



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
TESIS

“Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTORES:

Bach. Ángel Rodrigo Flores Flores

Bach. Juan Masías Soto Núñez

ASESOR:

Mg. Saúl Tovar Yachachi

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Constitucional

Sub línea:

Derecho Penal

UCAYALI – PERÚ

2021

PÁGINA DEL JURADO



.....
Mg. Exilda Rodríguez Fernández
Presidente



.....
Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano
Secretario



.....
Mg. Rosita Karina Vargas Cristanchi
Vocal



.....
Mg. Saúl Tovar Yachachi

ASESOR

DEDICATORIA

Dedicamos a nuestro Dios por guiarnos por el camino de la superación.

Ángel Rodrigo y Juan Masías

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Señor, por brindarnos la salud y la fortaleza de seguir adelante con nuestros sueños.

Ángel Rodrigo y Juan Masías

Constancia de originalidad

“ AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA “

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA**

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 25

Pucallpa 18 de marzo del 2021

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS EDESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “CONCILIACION EXTRAJUDICIAL Y LA SOLUCION DE CONFLICTO EN MATERIA DE FAMILIA EN LA PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO 2019” perteneciente a los bachilleres, SOTO NUÑEZ JUAN MASIAS y FLORES FLORES ANGEL RODRIGO.

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **23.0%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la FDCP

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Ángel Rodrigo Flores Flores identificado con DNI N° 41149582 y Juan Masías Soto Núñez con DNI N° 08209753, Bachiller de la Carrera Profesional Derecho y

Ciencias Políticas de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada: “Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo – 2019”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La presente investigación es autoría de los suscritos.
2. En su redacción he respetado, normas de citas y referencias, no existiendo plagio total o parcial.
3. No existe auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos contenidos y los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

El proyecto no ha sido autoplagiado, es decir no ha sido presentado ni publicado anteriormente. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido presentado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las normas de la Universidad, así como a la normatividad nacional competente

Pucallpa, marzo 2021.



Ángel Rodrigo Flores Flores

DNI:41149852



Juan Masías Soto Núñez

DNI: 08209753

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la

provincia de coronel portillo 2019, tipo correlacional descriptivo, población y muestra de 60 jueces y fiscales en la provincia de coronel portillo; se determinó que la variable conciliación extrajudicial, que el 36.67% refieren casi nunca, seguido del 31.67% casi siempre, 16.67% siempre, y el 15% nunca. La variable solución de conflicto en materia de familia; el 48.33% refieren casi nunca; seguido del 25% casi siempre, 15% siempre, y el 11.67% nunca. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019, con un valor de $r = 0.914$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabra clave: conciliación extrajudicial, solución de conflicto en materia de familia.

Abstract

The research the study is of descriptive correlational type, population and sample of 60 judges and prosecutors in the province of coronel portillo; it was determined that the variable extrajudicial conciliation, that 36.67% reported almost never, followed by 31.67% almost always, 16.67% always, and 15% never. The family conflict resolution variable, 48.33% reported almost never, followed by 25% almost always, 15% always, and 11.67% never. The general conclusion was that the alternative hypothesis is accepted because $r < 0.05$ and the null hypothesis is rejected. There is a significant relationship between extrajudicial conciliation and conflict resolution in family matters in the province of coronel portillo 2019, with a value of $r = 0.914$ estimated by Pearson's correlation coefficient. There is a significantly high positive relationship between extrajudicial conciliation and conflict resolution in family matters in the province of Coronel Portillo

Key word: extrajudicial conciliation, conflict resolution in family matters.

Portada	i
Página de jurado	ii
Dedicatoría	iii
Agradecimiento.....	iv
constancia de originalidad	iv
Declaracion jurada de autenticidad.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
IndiceIndice de tablas y figuras	xi
¡Error! Marcador no definido.	

Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Formulación de Objetivos de la investigación	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Delimitacion del estudio	4
1.6. Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.2. Bases Teóricas	8
2.3. Definición de término básico.	12
2.4. Formulacion de hipotesis (si corresponde).	13
2.5. Variables.	14
2.5.1. Definicion conceptual de la variable	14
2.5.2. Definicion operacional de la variable	15
2.5.3. Operacionalización de la variable	16
CAPITULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Diseño de la investigación	18
3.2. Población y muestra	18
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	19

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	20
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1. Presentación de resultados	21
4.2. Discusión	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	38
Anexo 01: Matriz de consistencia	39
Anexo 02: Instrumento de aplicación	40
Anexo 03: Validación de los instrumentos	42
Anexo 04: Base de datos	48
Anexo 05: Evidencia fotográficas	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel dimensión conocimiento de la conciliación.....	21
Tabla 2 Nivel dimensión apreciación de la conciliación.....	22
Tabla 3 Nivel de la variable conciliación extrajudicial.....	23
Tabla 4 Nivel dimensión los conflictos en materia de familia.....	24
Tabla 5 Nivel dimensión estilos de resolución de conflictos.....	25
Tabla 6 Nivel variable solución de conflicto en materia de familia.....	26
Tabla 7 Correlación Pearson hipótesis general.....	28
Tabla 8 Correlación Pearson conocimiento de la conciliación y solución de conflicto en materia de familia	29
Tabla 9 Correlación Pearson apreciación de la conciliación y solución de conflicto en materia de familia.....	30

Índice de Figuras

Figura 1 Porcentajes dimensión conocimiento de la conciliación.....	22
Figura 2 Porcentajes dimensión apreciación de la conciliación	23
Figura 3 Porcentajes variable conciliación extrajudicial.....	24
Figura 4 Porcentajes dimensión conflictos familiares.....	25
Figura 5 Porcentajes dimensión estilos de resolución de conflictos.....	26
Figura 6 Porcentajes variable solución de conflicto en materia de familia.....	27

Introducción.

La conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia son dos conceptos que se utilizan con mucha frecuencia, en especial en las diferentes municipalidades, las notarías y los juzgados; la conciliación extrajudicial se utiliza en el derecho administrativo y la solución de conflicto en materia de familia. Ambas definiciones son parte de la variable de la investigación. La conciliación pareciera novedosa en nuestro medio de solucionar conflictos, pero en la realidad no es así, ya que la historia de las personas siempre existía diferencias entre sí, problemas o situaciones en las que las personas no se ponen de acuerdo respecto algún asunto que atañe a las dos partes, por el cual se busca resolver el conflicto mediante la participación de una tercera persona neutral que tenga características justas.

En una sociedad como la nuestra, llena de divergencias, los cambios que describen el desarrollo han traído consigo, al igual que en tiempos muy remotos, conflictos de intereses que buscan ser solucionados y/o satisfechos. En el inicio del ser humano los conflictos se resolvían mediante los mecanismos de defensa caracterizados por la ausencia de un tercero para resolverlos; la imposición coactiva y la fuerza de una de las partes sobre la otra eran las características más comunes, es por ello que, con el pasar del tiempo, esta forma de solucionar conflictos se fue debilitando y evolucionando hacia mecanismos que destierran la coacción y violencia. Es así que los justiciables, en la búsqueda de alcanzar la anhelada justicia, ha recurrido a diversas instancias entre las cuales tenemos al Poder Judicial; instancia institucionalizada, que, por la carga procesal que posee, colapsa, sin resolver los conflictos de intereses, ocasionando el retraso en la búsqueda de soluciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En una sociedad como la nuestra, llena de divergencias, los cambios que describen el desarrollo han traído consigo, al igual que en tiempos muy remotos, conflictos de intereses que buscan ser solucionados y/o satisfechos. En sus orígenes, el hombre resolvía sus conflictos con mecanismos de defensa caracterizados por la ausencia de un tercero para resolverlos; la importancia coactiva y la fuerza de una de las partes sobre la otra eran las características más comunes, es por ello que, con el pasar del tiempo, esta forma de solucionar conflictos se fue debilitando y evolucionando hacia mecanismos que destierran la coacción y violencia. Es así que los justiciables, en la búsqueda de alcanzar la anhelada justicia, han recurrido a diversas instancias, entre las cuales tenemos al Poder Judicial, instancia institucionalizada, que, por la carga procesal prosee, colapsa, sin resolver los conflictos de intereses, ocasionando el retraso en la búsqueda de soluciones.

Las relaciones familiares, al igual que las relaciones sociales, se desarrollan no siempre en un clima de paz; lamentablemente nuestra sociedad nos presenta una familia afectada por una serie de factores que llevan a conflictos internos, lo que lleva muchas veces a una separación acompañada de una situación de violencia familiar. Entre una de las cosas que nos visibiliza tal situación son las demandas por asistencia

alimentaria. Estas demandas vienen acompañadas de una situación de confrontación y violencia, frente a lo cual se requiere la protección constitucional de los miembros de la familia afectados.

Una de las posibilidades de superar las situaciones de violencia, consideramos que es la conciliación como medio alternativo de solución de conflictos; por lo que la no obligatoriedad en las demandas de alimentos; fortalece la situación de afectación a los miembros de la familia; dado que los juzgados no establecen las medidas de protección constitucional necesarias para detener o amenguar las amenazas a la familia

En la actualidad existen muchos problemas en los diferentes Despachos judiciales, por la carga procesal que desborda la capacidad del trabajo de los funcionarios y del personal judicial, para lo cual el Estado promulgo la creación de la Ley 26872 Ley de Conciliación Extrajudicial y sus modificatorias. Lo que más resalta de esta ley, “la conciliación extrajudicial “, es dar flexibilidad en la manera de cómo poder abordar la solución de los conflictos.

1.2. Formulación del problema de Investigación.

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida la conciliación extrajudicial se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿En qué medida el conocimiento de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia la provincia de coronel portillo 2019?
2. ¿En qué medida la apreciación de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019?

1.3 Formulación de objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Identificar en qué medida la conciliación extrajudicial se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Identificar en qué medida el conocimiento de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.
2. Identificar en qué medida la apreciación de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

1.4. Justificación.

1.4.1. Metodológica

Desde el punto de vista Metodológico, la investigación ha hecho posible conocer las técnicas de instrumentos de recolección de datos, así como la validez de estos con el fin de auscultar información y así poder contrastar información.

1.4.2. Social

Orientada aquellas personas que tienen algún conflicto de intereses y buscan a través de la conciliación extrajudicial la solución rápida a sus controversias, en sus diversas modalidades que se pueda llegar a la solución anhelada, generando un impacto de reducción en la carga procesal en el Poder Judicial. Por otro lado, busca que la conciliación cumpla con su verdadero rol de solucionar conflictos de

manera rápida y preciso, dando la solución inmediata al conflicto en materia de familia.

1.4.3. Práctico

Esta investigación nos permitirá conocer cuan influyente es la conciliación en la resolución de conflictos, inculcando su práctica en la población, el mismo que a su vez de manera directa ayudan a minimizar la carga procesal.

1.4.4. Teórico

El sustento teórico es el poder advertir respecto de la importancia que tiene el estudio del impacto de la conciliación para la solución de conflictos, para ello contrastaremos los datos adquiridos y así podremos obtener el resultado que nos permitirá estudiar y comprender que aspectos mejorar para una eficiente aplicación de la conciliación, y así tener una buena solución de conflicto en materia de familia.

1.5. Delimitación del estudio.

a) Delimitación espacial

La investigación será en los Juzgados Penales de la Provincia de Coronel Portillo, ubicado en Jr. Ucayali N° 499 - Pucallpa.

b) Delimitación temporal

Se ejecutó en los meses de setiembre a diciembre año 2019.

c) Delimitación teórica

Los elementos teóricos se encuentran alineados sobre las variables de estudio.

1.6. Viabilidad del estudio.

a) Evaluación técnica

La investigación se consideró la información necesaria para realizar el procesamiento y ejecución, según lo indicado por la UPP.

b) Evaluación ambiental

La investigación no ha generado ningún impacto negativo al medio ambiente.

c) Evaluación financiera

Fue financiada por los propios investigadores.

d) Evaluación social

Se realizó con un equipo de trabajo para la realización en el nivel teórico y metodológico.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes del problema.

Sobre la investigación citamos como antecedentes:

En lo internacional, Caballero, K. & Campos, F. (2009) *“La conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de San Salvador”*. Concluye: que la aplicación de la intervención de la conciliación extrajudicial se puede observar que es una salida a la carga procesal que existe en el sistema judicial.

Peña (2012) *“Potenciación de las audiencias de conciliación en los juicios civiles”*. Concluye: que la mayoría de los jueces que llevan los casos de conciliación en los juicios civiles no son verdaderos conciliadores, por la falta de practica que conlleva a tomar dichas decisiones neutrales para los que presentan el conflicto.

Estrada (2011) *“Análisis jurisprudencial de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en el proceso civil”*. Concluye: que en la actualidad existe desconocimiento de lo que es la conciliación extrajudicial, para lo cual cometen errores al momento de impartir la solución al problema.

Uribe (2004) en su tesis *“La eficacia de la conciliación extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia:*

Función social de la Ley 640 de 2001". Concluye: que los Alcaldes utilizan los sistemas alternativos de solución de conflictos ya que es de interés en una decisión pacífica, económica y rápida, la cual ha permitido evitar la instauración de diez mil procesos judiciales.

En lo nacional, Domínguez, I. (2019) *"Eficacia jurídica de la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes, octubre 2013 – julio 2015"*. Concluye: que las 1072 demandas judiciales de las cuales ingreso solo 335 solicitudes, de las cuales solo hubo 54 actas con acuerdo, a pesar de los conciliadores tenían conocimiento y experiencia de la materia en relación a los usuarios que solo tienen un nivel medio de información.

Ramírez, Ch. (2019) *"La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en el Distrito de Tarapoto – año 2018"*. Concluye: Con relación a su objetivo específico; Establecer el nivel de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en el distrito de Tarapoto – año 2018, esto a través de una ficha de recolección de datos, se concluye que el nivel es alto, ello se ve reflejado en las actas contabilizadas que arribaron a una conciliación en un porcentaje superior al 90%, evidenciando el alto nivel de aceptación y la solución de conflictos en materia de familia, lo que permiten llegar a un acuerdo armónico sin tener que recurrir a la instancia judicial que de por cierto resulta aún más demora en la búsqueda de una solución.

Maldonado, E. (2017) *"Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016"*. Concluye: que las variables de estudio indican que hay un nivel de satisfacción del usuario del 86% en relación al procedimiento administrativo de conciliación extrajudicial.

Gutiérrez, R. (2017) en su tesis *"La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de*

Huancavelica en el 2016". Concluye: se ha determinado que la conciliación extrajudicial y la disminución de carga procesal en el Juzgado Civil de Huancavelica periodo 2016 se relacionan de forma positiva con una intensidad de relación rho de Spearman del 83,4% tipificada como positiva considerable,

2.2. Bases Teóricas.

Variable 1: Conciliación extrajudicial

Definición de conciliación extrajudicial

Pinedo (2017) Es el acto jurídico que se puede expresar la voluntad de las partes de poner fin a su conflicto de intereses, ante un tercero investido de facultades legales para ejercer la función conciliadora. (Pág. 43-44).

Principio de la conciliación

- Equidad y legalidad. La conciliación busca que sea un acuerdo justo y equitativo, al mismo tiempo duradero, que no genere afectación a terceros.
- Neutralidad. Este principio va dirigido básicamente a que el conciliador no tenga vínculo con las partes y así se eviten generar suspicacias, es por ello que, por lo general, se requiere que el conciliador extrajudicial sea una persona ajena a ellos, tanto al solicitante como el invitado.
- Buena fe y Veracidad. Busca que las partes que participen de la audiencia conciliatorio actúen de forma tal que este medio no sea utilizado como una herramienta en favor personal.
- Imparcialidad. Este principio busca que el conciliador durante el desarrollo de la conciliación debe dar con total imparcialidad para ambas partes.
- Confidencialidad. Se entiende como la reserva absoluta que se salvaguardará al respecto de la información que se vierte de las partes;

de ningún modo se podrá divulgar las informaciones obtenidas, la información obtenida no podrá sobrepasar los recintos del centro de conciliación.

- Celeridad y economía. Tiene que ver con el procedimiento conciliatorio, pues nos permite arribar de manera rápida y económica a solucionar nuestros conflictos, y más aún como MARC previene llegar a un extenso proceso judicial que generará pérdida de tiempo y dinero.

Dimensión 1: conocimiento de la conciliación

Definición de conocimiento de la conciliación

Caivano, M. (2007) la conciliación es aquel acuerdo que tiene las partes en un proceso judicial, antes de que se inicie la etapa del juicio, el acta de conciliación conocido como oficio de conciliación va a procurar la comunicación entre las partes. El supuesto primario donde las partes acuerdan y dan solución al conflicto, en lo referente al segundo una de ellas se encuentra en absoluta autonomía para iniciar las acciones judiciales (p.123)

Indicadores de la dimensión conocimiento de la conciliación

1. Marco legal
2. Objetivos de la conciliación extrajudicial

Dimensión 2: Apreciación de la conciliación

Definición de apreciación de la conciliación

Caivano, J. (1998) la conciliación es el sistema que está expuesto a la consideración pública en virtud de la incesante difusión que se está realizando.

Indicadores de la dimensión apreciación de la consolidación

1. Los centros conciliatorios
2. Menos tiempo para las partes

Teorías sobre conciliación extrajudicial:

Teoría Organicista

Se sustenta en la teoría de la separación de poderes del Estado. La naturaleza de los actos depende de los órganos que la realizan, por tanto, serán jurisdiccionales sólo aquellos que emanan de los órganos Poder Judicial. La debilidad de esta teoría, acusada de simplista, radica en que el propio Poder Judicial existen órganos que realizan actos administrativos, y de otro lado, hay órganos que sin pertenecer a dicho poder resuelven conflictos.

Teoría Subjetiva

Parte de la premisa de que la jurisdicción tiene como objeto la tutela de los derechos subjetivos de los particulares, a través de la aplicación de la norma al caso concreto. No obstante, tratándose de incertidumbres jurídicas, en las que no hay derecho subjetivo, el mismo que en este supuesto no está presente, pues en las incertidumbres jurídicas, el proceso concluye con una mera declaración de certeza.

Variable 2: Solución de conflicto en materia de familia

Definición de Solución de conflicto en materia de familia

La actitud de la persona dependerá de las relaciones que se den en su situación familiar. Martínez (2001) (Citado por Calderón & Luzardo. 2010).

Características del conflicto

- Las oposiciones de intereses originan un escenario áspero para las partes.
- Se llega a desarrollar entre dos o más personas que intervienen en un mismo intercambio y disconformidad de acuerdos.
- Nos encontramos presente ante un conflicto externo social cuando de forma vinculantes involucra a dos o más sujetos individuales o colectivos.

Tipos de conflictos

Pudiendo clasificarlos por el número de personas en contienda o por las características que podrían mantener cada uno de estos grupos o personas:

- Conflictos personales. Las personas tienen perjuicios entre sí, pudiendo ser de carácter familiar, sentimental entre otros de igual índole.
- Conflictos de grupo. Estos conflictos se dan entre dos o más personas, ya sea por cuestiones ideológicas, raza, religión, política, economía, entre otras.
- Conflictos ideológicos. Estos conflictos por lo general se dan por ideologías políticas, las posturas que tienen los partidos políticos, en algunas ocasiones estos conflictos podrían llevar a conflictos armados.
- Conflictos religiosos, Por lo general se encuentra sectores confrontados, pero bajo un mismo culto y/o religión, las disputas son de credo, las mismas que en algunos países han acarreado consigo guerras que hasta el día de hoy perdura, teniendo desenlaces violentos y fatídicos.
- Conflictos filosóficos. Diferencias subjetivas, porque cada uno ve las cosas conforme las quiere interpretar, conforme a la postura que en ellos crean predominar, este tipo de conflictos no generan daños violentos mayores, toda vez que son posturas debatidas verbalmente.

Dimensión 1: Los conflictos familiares

Definición de conflictos familiares

Vargas & Ibáñez (2007) el conflicto familiar entre las personas, es una situación que se dan con los miembros que conforman la familia.

Indicadores de la dimensión conflictos familiares

1. Aparición de la situación conflictiva
2. Paso a la conducta conflictiva

Dimensión 2: Estilos de resolución de conflictos

Definición de Estilos de resolución de conflictos

Los estilos para resolver los conflictos se da mediante el interés que tiene cada persona, mediante el interés propio, o el interés por los demás. (Piorno 2011)

Indicadores de la dimensión estilos de resolución de conflictos

1. Competencia
2. Colaboración

Teorías sobre conflicto:

Las teorías del conflicto desde la perspectiva individual, tales como: la teoría psicoanalítica, de la frustración – agresión, del aprendizaje social, del campo psicológico, de la disonancia cognitiva y de la personalidad autoritaria.

Cloninger, S. (2003), afirma que Freud entendió que este fenómeno desde el punto de vista de la hipótesis de la represión de los pensamientos inaceptables o impulsos requieren de la energía psíquica. La fuerza del impulso que busca expresión no debe exceder la fuerza represiva o la represión fracasará y el material reprimido se volverá consciente.

2.3. Definición de término básico.

Actores principales

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en la Guía para el manejo constructivo de los conflictos (2008) precisó que los actores principales son aquellos que han definido un objetivo.

Actores secundarios

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en la Guía para el manejo constructivo de los conflictos (2008) refiere que los actores secundarios son aquellos que tienen una función variable.

Acuerdo voluntario

Ruska y Ledesma (2007) explicaron que en la etapa final de la audiencia de conciliación se tiene como objetivo.

Efectos

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el D.S. N° 006-99-PROMUDEH preciso en su artículo 18° que para efectos que el Acta tenga título de ejecución, su validez está condicionada a la observancia de las formalidades establecidas bajo sanción de nulidad.

La familia:

Conjunto de personas con parentesco sanguíneo o legal que viven juntas, especialmente el padre, la madre y los hijos (Larousse, 2004).

Las partes

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en la Guía para el manejo constructivo de los conflictos (2008) En términos generales, se refiere a todos aquellos involucrados o que son afectados (positiva o negativamente) por el conflicto.

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

La conciliación extrajudicial se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas.

1. El conocimiento de la conciliación se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.
2. La apreciación de la conciliación se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

2.5. Variables

Conciliación extrajudicial (V1) Dimensiones:

- Conocimiento de la conciliación
- Apreciación de la conciliación

Solución de conflicto en materia de familia (V2)

Dimensiones:

- Los conflictos familiares
- Estilos de resolución de conflictos

2.5.1. Definición conceptual de las variables.

Conciliación extrajudicial

Caivano, J. (2010) “Es la comparecencia, obligatoria o facultativa de las personas que se presentan ante una autoridad estatal, para que en su presencia traten de solucionar el conflicto de intereses.

Solución de conflicto en materia de familia

Kotler y Armstrong (2012) la naturaleza de los conflictos familiares esta en relación con el entorno socio económico y cultural inmediato, familiar que conducen a la acción y su repercusión futura.

2.5.2. Definición operacional de las variables.

Conciliación extrajudicial

Pena, G. (2010) Es una forma de solución de una controversia que acelera su terminación definitiva a través de un acuerdo de las partes, asistidas por un tercero denominado “conciliador”.

Solución de conflicto en materia familiar

Zeithami et al (2009) El manejo de los conflictos es parte de la vida familiar.

2.5.3. Operacionalización de variables.

Variable 1: Conciliación extrajudicial

Dimensiones	Indicadores	N °	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
D1. Conocimiento de la conciliación	Marco legal	1	¿Usted conoce el marco legal de la conciliación extrajudicial sobre las materias conciliables?	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Casi siempre 4. Siempre
	Objetivos de la conciliación extrajudicial	2	¿Usted conoce los objetivos de la conciliación extrajudicial para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?	
D2. Apreciación de la conciliación	Los centros conciliatorios	3	¿Usted ha recibido alguna información y/o capacitación sobre la conciliaciones extrajudicial por parte de los centros conciliatorios del Ministerio de Justicia?	
	Menos tiempo para las partes	4	¿Considera usted que al obligar a las partes acudir a los centros conciliatorios previamente antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?	

Variable 2: Solución de conflicto en materia de familia

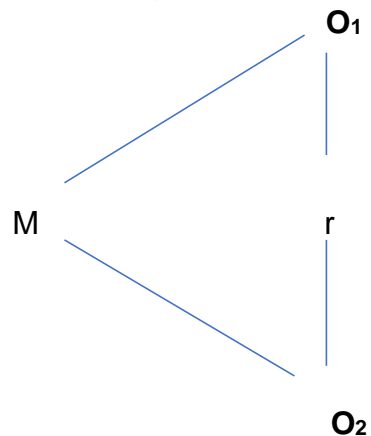
Dimensiones	Indicadores	N °	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
D1. Los conflictos familiares	Aparición de la situación conflictiva	1	¿Considera usted que se debe de evitar la aparición de la situación conflictiva en la familia?	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Casi siempre 4. Siempre
	Paso a la conducta conflictiva	2	¿Considera usted que el paso a la conducta conflictiva podría darse mediante la agresión física en la familia?	
D2. Estilos de resolución de conflictos	Colaborador	3	¿Considera usted que el colaborador sirva para poder lidiar con las preocupaciones?	
	Compromiso	4	¿Considera usted que el compromiso es identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan las metas del grupo?	

CAPITULO III: METODOLOGÍA.

3.1. Diseño de la investigación.

El diseño es correlacional.

El esquema será el siguiente:



Dónde:

M: Muestra.

O₁: Variable 1 Conciliación extrajudicial

O₂: Variable 2 Solución de conflicto en materia de familia r:

Relación entre ambas variables.

3.2. Población y muestra.

4.2.1. Población.

La población se encuentra compuesta por 60 jueces y fiscales de la provincia de coronel portillo.

3.2.2. Muestra.

La muestra son los 60 jueces y fiscales de la provincia de coronel portillo.

3.2.3. Muestreo.

Así mismo el muestreo fue no probabilístico e intencional, puesto que se trabajó con la población tal y como estaban conformadas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada fue la encuesta, se estableció preguntas escritas a los participantes según la muestra requerida, con el propósito de generar datos cuantitativos. (Hernández et al., 2008).

El instrumento es el cuestionario, que se estructurará en función a preguntas cerradas para recoger la información que nos permitió procesar los datos.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez

Los instrumentos fueron validados por 3 expertos de trayectoria en la gestión pública y de investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó con la Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach. Realizando la prueba piloto para probar la confiabilidad de los instrumentos con 10 sujetos, dando 0,884 en conciliación extrajudicial y 0.896 en solución de conflicto en materia de familia, siendo altamente confiables.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.

- Se tomó en cuenta a los jueces y fiscales de la provincia de coronel portillo, en donde se desarrolló la investigación.

- Luego se explicó a los jueces y fiscales, el propósito, metodología y el modo de la aplicación de los instrumentos y su modo de contestarlo en base a sus percepciones.
- Después se recopiló la información obtenida y se generó la base de datos el cual se procesó por medio del software Microsoft Office Excel, y SPSS versión 24 para su análisis.

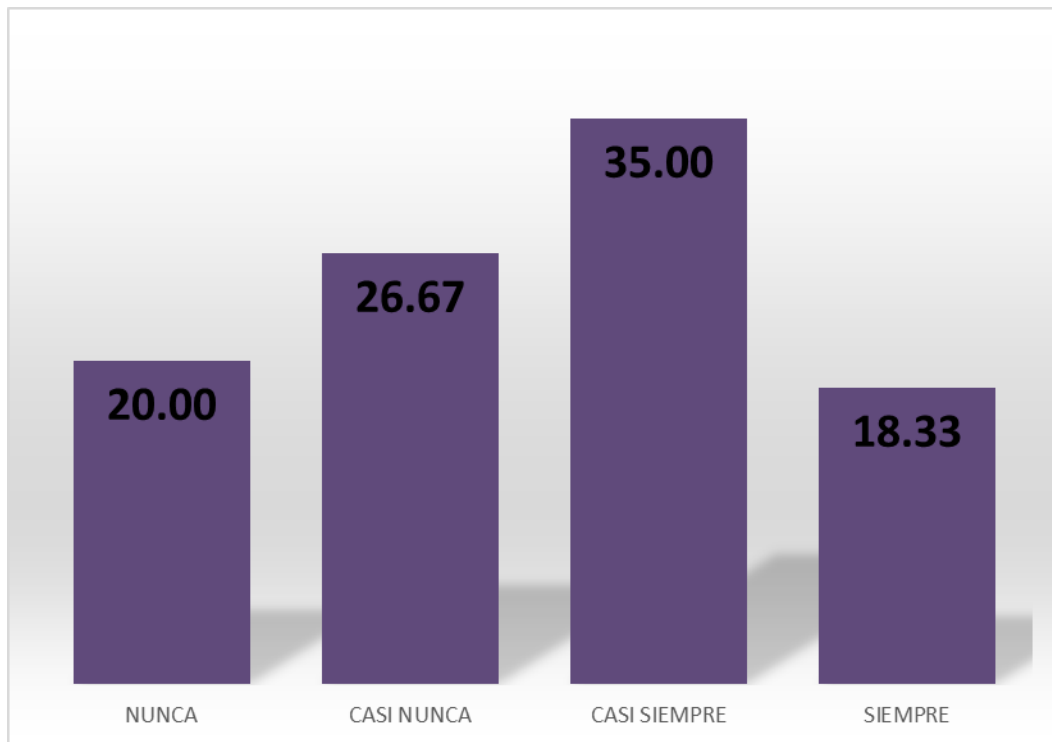
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Presentación de resultados.

Tabla 1: Nivel dimensión conocimiento de la conciliación.

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	12	20.00
CASI NUNCA	16	26.67
CASI SIEMPRE	21	35.00
SIEMPRE	11	18.33
(%)	60	100.00

Figura N° 1: Porcentajes dimensión conocimiento de la conciliación

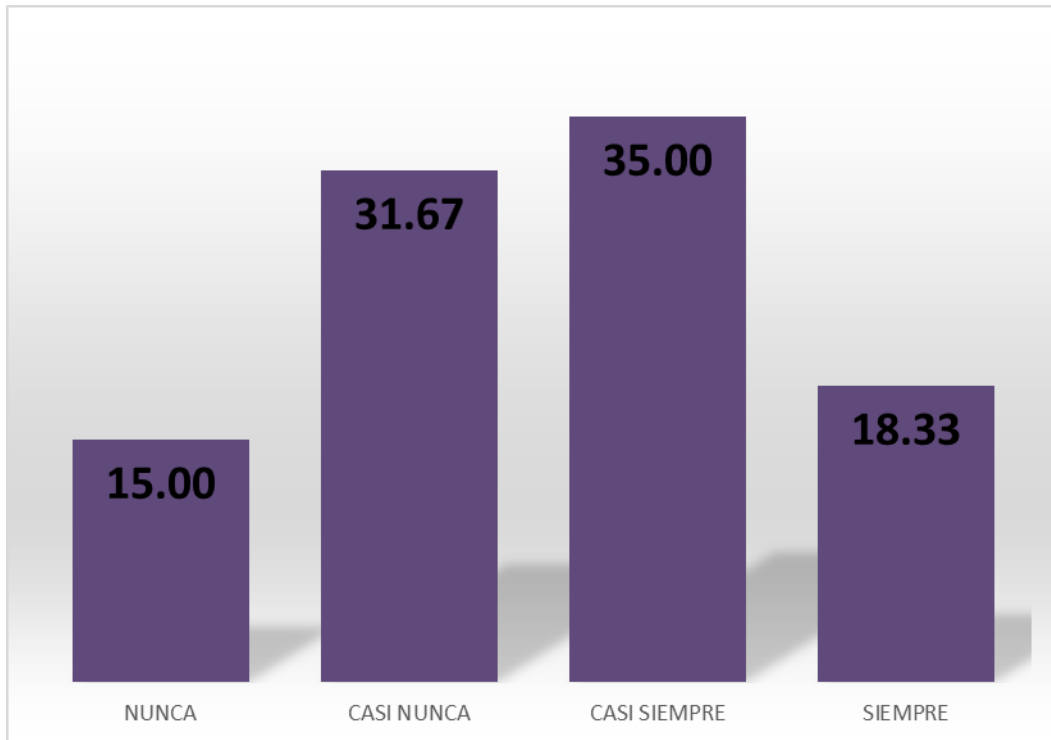


Interpretación: La dimensión de conocimiento de la conciliación; el 35% casi siempre, el 26.67% casi nunca, 20% nunca, y el 18.33% siempre.

Tabla 2: Nivel la dimensión Apreciación de la conciliación

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	15.00
CASI NUNCA	19	31.67
CASI SIEMPRE	21	35.00
SIEMPRE	11	18.33
(%)	60	100.00

Figura N° 2: Porcentajes dimensión apreciación de la conciliación

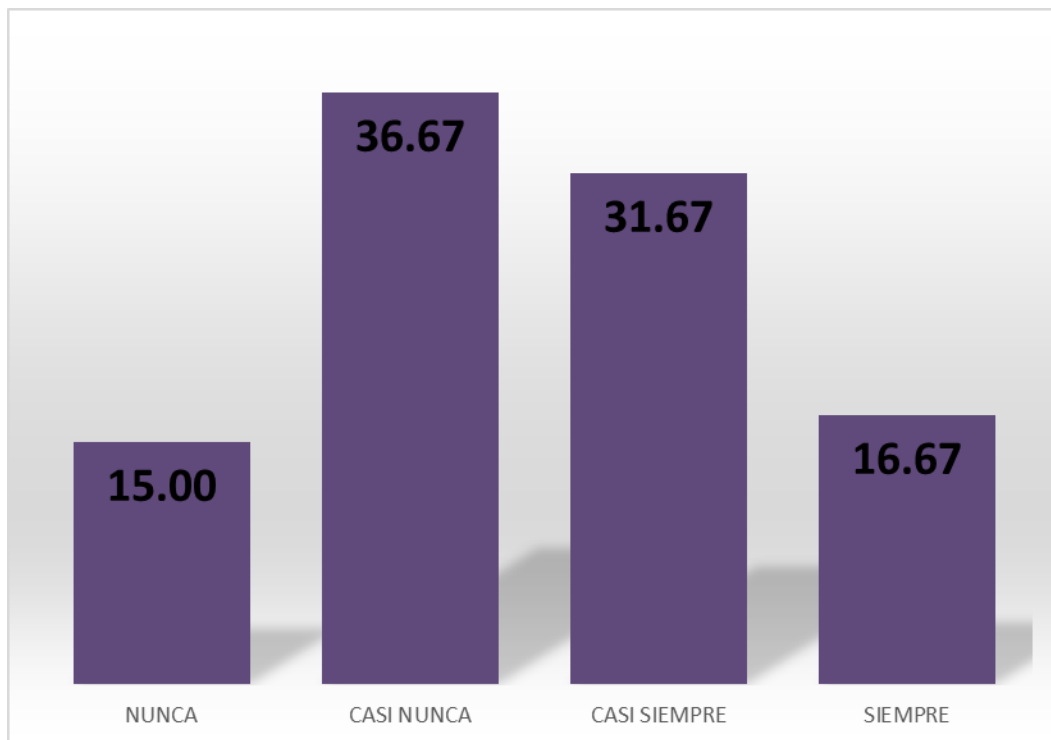


Interpretación: La dimensión de apreciación de la conciliación; el 35% casi siempre, el 31.67% casi nunca, 18.33% siempre, y el 15% nunca.

Tabla 3: Nivel variable conciliación extrajudicial

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	9	15.00
CASI NUNCA	22	36.67
CASI SIEMPRE	19	31.67
SIEMPRE	10	16.67
(%)	60	100.00

Figura N° 3: Porcentajes variable conciliación extrajudicial

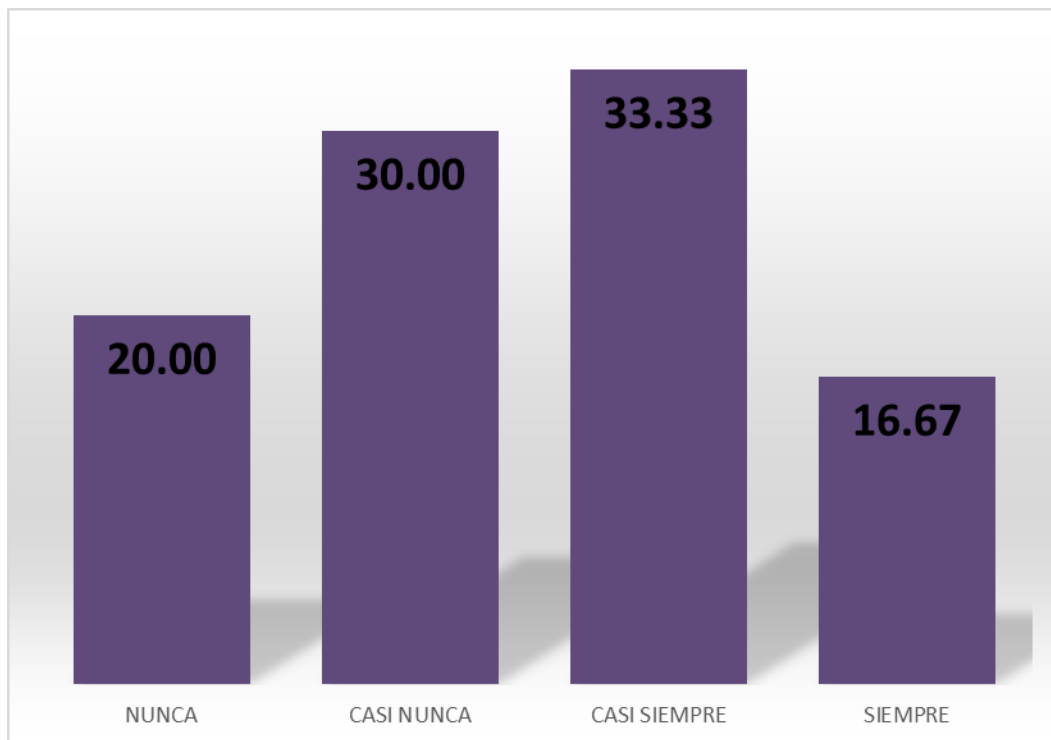


Interpretación: La variable conciliación extrajudicial, el 36.67% casi nunca, el 31.67% casi siempre, 16.67% siempre, y el 15% nunca.

Tabla 4: Nivel dimensión los conflictos familiares

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	12	20.00
CASI NUNCA	18	30.00
CASI SIEMPRE	20	33.33
SIEMPRE	10	16.67
(%)	60	100.00

Figura N° 4: Porcentajes dimensión los conflictos familiares

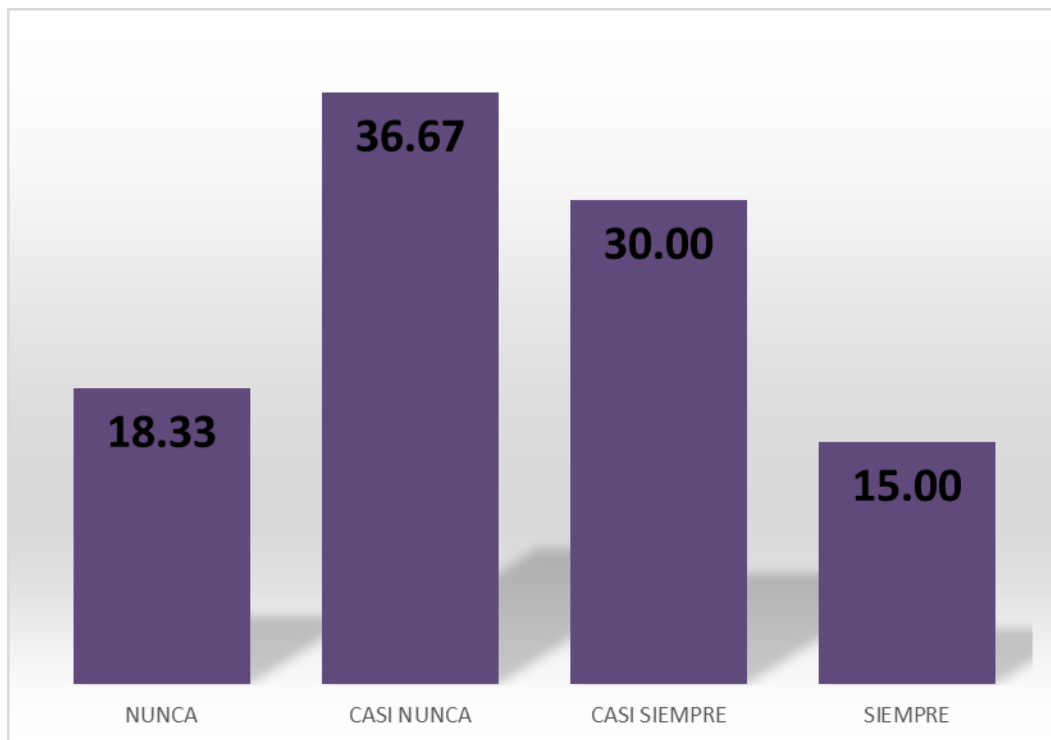


Interpretación: La dimensión los conflictos familiares; el 33.33% casi siempre, el 30% casi nunca, 20% nunca, y el 16.67% siempre.

Tabla 5: Nivel dimensión estilos de resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	11	18.33
CASI NUNCA	22	36.67
CASI SIEMPRE	18	30.00
SIEMPRE	9	15.00
(%)	60	100.00

Figura N° 5: Porcentajes a dimensión estilos de resolución de conflictos

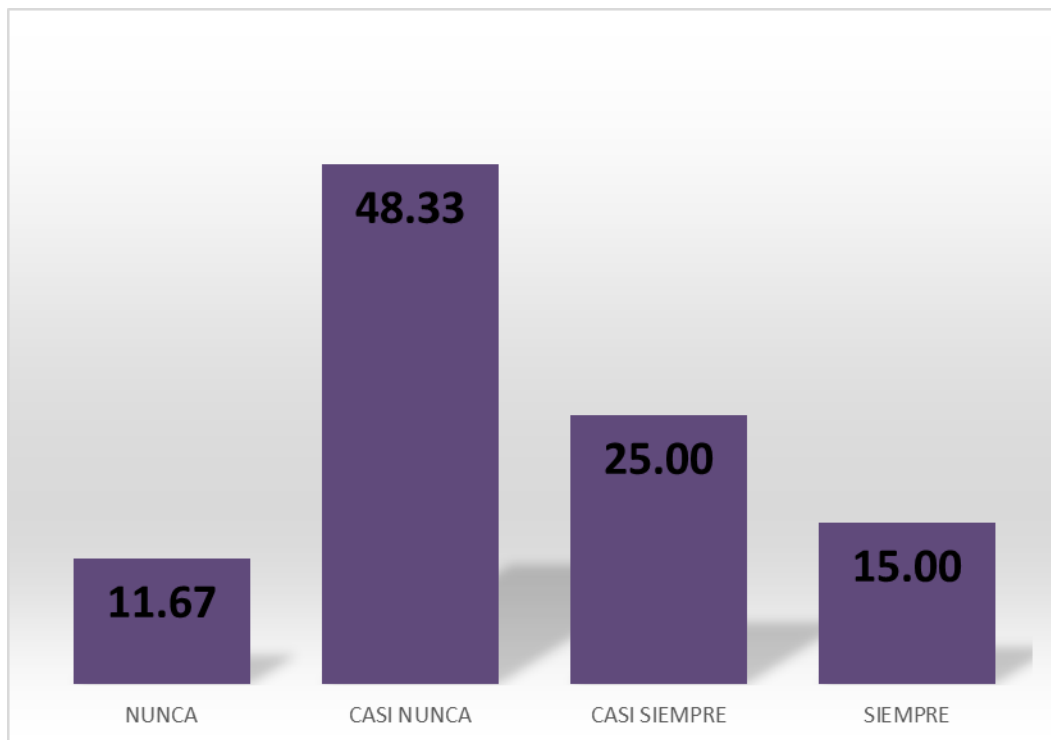


Interpretación: La dimensión de estilos de resolución de conflictos; el 36.67% casi nunca, el 30% casi siempre, 18.33% nunca, y el 15% siempre

Tabla 6: Nivel variable solución de conflicto en materia de familia

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	7	11.67
CASI NUNCA	29	48.33
CASI SIEMPRE	15	25.00
SIEMPRE	9	15.00
(%)	60	100.00

Figura N° 6: Porcentajes variable solución de conflicto en materia de familia



Interpretación: La variable solución de conflicto en materia de familia; el 48.33% casi nunca; el 25% casi siempre, 15% siempre, y el 11.67% nunca.

4.1.1 Prueba de Hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

Hipótesis general

Conciliación extrajudicial se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

Tabla 7. Hipótesis general

		Correlaciones	
		Conciliación extrajudicial	Solución de conflicto en materia de familia
Consolidación extrajudicial	Correlación de Pearson	1	,914**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Solución de conflicto en materia de familia	Correlación de Pearson	,914**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.914$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas

HE1. El conocimiento de la conciliación se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

Tabla 8.

Correlación de Pearson de conocimiento de la conciliación y solución de conflicto en materia de familia

		Correlaciones	
		Conocimiento de la conciliación	Solución de conflicto en materia de familia
		Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,900**
Conocimiento de la conciliación		N	60
		Correlación de Pearson	,900**
		Sig. (bilateral)	,000
Solución de conflicto en materia de familia		N	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el conocimiento de la conciliación y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.900$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE2. La apreciación de la conciliación se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la provincia de coronel portillo 2019.

Tabla 9.

Correlación de Pearson apreciación de la conciliación y solución de conflicto en materia de familia

Correlaciones			
		Apreciación de la conciliación	Solución de conflicto en materia de familia
Correlación de Pearson		1	,895**
Apreciación de la conciliación	Sig. (bilateral)		,000
N		60	60
Correlación de Pearson		,895**	1
Solución de conflicto en materia de familia	Sig. (bilateral)	,000	
N		60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la apreciación de la conciliación y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.895$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

4.2 Discusión.

El trabajo titulado “Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019”,; según la percepción de los jueces y fiscales la provincia de coronel portillo. El valor de la correlación fue de 0.914 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la

variable la variable conciliación extrajudicial, se observa que el 36.67% de encuestados refieren casi nunca, seguido del 31.67% casi siempre, 16.67% siempre, y el 15% nunca. Situación similar que se presenta la variable solución de conflicto en materia de familia; se observa que el 48.33% de encuestados refieren casi nunca; seguido del 25% casi siempre, 15% siempre, y el 11.67% nunca.

Estos resultados de la variable conciliación extrajudicial se encuentran sustentado en la investigación realizada por Caballero, K. & Campos, F. (2009) en su tesis *“La conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de San Salvador”*. Concluye: Los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y en especial la conciliación se convierten en una salida a la congestión que presenta el sistema judicial.

En relación con la variable solución de conflicto en materia de familia se encuentran sustentados en la investigación de Ramírez, Ch. (2019) *“La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en el Distrito de Tarapoto – año 2018”*. Concluye: que el nivel es alto, ello se ve reflejado en las actas contabilizadas que arribaron a una conciliación en un porcentaje superior al 90%, evidenciando el alto nivel de aceptación y la solución de conflictos en materia de familia, lo que permiten llegar a un acuerdo armónico sin tener que recurrir a la instancia.

En tal sentido los resultados coinciden con la teoría que se sustentan en la teoría del conflicto explicada por Ruska y Ledesma (2007) define al conflicto como la circunstancia que surge cuando dos o más personas están en disputa en sus intereses, causas que generan problemas sobre sus pertenencias, además de cortarse la comunicación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

Se concluye en los siguientes:

1. En cuanto al objetivo general se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.914$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
2. En cuanto a los objetivos específicos, se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el conocimiento de la conciliación y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.900$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.
3. Se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la apreciación de la conciliación y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo, con un valor $r = 0.895$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta

Recomendaciones.

- Se recomienda al Ministerio de Justicia, que deberán de realizar conferencias múltiples de información al público en general de la provincia de coronel portillo sobre el procedimiento de la aplicación de la conciliación extrajudicial.
- Los conciliadores extrajudiciales deben de ser de la carrera de Derecho; de conocimiento de las normas, leyes y reglamente acerca de las variables de estudio, y no deben ser personas que no tengan ninguna preparación sobre el tema.
- A las instituciones educativas de nivel secundario, deberán de incorporar en su plan curricular, cursos integrales sobre conciliación extrajudicial; con especialistas que conocen la materia, con la finalidad de contribuir al desarrollo de nuestra provincia.

Referencias Bibliográficas

- Caballero, K. & Campos, F. (2009) en su tesis *“La conciliación extrajudicial como medio de solución de conflictos en la disminución de carga procesal de los tribunales de familia del área metropolitana de San Salvador”*.
- Caivano M. (2007). *Los medios Alternativos de Resolución de Conflictos en Latina: Logros y desafíos*. Revista de análisis, prevención y gestión de conflictos, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Caivano Roque, J. (2010). *Negociación, conciliación y arbitraje: Mecanismos alternativos para la resolución de conflictos*. Lima: Apenac.
- Cloninger, S. (2003) *Teorías de la Personalidad*. México: Pearson Educación.
- Domínguez, I. (2019) *“Eficacia jurídica de la conciliación extrajudicial en materia civil y familia en la provincia de Tumbes, octubre 2013 – julio 2015”*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Estrada M. (2011), *Análisis jurisprudencial de la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad en el proceso civil. (Monografía, Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá-Colombia)*.
- Fisas, V. (2005) *Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación*. *Revista Trimestral Latinoamericana Y Caribeña de Desarrollo Sustentable*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta. Edic) México: Editorial Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing* (14ta. ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Llanos, E., & Fernández, E. (2005). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

- Maldonado, E. (2017) *“Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016”*. Universidad César Vallejo.
- Ministerio de la Mujer y desarrollo social (2008) *Guía para el manejo constructivo de los conflictos*, (1ra. ed.). Lima, Perú: Industria Gráfica MACOLE S.R.L.
- Ministerio de Promoción de la mujer y del desarrollo humano (1999), *Ley que faculta a las defensorías del niño y del adolescente te a realizar conciliaciones extrajudiciales con título de ejecución – Decreto Supremo N° 006-99-PROMUDEH*.
- Peña Herrera, V. (2012). *Potenciación de las Audiencias de Conciliación en los Juicios Civiles”*. Universidad de las Américas. Universidad de las Américas de Ecuador).
- Pena Gonzáles, Oscar. *“Conciliación Extrajudicial. Teoría y práctica”*. APECC. Tercera Edición. Lima. 2010.
- Piorno, M. (2011) *Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería en atención primaria*, Universitat de Barcelona, España.
- Pinedo Aubian, M. (2017) *La Conciliación extrajudicial, problemas más frecuentes y soluciones*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Ramírez, Ch. (2019) *“La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en material de familia en el Distrito de Tarapoto – año 2018”*. Universidad César Vallejo.
- Ruska, C. y Ledesma, M. (2007). *La Conciliación en Familia*. Lima, Perú: Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia.
- Uribe Motta, M. (2004). *La eficacia de la Conciliación Extrajudicial en derecho, como requisito de procedibilidad en asuntos de familia: Función social de la Ley 640 de 2001*.

Vargas, J. & Ibáñez, J. (2001) *Solucionando Los Problemas de Pareja Y Familia: Fundamentos Teóricos Y Alternativas de Solución a Los Conflictos Desde la Perspectiva Del Vínculo*. Ecuador: Editorial Pax.

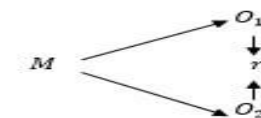
Zeithami, V.A.,Bitner, M. J. y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios* (5ta.ed.). México, México: McGraw Hill/Interamericana editores S.A.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿En qué medida la conciliación extrajudicial se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019?	Identificar en qué medida la conciliación extrajudicial se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.	La conciliación extrajudicial se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia la provincia de coronel portillo 2019.	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1</p> <p style="text-align: center;">CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL</p> <p>✦ DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN Marco legal Objetivos de la conciliación</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN No Experimental</p> <p>POBLACIÓN Está constituida por 60 jueces y fiscales en la provincia de coronel portillo.</p>
a) ¿En qué medida el conocimiento de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019?	a) Identificar en qué medida el conocimiento de la conciliación se relaciona con la satisfacción del usuario en la provincia de coronel portillo 2019.	a) El conocimiento de la conciliación se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.	<p>✦ DIMENSIÓN APRECIACIÓN DE LA CONCILIACION Los centros conciliatorios Menos tiempo para las partes</p>	<p>MUESTRA El tamaño de la muestra es 60 jueces y fiscales en la provincia de coronel portillo.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional</p>
b) ¿En qué medida la apreciación de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019?	b) En qué medida la apreciación de la conciliación se relaciona con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.	b) La apreciación de la conciliación se relaciona directamente con la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.	<p style="text-align: center;">VARIABLE 2</p> <p style="text-align: center;">SOLUCIÓN DE CONFLICTO EN MATERIA FAMILIAR</p> <p>✦ DIMENSIÓN LOS CONFLICTOS FAMILIARES Aparición de la situación conflictiva Paso a la conducta conflictiva</p> <p>✦ DIMENSIÓN ESTILOS DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Colaborador Compromiso</p>	<p>SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS: SPSS v24.</p>



Anexo 02 Instrumento de aplicación CUESTIONARIO



Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X).

Dónde: Nunca = 1, Casi nunca =2, Casi siempre = 3, Siempre = 4

Variable1: Conciliación extrajudicial

Nº	ITEMS	1	2	3	4
01	¿Usted conoce el marco legal de la conciliación extrajudicial sobre las materias conciliables?				
02	¿Usted conoce los objetivos de la conciliación extrajudicial para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?				
03	¿Usted ha recibido alguna información y/o capacitación sobre la conciliaciones extrajudicial por parte de los centros conciliatorios del Ministerio de Justicia?				
04	¿Considera usted que la participación activa de la población juega un rol fundamental para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ambiental?				

Variable 2: Solución de conflicto en materia de familia

Nº	ITEMS	1	2	3	4
01	¿Considera usted que se debe de evitar la aparición de la situación conflictiva en la familia?				
02	¿Considera usted que el paso a la conducta conflictiva podría darse mediante la agresión física en la familia?				
03	¿Considera usted que el colaborador sirva para poder lidiar con las preocupaciones?				
04	¿Considera usted que el compromiso es identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan las metas del grupo?				

Muchas gracias.....

Anexo 03: Validación de los instrumentos por juicio de tres expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la provincia de coronel portillo 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN				Observación y/o recomendación		
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
								SI	No	SI	No		SI	No
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Conocimiento de la conciliación	Marco legal	¿Usted conoce sobre la Ley de Conciliación Extrajudicial?					X	X	X	X			
		Objetivos de la conciliación extrajudicial	¿Usted conoce los objetivos de la conciliación extrajudicial para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?					X	X	X	X			
	Apreciación de la conciliación	Los centros conciliatorios	¿Usted ha recibido alguna información y/o capacitación sobre la conciliaciones extrajudicial por parte de los centros conciliatorios del Ministerio de Justicia?					X	X	X	X			
		Menos tiempo para las partes	¿Considera usted que al obligar a las partes acudir a los centros conciliatorios previamente antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?					X	X	X	X			


 Dra. Catherine Ferrerros De Olivari
 DNI N° 00106525

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la provincia de coronel portillo 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN				Observación y/o recomendación		
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								Si	No	Si	No		Si	No
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Conocimiento de la conciliación	Marco legal	¿Usted conoce sobre la Ley de Conciliación Extrajudicial?					X	X					
		Objetivos de la conciliación extrajudicial	¿Usted conoce los objetivos de la conciliación extrajudicial para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?					X	X					
	Apreciación de la conciliación	Los centros conciliatorios	¿Usted ha recibido alguna información y/o capacitación sobre la conciliaciones extrajudicial por parte de los centros conciliatorios del Ministerio de Justicia?					X	X					
Menos tiempo para las partes		¿Considera usted que al obligar a las partes acudir a los centros conciliatorios previamente antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?					X	X						



Mg. Aida Dávila Orellana
DNI N° 00043491

TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la provincia de coronel portillo 2019.
MATRIZ DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendación	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	Conocimiento de la conciliación	Marco legal	¿Usted conoce sobre la Ley de Conciliación Extrajudicial?					X		X		X					
		Objetivos de la conciliación extrajudicial	¿Usted conoce los objetivos de la conciliación extrajudicial para cual se ha creado la conciliación extrajudicial?					X		X		X					
	Apreciación de la conciliación	Los centros conciliatorios	¿Usted ha recibido alguna información y/o capacitación sobre la conciliaciones extrajudicial por parte de los centros conciliatorios del Ministerio de Justicia?					X		X		X					
		Menos tiempo para las partes	¿Considera usted que al obligar a las partes acudir a los centros conciliatorios previamente antes de acudir a la vía judicial es pérdida de tiempo?					X		X		X					


 Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi
 DNI N° 00086635

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN						Observación y/o recomendación			
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicado r y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
								SI	No	SI	No	SI	No		SI	No	
SOLUCIÓN DE CONFLICTO EN MATERIA DE FAMILIA	Los conflictos familiares	Aparición de la situación conflictiva	¿Considera usted que se debe de evitar la aparición de la situación conflictiva en la familia?					X	X	X	X						
		Paso a la conducta conflictiva	¿Considera usted que el paso a la conducta conflictiva podría darse mediante la agresión física en la familia?					X	X	X	X						
	Estilos de resolución de conflictos	Colaborador	¿Considera usted que el colaborador sirva para poder lidiar con las preocupaciones?					X	X	X	X						
		Compromiso	¿Considera usted que el compromiso es identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan las metas del grupo?					X	X	X	X						


 Dra. Catherine Ferreyros Rengifo

DNI N° 00106525

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendación		
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicado r y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta				
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
SOLUCIÓN DE CONFLICTO EN MATERIA DE FAMILIA	Los conflictos familiares	Aparición de la situación conflictiva	¿Considera usted que se debe de evitar la aparición de la situación conflictiva en la familia?					X	X	X	X							
		Paso a la conducta conflictiva	¿Considera usted que el paso a la conducta conflictiva podría darse mediante la agresión física en la familia?					X	X	X	X							
	Estilos de resolución de conflictos	Colaborador	¿Considera usted que el colaborador sirva para poder lidiar con las preocupaciones?					X	X	X	X							
		Compromiso	¿Considera usted que el compromiso es identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan las metas del grupo?					X	X	X	X							



 Mg. Aida Dávila Orellana
 DNI N° 00043491

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Conciliación extrajudicial y la solución de conflicto en materia de familia en la provincia de coronel portillo 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendación	
				Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)	Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicado r y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
								Si	No	Si	No	Si	No				
SOLUCIÓN DE CONFLICTO EN MATERIA DE FAMILIA	Los conflictos familiares	Aparición de la situación conflictiva	¿Considera usted que se debe de evitar la aparición de la situación conflictiva en la familia?					X	X	X				X			
		Paso a la conducta conflictiva	¿Considera usted que el paso a la conducta conflictiva podría darse mediante la agresión física en la familia?					X	X	X				X			
	Estilos de resolución de conflictos	Colaborador	¿Considera usted que el colaborador sirva para poder lidiar con las preocupaciones?					X	X	X				X			
		Compromiso	¿Considera usted que el compromiso es identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan las metas del grupo?					X	X	X				X			



 Mg. Gisela Milagro Montalván Fasabi
 DNI N° 00086635

Anexo N° 04 Base de datos

CONCILIACION EXTRAJUDICIAL				
ORDEN	Conocimiento de la conciliación		Apreciación de la conciliación	
	1	2	3	4
1	2	2	2	5
2	2	1	2	4
3	4	2	4	2
4	4	1	2	4
5	1	1	2	3
6	4	1	2	5
7	2	2	2	2
8	1	1	3	4
9	1	1	5	4
10	2	2	3	4
11	3	4	2	3
12	2	1	4	1
13	5	4	3	2
14	4	2	4	2
15	3	1	2	4
16	1	1	3	4
2	1	5	4	4
18	2	2	4	2
19	2	2	4	4
20	2	2	2	2
21	3	2	2	2
22	3	2	2	2
23	2	2	2	2
24	4	3	1	1
25	1	1	2	4
26	5	3	4	4
27	2	2	4	4
28	1	2	2	4
29	4	2	2	4
30	4	2	2	2
31	2	2	5	4
32	3	3	2	4
33	5	2	4	4
34	2	2	3	4
35	2	2	4	2
36	1	2	4	2
37	4	1	5	4
38	4	2	2	2
39	5	5	4	1
40	1	1	1	1
41	1	2	4	3
42	2	2	4	3
43	2	2	4	4
44	2	2	5	5
45	4	2	4	2
46	4	2	3	4
47	2	2	4	4
48	2	2	2	2

49	4	2	2	3
50	2	2	2	3
51	4	4	4	2
52	2	2	2	4
53	3	1	4	4
54	3	2	2	3
55	2	1	2	3
56	2	1	2	2
57	2	2	2	4
58	3	1	4	4
59	3	2	2	3
60	2	1	2	3

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
	Conflictos familiares		Estilos de resolución de conflictos	
ORDEN	1	2	3	4
1	4	5	4	5
2	4	4	2	4
3	3	4	2	4
4	4	4	3	4
5	1	4	1	4
6	4	5	2	4
7	4	4	2	4
8	4	4	3	4
9	1	1	2	4
10	4	4	4	3
11	5	4	5	3
12	1	5	2	1
13	3	4	5	1
14	3	4	2	4
15	4	4	2	3
16	2	2	3	3
17	1	1	1	1
18	3	4	2	2
19	2	4	2	2
20	2	2	4	2
21	4	4	3	2
22	4	4	3	2
23	1	2	5	2
24	2	5	4	2
25	4	4	2	4
26	1	2	4	4
27	4	2	3	2
28	4	4	2	2
29	2	2	1	4
30	2	4	2	4
31	4	4	4	3
32	3	4	3	3
33	3	4	2	4
34	4	4	3	4

35	3	4	2	4
36	2	3	2	2
37	4	4	1	2
38	3	3	3	2
39	5	5	5	5
40	4	1	4	1
41	2	4	2	2
42	4	4	2	2
43	4	4	2	4
44	4	4	2	5
45	4	4	2	2
46	4	4	4	4
47	2	5	4	4
48	2	4	2	2
49	2	2	1	3
50	3	3	1	3
51	4	4	4	5
52	4	4	1	4
53	2	4	1	4
54	3	4	1	2
55	5	4	3	3
56	3	2	4	2
57	4	4	1	4
58	2	4	1	4
59	3	4	1	2
60	5	4	3	3

Anexo N° 05 Fotográficas

