación científica.

- **Credibilidad:** Según Hernández y otros autores, la credibilidad de la investigación se refiere a la confiabilidad y confiabilidad de los resultados y conclusiones. La confiabilidad es uno de los criterios de calidad de la investigación y se refiere a la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos. Para asegurar la credibilidad del estudio, Hernández enfatizó la importancia de seguir ciertos principios y prácticas metodológicas. Algunas estrategias para mejorar la credibilidad de su investigación incluyen:

**Triangulación:** implica el uso de múltiples fuentes, métodos de recopilación de datos y/o investigadores para abordar la misma pregunta de investigación. La triangulación ayuda a confirmar los resultados de la investigación al comparar información y obtener una visión más completa del fenómeno que se está estudiando. **Muestreo adecuado:** Es muy importante seleccionar una muestra representativa y adecuada para el estudio. El tamaño de la muestra, la técnica de muestreo y la representatividad de los participantes son factores clave para garantizar la confiabilidad de los resultados. **Consistencia metodológica:** Es importante la coherencia entre las preguntas de investigación, el diseño de la investigación, la recopilación de datos, el análisis y la interpretación de los resultados. La coherencia metodológica contribuye a la credibilidad del estudio.

**Reflexividad:** los investigadores deben ser conscientes de sus propios prejuicios, prejuicios y estereotipos que pueden afectar su investigación. La reflexividad implica ser transparente sobre el proceso de investigación y cómo la subjetividad del investigador afecta los resultados. **Revisión por pares:** la revisión por pares

es un proceso fundamental para evaluar la credibilidad de la investigación. La retroalimentación y las críticas constructivas de expertos en el campo ayudan a validar los resultados y mejorar la calidad de la investigación.

- Según Hernández y otros autores en el campo de la investigación, la transferencia se refiere a la capacidad de aplicar los hallazgos y resultados de la investigación en entornos prácticos y del mundo real. La transferencia de conocimientos es un aspecto importante de la investigación porque implica el uso de resultados y conclusiones de investigaciones académicas en la práctica con el objetivo de influir significativamente en la sociedad, las políticas públicas, la toma de decisiones y la profesión. Para lograr una transferencia efectiva de conocimientos, Hernández enfatizó la importancia de comunicar claramente los resultados de la investigación de una manera que sea comprensible y accesible para diferentes audiencias. Esto incluye presentar los resultados de la investigación de manera clara, concisa y relevante y adaptarlos a las necesidades y características de los destinatarios finales.
- Según Hernández y otros autores en el campo de la investigación, la validación se refiere a la objetividad y objetividad en el proceso de investigación. La validación implica la capacidad de garantizar que los resultados obtenidos en un estudio son el resultado de los datos recopilados y analizados y no están influenciados por sesgos o sesgos del investigador. Hernández enfatizó la importancia de seguir ciertos principios y prácticas metodológicas para asegurar la validación del estudio. Algunas estrategias para mejorar la confirmabilidad de la investigación incluyen:

Documentación detallada: es importante mantener registros detallados de todas las decisiones tomadas durante el estudio, incluida la selección de muestras, la recopilación de datos, el análisis y la interpretación de los resultados. Esto ayuda a garantizar la transparencia y la trazabilidad de las decisiones. Varios investigadores: Involucrar a varios investigadores en un estudio puede ayudar a reducir el sesgo individual y proporcionar una perspectiva más amplia y equilibrada en el análisis de datos. Revisión por pares: la revisión por pares es un proceso crítico para evaluar si un estudio puede validarse. La retroalimentación y la evaluación crítica de expertos en el campo ayudan a validar los hallazgos de la investigación e identificar posibles sesgos o malentendidos. Transparencia del proceso: Es importante ser transparente sobre las decisiones metodológicas tomadas a lo largo del proceso de investigación, incluido el detalle de los pasos de recolección y análisis de datos. Esto permite a otros investigadores evaluar la validez y objetividad de los resultados

## **2.7. Método de análisis de la información**

Hernández et al. (2014) sostuvo que el método de la triangulación, el cual implica el uso de múltiples fuentes de datos, métodos de recolección de datos y/o investigadores para abordar una misma pregunta de investigación, es una estrategia fundamental para mejorar la calidad y la validez de los resultados en un estudio. Al utilizar la triangulación, se busca validar los hallazgos al contrastar la información obtenida de diferentes fuentes y perspectivas, lo que permite obtener una visión más completa y precisa del fenómeno estudiado.

## **2.8. Los Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de la investigación, se tuvo un cumplimiento a los derechos de autor, respetando tanto las obras y publicaciones consultadas como a personas que participaron en las entrevistas y compartieron su experiencia. Se ha garantizado la confidencialidad y el anonimato de los participantes, así como el uso adecuado de la información recopilada para la elaboración de esta tesis.

Además, se ha seguido rigurosamente las normas internacionales de citación y bibliografía establecidas por la APA (American Psychological Association). Todas las fuentes consultadas, tanto en la revisión bibliográfica como en las entrevistas, han sido debidamente citadas y referenciadas según las pautas establecidas por dichas normas. Esto se ha realizado con el fin de reconocer y dar crédito a los autores originales y garantizar la integridad académica y ética de la investigación.



### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** *¿Cuál es su punto de vista acerca del modo en que los conciliadores extrajudiciales están llevando a cabo el procedimiento de conciliación?*

¿Cuál es su punto de vista acerca del modo en que los conciliadores extrajudiciales están llevando a cabo el procedimiento de conciliación?				
Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
<p>En algunos casos, los conciliadores no cumplen adecuadamente su función de facilitar la conciliación. Existe falta de conciencia y cultura sobre la conciliación, lo que dificulta su implementación. Es necesario promover y capacitar a los conciliadores, así como concientizar a la población sobre los beneficios de la conciliación.</p>	<p>Según el artículo 20 de la Ley n° 26872, en relación con el proceso de conciliación, se ha observado que en algunos casos los conciliadores no cumplen adecuadamente su función. Existe falta de conciencia y cultura sobre la conciliación, lo que dificulta su implementación. Es necesario promover la concientización de la población y mejorar el apoyo y la capacitación de los conciliadores para solucionar los conflictos de manera efectiva, sin recurrir a un proceso judicial.</p>	<p>Según el artículo 20 de la Ley n° 26872, se ha observado que en algunos casos los conciliadores no cumplen adecuadamente su función en el proceso de conciliación. Es necesario promover la concientización y mejorar el apoyo y la capacitación de los conciliadores para solucionar los conflictos de manera efectiva.</p>	<p>Según el artículo 20 de la Ley n° 26872, se ha observado que en algunos casos los conciliadores no cumplen adecuadamente su función en el proceso de conciliación. Es necesario promover la concientización y mejorar el apoyo y la capacitación de los conciliadores para solucionar los conflictos de manera efectiva. Además, se propone desarrollar fórmulas de solución y contar con el respaldo de profesionales y figuras jurídicas para lograr acuerdos conciliatorios.</p>	<p>Según el artículo 20 de la Ley n° 26872, se ha observado que en algunos casos los conciliadores no cumplen adecuadamente su función en el proceso de conciliación. Es necesario promover la concientización y mejorar el apoyo y la capacitación de los conciliadores para solucionar los conflictos de manera efectiva. Además, se propone desarrollar fórmulas de solución y contar con el respaldo de profesionales y figuras jurídicas, como la Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación (APENAC), para lograr acuerdos conciliatorios.</p>

## Interpretación

Las respuestas de los encuestados muestran que existe consenso en que los mediadores extrajudiciales necesitan una preparación más amplia y profunda de las cuestiones jurídicas. Esta conclusión se basa en el reconocimiento de que una mejor formación en aspectos legales permitirá a estos profesionales realizar su trabajo de manera más eficiente y productiva. Además, se destacó la importancia de fortalecer todo el aparato de mediación. Esto significa no sólo brindar una formación rigurosa a los mediadores, sino también implementar políticas y medidas que promuevan su reconocimiento y valoración en el ámbito jurídico. De esta forma, se busca que la mediación sea reconocida como una alternativa legítima y eficaz a la resolución de conflictos, tanto judicial como extrajudicial.

Además, se destacó la importancia de fortalecer todo el aparato de mediación. Esto significa no sólo brindar una formación rigurosa a los mediadores, sino también implementar políticas y medidas que promuevan su reconocimiento y valoración en el ámbito jurídico. De esta forma, se busca que la mediación sea reconocida como una alternativa legítima y eficaz a la resolución de conflictos, tanto judicial como extrajudicial. También se destaca la necesidad de que los mediadores realicen su trabajo con eficacia. Esto significa no sólo los conocimientos jurídicos necesarios, sino también habilidades efectivas de comunicación, empatía y negociación. De esta forma, el objetivo es que todas las partes implicadas en el proceso de mediación se sientan escuchadas, comprendidas y satisfechas con el acuerdo alcanzado.

**Tabla 2.** *¿Cuál es tu opinión sobre la forma en que los conciliadores extrajudiciales facilitan el proceso de comunicación entre las partes involucradas?*

¿Cuál es tu opinión sobre la forma en que los conciliadores extrajudiciales facilitan el proceso de comunicación entre las partes involucradas?				
Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
Es responsabilidad del conciliador mostrar empatía hacia las personas que acuden a un centro de conciliación. Sin embargo, no basta con facilitar el proceso de comunicación, sino que también es necesario lograr acuerdos conciliatorios efectivos. Para ello, el conciliador debe proponer soluciones viables y ejecutables, ya que existen casos en los que los acuerdos de conciliación no pueden ser llevados a cabo.	La comunicación entre las partes involucradas en un conflicto es considerada como el mejor medio alternativo para resolverlo. En este proceso, ambas partes tienen la oportunidad de ser escuchadas y trabajan juntas para encontrar la mejor manera de llegar a un acuerdo.	En base a mi experiencia, he observado que muchos centros de conciliación carecen de la especialización y capacidad necesarias para guiar a las partes hacia un acuerdo y evitar así un proceso judicial. Esto indica que el Ministerio de Justicia debería ser más riguroso al otorgar licencias y exigir una mayor capacitación a los conciliadores.	El proceso de comunicación requiere un conocimiento previo del Conflicto para Otorgarle el tratamiento que permitiría la comunicación entre las partes, muchas veces el conciliador no estudia el expediente y eso hace que no promueva adecuadamente la comunicación para lograr una dinámica del conflicto para lograr una conciliación.	Estoy de acuerdo, ya que ese era el propósito de la ley de conciliación. Esta ley busca promover la institucionalización y el desarrollo de la conciliación como un mecanismo alternativo para resolver conflictos. Además, establece que el desarrollo de la conciliación es de interés nacional, lo que implica que se busca consolidar este proceso como una opción sólida y confiable.

## INTERPRETACIÓN

A partir de las opiniones recogidas durante las entrevistas, se concluyó que es necesaria una formación más amplia de los mediadores extrajudiciales. Si bien se reconoció que muchos de ellos tenían una inclinación positiva hacia el diálogo y mostraban empatía en la solución de los problemas de las partes, se consideró muy importante incrementar sus conocimientos en diferentes áreas del derecho. Se recomienda que el propósito de esta capacitación adicional sea proporcionar a los mediadores una mejor comprensión y conocimiento de las diversas entidades jurídicas y conceptos legales relevantes para el campo de la mediación. Esto les permitirá

obtener una comprensión más precisa de las implicaciones legales y las posibles formas de resolver el conflicto. Además, se enfatiza que es importante que los mediadores se mantengan al tanto de las novedades jurídicas y las tendencias en la mediación. Esto les permitirá aplicar eficazmente los principios y estándares legales relevantes durante las audiencias y al redactar documentos de mediación.

**Tabla 3.** *¿Cuál es su opinión sobre la función de los conciliadores extrajudiciales al proponer fórmulas conciliatorias para la solución de conflictos?*

¿Cuál es su opinión sobre la función de los conciliadores extrajudiciales al proponer fórmulas conciliatorias para la solución de conflictos?				
Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
Como mencioné anteriormente, si el conciliador no tiene formación jurídica, eso puede limitar su capacidad para hacer una propuesta conciliatoria adecuada. En mi opinión, los conciliadores deberían ser profesionales del derecho.	Cuando los conciliadores proponen fórmulas conciliatorias, se crea la mejor oportunidad para que las partes involucradas cedan y busquen llegar a un acuerdo sin recurrir a un proceso de litigio.	Como mencioné previamente, existe una falta de capacitación adecuada en muchos conciliadores, lo cual resulta en propuestas de solución que no se ajustan a la normativa vigente.	Es fundamental que los conciliadores cumplan con la función de proponer fórmulas conciliatorias basadas en los intereses de las partes, ya que esto impulsa y facilita la posibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio.	Creo que el papel de los mediadores extrajudiciales para intentar mejorar el proceso de mediación es muy valioso. El corredor es la persona que aplica estas reglas en el día a día y, por tanto, debe poder sugerir correcciones y mejoras a los procesos descritos anteriormente.

## INTERPRETACIÓN

Con base en las respuestas de los participantes, se concluyó que los programas de mediación como parte de la función del mediador se fortalecerían si el mediador tuviera suficiente formación jurídica. Esta formación les permitirá comprender y aplicar las soluciones

según la normativa vigente. Al obtener una comprensión más profunda del marco legal, los mediadores estarán en mejores condiciones de ofrecer soluciones que cumplan con las disposiciones reglamentarias pertinentes. Esto garantizará que el plan de corretaje sea confiable y cumpla con las regulaciones aplicables.

**Tabla 4.** *¿Cuál es su opinión sobre si los operadores del sistema conciliatorio están cumpliendo con los principios de conciliación establecidos en la Ley n° 26872?*

¿Cuál es su opinión sobre si los operadores del sistema conciliatorio están cumpliendo con los principios de conciliación establecidos en la Ley n° 26872?				
Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
Si bien los conciliadores cumplen con sus obligaciones, es importante destacar que el objetivo principal de la conciliación, como política estatal, es proporcionar un mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Por esta razón, reitero que un conciliador sin formación jurídica tiene limitaciones para proponer fórmulas conciliatorias. Sería beneficioso que	Actualmente, hay operadores que cumplen con los principios establecidos en la Ley de Conciliación 26872 y llevan a cabo audiencias de conciliación de manera adecuada. Sin embargo, también existen aquellos que, en busca de una celeridad equivocada, se desvían de la finalidad de la conciliación extrajudicial y omiten los principios fundamentales.	Es evidente que muchos centros de conciliación, como el de San Juan de Lurigancho, no cumplen con los requisitos necesarios para llevar a cabo reuniones de conciliación de manera adecuada. La falta de espacios idóneos y necesarios dificulta que las partes puedan llegar a un	Los 9 principios éticos establecidos por la normativa siempre representan un desafío para el conciliador extrajudicial. Estos principios se ponen en práctica durante las audiencias y el comportamiento del conciliador es observado por las partes, quienes evalúan su capacidad profesional. Por esta razón, los conciliadores hacen un gran esfuerzo por cumplir con estos principios.	Los operadores del sistema conciliatorio cumplen con los principios procesales que constituyen la base de la conciliación. Sin embargo, el principio de autonomía de la voluntad de las partes no siempre se ajusta al sistema, a pesar de que teóricamente se fundamenta en él. Es importante tener en cuenta que la moral y el comportamiento humano no son medibles

las audiencias de conciliación fueran llevadas a cabo por conciliadores con formación en derecho.	Esto ha afectado la transparencia, la confianza y la eficacia del proceso de conciliación.	acuerdo armonioso.
---	--	--------------------

---

#### INTERPRETACIÓN

De las respuestas de los entrevistados se desprende que si bien existen mediadores, centros de mediación y centros de formación que cumplen con los principios de la mediación, también existen condiciones especiales que no cumplen con las reglas y objetivos de la mediación. Es importante monitorear y evaluar a estos corredores para garantizar que sean aptos y continúen trabajando con las calificaciones, certificaciones y licencias adecuadas. El Ministerio de Justicia debería asumir un papel activo en el seguimiento y evaluación de mediadores, centros de mediación y centros de formación. Esto incluye evaluar sus habilidades, valores y fortalezas para garantizar que cumplan con los principios de mediación y brinden servicios de calidad. Quienes no cumplan con los estándares establecidos están sujetos a acciones correctivas, incluyendo la revocación de sus habilitaciones, certificados y licencias.

**Tabla 5.** *¿Cuál es su opinión sobre si los conciliadores extrajudiciales están cumpliendo con las formalidades exigidas por la ley durante la audiencia y al redactar el acta de conciliación?*

¿Cuál es su opinión sobre si los conciliadores extrajudiciales están cumpliendo con las formalidades exigidas por la ley durante la audiencia y al redactar el acta de conciliación?				
Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
<p>En mi opinión, se está cumpliendo en gran medida con los principios de conciliación establecidos en la Ley n° 26872. Sin embargo, he observado que en algunos casos no se incentiva lo suficiente el cumplimiento de las formalidades requeridas por la ley. Aunque estadísticamente la cantidad de nulidades de actas de conciliación por falta de formalidad es muy baja, es importante destacar que algunas actas de conciliación no son veraces, claras y exigibles, lo que dificulta su ejecución. Esto representa aproximadamente un 20% de los casos.</p>	<p>En general, se han cumplido en gran medida las formalidades previstas en la Ley de Mediación. Sin embargo, en algunos casos no se fomenta suficientemente el cumplimiento de estas formalidades, lo que puede afectar a la ejecución del protocolo de mediación.</p>	<p>En ocasiones, no se incentiva adecuadamente el cumplimiento de las formalidades en las actas de conciliación. Aunque la cantidad de nulidades por falta de formalidad es muy baja, es importante supervisar y asegurar que las actas sean correctamente redactadas y cumplan con los requisitos establecidos por la ley. El conciliador debe hacer un esfuerzo por cumplir con estas formalidades y no dejarlas de lado, ya que son fundamentales para garantizar la validez de las actas de conciliación.</p>	<p>En ocasiones, no se incentiva adecuadamente el cumplimiento de las formalidades en las actas de conciliación. Esto puede resultar en actas que no son ejecutables y en demandas innecesarias con pretensiones mínimas. Es importante supervisar y asegurar que las actas sean veraces y claras para evitar problemas futuros. El conciliador debe cumplir su función de convencer a las partes y lograr un acuerdo justo entre ellos, evitando así demandas innecesarias.</p>	<p>En ocasiones, no se incentiva adecuadamente el cumplimiento de las formalidades en las actas de conciliación. Aunque la cantidad de nulidades por falta de formalidad es muy baja, es importante supervisar y asegurar que las actas sean redactadas correctamente y cumplan con los requisitos establecidos por la ley. El conciliador debe esforzarse por cumplir con estas formalidades y no pasarlas por alto, ya que son fundamentales para garantizar la validez de las actas de conciliación. Además, es esencial que el conciliador tenga la vocación de convencer a las partes y lograr un acuerdo justo entre ellos, evitando así perjudicar a alguna de las partes involucradas.</p>

## INTERPRETACIÓN

Con base en las respuestas de los encuestados, se concluyó que algunos corredores cumplieron con la Ley núm. 26872 trámites. Proporciona formación de alta calidad. Una formación de calidad es esencial para que los mediadores adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de forma eficaz. Esto incluye la comprensión y aplicación de los principios y procedimientos de mediación, así como un buen conocimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. Al recibir una formación de alta calidad, los mediadores estarán mejor equipados para facilitar el diálogo entre las partes, buscar soluciones justas y equitativas y garantizar el cumplimiento de los procedimientos legales. Esto ayudará a aumentar la eficacia de la mediación extrajudicial como medio de resolución de conflictos.



#### **IV. DISCUSIÓN**

La mediación extrajudicial tiene gran importancia en el ámbito jurídico y social como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. El documento "Mediadores en Acción" destaca la importancia de este proceso como herramienta destinada a promover una cultura de paz y diálogo entre las partes involucradas, evitando así una carga excesiva de procedimientos al poder judicial. En tales casos, los mediadores extrajudiciales desempeñan un papel importante al liderar y guiar el proceso de mediación para llegar a una solución mutuamente satisfactoria.

Ley peruana no. 26872 sobre mediación sienta las bases de la mediación extrajudicial, además de promover y regular su uso como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. El propósito de las Reglas es promover una cultura de paz y diálogo entre las partes aclarando los principios básicos del proceso de mediación, como la voluntariedad, la confidencialidad y la objetividad. También establece las funciones y responsabilidades de los mediadores extrajudiciales para garantizar que los acuerdos alcanzados en las conferencias de mediación

sean ejecutables y legalmente vinculantes. En tales casos, el mediador debe tener la formación suficiente y las habilidades necesarias para promover el diálogo entre las partes, identificar los intereses en juego y buscar una solución satisfactoria para ambas partes. La falta de formación adecuada de algunos brokers puede llevar a soluciones que no se ajusten a la normativa vigente, lo que pone de relieve la necesidad de mejorar la formación y el desarrollo profesional de estos brokers. Además, se enfatizó la importancia de promover una cultura de reconciliación en la sociedad, promoviendo la mediación como una alternativa eficaz a la resolución pacífica y cooperativa de conflictos. Así, la labor del mediador se convierte en la base para el éxito del proceso de mediación, facilitando la comunicación entre las partes, facilitando la búsqueda de soluciones consensuadas y ayudando a alcanzar un acuerdo duradero y satisfactorio.

En este sentido, la actuación del mediador durante el proceso de mediación extrajudicial es crítica para el éxito de este mecanismo de resolución de conflictos. Como facilitador del diálogo, identificación de intereses comunes y constructor de soluciones consensuadas, su trabajo es esencial para promover una cultura de paz y cooperación en la sociedad. Es necesario fortalecer aún más la educación y el desarrollo profesional de los mediadores y promover la mediación para que se convierta en una herramienta eficaz para que todas las partes resuelvan disputas de manera pacífica y satisfactoria.

## V. CONCLUSIONES

- La labor de los conciliadores extrajudiciales es crucial porque facilita un proceso de comunicación efectivo entre las partes en conflicto, permitiendo la búsqueda de acuerdos conciliatorios que sean no solo viables, sino también ejecutables. Su capacidad para proponer soluciones prácticas y para mostrar empatía hacia las personas involucradas en el proceso contribuye significativamente a la efectividad de la conciliación 15.
- La mediación o la conciliación al fortalecerse como mecanismo de resolución de conflictos, tiene el potencial de mejorar el sistema jurídico en su conjunto al reducir la carga procesal y ofrecer una alternativa eficaz para las partes en disputa. Al promover una cultura de paz y diálogo, la mediación se convierte en un instrumento valioso para la sociedad, fomentando la coexistencia pacífica entre los ciudadanos y

garantizando que la legislación de solución de conflictos sirva a los intereses de todas las partes involucradas 31.

- La conciliación extrajudicial, respaldada por la normativa establecida en la Ley n° 26872 en el Perú, se posiciona como un mecanismo alternativo de gran importancia para resolver problemas de manera pacífica. Al contar con acuerdos que poseen valor ejecutivo, se brinda a las partes la seguridad de que sus derechos serán respetados, y en caso de incumplimiento, se puede recurrir al Poder Judicial para hacer valer dichos acuerdos. La promoción de la conciliación extrajudicial no solo busca agilizar el sistema y fomentar la colaboración entre las partes, sino que también aspira a mejorar la convivencia y promover una cultura de paz en la sociedad en general. Es esencial seguir fortaleciendo este sistema, distribuyendo equitativamente los centros de conciliación a nivel nacional y realizando modificaciones en la normativa vigente para optimizar su funcionamiento

## VI. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la formación continua de los conciliadores extrajudiciales, brindando programas de capacitación que promuevan habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y empatía, para mejorar su desempeño en la facilitación del diálogo entre las partes y en la búsqueda de acuerdos satisfactorios 31.
- Promover activamente la mediación como un mecanismo preferente para la resolución de conflictos, implementando campañas de concientización sobre los beneficios de la mediación y fomentando su uso en diversos ámbitos, con el objetivo de reducir la carga procesal del sistema judicial y ofrecer una alternativa eficaz y colaborativa para resolver disputas 15.
- Establecer un sistema de supervisión y control efectivo por parte del Ministerio de Justicia sobre los centros de conciliación, con inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de normas y la calidad de los servicios ofrecidos, así como para garantizar el respeto de los derechos de las partes durante el proceso de conciliación. Esta supervisión contribuirá a mejorar la transparencia y la calidad de la prestación del servicio de conciliación extrajudicial

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- García Ascencios, F., & Ocaña Cerro, M. (2020). *La conciliación extrajudicial en el Perú, como medio para promover una cultura de paz*. Lima: Editorial San Marcos.
- Montoya Sánchez, M. A., & Salinas Arango, N. A. (2019). *La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Peña Gonzales, O. (2018). *Conciliación extrajudicial: problemas más frecuentes y soluciones*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Abanto, J. (2017). *La conciliación extrajudicial y la conciliación judicial. Un puente de oro entre los MARC'S y la justicia ordinaria*. Lima: Editorial Jurídica Grijley.
- González Cueva, E. (2016). *Transitional Justice in the Twenty-First Century: The Peruvian Truth and Reconciliation Commission and the challenge of impunity*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Parmar, S., Roseman, M. J., Siegrist, S., & Sowa, T. (Eds.). (2015). *Children and transitional justice: Truth telling, accountability and reconciliation*. Cambridge: Harvard University Press.
- Feldman, J. P. (2014). *Exhibiting Conflict: History and Politics at the Museo de la Memoria de ANFASEP in Ayacucho*. Austin: University of Texas Press.
- Sandoval, V. (2013). *La conciliación en el Perú: Un análisis de su marco legal*. Lima: Editorial PUCP.
- Vargas, A. (2012). *La conciliación y la mediación en el sistema jurídico peruano*. Lima: Fondo Editorial USMP.

- Torres, P. (2011). El proceso de conciliación en el Perú: Un estudio comparativo. Lima: Editorial San Marcos.
- Ruiz, J. (2010). La conciliación extrajudicial en el Perú: Un análisis de su eficacia. Lima: Editorial Jurídica Grijley.
- Paredes, M. (2009). La conciliación en el sistema jurídico peruano: Un estudio de su implementación. Lima: Editorial USIL.
- Ortega, D. (2008). La conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos en el Perú. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Núñez, C. (2007). El sistema de conciliación en el Perú: Un análisis crítico. Lima: Editorial USMP.
- Mendoza, L. (2006). La conciliación y la justicia en el Perú. Lima: Editorial San Marcos.
- Lévano, C. (2005). La conciliación en el derecho peruano. Lima: Editorial Jurídica Grijley.
- Gutiérrez, R. (2004). La eficacia de la conciliación en el Perú. Lima: Editorial USIL.
- Flores, A. (2003). La conciliación y la justicia alternativa en el Perú. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Espinoza, M. (2002). La conciliación como medio de resolución de conflictos en el Perú. Lima: Editorial USMP.
- Díaz, F. (2001). El proceso de conciliación en el sistema jurídico peruano. Lima: Editorial San Marcos.

## ANEXOS

### **Anexo 1.** Matris de consistencia



## Anexo 2. Evidencia de similitud digital

# ELIZABETH VICTORIA VELAZCO MENESES

## ANÁLISIS DE LA ACTUACIÓN DE LOS CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA DEL PRO...

 TITULOS

 revisiones tesis y trabajo de suficiencia profesional

 Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3025910251

Fecha de entrega

30 sep 2024, 11:56 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 sep 2024, 12:09 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

VELAZCO\_MENESES\_ELIZABETH\_VICTORIA.docx

Tamaño de archivo

58.1 KB

47 Páginas

10,300 Palabras

58,462 Caracteres

## 17% Similitud general




El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

---

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

### Marcas de integridad

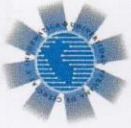
#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Anexo 3. Autorización de publicación



UNIVERSIDAD  
PERUANA DE  
CIENCIAS E  
INFORMÁTICA  
La Universidad del futuro, hoy

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: VELAZCO MENESES ELIZABETH VICTORIA

DNI: 43180050 Correo electrónico: elizabeth1310vm@gmail.com

Domicilio: JR. 28 DE JULIO S/N

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 928193795

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS**

Facultad/Escuela: DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
ANALISIS DE LA ACTUACIÓN DE LOS CONCILIADORES  
EXTRAJUDICIALES Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA  
DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

**3.- OBTENER:**

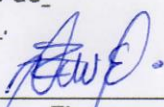
Bachiller ( ) Titulo (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA**

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):  
 Sí, autorizo el depósito total.  
 Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_  
 No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 01 días del mes de OCTUBRE de 2024.

  
 Firma

Huella digital

