

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



**“LA CONCILIACION EN LOS PROCESOS
LABORALES EN LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE HUANUCO 2013-2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

TESISTA:

Bach. SERRANO GONZALES, Carolina Rosa

ASESOR:

Dr. ALVARADO VARA, Lenin Domingo

HUÁNUCO – PERÚ

JUNIO, 2017

DEDICATORIA

A mi familia por la semilla de superación que han sembrado en mí, a mis padres y hermanos por su apoyo emocional y estímulo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestro señor todo poderoso por darme la vida y superación.

A mis maestros de esta prestigiosa universidad de Huánuco por iluminarme intelectualmente.

Al docente de curso Dr. Lenin D. Alvarado Vara, por darme la oportunidad de introducirme al mundo de la investigación, contagiarme su interés hacia la misma y ofrecerme confianza, cercanía, apoyo y dedicación a la dirección imprescindible de todo este proceso de investigación.

INDICE	Pág.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE	4
RESUMEN	6
INTRODUCCION.....	8

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	18
2.2. BASES TEORICAS	20
2.2.1. CONCILIACION	20
2.2.2. CARACTERISTICAS DE LA CONCILIACION	21
2.2.3. PREMISAS QUE SUSTENTAN LA CONCILIACION	23
2.2.4. MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	25
2.2.5. DEFERENCIA ENTRE LA LOGICA DEL PROCESO JUDICIAL Y LA CONCILIACION	26
2.2.6. MARCO JURIDICO DE LA CONCILIACION EN EL SISTEMA JURIDICO PERUANO.....	27
2.2.7. SISTEMA DE CONCILIACION JURIDICO PERUANO.....	29
2.2.8. EL MODELO CONCILIATORIO DEL CODICO PROCESAL CIVIL	31
2.2.9. TECNICAS DE LA COMUNICACIÓN EN CONCILIACION	34
2.2.10. INTRODUCCION O EL MONOLOGO INICIAL.....	41
2.2.11. DISCUSION DE LOS HECHOS	42
2.2.12. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	42
2.2.13. BUSQUEDA DE SOLUCION	44
2.2.14. CRITERIOS DE SOLUCION	44
2.2.15. METODOS DE SOLUCION.....	44
2.2.16. TIPOS DE SOLUCION	48
2.2.17. ASEGURAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO	50
2.2.18. TIPOS DE ACUERDO PARCIAL O TOTAL.....	52
2.2.19. LA CONCILIACION LABORAL EXTRAJUDICIAL	52
2.2.20. TEORIA CIENTIFICA QUE SUSTENTA.....	55
2.3. DEFINICIONES DE TERMINOS.....	56
2.4. HIPOTESIS.....	57
2.4.1. HIPOTESIS GENERAL	57

2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS	57
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	57
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	57
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	57
2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	58

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	59
ENFOQUE	59
3.1.1. NIVEL DE INVESTIGACION.....	59
3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACION	59
3.2. COBERTURA DE ESTUDIO.....	60
3.2.1. POBLACION.....	60
3.2.2. MUESTRA	60
3.2.3. DELIMITACION GEOGRAFICO-TEMPORAL Y TEMATICA.....	61
3.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	61
3.3.1. ENCUESTA	61
3.3.2. GUIA DE ENTREVISTA	61
3.3.3. ANALISIS DOCUMENTAL.....	61
3.3.4. FICHAJE.....	62
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	62
3.4.1. CUESTIONARIO	62
3.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	62

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS	63
4.2. ANALISIS Y ORGANIZACIÓN DE DATOS	63

CAPITULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. VERIFICACION O CONTRASTACION DE HIPOTESIS OBJETIVOS Y PROBLEMA	82
5.2. PROPUESTA DE LA TESISISTA.....	84
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	87

CAPITULO VI

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	88
ANEXO	91

RESUMEN

LA CONCILIACION EN LOS PROCESOS LABORALES EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUANUCO 2013-2015, la investigación se realizó en los Centros de Conciliación en la ciudad de Huánuco, en los procesos laborales.

La Conciliación es una institución que cumple un fin social a contribuir con la administración de justicia en la solución pacífica de los conflictos sociales y, por ende, en lograr la paz social, que es un derecho fundamental de todo individuo. A través de la Conciliación, los conciliadores difunden y promueven una Cultura de diálogo, tolerancia y paz, por ello, con la presente tesis pretendemos demostrar cumple o no cumple su objetivo de ser una guía o una herramienta ágil y útil para los conciliadores, mediadores y cualquier persona que tenga a su cargo funciones de facilitación en la resolución de conflictos.

Los conflictos están presentes en todos los ámbitos a nivel local regional, nacional e internacional de nuestras vidas y cada día tenemos que lidiar con ellos, sin embargo, omitimos prepararnos o capacitarnos para abordar y resolver eficazmente éstos. Por ello, con la presente tesis está dirigido a toda persona que quiera desarrollar habilidades y destrezas para la solución eficaz de sus conflictos o de terceros. Mi objetivo no es saturar al lector de conceptos o definiciones, sino incentivarlos e introducirlos al ejercicio práctico de la resolución pacífica de los conflictos.

El objetivo es proporcionar conocimientos de cómo analizar el conflicto social y la importancia que tienen éstos en la interacción humana; se busca brindar conocimientos de los diversos mecanismos de solución de conflictos que

existen y que no sólo los órganos jurisdiccionales son el camino a una solución; además nos permite conocer los diversos tipos de negociación, las técnicas y estrategia que podemos utilizar para obtener acuerdos duraderos y satisfactorios; donde brindaremos información sobre las clases de conciliación, sus ventajas, desventajas, cuando es aconsejable su aplicación los diversos estilos de conciliación que predominan en el mundo; proporcionaremos una serie de herramientas y técnica comunicacionales para actuar como facilitadores de comunicación; conocimientos sobre las reglas y desarrollo de un procedimiento de conciliación y el manejo de una audiencia conciliatoria; consideramos proporcionar conocimiento sobre los aspectos jurídicos predominantes en la conciliación extrajudicial efectos que los conciliadores actúen dentro del marco legal; nos acerca al entendimiento de la labor del conciliador desde el punto de vista ético nos brinda una visión general sobre las diversas especialidades respecto a las materias conciliables que existen y, finalmente tendrá como objetivo que aquellos que no son abogados pero ejercen o quieren ejercer la conciliación tengan ciertos conocimientos sobre conceptos básicos legales.

INTRODUCCION

La presente investigación recoge toda mi experiencia acumulada como practicante en el ejercicio de mis prácticas profesionales en mi calidad asistente en el centro de conciliación que he observado el desarrollo de las audiencias únicas sobre conciliación desarrollado en el Juzgado Mixto de Huánuco.

No podemos evitar a una controversia o conflictos sociales pero si podemos evitar que escalen a una fase de violencia si son atendidos de forma oportuna, tan pronto como estos surjan y no esperar atenderlos únicamente cuando han alcanzado su etapa de guerra o violencia que hace imposible retroceder muchas veces al entendimiento o al consenso. En este sentido, la formación de las ya famosas mesas de dialogo de alto nivel, no tendrá un buen resultado si no se implementan en la etapa inicial de un conflicto social, es decir, de desacuerdo o disputa. Por ello evitar que los conflictos escalen hacia su expansión negativa de violencia y es responsabilidad de todo los miembros de familia o líder social o político y en general de cualquier líder

El objetivo es determinar los factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015.

En tal sentido, no pretendemos agotar ni excluir todas las cuestiones y dilemas que comprende la materia, la misma que en esta oportunidad se circunscribe al ámbito de estudio de la Conciliación en los procesos laborales, los resultados de su aplicación práctica y legitimidad durante el periodo comprendido entre el

año 2013-2015; cuya secuencia metodológica se compone de VI capítulos; el I comprende del planteamiento del problema el II comprende el desarrollo del marco teórico de la conciliación. Aquí desarrollamos todo el proceso legislativo que condujo a la dación de la actual de la nueva Ley procesal y del mismo la Ley de Conciliación y su Reglamento.

El III capítulo la metodología de la investigación; IV capítulo los resultados y V capítulo discusión de resultados y el capítulo VI referencia bibliográfica y anexo.

Esperamos, que el presente trabajo constituya un modesto aporte, para fortalecer e institucionalizar una institución que pretende cambiar un paradigma de litigio por uno de dialogo y de buen entendimiento.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La crisis en la administración de justicia en el Perú es un problema que se remonta a los orígenes mismos de la República; este pernicioso hecho se ha agudizado en las últimas años y muy especialmente en el recientemente concluida dos mil quince, al final del cual la sociedad peruana en su conjunto fue testigo de los mayores niveles de corrupción y manipulación a los que puede ser arrastrado un gobierno; situación a la que no fue ajena nuestra administración de justicia en forma integral.

Es valioso reconocer los grandes aportes de los juristas respecto como mejorar el desempeño del Poder Judicial , a través de importantes normas como el Decreto Legislativo N° 638, Código Procesal Penal y la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, de aplicación principal en el ámbito civil.

Se ha incorporado recientemente la institución de la Conciliación al sistema procesal penal peruano por ser una alternativa en la solución de conflictos, inclusive, tiene un gran relanzamiento con la Nueva Ley Procesal de Trabajo como un proceso diferente al que se desarrolla con la intervención del Poder Judicial, si la conciliación es exitosa, el conflicto se resuelve con el acuerdo al que arriban las partes en forma directa, o ante la Autoridad de Trabajo o el Juez Laboral, que permite que el conflicto se resuelva, sin esperar sentencia.

En los estudios sobre el tema de las conciliaciones judiciales sobre pago de beneficios sociales, realizados en los años 2013, 2014 y 2015, en los Juzgados Mixtos casi poco nada se han resuelto los derechos adquiridos por trabajadores y hoy con la implementación del nuevo código procesal de trabajo y de la misma con la instalación del Juzgado de Trabajo en nuestra ciudad de Huánuco, investigación elaborada por la suscrita, las conciliaciones laborales exitosas en los procesos judiciales, no llegan ni siquiera al 7% del total de los procesos iniciados en dichos períodos y en el juzgado indicado, deviniendo en ineficaz esta alternativa de solución de conflictos. El bajo número de conciliaciones laborales logradas en los procesos judiciales, son los que generan mayor interés en la ciudadanía.

Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, entre ellos la conciliación extrajudicial, representa una posibilidad cierta, siempre que exista verdaderas capacitaciones a todo nivel, sobre todo sobre sus beneficios, para contribuir a que tanto trabajadores, ex trabajadores y empleadores puedan ejercer el principio de autodeterminación, que les permita alcanzar soluciones propias a sus disputas laborales. Toda vez que el Estado no puede permanecer ajeno e impasible a su acontecer, debe a través de sus organismos adecuados, hacer posible su solución, antes de que puedan llegar a afectar la paz social y entorpecer el desarrollo normal de la actividad productiva que es de interés general de todos los peruanos.

En esta oportunidad pretendo estudiar si el reducido número de las conciliaciones judiciales que se alcanzaron en los Juzgados Mixtos en los años 2013, 2014 y 2015, lo que es una constante en el comportamiento de las partes

en el proceso laboral y que ha hecho ineficaz la conciliación laboral, por la falta de acuerdo, se puede mejorar en el futuro, elevando el porcentaje de conciliaciones, si se plantean soluciones de mejora del procedimiento o de la ley laboral. Esta es la materia de estudio y que se requiere realizar para mejorar el interés en las conciliaciones, para que deje de ser ineficaz.

Los temas que en el mundo han tomado un lugar privilegiado: Derechos Humanos, Medio Ambiente y Resolución Pacífica. No es extraño escuchar a los líderes del mundo referirse a estos temas y especial a este último que se ha convertido en una prioridad en países democráticos o países encaminados a fortalecer su democracia como el nuestro, el problema es cuánto realmente se ha impulsado las políticas necesarias para lograr en las sociedades una verdadera Cultura de Paz, que tiene como cimientos valores sociales tan importantes como la tolerancia, el diálogo y respeto a las diferencias o interculturalidad.

Las políticas estatales tiene el acceso a la justicia a través de la promoción e impulso de los medios alternativos como la conciliación y mediación. Sin embargo, no mucho se ha hecho en esta última década al respecto, y eso se debe a que a pesar que el tema resolución pacífica de conflictos es una prioridad mundial como mecanismo de acceso a la justicia, carecemos de líderes que lo hayan mirado con un sentido de prioridad y emergencia.

La Cultura creciente en nuestro país de resolver los conflictos mediante la imposición de la violencia o la fuerza. Eso es consecuencia, de la falta de liderazgo y especialistas en conciliación por parte del Estado, respecto al análisis, gestión y resolución de conflictos. De ahí, la necesidad de mirar a este

arma con responsabilidad, pero sobre todo con un sentido social, ya que a través del diálogo que es promovido, se busca educar a nuestra sociedad no sólo en su derecho a intentar solucionar pacíficamente sus diferencias sino a asumir la responsabilidad social de contribuir a través de nuestros actos a una convivencia con paz social que es un derecho fundamental de toda persona.

No podemos evitar los conflictos sociales pero sí podemos evitar que escalen a una fase de violencia si son atendidos de forma oportuna, tan pronto como éstos surjan y no esperar atenderlos únicamente cuando han alcanzado su etapa de guerra o violencia que hace imposible retroceder muchas veces muchas veces al entendimiento mutuo o al consenso. En este sentido, la formación de las ya famosas mesas de dialogo de alto nivel, no tendrán un buen resultado si no se implementan en la etapa inicial de un conflicto social, es decir, de desacuerdo o disputa. Por ello evitar los conflictos escalen hacia su expresión negativa de violencia es responsabilidad de todo líder social o político, y en general de cualquier líder.

La imposibilidad de que los gobernantes puedan resolver los conflictos sociales de sus comunidades o del Estado, es consecuencia, de su falta de liderazgo. Pues un líder debe ser capaz de entender cómo piensan y sienten sus seguidores saber qué necesitan para satisfacer sus intereses o necesidades, pero a su vez sus seguidores necesitan que su líder tenga clara su visión y misión de desarrollo basado en el bien común. Cuando ni el líder entiende ello, ni sus seguidor entienden a su líder se rompe el vínculo de interdependencia y confianza que termina divorciándolos y llevándolos por sendas opuestas, sin recordar que tal vez, existió entre ellos una ilusión de proyecto social común y

que el camino que los unió se disipó, para impedir una verdadera reconciliación.

Los Conciliadores, los Mediadores, Facilitadores, los Políticos todos somos líderes, pero no porque alguien nos eligió para cumplir una función sino porque entendemos a nuestros seguidores y desde nuestra palestra les ayudaremos a resolver sus conflictos.

Todo líder debe tener o desarrollar para cumplir sus fines, habilidades destrezas sociales, comunicacionales y de negociación a efectos que pueda resolver los conflictos de sus seguidores de manera pacífica y eficaz. Un líder que no puede ayudar a resolver los conflictos de sus seguidores es como un ave con un ala herida que no podrá volar.

Los conciliadores o facilitadores de resolución pacífica de conflictos lideran nuestras audiencias o reuniones cuando motivamos a los participantes para que participen activamente, identificamos y clarificamos sus verdaderos intereses necesidades a satisfacer, ayudamos a determinar los temas que realmente requieren resolverse y buscamos que se concentren en soluciones, donde todos pueden ganar con los acuerdos, si se actúa con paciencia, tolerancia y respeto al otro.

Los líderes no solo nacen, los líderes se hacen. Un verdadero líder es aquel que no solo tienen seguidores sino que comparte con ellos principios y objetivos y sus verdaderas necesidades e intereses. Un líder no causa miedo, causa respeto: Un líder no ordena, los seguidores se comprometen; Un líder no divide, une, un líder no busca crear conflictos, busca resolverlos. Un líder no impone, un líder concilia.

Si tienes a tu cargo una conciliación o mediación de cualquier conflicto social, piensa que debes actuar como un verdadero líder para lograr ayudar a resolver de forma pacífica un conflicto y que tu labor es lograr consensos y entendimiento ante una situación antagónica que atraviesan los agentes de un conflicto.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida los factores determinan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el distrito Judicial de Huánuco 2013-2015?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁. ¿ Que la relación existe entre los factores cognitivos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015?

PE₂. ¿Cuál es la relación entre los factores socioeconómicos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015?

PE₃. ¿Cómo es la relación entre los factores culturales y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015?

1.3. OBJETIVO GENERAL:

Determinar los factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

OE₁. Establecer la relación entre los factores cognitivos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015.

OE₂. Determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015.

OE₃. Identificar la relación entre los factores culturales y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 – 2015.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se ha decidido realizar, porque estamos familiarizados con él y contamos con el material suficiente para realizar la investigación. Además va a proporcionar a la comunidad jurídica algunos alcances para dar solución a este problema.

Al determinar qué factores hacen ineficaces las conciliaciones, es importante para darle a este instituto la validez que requiere, en la medida que al entenderse entre las partes y la sociedad, que la conciliación laboral es ineficaz, hace que pierda interés y no existan ánimos para practicarla.

Proponer soluciones prácticas para que las partes se adhieran a una cultura de la conciliación a cargo de los Jueces de Trabajo y no se perjudique a los trabajadores con conciliaciones ineficaces y las que se produjeron con ventajas que benefician al empleador, de tal manera que se solucionen por esta vía de la conciliación, la mayor cantidad de procesos.

Se aspira a proponer medidas legislativas en las Leyes Laborales y los procedimientos judiciales laborales, para que se corrija estas injusticias que vienen perjudicando a los trabajadores y no se beneficie innecesariamente al empleador.

La importancia de este estudio es de carácter práctico y beneficioso a la sociedad, con él sabremos si las conciliaciones ineficaces pueden revertirse hacia conciliaciones eficaces, explicando las maneras y formas en las que tenemos que obrar para corregir los defectos que tiene la conciliación, que la hace ineficaz, para que se corrijan los defectos y se solucionen por esta vía los conflictos sociales que surgen entre empleadores y trabajadores.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.

El tema lo limitamos a los protagonistas del proceso laboral entre los que se encuentran los abogados que participan en los procedimientos sobre pago de beneficios sociales y los magistrados encargados de resolver estas controversias.

A ellos les aplicaremos los instrumentos preparados para recoger la información que requerimos y pueda dar luces sobre el tema oscuro que representa el hecho de que las conciliaciones laborales sean irrelevantes, aclarándose con mayor precisión esta incertidumbre judicial que se manifiesta en las conciliaciones laborales.

Por otro lado, no tenemos ninguna limitación para realizar esta investigación, por lo que pensamos que la concluiremos con éxito dentro del plazo fijado.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.

Esta investigación es viable, porque el estudio del tema que hacemos, la experiencia que tenemos en el campo laboral y la realidad en el campo de los procedimientos, hacen que plasmemos una solución que amalgame la teoría, la experiencia y la práctica en el desarrollo del proyecto de esta tesis.

Para ello contamos con una mayor entereza en la búsqueda de información, que la obtendremos de los factores a investigar, de los indicadores e instrumentos, fuentes, técnicas y el procesamiento de datos que utilizare y que se encuentran a nuestra disposición, contando con el tiempo para hacerla posible y los recursos financieros para costear su realización, con la ayuda de los recursos humanos con los que contamos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

CÉSAR LEONIDAS GAMBOA BALBÍN. LAS VIRTUDES Y LOS VICIOS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL: DUALIDAD DISCURSIVA DE LA JUSTICIA MODERNA.

La ineficacia de esta institución se debe a un cúmulo de factores:

La pluralidad de finalidades que han sustentado el sistema conciliatorio.

La falta de adaptación del modelo privatista (“mercado de justicia”) de la vía conciliatoria en vigencia (centros privados) de la sociedad.

La amplitud de los derechos disponibles por conciliar.

Los fines de lucro de los agentes sociales que participan en el mercado.

La ausencia total de complementariedad organizacional del sistema conciliatorio con la organización judicial.

La contradicción entre la eficacia jurídica de la obligatoriedad, su eficacia social y el principio de la autonomía de la libertad.

La instrumentalización del procedimiento conciliatorio como una forma de dilación procesal y del acceso a la justicia.

La debilidad institucional de los entes rectores.

El incumplimiento de los objetivos sociales de los centros de conciliación y capacitación.

La incompleta preparación de conciliadores extrajudiciales, y la falta de identificación social de los ciudadanos con la conciliación extrajudicial como un medio eficaz de solución de conflictos.

ROCÍO PEÑAFIEL GARRETA. REFLEXIONES A PROPÓSITO DEL PLAN NACIONAL DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL. ACTUALIDAD JURÍDICA. ESPECIAL. PROBLEMAS ACTUALES DERIVADOS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

1. Sin duda, el Plan Nacional de la Conciliación en el Perú 2013-2018 es una excelente herramienta, que como todo, siempre es posible mejorar, especialmente si recordamos que algo que nos enseña la conciliación es precisamente aquella idea de desprendernos de prejuicios, escucharnos, empezar a generar un mayor diálogo y enriquecernos a partir de este.
2. En esa línea, consideramos que sería recomendable promover una mayor sinergia entre el Sector Público y Privado, conciliadores de centros públicos y privados, entre estos y operadores del sistema de justicia en aras de mejorar el reconocimiento, acceso y calidad de la conciliación en el Perú.

2.2. BASES TEORICOS

2.2.1. LA CONCILIACIÓN.- La conciliación, es un proceso consensual y confidencial, de toma de decisiones en el cual una o más personas imparciales; conciliador o conciliadores- asisten a personas, organizaciones y comunidades en conflicto a trabajar hacia el logro de una variedad de objetivos.

Significa componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí, avenir sus voluntades, ponerlos en paz (Alvarado Velloso, 1985).

A diferencia de la mediación, el tercero conciliador participa del acto activamente dando alternativas de solución, fomentando el logro de un acuerdo consensual y satisfactorio.

En lo que se refiere al procedimiento conciliatorio, existen diversos sistemas de conciliación, los *cuales* podrían dividirse en dos grandes categorías: extrajudicial e intrajudicial.

En cuanto al resultado, producido el acto de avenimiento entre las partes gracias a la gestión del conciliador, se obtendrá un acuerdo producto de un desistimiento, allanamiento, transacción, reconocimientos mutuos y parciales, y *arreglo* sin sacrificio de intereses (Gozaini, 1997).

2. 2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN

La conciliación se caracteriza por conjugar una serie de atributos distinguibles de otras instituciones compositivas. Presentamos a continuación las siguientes características:

Consensualidad.- La conciliación es un proceso consensual por el cual las partes adoptan libremente un acuerdo determinado. El acuerdo es vinculante sólo si las partes lo han *aceptado* libremente (art. 3, Ley N° 26872).

Voluntariedad.- La conciliación es un mecanismo voluntario en *cuya* virtud las partes libremente participan de un proceso conciliatorio y exploran diversas alternativas de solución a su conflicto. La

voluntariedad sufre variaciones dependiendo del tipo de modelo conciliatorio por el que haya optado el legislador. El Código Procesal Civil ha legislado en favor de la realización de la audiencia de conciliación como fase obligatoria del proceso. El artículo 6 de la Ley de Conciliación [Extrajudicial] N° 26872 ha establecido que la conciliación extrajudicial deberá agotarse necesariamente, por ser requisito de procedibilidad desde el 14 de enero del año 2000.

Idoneidad del tercero- A nivel institucionalizado, el conciliador es una persona especializada en técnicas de conciliación y resolución de conflictos. Esta característica no está presente necesariamente cuando se asigna esta función a determinadas personas sólo por el hecho de ser parte de una categoría - abogados, asistentes sociales, fiscales, jueces, psicólogos, etc. o cuando se trata de conciliadores “naturales” dirigentes comunales, padrinos, sacerdotes, etc.

Informalidad.- La conciliación es un procedimiento informal y práctico que no requiere de mayor formalidad para el logro de un acuerdo. La conciliación quiere justamente evitar que el procedimiento sea alambicado y lento.

Gestión satisfactoria del tercero - Las partes, con la gestión del tercero conciliador, buscan un acuerdo mutuamente satisfactorio. Para facilitar esta gestión, el conciliador tiene la facultad de proponer diversas alternativas de solución.

Privacidad.- La conciliación es un acto esencialmente privado donde se encuentran los directamente implicados en el conflicto. La privacidad

promueve que las partes se expresen solamente ante aquellos directamente aludidos por la situación conflictiva. A su vez, la privacidad es complementada por el principio de confidencialidad, que es requisito vital para promover el intercambio abierto y franco de información entre las partes. Por la privacidad y confidencialidad, todos los partícipes en la audiencia conciliatoria están obligados a no revelar a terceros la información producida durante el acto conciliatorio y a no utilizarla como prueba en un proceso judicial o arbitral (art. 9, Ley de Conciliación N° 26872).

Horizontalidad.- El procedimiento conciliatorio queda a cargo del conciliador, quien fomenta una relación cooperativa y horizontal con y entre las partes.

2.2.3. PREMISAS QUE SUSTENTAN A LA CONCILIACIÓN

La conciliación es el resultado de un conjunto de premisas y enunciados que son la base de su contenido esencial.

1.- El conflicto, como aspecto natural de la vida, se percibe como un reto y una posibilidad de cambio positivo:

A diferencia de lo comúnmente pensado, el conflicto no es concebido como un fenómeno nocivo o intolerable, sino como una posibilidad de creación, cambio positivo, unidad de grupo y desarrollo (Pruitt & Rubín, 1986).

2.- Las mejores soluciones son aquellas que son pragmáticas, imaginativas, equitativas, duraderas y satisfactorias para las partes:

La resolución de conflictos no se aboca a la liquidación del conflicto, sino a una resolución o transformación caracterizada por una solución cualitativamente aceptable para las partes (Kriesberg, 1996).

3.- La comunicación adecuada favorece la eficiente resolución de conflictos:

Generalmente, en una situación de conflicto, la comunicación es defectuosa en su calidad, cantidad o forma. Según señala Moore (1995), si la calidad de la información intercambiada puede mejorar, podrá alcanzar la cantidad apropiada de comunicación, y si estos datos adoptan la forma apropiada, será posible abordar las causas de la disputa y los participantes avanzarán hacia la resolución.

4.- La participación del conciliador y las partes en la búsqueda de las soluciones es necesaria:

Por definición las partes, con la asistencia del tercero conciliador, deben buscar alternativas de solución; el tercero debe instar a que todos conjuntamente busquen las soluciones por más que las partes se sometan a su consejo (Lederach, 1992).

5.- El conciliador goza de las condiciones adecuadas para realizar su gestión:

El conciliador no necesita tener conocimiento formal para constituirse en un buen conciliador; un buen conciliador puede ser producto de la experiencia conciliatoria debido al reconocimiento social de que goza en su comunidad. La sapiencia del conciliador empírico está personalizada en la figura del juez de paz.

6.- La cooperación o confianza se puede crear con la pertinente acción del tercero:

Los diversos textos sobre conciliación y mediación señalan que los procesos de resolución de conflictos requieren el desarrollo de un mínimo de confianza (Moore, 1995; Lederach, 1995). Por tanto, es misión del conciliador desplegar un conjunto de estrategias que fomenten la confianza.

7.- El balance de poder fomenta un mejor manejo y eventual resolución del conflicto:

Con el fin de asegurar una solución satisfactoria del conflicto, el conciliador debe crear las condiciones para que las partes sientan que participan en iguales términos en la discusión, expresan sus intereses y necesidades, influyen en la toma de decisiones, presentan alternativas, evalúan las consecuencias de las posibles soluciones y participan en el logro de la solución (Kelly, 1995).

2.2.4. MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los medios alternativos de resolución de conflictos (MARCs) se distinguen entre sí por el grado de control que tenga el tercero en el procedimiento. El *continuum* de estos medios nos da una visión panorámica de los medios alternativos primarios de resolución de conflictos. Mayor control del proceso por las partes. Mayor control del proceso por un tercero. Negociación Mediación Conciliación Arbitraje Proceso Judicial.

Negociación: forma de interrelación o medio de solución de conflictos *ínter partes* que tiene por fin arribar a un acuerdo o solución al conflicto sin la presencia de terceros.

Mediación: medio de solución de conflictos por el cual las partes llegan a un acuerdo consensual con la ayuda de un tercero.

Conciliación: medio de solución consensual similar a la mediación, aunque el rol del tercero es más activo en tanto puede proponer soluciones. Sin embargo, las propuestas del tercero no son vinculantes.

Arbitraje: mecanismo heterocompositivo de solución de conflictos por el que las partes acuerdan que un tercero particular resuelva sobre la base de los méritos de los argumentos de las partes.

La interrelación de los medios primarios da lugar a MARCs secundarios como la mediación-arbitraje, el *ombudsman* o defensor del pueblo, el mini-juicio y otras formas originarias de resolución de conflictos.

2.2.5. DIFERENCIAS ENTRE LA LÓGICA DEL PROCESO JUDICIAL Y LA CONCILIACIÓN

La lógica de la conciliación responde a parámetros diferentes a los establecidos en un proceso judicial. A fin de comprender cabalmente estas diferencias, analicemos los siguientes puntos.

Nivel de solución: El proceso se basa en dar solución a las pretensiones o exigencias planteadas en la demanda, en su contestación y en la reconvención. La conciliación apunta a la resolución de los problemas, estén presentes o no en estos documentos, para fomentar la solución global del conflicto.

Criterio de solución: Mientras que el proceso judicial interpreta y aplica primordialmente el Derecho para solucionar conflictos, la conciliación es flexible y puede valerse de cualquier otro criterio elegido imaginativamente por las partes y el tercero.

Atmósfera no adversarial: En tanto que el proceso maneja una racionalidad y discurso confrontacional, la conciliación fomenta un clima lo suficientemente cooperativo para solucionar los problemas.

Orientación del conflicto: El proceso enfatiza su labor en la discusión de los hechos pasados, éstos se encuadran dentro de un supuesto de hecho para obtener una consecuencia jurídica. La conciliación, en cambio, reconoce la importancia de la discusión del pasado, pero encamina la discusión hacia situaciones ideales a futuro (soluciones).

Control del proceso: A diferencia del gran control que posee el juez en el proceso, la conciliación plantea una relación horizontal entre el conciliador y las partes

2.2.6. MARCO JURÍDICO DE LA CONCILIACIÓN EN EL SISTEMA JURÍDICO PERUANO

Inicialmente pensamos en clasificar la conciliación según el tipo de institución que la lleva a cabo. La empresa nos demostró, sin embargo, que la división es artificial. Aun así, hemos optado por esta clasificación porque nos da una visión panorámica de la presencia de este medio alternativo en diversas instancias relacionadas al sistema de justicia.

Conciliación judicial.- Aquella desarrollada por una persona que ejerce función jurisdiccional. Esta precisión es necesaria ya que la Ley de

Conciliación N° 26872 permite que los jueces de paz letrados y de paz concilien “extrajudicialmente”. La conciliación judicial se realiza dentro del proceso y está contemplada de modo general en la Ley Orgánica del Poder Judicial y en la legislación que regula específicamente el proceso civil, de familia, laboral y de violencia familiar.

Conciliación administrativa.- La realiza un funcionario de la administración pública dependiente del Poder Ejecutivo, como el conciliador del Ministerio de Trabajo que aplica sus habilidades en un procedimiento de negociación colectiva, cese colectivo o en el Servicio Gratuito de Orientación Legal en Materia Laboral. Otras instituciones utilizan la conciliación para administrar conflictos entre particulares, como los organismos especializados del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Conciliación fiscal.- Está a cargo del Ministerio Público, el cual explora la posibilidad de un acuerdo en situaciones de violencia familiar, en manos de las Fiscales de Familia; y realiza la diligencia de oportunidad, en la cual víctima e inculpado pueden ponerse de acuerdo evitando o poniendo fin a la acción penal, después de cumplir ciertos requisitos (art. 2, Código Procesal Penal).

Conciliación comunitaria.- Es aquella realizada según formas consuetudinarias por las comunidades nativas o campesinas. Es preciso señalar que el mecanismo conciliatorio coexiste con otro tipo de

intervenciones que hacen que tenga características notablemente distintas a las de la conciliación institucionalizada. En ocasiones, la conciliación adquiere rasgos muy propios que la convierten en un mecanismo híbrido, donde del consenso se pasa a la adjudicación y presión social para solucionar las controversias. Uno de los fenómenos sociales que demuestran esta evolución lo constituyen las rondas campesinas.

Conciliación privada.- Tiene como norma central a la Ley N° 26872 o Ley de Conciliación Extra judicial. La ley viene a dar un marco jurídico importante a las diversas labores conciliatorias que ya venían desarrollándose por las Defensorías del Niño y del Adolescente, Centros de Asesoría Jurídica Gratuita, Comisarías de Mujeres, Centros de Conciliación Comunitarios y Servicios Asistenciales de ONGs. La Ley Procesal del Trabajo y normas administrativas como las del INDECOPI también reconocen la existencia de centros especializados en conciliación para la resolución de conflictos que ellos tramitan.

Conciliación arbitral.- Se desarrolla como parte de un arbitraje según lo señala la mayoría de reglamentos de los Centros de Arbitraje y la Ley General de Arbitraje N° 26572.

2.2.7.- SISTEMA DE CONCILIACIÓN JUDICIAL PERUANO

Los sistemas de conciliación se dividen en dos categorías generales: el sistema conciliatorio prejudicial llamado también extrajudicial o extraprocesal y el sistema conciliatorio procesal, judicial o intrajudicial.

Conciliación preprocesal.- Es aquella que se realiza antes de iniciar un proceso judicial, recibe también la denominación de conciliación extrajudicial porque se realiza fuera del ámbito judicial, la conciliación pre procesal ha sido recientemente legislada por la ley N° 26872. Preferimos referirnos a ella en estos términos, a pesar de ser denominada por la Ley como conciliación extrajudicial, por cuanto la norma incluye a los jueces de paz letrados como conciliadores. Por tanto, no es *strictu sensu* una conciliación fuera del ámbito judicial, sino previa al posible inicio del proceso.

El artículo 6 de la Ley N° 26872 precisa que la conciliación es un requisito de procedibilidad las disposiciones finales se refieren a ella como requisito de admisibilidad necesariamente previo a los procesos que traten sobre derechos disponibles y en cuestiones de familia relacionados a alimentos, régimen de visitas y violencia familiar. Es decir, de manera obligatoria y previa a la interposición de la demanda, las partes tienen que agotar la vía conciliatoria. Las instituciones encargadas de brindar los servicios de conciliación son los centros de conciliación y los Juzgados de Paz Letrados, actuando en su defecto los Juzgados de Paz.

Conciliación procesal.- El proceso peruano ha establecido tres tipos de sistemas conciliatorios en sede judicial:

Audiencia obligatoria para el juez.- El Código Procesal Civil prevé en sus artículos 323 y siguientes la realización obligatoria e indelegable de la audiencia de conciliación. Del mismo modo, el Código de los Niños y

Adolescentes, a través de su proceso único (art. 195 CNA), y la Ley Procesal del Trabajo (art. 66 LPT) establecen la obligatoriedad de la audiencia de conciliación para los procesos de familia y de trabajo, respectivamente. **Audiencia facultativa del juez.-** El juez se encuentra facultado para convocar a las partes a una nueva audiencia de conciliación, de oficio, si lo considera adecuado o cuando las partes se lo soliciten (art. 324 CPC). La Ley Procesal del Trabajo faculta al juez a convocar de oficio a las partes a una nueva audiencia si lo estimare necesario (art. 45 LPT). A modo de principio general, la Ley Orgánica del Poder Judicial (art. 188) faculta a todo magistrado a convocar en cualquier momento a las partes, de oficio o a pedido de ellas, para la realización de una audiencia de conciliación.

Audiencia facultativa de las partes.- En este sistema, tenemos una audiencia de conciliación obligatoria a partir de la cual las partes se encuentran facultadas para solicitar al juez una nueva audiencia. Este sistema existe en materia civil (Art. 324 CPC) y, por aplicación del principio genérico del artículo 188 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, los justiciables tienen la posibilidad de solicitar al juez de su proceso civil, de trabajo o familia la audiencia de conciliación en cualquier estado de la causa.

2.2.8. EL MODELO CONCILIATORIO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

El artículo 326 del Código Procesal Civil desarrolla las fases de la conciliación procesal a través de una secuencia de etapas claramente

definidas. Según el CPC, las fases de la audiencia conciliatoria son las siguientes.

1. *El juez como director del proceso da por iniciada la audiencia. Previamente, se sobreentiende que el juez ha realizado las acciones necesarias para iniciar la audiencia conciliatoria.*

2. *Se inicia la discusión con el demandante, quien explicará sus razones. El CPC señala el orden de inicio de la discusión; el juez iniciará la discusión con el demandante.*

3. *Posteriormente, el demandado participará para también explicar sus razones.*

4. *Inmediatamente, el juez propondrá la fórmula de conciliación según su prudente arbitrio o, a partir de ese momento, puede suspender la audiencia y reanudarla dentro de los siguientes diez días. Literalmente, el juez después de escuchar a las partes, está en la obligación de proponer su fórmula conciliatoria; eventualmente, el juez puede suspender la audiencia y reservarse la fórmula hasta la siguiente sesión.*

5. *Si se acepta la fórmula, se inscribe en el Libro de Conciliaciones. El Código no se refiere a la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo forjado por ellas con o sin la ayuda del juez.*

6. *Si la propuesta no es aceptada, se redacta la misma en un acta mencionándose qué parte la rechazó. Aquel que rechazó la oferta será sancionado con una multa no menor de dos ni mayor de diez Unidades de Referencia Procesal (URPs) si la sentencia otorga igual o menor derecho que la fórmula de solución.*

Sabiendo que la práctica judicial y la realidad frecuentemente se imponen sobre los esquemas procesales, resulta imperativo estudiar cómo viene conduciéndose la audiencia de conciliación y cuál es su impacto en los justiciables. Previamente desarrollaremos un marco de trabajo técnico sobre la conciliación que nos ayudara a comprender la realidad de esta institución en sede judicial.

Aspectos técnicos de la conciliación.- Como todo procedimiento en verdad, proceso de resolución de conflictos, la conciliación contiene seis fases distinguibles por sus objetivos y por las acciones del conciliador:

Donde tenemos:

- 1 Los actos previos o fase pre conciliatoria.
- 2 La introducción, fase de explicación del procedimiento conciliatorio o fase de contextualización a través de un monólogo por parte del juez conciliador.
3. La discusión de los hechos o fase para escuchar la versión de las partes. Aquí la discusión se centra en el pasado.
4. La identificación de los problemas señalados en la demanda, contestación de la demanda o reconvencción. A menudo, el conciliador descubre problemas distintos a la demanda (problemas ocultos). El conflicto se desplaza a la situación actual o presente.
5. La búsqueda de soluciones requiere mucha creatividad entre las partes y el conciliador. El conciliador moviliza el conflicto del pasado a una situación resolutive o futuro ideal.

6. El acuerdo es el resultado que pone fin al conflicto entre las partes. La mejor solución es aquella que articula los intereses y necesidades de las partes.

2.2.9. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN CONCILIACIÓN

Las técnicas de comunicación son vitales para la conducción de la audiencia de conciliación. En este apartado no aspiramos a desarrollar integralmente el tema de la comunicación por ser sumamente complejo. Nuestro interés reside en presentar algunas herramientas comunicativas que son imprescindibles para conducir la audiencia conciliatoria de manera óptima. Faltan otras que escapan al contexto de la conciliación judicial, razón por la cual hemos decidido omitirlas. Aun así, existen otros aspectos que bien merecerían mayor discusión por cuanto la comunicación no solo se manifiesta verbalmente.

En sí, la comunicación es mucho más compleja de lo que pensamos y se manifiesta a través de tres canales: la palabra, el tono de voz y el lenguaje corporal. Estudios realizados en 1967 se demuestran que el impacto comunicativo del lenguaje corporal es del 55%, del tono de voz un 38% y de la palabra enunciada el 7% (O'Connor & Seymour, 1995).

Por lo tanto, el lenguaje corporal el tono de voz que usamos son los canales más importantes en la comunicación.

Como conciliador, se requiere ser un excelente comunicador y estar muy atento a la forma cómo se comunican las partes.

Además, se tendrá que establecer un mínimo de *empatía* para entrar en el círculo comunicativo de los litigantes. La empatía permite obtener la credibilidad, el interés y el respeto de las partes. Ésta no se obtiene con palabras únicamente, sino sobre todo con el lenguaje corporal y el tono de voz.

Durante la audiencia de conciliación, la sintonía se exterioriza con otra persona si el cuerpo y tono de voz del conciliador se asemejan al de las partes. Quizás el conciliador adoptará la misma postura -sin ser necesario llegar a la imitación- o igualará su lenguaje corporal y el tono de voz de forma natural.

El conciliador maneja adecuadamente la comunicación a través de diversas técnicas de comunicación. Para los fines de este estudio, nos centraremos en la escucha activa, de manera más precisa, en la paráfrasis y en las preguntas facilitadoras.

La escucha activa se caracteriza por atender a la persona que está hablando y demostrar al hablante que su mensaje fue plenamente comprendido. La atención al emisor se manifiesta a través del lenguaje no verbal: postura, mirada, movimiento de la cabeza, la posición cómo nos sentamos, etc. También es necesario que se establezca un mínimo de sintonía con la persona a la que se está escuchando. La demostración al emisor que su mensaje fue comprendido se realiza a través de la técnica de la paráfrasis.

a) Paráfrasis.- Por la paráfrasis se expresa y refleja las ideas y/o sentimientos centrales que expresa el emisor.

Si la paráfrasis no ha sido eficazmente realizada, el emisor tiene la posibilidad de corregirla. Posteriormente, el conciliador procederá a hacer una nueva paráfrasis. La aprobación del mensaje por el emisor es la mejor medida de éxito de la paráfrasis.

Utilidad de la paráfrasis.- La paráfrasis es la técnica fundamental de la escucha activa en tanto podrá:

Identificar las ideas y sentimientos de las partes.

Identificar los problemas o asuntos conflictivos.

Identificar los verdaderos intereses de las partes.

Ayudar a exteriorizar las emociones de las partes.

Ayudar a manejar situaciones emotivas críticas.

b) Preguntas.- Una de las más importantes armas del conciliador durante la conducción del procedimiento conciliatorio es la formulación de preguntas. La pregunta en la conciliación no cumple un rol inquisitivo, sino aclarativo y estimulativo. A través de la pregunta correcta, el conciliador puede explorar los sentimientos, pensamientos e intereses de las partes. El manejo de estos tres elementos es vital para la conciliación.

Las preguntas pueden clasificarse en dos grupos: el primero, según la cantidad de información a recolectar, y, el segundo, según el fin que se

persiga. Según la cantidad de información a recolectar, las preguntas pueden ser cerradas o abiertas; en cuanto al fin que se persiga, las preguntas pueden ser lineales, circulares, estratégicas y reflexivas.

Preguntas según la cantidad de información a recolectar

Preguntas cerradas.- Las preguntas cerradas son directas, generalmente encierran una respuesta afirmativa o negativa que no suministra información conducente a identificar problemas e intereses; todo lo contrario, este tipo de preguntas propicia la rigidez de las posiciones. Las preguntas cerradas pueden ser respondidas con un SI o un NO.

Por otro lado, las preguntas cerradas que se inician con *por qué* son riesgosas, ya que pueden ser tomadas como un juzgamiento del individuo.

Preguntas abiertas.- Estas preguntas son sumamente útiles para entender los sentimientos y pensamientos de las partes. Estos, a su vez, nos llevan a encontrar los problemas y los intereses subyacentes. A diferencia de las preguntas cerradas, las preguntas abiertas permiten que el que responde provea más información que un simple SI o NO.

Preguntas según el fin que se persiga

Preguntas lineales.- Son aquellas que ayudan a recolectar información del conflicto y, por tanto, se usan generalmente al inicio de la conciliación. Empiezan con *qué, cuándo, dónde, por qué, para qué,*

cómo, quién. Estas preguntas son las anteriormente denominadas preguntas abiertas.

Las preguntas lineales se utilizan generalmente cuando se da inicio a la conciliación y cada vez que sea necesario clarificar aspectos básicos de los problemas que separan a las partes.

Este tipo de pregunta tiene por finalidad entender claramente el caso, identificar los problemas e intereses de las partes, e identificar los recursos con los que las partes cuentan para afrontar posibles acuerdos.

Preguntas estratégicas.- "Estratégicamente", se busca un cambio para salir de una situación (generalmente complicada o culposa) y arribar a otra resolutive. Estamos ante una pregunta que replantea una situación en favor de la búsqueda de una solución. Estas preguntas se formulan utilizando una pregunta cuyo tiempo verbal se encuentra en futuro condicional:

Estas preguntas son oportunas cuando las partes se entrampan en discusiones sobre la culpa o el pasado, o las partes rechazan propuestas de solución. La finalidad de esta pregunta es iniciar la búsqueda de soluciones.

Preguntas circulares.- La pregunta circular tiene dos manifestaciones. La primera establece conexiones entre ideas o hechos que tienen una relación causa-efecto, mientras la segunda establece nexos entre ideas que merecen mayor discusión.

Las preguntas del tipo causa-efecto surgen a partir de la intuición del conciliador. El conciliador presume que hay algo que impide avanzar la conciliación y manifiesta ese hecho como la causa del impasse. De esta forma, se establece una relación entre un supuesto hipotético y otra situación. En cambio, las preguntas que vinculan ideas (vinculantes) mantienen la discusión centrándose en esos temas.

Estas preguntas son oportunas cuando las partes no dejan de discutir el problema, no avanzan hacia la fase de búsqueda de soluciones o retornan a la discusión de los problemas, el conciliador cree entonces que existen otras cuestiones importantes (puntos ocultos) por tratar.

Las preguntas circulares tienen por finalidad identificar los puntos ocultos para darles solución y discutir los puntos inicialmente expresados por las partes.

Preguntas reflexivas.- A través de estas preguntas el conciliador hace que las partes analicen las consecuencias (el futuro conflictivo) al corto y largo plazo. Se invita a que las partes reflexionen sobre su posición cuando se aferran tenazmente a ella.

La pregunta reflexiva es oportuna cuando las partes "se cierran" en sus propuestas o posiciones. Tiene por finalidad hacer reflexionar a las partes y abogados sobre las consecuencias de su obstinación.

En conclusión, la mejor pregunta dentro del contexto de la conciliación es aquella que:

1. Extrae más información de las partes.

2. Aclara puntos ambiguos.

3. Hace meditar a las partes sobre decisiones apresuradas o posturas inflexibles.

Actos previos a la audiencia.- En esta fase, el conciliador utiliza todos sus recursos para crear una atmósfera de confianza que asegure el éxito de la conciliación.

Estrategias:

Lectura del expediente.- Una buena y rápida lectura del expediente coadyuva a la claridad respecto de aquello que está en discusión.

Automotivación.- La disposición psicológica del conciliador propicia el mejor desempeño de su rol autocompositivo.

Ambientación del local.- La creación de una atmósfera favorable a la conciliación conlleva la preparación del aspecto físico del despacho o sala de audiencia.

Evitar interrupciones y personas ajenas a la audiencia.- Un clima de confidencialidad también se logra evitando la presencia de personal ajeno a la realización de la audiencia; así como la eventual interrupción de radios, teléfonos celulares o *beepers* de las partes o del despacho.

Actos de distensión con las partes y los abogados.- Un gesto o una frase del conciliador puede marcar la diferencia de ánimos

entre las partes. Esta acción propicia la confianza y tiende a permear toda la audiencia conciliatoria con un clima favorable para la solución de problemas.

Identificación de las partes.- Implica la verificación del poder de representación a las partes de suscripción del acta de conciliación, y si las personas presentes son las convocadas.

2.2.10. INTRODUCCIÓN O EL MONÓLOGO INICIAL

El protagonista de esta fase es el conciliador, quien debe encontrarse preparado para brindar las explicaciones adecuadas acerca de la conciliación en el tiempo justo.

Estrategias:

- 1 Saludo y bienvenida “para romper el hielo”.
2. Explicación acerca de la conciliación.
3. Invocación a las partes a que lleguen a un acuerdo.
4. Invocación a los abogados a que ayuden a componer el conflicto.
5. Mención de los beneficios de la conciliación y la consecuencia jurídica del acuerdo:
6. Señalamiento de reglas de comportamiento:
7. Evaluación sobre la posibilidad de la reunión por separado con cada una de las partes o la negociación directa entre ellas:
8. Formulación de preguntas -durante o al final de la introducción- con el fin de involucrar a las partes, antes de iniciar la discusión:

Es preciso que en todo momento estos contenidos sean brindados usando un lenguaje asequible para una persona común y corriente.

Es muy probable que los litigantes no entiendan el mensaje si se utiliza lenguaje jurídico.

2.2.11. DISCUSIÓN DE LOS HECHOS (ESCUCHAR A LAS PARTES)

Es en esta fase donde el conciliador cumple un rol crucial, dado que las partes necesitan ser escuchadas. La disposición del juez: reparará el terreno para el logro de un acuerdo ya que, en buena cuenta, éste depende de las percepciones de las partes en torno a si el proceso es justo y equitativo.

Estrategias:

1. El parafraseo permite entender los nudos problemáticos, reducir emociones negativas y dar confianza a las partes.
2. La formulación de preguntas ayuda a precisar u obtener mayor información.
3. La abreviación de las interrupciones entre las partes contribuye a la comprensión de los puntos de vista contrarios en discusión, haciendo uso por ejemplo de las siguientes formas posibles:
4. La limitación a la intervención de las partes si hablan demasiado es estratégica en la medida que lo necesario y suficiente haya sido dicho.

2.2.12. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

Esta es la fase en la cual el conciliador debe colocarse un microscopio para entender cuáles son los problemas que han generado el conflicto entre las partes. En sí, la identificación de problemas

empieza a darse desde la fase anterior. Reconocemos que la división entre la fase *Escuchar a las Partes* y ésta es de alguna forma artificial.

Estrategias:

1. La redefinición de los problemas hace que éstos aparezcan como neutrales para que eviten culpar a una parte y, más bien, fomenten la búsqueda de soluciones.
2. El parafraseo es un arma útil para identificar los problemas que separan a las partes.
3. Una lista de los problemas (generalmente hay problemas que no aparecen sino hasta cuando las partes dan su versión durante la audiencia de conciliación) contribuye al ordenamiento de alternativas de solución.
4. El tratamiento de cada problema ayuda a identificar los intereses o necesidades que subyacen a estos problemas.
5. La identificación de los intereses comunes o complementarios entre las partes propicia el acercamiento y mejor entendimiento de los móviles del conflicto.
6. El asentimiento de las partes respecto a si el listado de problemas es exacto fomenta un nuevo punto de partida para la búsqueda de soluciones.

2.2.13. BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

Esta fase compromete la creatividad e imaginación de todos los intervinientes en la audiencia, a fin de encontrar soluciones que satisfagan los intereses de las partes en conflicto.

Estrategias:

1. Tener el panorama conflictivo claro.
2. Estimular la creatividad de las partes.
3. Aplicar los métodos de solución apropiados.

2.2.14. CRITERIOS DE SOLUCIÓN

En algunos casos la satisfacción depende de qué criterio fue usado para elegir una solución. Los mejores criterios son:

Aquellos que no dependen de la voluntad exclusiva de una de las partes, sino del consenso general, o Las soluciones basadas en criterios objetivos; es decir, criterios que son ajenos a la voluntad de una parte o a la arbitrariedad: precedente, normas, costumbres, principios, etc.

2.2.15. MÉTODOS DE SOLUCIÓN

a. La lluvia de ideas.- La lluvia de ideas es un método que propicia la libre y espontánea formulación de alternativas de solución, las cuales, dado su carácter, no guardan un orden ni responden a clasificación alguna; de tal manera que se requiere un análisis posterior de los planteamientos, uno a uno, a fin de evaluar aquéllos que se acerquen a la satisfacción de las partes.

b. Soluciones integrativas.- Las soluciones integrativas son medios por los cuales las demandas inicialmente opuestas de las partes pueden ser transformadas en alternativas que reconcilien (integren) sus intereses. Estas soluciones son aplicadas en la negociación y por extensión también pueden aplicarse en la conciliación.

Cinco métodos para lograr soluciones integrativas serán descritos a continuación:

c. Agrandar el pastel.- Algunos conflictos dependen de la escasez de recursos. Por ejemplo, el dinero, el tiempo o el espacio tienen una demanda alta, pero una oferta restringida. En tales circunstancias, los acuerdos integrativos pueden divisarse al incrementar los recursos disponibles. A esta técnica se le llama agrandar el pastel. Dado que, en los casos de alimentos o en el pago de suma de dinero o arrendamiento, el recurso escaso es el dinero, la forma de resolver este problema es explorar con qué otros recursos cuenta el deudor para pagar al acreedor, sea en especies, servicios (su trabajo) o con la ayuda de un tercero.

d. Compensación no relacionada.- En la compensación no relacionada, una de las partes obtiene lo que quiere y la otra renuncia a su interés o necesidad a cambio de un beneficio que no tiene relación con el sacrificio en que ha incurrido. Por ejemplo, darle una compensación extra (dinero o propina) a un empleado que labora sin hacer uso de su refrigerio. Como se ve, el dinero compensa por el alimento que debió consumir este empleado.

La compensación generalmente proviene de la parte cuyas demandas son satisfechas. Pero también puede tener origen en una tercera parte o hasta en la parte que es compensada, por ejemplo, el trabajador, con el fin de gozar de un ambiente libre de personas y tensiones, decide trabajar en la oficina durante el refrigerio, sacrificando el alimento.

Se necesita dos tipos de información para divisar una solución a través de la compensación no relacionada:

a. Información sobre qué es valioso para la otra parte; por ejemplo, conocer que el otro valora mucho el dinero o la atención o el afecto, etc.

b. Información sobre cuán “dañado” se está sintiendo la otra parte al aceptar las concesiones que benefician al otro.

e. *Compensación relacionada o corte de costos.*- En las soluciones basadas en el corte de costos, una de las partes obtiene lo que quiere y los costos de la otra son reducidos sustancialmente o eliminados. El resultado es un beneficio mutuo alto, no porque la primera parte haya cambiado sus exigencias, sino porque la segunda sufre menos.

El corte de costos generalmente toma la forma de compensación relacionada en la cual la parte que concede obtiene algo a cambio de satisfacer precisamente los beneficios frustrados. Por ejemplo, el empleado que tiene que trabajar durante el almuerzo puede ser específicamente compensado al llevarse un buen refrigerio a su

oficina. La compensación relacionada difiere de la no relacionada al lidiar con los costos incurridos, antes que dar un pago en alguna especie no relacionada.

Este es un tipo de solución que *requiere conocer los intereses, valores y aspiraciones* subyacentes a las posiciones de las partes.

Intercambio.- El intercambio, comúnmente llamado *una por otra*, es posible en los conflictos complejos donde están en consideración varios puntos y las partes tienen diferentes prioridades entre aquellos. Cada parte concede los puntos de mínima importancia a cambio de concesiones en asuntos de gran importancia para sí mismo, obteniendo la porción de sus exigencias que considera más importante. La negociación colectiva es el caso más común. Por ejemplo, los trabajadores aceptan una sustantiva mejora del servicio de refrigerio a cambio de aceptar el aumento de sueldo propuesto por la empresa.

Las soluciones vía el intercambio pueden ser logradas por un *proceso de ensayo y error* en el cual una parte se mueve sistemáticamente a través de una serie de posibles paquetes, manteniendo su propio resultado tan alto como sea posible, hasta que una alternativa es encontrada y resulta aceptable para la otra parte.

Tender puentes.- Al tender puentes, las posiciones de las partes se desvanecen porque se divisa una nueva opción a partir de los intereses más importantes que subyacen a esas exigencias iniciales. Por ejemplo, dos mujeres se encuentran leyendo en la

habitación una biblioteca. Una quiere abrir la ventana para ventilar la mía y la otra quiere cerrarla para no resfriarse. La solución Leal es abrir una ventana en la habitación contigua, con lo cual se satisface el interés de tener aire fresco y el interés de evitar un resfrío.

Tender puentes frecuentemente implica una reformulación de .os problemas basada en el análisis de los intereses subyacentes de ambas partes.

Las personas que buscan desarrollar soluciones tendiendo puentes necesitan información acerca de los intereses de las partes y la importancia que tienen estos intereses. La información sobre el grado de importancia es útil porque es raro encontrar una solución, como abrir una ventana en la sala contigua, donde se satisfagan todos los intereses de las partes. Más a menudo los intereses de alta prioridad son satisfechos mientras que los intereses de baja prioridad son descartados.

2.2.16. TIPOS DE SOLUCIÓN

Soluciones de principio.- Estas soluciones requieren, sin embargo, mayor precisión. El hecho de identificarlas continuamente permite impulsar la conciliación hacia una solución final.

Soluciones parciales.- Las partes pueden ponerse de acuerdo sobre ciertos asuntos y dejar otros pendientes bajo el trámite judicial.

En los asuntos de tenencia y visita, las partes pueden acordar una serie de soluciones parciales. Por ejemplo, la forma cómo se

desarrollará la visita del padre que quede sujeto al régimen de visitas. Posteriormente el asunto de la tenencia se somete al juez para que determine quién, sea el padre o la madre, residirá con el niño o adolescente.

Soluciones que dependen de un tercero.- Ponerse de acuerdo en la realización de un peritaje o en el sometimiento de cierto punto a arbitraje. Sin embargo, es preferible que las partes lleguen a una solución sin intermediarios para que ésta no exija mucho tiempo o gastos innecesarios. Esta solución es aceptable sólo cuando las circunstancias así lo exijan. El conciliador debe ser muy detallista al redactar este acuerdo, con el fin de evitar problemas al momento de su implementación.

El acuerdo.- Es el momento en el cual las partes llegan a una solución de consenso. Se manifiesta objetivamente a través del acta de conciliación que equivale a una sentencia judicial.

Una vez que las partes lleguen a un acuerdo, suscribirán el acta de conciliación que según la práctica judicial tiene la siguiente estructura:

Acta de conciliación Parte general.- Lugar, hora y fecha en la que se lleva a cabo la audiencia, las generales de ley de los litigantes, de sus asesores, el nombre del juez y la materia *sub litis*. Eventualmente, pueden incluirse asuntos referidos a cuestiones previas y saneamiento procesal.

Acuerdos.- Se detallan los acuerdos a los que arribaron las partes, que precisan asimismo los compromisos que asumen las partes:

2.2.17. ASEGURAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

Estas cláusulas generalmente incluyen modalidades para asegurar el cumplimiento de los acuerdos. La conciliación efectiva no es aquella que acaba en un acta de conciliación, sino la que queda a satisfacción de las partes y tiene las garantías de cumplimiento.

Las siguientes modalidades han sido implementadas por magistrados y abogados imaginativos que han hecho uso de diversas instituciones del Código Civil y Código Procesal Civil:

Incluir una cláusula penal. Las partes establecen como parte del acuerdo una cláusula penal que se ejecutará en el supuesto de un incumplimiento. La cláusula penal se plasma generalmente en una suma de dinero sin importar que la obligación regulada sea de dar, hacer o no hacer. Esta cláusula es ejecutable en la vía civil.

Incluir una medida cautelar para garantizar el cumplimiento de la conciliación (arts. 608 y ss del CPC).

Dictar el apercibimiento de multa por sanción pecuniaria a quien incumpla el acuerdo concillado (art. 53; 1 CPC).

Otorgar garantías o garantía para asegurar el cumplimiento del acuerdo.

Estipular el pago de costas y costos; las partes deben convenir sobre las costas y costos cuando el proceso concluye por transacción o conciliación (art. 415 CPC). Las partes pueden

condicionar el pago de costos y costas al cumplimiento estricto del acuerdo conciliado. Por tanto, se condiciona el pago de las costas o costos del proceso sólo para aquel que incurra en una situación de incumplimiento.

Incluir una cláusula resolutoria del acuerdo. Cuando las partes hayan arribado a un acuerdo, pero se muestren reticentes a suscribir el acta de conciliación por diversas razones (necesidad de consultar con su representado, por ejemplo), el juez puede proponer la suscripción del acta reservándose las partes el derecho de resolver unilateralmente el acuerdo dentro de un lapso que pactarán. El silencio al cabo de ese plazo implicará la aceptación final del acta (Peyrano, 2012).

Supervisión del acuerdo. En este caso, el juez supervisa la ejecución del acuerdo cuando la cuestión es muy subjetiva o cuando la obligación a realizarse es absolutamente necesaria para que se dé el acuerdo y cuando aquello en juego tiene un alto valor económico. Por ejemplo: los casos de entrega de un auto. Dada esta situación, el juez se presenta *in situ* para constatar el cumplimiento del acuerdo. Si se verifica el incumplimiento, se trata de llegar a otro acuerdo, tal como una indemnización, la devolución del dinero u otras opciones.

La suspensión de la audiencia de conciliación. Se suspende la audiencia cuando las partes llegan a un acuerdo para que en una nueva audiencia se ejecute lo convenido.

2.2.18. TIPOS DE ACUERDO PARCIAL Y TOTAL.- La observación de actas de conciliación judicial demuestra que en muy pocos casos las partes llegan a un acuerdo parcial en la audiencia de conciliación. Es muy importante rescatar esta posibilidad ya que al reducirse el petitorio, la administración de justicia ahorra tiempo y las partes restringen el ámbito litigioso.

Acuerdo que va más allá de las pretensiones presentadas en la demanda.- Este tipo de acta de conciliación menciona que las partes han suscrito un acuerdo -el que no se ajusta al contenido de la demanda- que ha quedado plasmado en un contrato de transacción extra judicial.

Existe una norma que permite resolver cuestiones no previstas en la demanda. En los procesos de patria potestad, tenencia y régimen de visitas, el juez está facultado para fijar la pensión de alimentos, dentro del mismo procedimiento (Sexta Disposición Transitoria del Código de los Niños y Adolescente).

2.2.19. LA CONCILIACIÓN LABORAL EXTRAJUDICIAL

Es importante responder algunas nociones conceptuales y de procedimiento, que en un determinado momento todos nos hacemos respecto al ámbito laboral.

La Conciliación Laboral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos laborales y nos permite solucionar conflictos entre los trabajadores y empleadores, en una audiencia de conciliación, que

puede realizarse en una o más sesiones, y que es dirigida por una persona facilitadora denominada conciliador extrajudicial.

El conciliador tratará a ambas partes en conflicto, facilitando la comunicación, esclareciendo el problema surgido y preguntando sobre las necesidades de las partes, con la finalidad de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

Conciliación Privada. Las partes pueden recurrir voluntariamente a una entidad o conciliador individual sin embargo, para su validez, el resultado debe ser homologado por una Sala Laboral a iniciativa de una de las partes, para que adquiera autoridad de cosa juzgada.

Conciliación Judicial. La realizan los Jueces Laborales asimismo, de acuerdo a las competencias otorgadas, los Jueces Mixtos y de Paz Letrados.

Conciliación Extrajudicial Laboral.- La Conciliación Extrajudicial Laboral es un medio alternativo de solución de conflicto que permite solucionar problemas entre los sujetos del contrato de trabajo (empleador - trabajador), en una audiencia de conciliación (que puede comprender una o más sesiones) dirigida por un tercero llamado conciliador quien actúa en forma neutral.

Conciliación Administrativa Laboral.- La Conciliación Administrativa Laboral es un servicio gratuito que brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través de la Sub Dirección de Defensa Gratuita y Asesoría del Trabajador, mediante el cual se cita al empleador y trabajador a una audiencia de conciliación la que es conducido por un

profesional denominado conciliador, quien ayuda a las partes a solucionar un conflicto surgido en la relación laboral.

Irrenunciabilidad de los Derechos Laborales.- Los derechos laborales de los trabajadores son irrenunciables por cuanto la Constitución Política del Perú en el artículo 26° inciso 2) establece como uno de los principios de la relación laboral el carácter irrenunciable de los derechos reconocidos por la Constitución y la Ley.

Esta irrenunciabilidad debe ser entendida como la imposibilidad jurídica del trabajador de disponer voluntariamente de uno o más derechos laborales concedidos por la Constitución y la Ley, tales como: las remuneraciones, las vacaciones, las gratificaciones, las utilidades, etc. (EMPLEO, Medios Alternativos de Solución de Conflictos, 2012)

Negociación Colectiva.- Es un medio de solución de conflictos en el que las partes buscan persuadir una a la otra del hecho que su percepción de una situación determinada es la correcta. Si bien la negociación fue comúnmente calificada como un enfrentamiento entre las partes, la tendencia actual califica a la negociación como un proceso en el que predomina el trabajo en equipo denominándola “negociación cooperativa”. (GARCÍA MONTÚFAR, 2014).

Es el proceso de dialogo entre los trabajadores y empleador por intermedio de sus representantes, orientando a lograr acuerdo en materia remunerativa y de condiciones de trabajo, que regulen las relaciones laborales entre dichas partes.

Niveles de negociación de empresa: Cuando se aplica a todos los trabajadores de la empresa o a los de una categoría, sección establecimiento determinado de aquella.

Procedimiento en los procesos laborales.- Con la presentación del pliego de reclamos directamente al empleador en el caso de una negociación a nivel de empresa o, a través de Autoridad Administrativa de Trabajo, si es a nivel de rama de actividad o gremio. La negociación directa es la primera etapa del procedimiento de negociación colectiva, que se inicia dentro de los 10 días calendarios de presentado pliego de reclamos, debiendo este último ser admitido por la Autoridad Administrativa de Trabajo.

2.2.20. TEORIA CIENTIFICA QUE SUSTENTA:

En el Estado Liberal se configura en estrecha relación con los principios de división de poderes y de independencia judicial, así como con la garantía esencial de las instituciones vinculadas con la solución de conflictos respecto de los cuales la responsabilidad ha sido considerada como complemento o consecuencia, contrapartida o contrapeso, límite, corolario o correlato, de la Función Jurisdiccional.

En los Estados modernos, la Conciliación Administrativa Laboral proyecta una doble dimensión: jurídica y social. La dimensión jurídica se manifiesta como una de las exigencias fundamentales del Estado de Derecho, donde todos los órganos del estado en el ejercicio de sus funciones han de estar plenamente sometidos al imperio de la ley, para cuyo fin habrá que habilitar los correspondientes mecanismos de control.

La dimensión social de la conciliación se proyecta a la solución de conflictos en tiempos más breves y menos costos.

El estudio del conflicto es central para la comprensión de las relaciones interpersonales, grupales, organizacionales, internacionales, así como de la estructura social y cultural presentes en un lugar y tiempo determinados.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS:

CONFIDENCIALIDAD: La información revelada antes y durante la Audiencia de Conciliación es confidencial y no podrá ser divulgada ni por las partes, ni por el conciliador.

El conciliador no podrá ser llamado a un proceso (juicio, arbitraje, etc.) porque goza de esa protección (Art. 2 de la Ley y Reglamento.)

IMPARCIALIDAD Y NEUTRALIDAD.- El conciliador durante el procedimiento de conciliación será sin identificación alguna con los intereses de las partes.

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.- Son procesos solucionadores de conflictos por sí mismo o por medio de terceros, ejecutados fuera del ámbito judicial. Además son medios para resolver conflictos interpersonales o grupales.

ECONOMIA.- Está dirigido a que las partes eliminen el tiempo que les demandaría estar involucradas en un proceso judicial, ahorrando los costos de dicho proceso.

Está directamente relacionado con la celeridad por cuanto menor sea el tiempo transcurrido, menores serán los gastos en que se incurran.

2.4.- HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL:

HG₁. Si se superan o corrigen los factores que ocasionan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales entonces los procesos laborales tramitados en el distrito judicial de Huánuco utilizando este mecanismo alternativo, serian óptimos o eficaces

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

HE₁. Los factores culturales son eficaces en las conciliaciones cuando los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco sean favorables para el trabajador.

HE₂. Si los factores económicos son favorables en las conciliaciones entonces los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco son positivas para el trabajador

HE₃. Si las relaciones sociales y culturales existen en las conciliaciones entonces los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco sean favorables al trabajador.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.

Factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.

Procesos laborales tramitados en el distrito Judicial de Huánuco

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones</p>	<p>Vinculación</p> <p>Resultado</p>	<p>Si solo hay acuerdo</p> <p>Voluntario</p> <p>Elegido por las partes o por el proceso</p> <p>Se busca un acuerdo mutuamente satisfactorio</p> <p>El conciliador si propone fórmulas de solución</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Procesos laborales tramitados en el distrito Judicial de Huánuco</p>	<p>Formalidad</p> <p>Naturaleza del procedimiento</p> <p>Control del proceso</p>	<p>Generalmente informal y sin mayor estructura</p> <p>Libre presentación de pruebas, argumentos e intereses</p> <p>Partes y tercero</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1 Enfoque

La presente investigación es de un enfoque cualitativo porque es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionado a los métodos de investigación y además me permite descubrir y refinar preguntas de investigación. (Hernández, 2003; p.5)

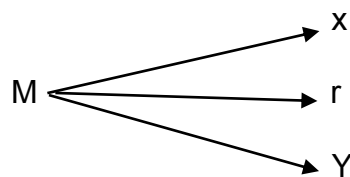
3.1.2 Nivel De Investigación:

La presente investigación se enmarca dentro del nivel de investigación DESCRIPTIVA - CORRELACIONAL.

3.1.3 Diseño De Investigación

El diseño utilizado es el DESCRIPTIVO CORRELACIONAL.

Cuyo empleo es para describir características de la realidad del problema en investigación y cuya representación gráfica es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

r = Relación existentes entre las variables.

X = Variable Independiente: Conciliación

Y = Variable Dependiente: Procesos Laborales

En este diseño, el investigador buscara y recogerá información con respecto a la conciliación y los procesos laborales.

3.2 COBERTURA DE ESTUDIO

3.2.1 POBLACIÓN.

El estudio de investigación se efectuara en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco, disponiendo de los archivos de los procesos conciliatorios y sus respectivas actas de conciliación de los años 2013-2015, en cuyo periodo de estudio se analizaran los procesos conciliatorios que se llevaron a cabo en el Distrito Conciliatorio de Huánuco y a los abogados conciliadores que actuaron en ellos.

3.2.2 MUESTRA.

La muestra de los procesos conciliatorios a estudiarse lo constituye el total de la población de los procesos conciliatorios con sus respectivas actas de conciliación que comprende el periodo desde el 2013 al 2015 y el número de abogados que se dedicaron a la conciliación, fallos de casos relacionados a los procesos laborales y conciliaciones desarrolladas en el distrito judicial de Huánuco

esto se determinara a través de un 10% de la población de manera aleatorio simple de un muestreo no probabilístico.

3.2.3 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICO-TEMPORAL Y TEMÁTICA.

El presente trabajo de investigación se realizará en el Distrito Judicial de Huánuco y en los centros de conciliación de la ciudad de Huánuco, durante el periodo del 2013-2015 y la delimitación temática es jurídica y laboral.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Encuesta.

Dirigida a la muestra seleccionada, observando criterios metodológicos para determinar sus términos, para lo cual, y en forma previa se elaborara el cuestionario de preguntas.

3.3.2 Guiad de entrevista.

En la presente investigación se aplicara cuestionarios a magistrados que laboran en el Distrito Judicial de Huánuco, seleccionados de la población, entrevistándolos en forma verbal, previa a realizar los cuestionarios de preguntas, teniendo en cuenta las variables de estudio.

3.3.3 Análisis documental.

Se realizará el análisis en los fallos de casos relacionados a los procesos laborales y conciliaciones desarrolladas en el distrito judicial de Huánuco, con la finalidad de reforzar la elaboración de los instrumentos.

3.3.4 Fichaje.

En la presente investigación se emplearán fichas de registro: bibliográficas, hemerográficas; textuales, de resumen y comentario, a fin de guardar información obtenida de las diversas obras consultadas para luego analizarlas, procesarlas e interpretarlas conforme a criterios metodológicos adecuados.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Cuestionario.

En la presente investigación se utilizara como instrumento el cuestionario que consistirá en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Los resultados se presentarán en tablas y gráficos, analizados con la aplicación de la estadística descriptiva, seguidamente se procederán a analizarlos e interpretarlos.

Para el procesamiento de los datos se utilizaran las herramientas informáticas como: Excel, Word, otros, presentándose los resultados en cuadros de doble entrada y gráficos respectivamente, teniendo en cuenta las variables de la investigación.

CAPITULO IV

4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

Previo a la ejecución del presente trabajo de investigación se elaboró los cuestionarios para ser usado como instrumento en base a la muestra determinada, con la finalidad de medir el objetivo ya establecido en la investigación.

4.2. ANALISIS Y ORGANIZACIÓN DE DATOS

En esta parte del trabajo se presenta los resultados de la investigación debidamente sistematizado en cuadros estadísticos, los mismos que facilitan la realización del análisis y la interpretación correspondiente de la variable de estudio.

Los resultados están organizados teniendo en cuenta el diseño de investigación, es decir resultado del conjunto de ítems tomados a las sentencias y la respectiva comparación de los resultados obtenidos de cada uno de ellos.

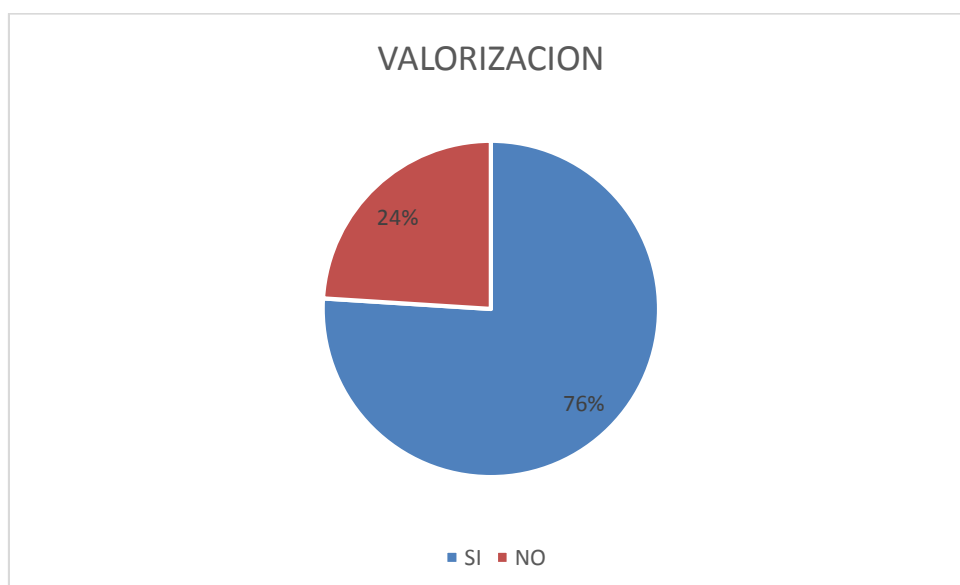
CUADRO N° 1

¿USTED HA PARTICIPADO EN ALGÚN CENTRO DE CONCILIACIÓN SOBRE PROCESOS LABORALES EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN DE HUÁNUCO, 2013 – 2015?

ESCALA DE VALORACION	Fi	%
Si	38	76
No	12	24
TOTAL	50	100

USTED HA PARTICIPADO EN ALGÚN CENTRO DE CONCILIACIÓN SOBRE PROCESOS LABORALES EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN DE HUÁNUCO, 2013 – 2015

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Por el instrumento aplicado a los abogados encuestados, que ha sido respondido en su totalidad, encontramos la información de que se trata de abogados con experiencia en los procesos laborales y revela que este grupo profesional ha tenido una práctica en lo que precisamente nos interesa conocer, su participación en causas laborales.

El 78% de los abogados señalan que han conciliado procesos laborales y un 24 % de abogados no han conciliado procesos laborales. Estamos ante profesionales que conocen del proceso conciliatorio, ya que cuentan con la experiencia positiva de haber conciliado procesos laborales en su mayoría.

Entonces con su opinión nos proporcionan, que cuentan con el aval de haber tenido participación personal en lo que se les pregunta.

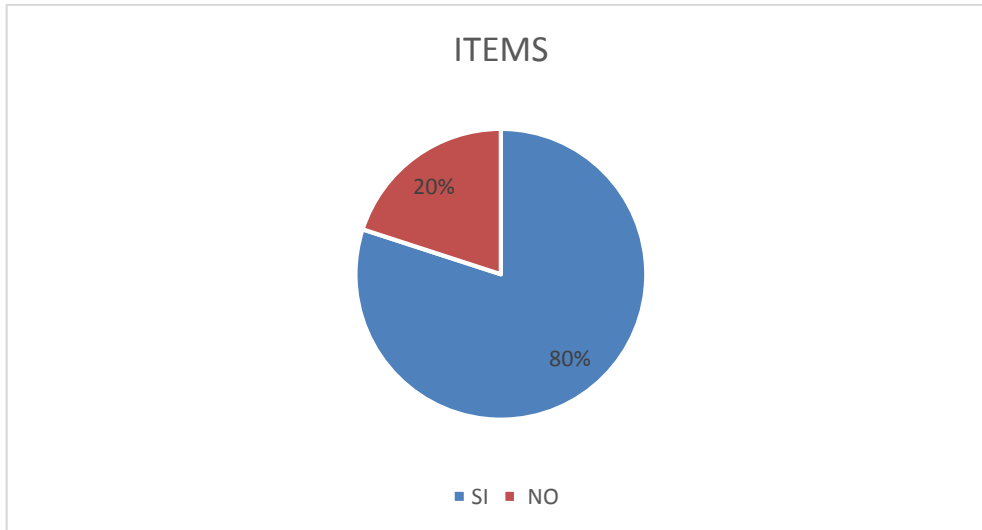
CUADRO N° 2

¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA NECESIDAD DE UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN LOS PROCESOS LABORALES?

ITEMS	Fi	%
Si	40	80
No	10	20
	50	100

GRÁFICO N° 2

CUÁL ES SU PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA NECESIDAD DE UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN LOS PROCESOS LABORALES



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los abogados encuestados coinciden en su mayoría, que la conciliación es necesaria opinan un 80% y sin embargo, el 20 de los abogados encuestados sostuvieron una respuesta negativa que no es necesaria una conciliación los procesos laborales.

Porque la Nueva Ley Procesal de Trabajo, la N° 29497, se priorice la conciliación en el proceso laboral, a tal punto que establece que presentada la demanda, se haga traslado a la parte demandada y se cite a las partes a una audiencia de conciliación, señalándose día y hora para que se lleve adelante la misma, audiencia que es desarrollada en forma independiente y señalada en forma expresa y de no haber una conciliación exitosa, es que recién se solicita la contestación de la demanda por la otra parte y continua el proceso.

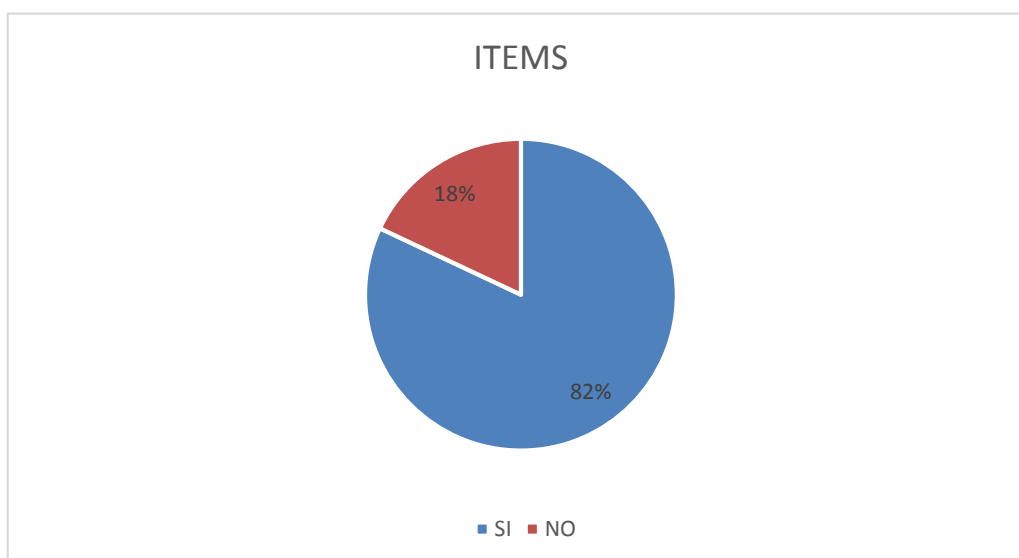
CUADRO N° 3

¿CREE USTED QUE LA PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LAS QUE EXISTE DIFICULTADES PARA UNA CONCILIACIÓN EXITOSA EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN DE HUÁNUCO?

ITEMS	Fi	%
Si	41	82
No	9	18
	50	100

GRÁFICO N° 3

CREE USTED QUE LA PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LAS QUE EXISTE DIFICULTADES PARA UNA CONCILIACIÓN EXITOSA EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN DE HUÁNUCO



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los abogados encuestados en su mayoría han respondido que efectivamente es difícil arribar a una conciliación. Es una gran cantidad de ellos que consideran que arribar a una conciliación es sumamente difícil, son un 82% que opinan al respecto y por otra parte el 18% mencionan que no existe dificultad para desarrollar dicha conciliación.

Los factores a los que responden esta dificultad, son diversos y entre ellos están los bajos intereses legales existentes para pagar las deudas laborales, también las bajas multas existentes que no se aplican a los empleadores que incumplen sus obligaciones laborales y los términos largos en los procesos laborales.

Bajos intereses, bajas multas y largos procesos, estos son los factores que hacen que las conciliaciones laborales no sean exitosas. En la medida que en la audiencia de juzgamiento, que se hace en un solo acto, se presenta el caso, se actúan las pruebas, se emiten los alegatos por las partes y se pronuncia la sentencia, se está reduciendo en los procesos laborales. La ley ayuda en este caso a reducir el tiempo.

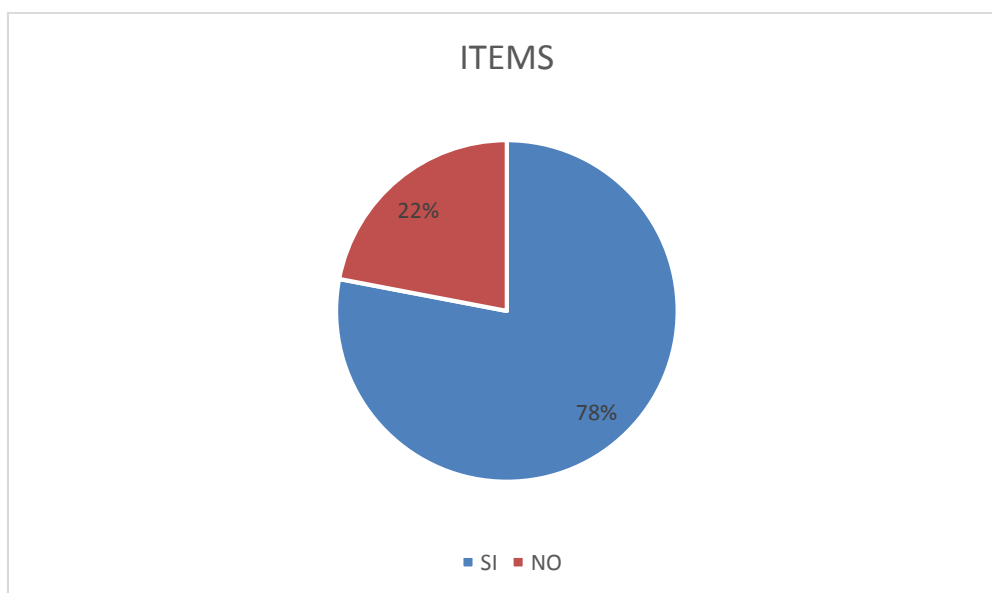
CUADRO N° 4

¿CUÁL ES SU PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA CONCILIACIÓN LABORAL COMO BENEFICIO A LAS PARTES?

ITEMS	Fi	%
Si	39	78
No	11	22
Total	50	100

GRÁFICO N° 4

CUÁL ES SU PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA CONCILIACIÓN LABORAL COMO BENEFICIO A LAS PARTES



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Si la conciliación beneficia a las partes, conforme la opinión mayoritaria de los abogados consultados es del 78% y el 22% de ellos indican que no es beneficioso dicha conciliación.

El criterio principal de este beneficio es que el proceso termina, agotándose el conflicto y archivándose la causa.

En este beneficio no cuentan las circunstancias que pueden presentarse con la conciliación, que pueden ser perjuicios a las partes y son las siguientes:

a) Con relación al trabajador, que acepte una propuesta con perjuicio a sus derechos, por ser menores los montos aceptados, diferentes a los que ha solicitado con la demanda.

b) Con relación al empleador, que se obligue de inmediato al cumplimiento de un acuerdo, que de otro modo, tendrá muchos meses u años para cumplir si se depende de una sentencia.

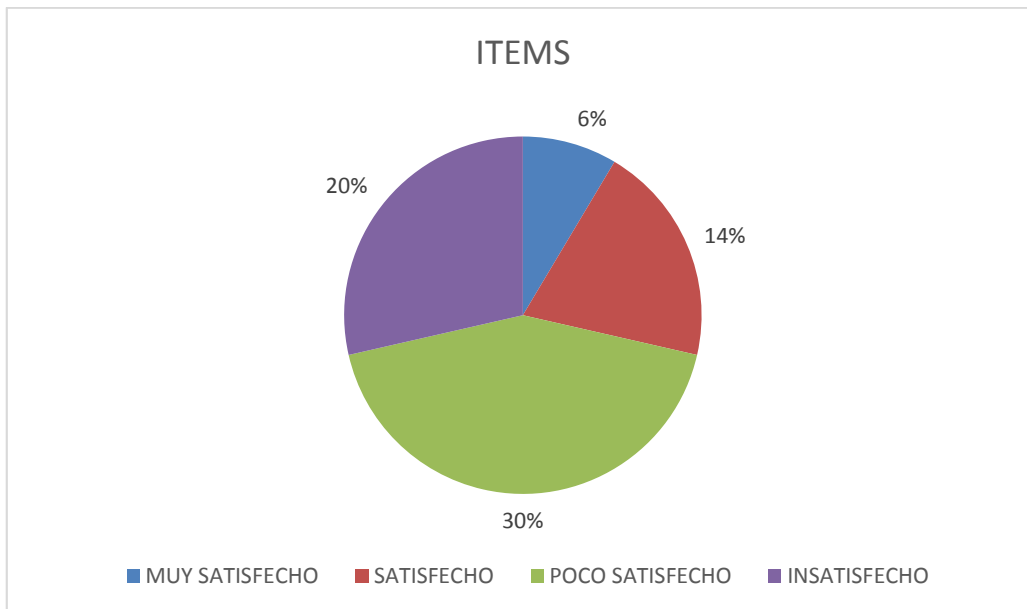
CUADRO N° 5

¿CUÁL ES LA PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN QUE EMPLEA EL MAGISTRADO DENTRO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO, 2013 – 2015?

ITEMS	Fi	%
MUY SATISFECHO	3	6
SATISFECHO	7	14
POCO SATISFECHO	15	30
INSATISFECHO	25	50
TOTAL	50	100

GRÁFICO N° 5

CUÁL ES LA PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN QUE EMPLEA EL MAGISTRADO DENTRO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO, 2013 – 2015



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Sobre la actuación de los jueces laboral y en relación a los principios de negociación que emplean, observamos que el 50% de los abogados se encuentran insatisfechos respecto a que no se aplican el principio de negociación; por otro lado el 3% de los abogados se encuentran muy satisfechos porque genera opciones mutuamente satisfactorias

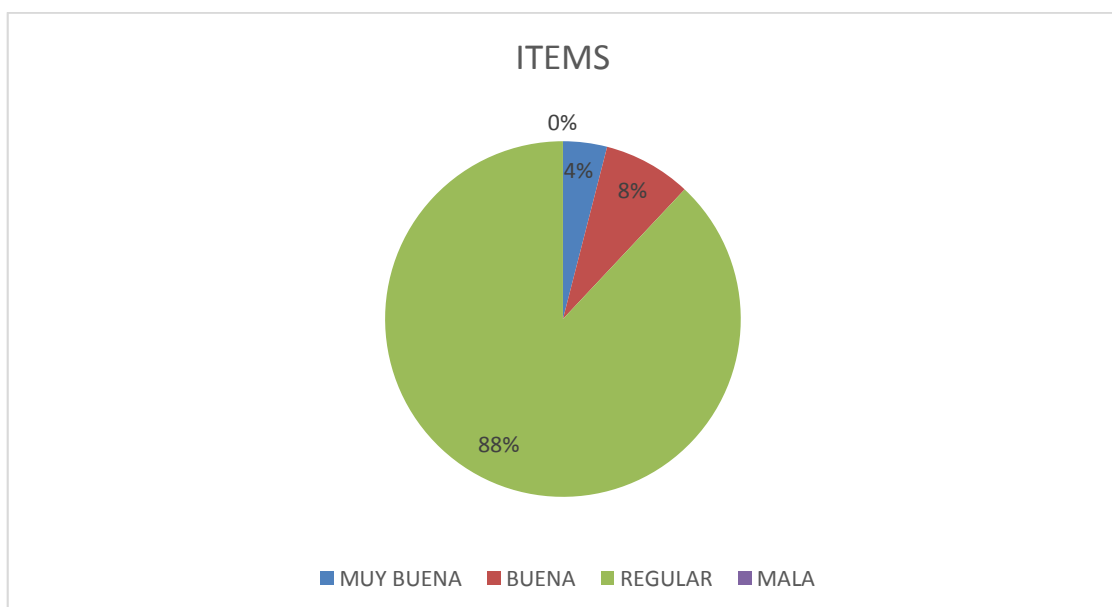
CUADRO N° 6

¿CREE USTED EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS DE CONCILIACIÓN QUE EMPLEA EL MAGISTRADO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO SON ÓPTIMAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

ITEMS	Fi	%
MUY BUENA	2	4
BUENA	4	8
REGULAR	44	88
MALA	0	0
TOTAL	50	100

GRÁFICO N° 6

CREE USTED EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS DE CONCILIACIÓN QUE EMPLEA EL MAGISTRADO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO SON ÓPTIMAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuanto a la percepción de los abogados en relación a los elementos de conciliación que emplea el magistrados, notamos que la gran mayoría del 88 % de los abogados indican que regularmente emplean el elemento de conciliación en la solución de conflictos en los procesos laborales; por otro lado, el 4% es de los abogados sostienen muy buenas los elementos que utilizan los magistrados para la solución las partes en los conflictos laborales.

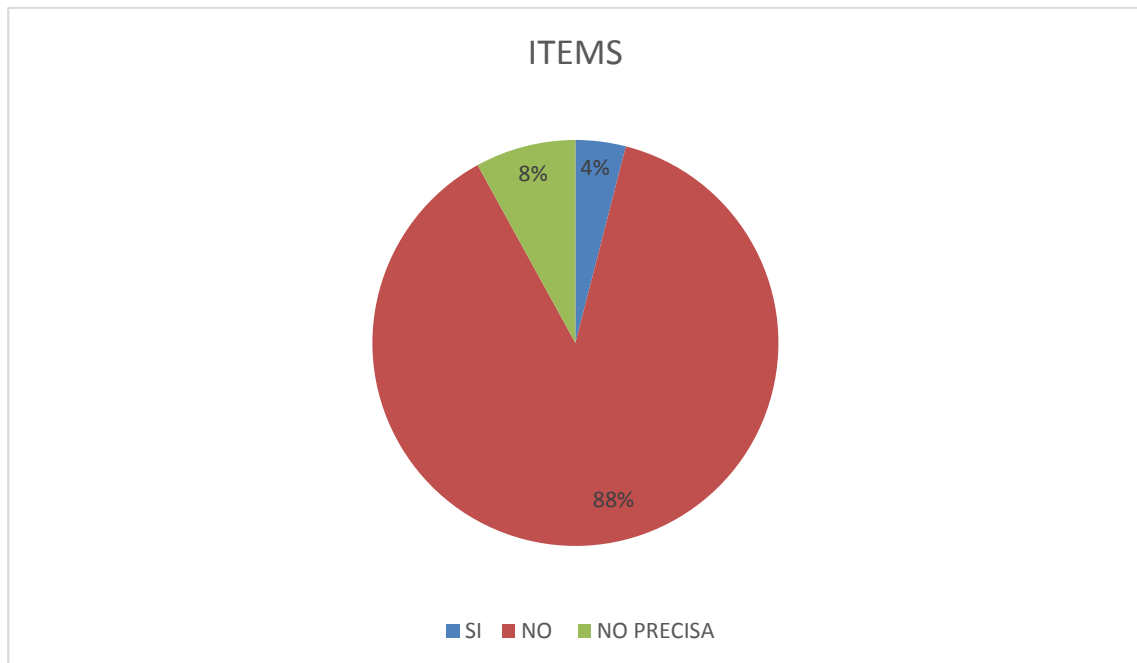
CUADRO N° 7

¿CREE USTED QUE EXISTE LIMITACIÓN POR PARTE DEL JUEZ EN LA SOLUCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN LOS PROCESOS LABORALES EN EL DISTRITO JUDICIAL HUÁNUCO?

ITEMS	Fi	%
SI	2	4
NO	44	88
NO PRECISA	4	8
TOTAL	50	100

GRÁFICO N° 7

¿CREE USTED QUE EXISTE LIMITACIÓN POR PARTE DEL JUEZ EN LA SOLUCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN LOS PROCESOS LABORALES EN EL DISTRITO JUDICIAL HUÁNUCO?



ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 88% de los abogados sostienen que los magistrados invitan a las partes a la solución de problemas y a conciliar de manera pacífica; además el 4% de los abogados mencionan que no invitan a las partes si no conversan por separado con cada una de las partes y luego con las dos partes juntas sobre la necesidad de conciliar y 8% de ellos señalan que los magistrados preguntan a las partes si desena conciliar.

Pero no es suficiente esta invitación. La conciliación es una vía, una manera, una forma de resolver el conflicto. Cuenta con principios, elementos y técnicas, que si se desconocen, no se logran grandes resultados.

No basta solamente que el juez pregunte a las parte si desean conciliar, es obligatorio que esta etapa se desarrolle con la utilización de todos principios, elementos y técnicas que se utilizan en la conciliación, de lo contrario, no se ayudara a conseguir conciliaciones exitosas en estos procesos laborales.

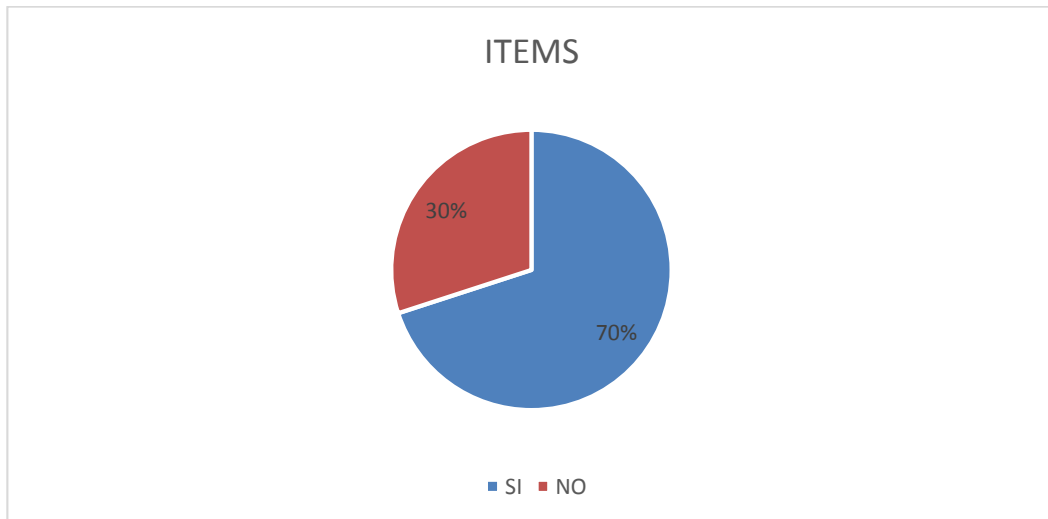
CUADRO N° 8

¿CREE USTED QUE LOS MAGISTRADOS ESTAN CAPACITADOS PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES EN LOS PROCESOS LABORALES EN EL DISTRITO JUDICIAL HUÁNUCO?

ITEMS	Fi	%
Si	35	70
No	15	30
Total	50	100

GRÁFICO N° 8

¿CREE USTED QUE LOS MAGISTRADOS DEBEN SER CAPACITADOS PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES EN LOS PROCESOS LABORALES EN EL DISTRITO JUDICIAL HUÁNUCO?



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los abogados encuestados en una amplia mayoría opinaron que el 70% de los Magistrados que atienden la conciliación en el proceso laboral deben ser capacitados en esta materia y sin embargo el 30% de los abogados mencionan que no.

Las razones es que la actuación de los magistrados se reduce a solicitar a las partes que concilien y no desarrolla ningún principio, ni elemento de la conciliación para que se haga exitosa. Y es que la conciliación, como instituto de solución de conflictos, tiene su propio desarrollo doctrinario, con principios y elementos que los encargados de las conciliaciones deben conocer para hacerla exitosa.

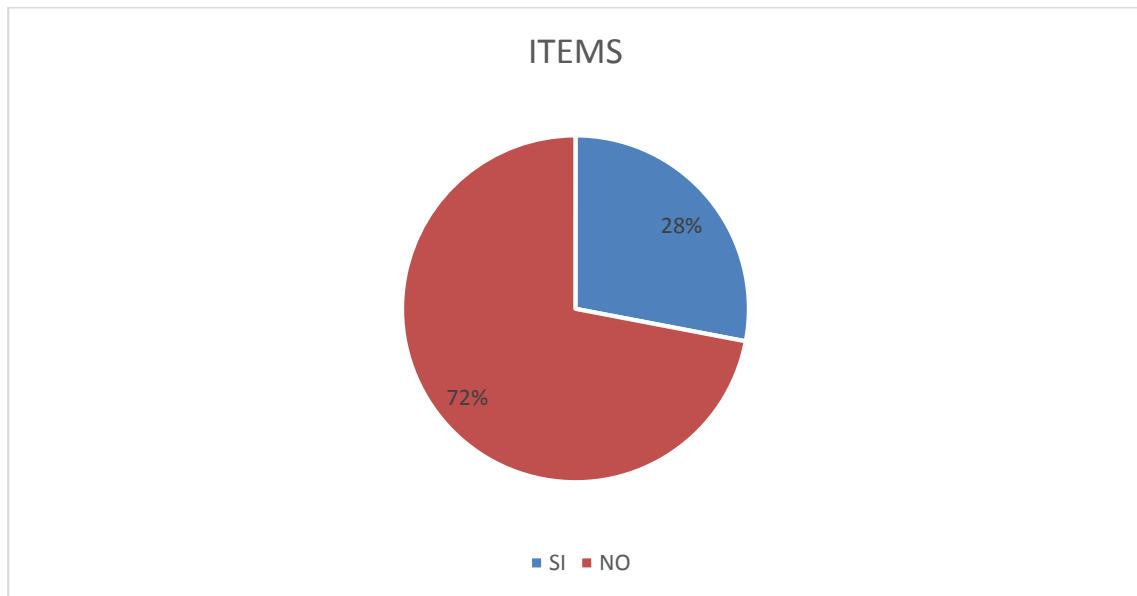
CUADRO N° 9

¿CREE USTED QUE EXISTE LA RELACIÓN ENTRE EL FACTOR CULTURAL Y LA INEFICACIA DE LA CONCILIACIÓN LABORAL PERCIBIDOS POR LOS ABOGADOS EN EL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO?

ITEMS	CANTIDAD	%
Si	14	28
No	36	72
Total	50	100

GRÁFICO N° 9

¿CREE USTED QUE EXISTE LA RELACIÓN ENTRE EL FACTOR CULTURAL Y LA INEFICACIA DE LA CONCILIACIÓN LABORAL PERCIBIDOS POR LOS ABOGADOS EN EL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO?



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuanto a la relación que existe entre el factor cultural y la ineficacia de la conciliación laboral percibidos por los abogados en estudio, observamos que 28% indicaron el factor cultural es eficaz en la conciliación laboral; y por otro lado, el 72% indicaron que el factor cultural sostiene es ineficaz la conciliación laboral. Mediante el análisis que significa que estas variables no se relacionan significativamente; es decir, el factor cultural no influye en la ineficacia de la conciliación laboral.

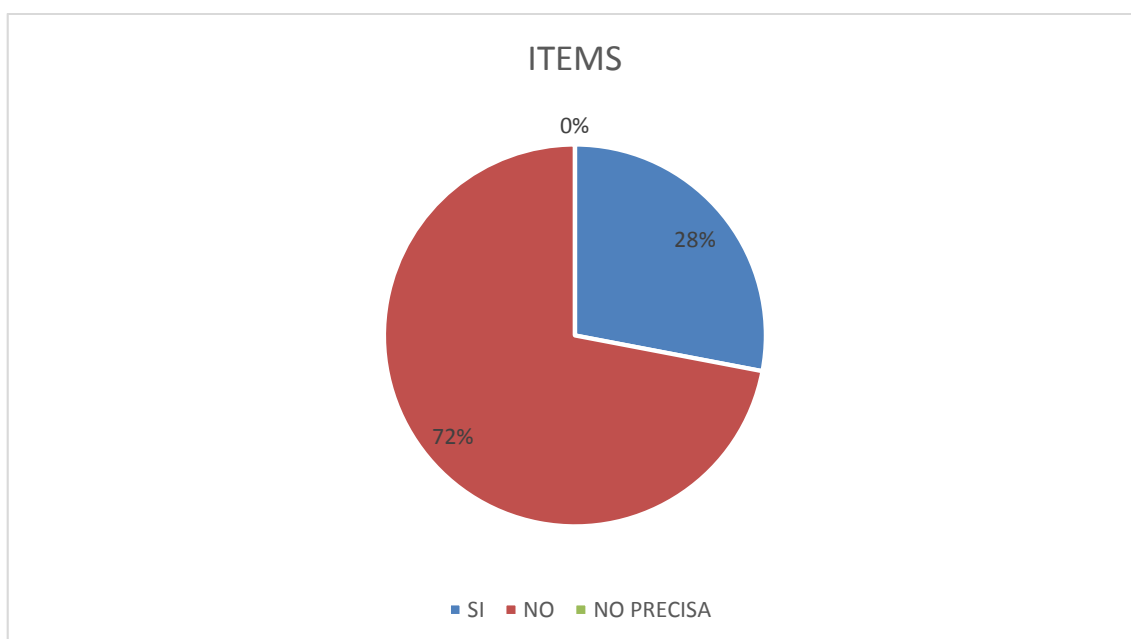
CUADRO N° 10

¿CREE USTED QUE EXISTE RELACIÓN ENTRE EL FACTOR COGNITIVO Y LA INEFICACIA EN LA CONCILIACIÓN LABORAL PERCIBIDOS EN EL DISTRITO JUDICIAL DE HUANUCO?

ITEMS	Fi	%
SI	14	28
NO	36	72
NO PRECISA	0	0
TOTAL	50	100

GRÁFICO N° 10

¿CREE USTED QUE EXISTE RELACIÓN ENTRE EL FACTOR COGNITIVO Y LA INEFICACIA EN LA CONCILIACIÓN LABORAL PERCIBIDOS EN EL DISTRITO JUDICIAL DE HUANUCO?



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Respecto a la relación entre el factor cognitivo y la ineficacia de la conciliación laboral percibidos por los abogados, observaron que el 28% indicaron que el factor cognitivo sostuvieron que si son eficaces en la conciliación laboral; y por otro lado los abogados opinaron que el 72% del factor cognitivo son ineficaces en la conciliación laboral, que significa que estas variables no se relacionan significativamente; es decir, el factor cognitivo no influye en la ineficacia de la conciliación laboral.

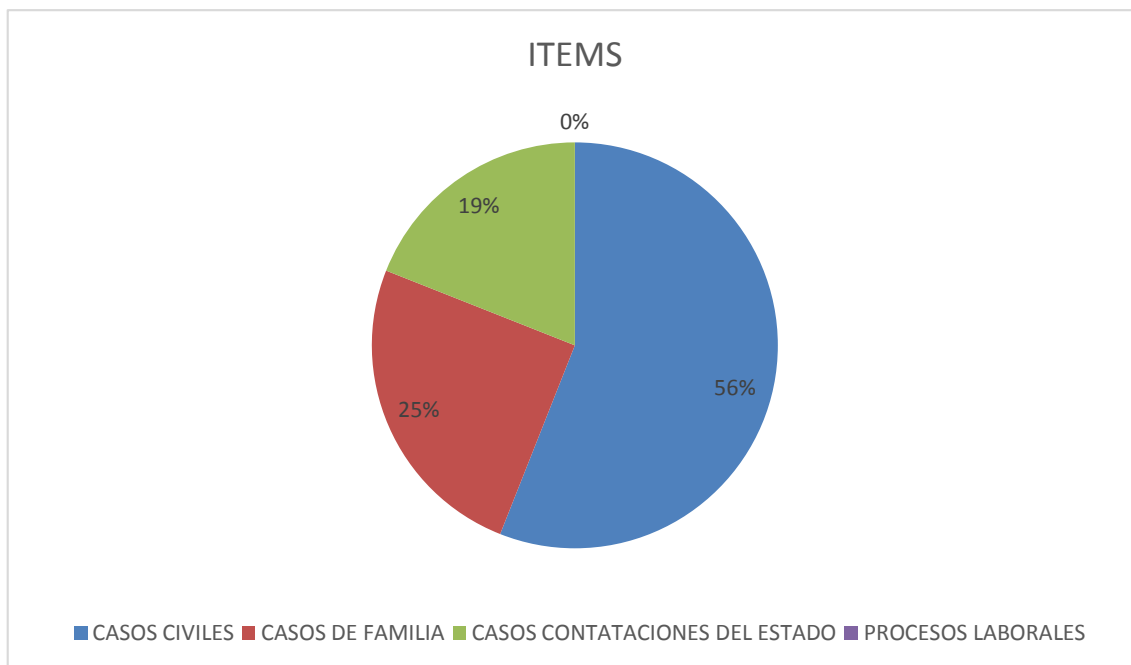
CUADRO N° 11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS EXPEDIENTES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS EN EL DSITRITO JUDICIAL DE HUANUCO DEL 2013-2015.

ITEMS	Fi	%
CASOS CIVILES	228	56
CASOS DE FAMILIA	102	25
CASOS CONTRATACIONES DEL ESTADO	78	19
PROCESOS LABORALES	00	00
TOTAL	408	100

FIGURA N° 11

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS CENTROS DE CONCILIACION
SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS CONCILIATORIOS EN LA CIUDAD DE
HUANUCO DEL 2013-2015.**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante el periodo comprendido entre los años 2013 al 2015 el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco y entre otros, registró un total de 408 procedimientos conciliatorios distribuidos en materia civil, familia y contrataciones del Estado y ningunos en materia laboral, conforme al siguiente detalle:

De los procedimientos conciliatorios registrados durante los años 2013 al 2015, se observa que el mayor porcentaje el 56% de casos, corresponde a los usuarios que acudieron al centro de conciliación por casos de materia civil. En este orden se tiene que el 25% de los usuarios acudieron al centro de conciliación por casos de contracciones del estado y el 19% de los usuarios

acudieron al centro de conciliación por casos de familia. Esto significa que las conciliaciones no se desarrollan en los centros de conciliación de nuestro medio en materia laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. VERIFICACIÓN O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS OBJETIVOS Y PROBLEMA

La hipótesis general planteada que a la letra dice:” Si se superan o corrigen los factores que ocasionan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales entonces los procesos laborales tramitados en el distrito judicial de Huánuco utilizando este mecanismo alternativo, serian óptimos o eficaces. Queda validada a través de la exposición de la investigación y apoyada por los resultados del cuestionario aplicado a los abogados.

La hipótesis general planteada es validada con los resultados de los gráficos N° 01 al 10 del cuestionario realizado a los abogados. Con relación a la normatividad general, confirmamos que la implementación de la conciliación laboral garantizaría una eficaz solución de conflictos derivados de las normas laborales sustantivas y, siendo la actitud del jurista y o legislador objetivizar los puntos de conflicto o divergentes entre las partes de avanzada con la tradición normativa en desfase a fin de

facilitar soluciones legislativas y en consecuencia aminorar la brecha del hecho conciliatorio con la norma reguladora.

Se evidencian en la ciudad de Huánuco, debido a los impactos de los mecanismo alternativo de solución en conflictos derivados de las normas laborales sustantivas, cambios en la forma de realizar los actos conciliatorios que indudablemente se plasman en innovaciones de la normativa jurídica conciliatoria de acorde con esta paradigma, que ha sensibilizado a la población, proponiendo desde luego este, sendas leyes en el afán de regular estos hechos, siendo estas leyes recientes, y aun no esclarecido su suficiencia operativa, por lo que nos reservamos la opción hacia una regulación especial inmediata, salvo las modificaciones necesarias asumidas.

Carecemos de doctrina nacional que se ocupa de evaluar y analizar el desarrollo de los actos conciliatorios normativa en función del crecimiento de los actos conciliatorios, en todo caso los estudios doctrinales son insuficientes en el país, para ofrecer una mayor referencia teórica necesaria para el debate doctrinal, que a la postre permita a los centros de conciliación tener los elementos de juicios teóricos adecuados para interpretar y desde luego aplicar la normatividad correcta, ante una eventual situación innovada por estos paradigmas, y en consecuencia asumir con eficacia su rol de administrar justicia.

Los Centros de conciliación seguirán siendo una suerte de resultante de cambios acelerados y permanentes, factores que caracterizan a la sociedad de información y del conocimiento, no como una mera

enunciación o retórica de conclusión académica, sino como una realidad fáctica y palpable que lo percibimos hoy día y estaremos comprobando en los próximos años mecanismo alternativo de solución en conflictos derivados de las normas laborales sustantivas.

5.2. PROPUESTA DE LA TESIS

Efectuado el análisis correspondiente de la problemática de la conciliación extrajudicial y la medida en que se ha legitimado en la ciudad de Huánuco, he podido establecer la necesidad de implementar de:

1. Modificar la Ley 26872 Ley de Conciliación proponiendo que se le dé un tratamiento de desarrollo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Estado, en lugar de limitarla solo al ámbito o finalidad prejudicial.
2. Proscribir la conciliación mediante apoderados, dado que el alto índice de inconcurrencia a las audiencias de conciliación extrajudicial podría deberse, en parte, a la imposibilidad de enviar un representante a la audiencia, ya que a veces las partes están muy enemistadas, y muchas veces los apoderados logran un acuerdo conciliatorio.
3. Se reconocen las formas no jurisdiccionales de solución de conflictos e incertidumbres jurídicas como la conciliación, de acuerdo a lo previsto en la Constitución y en las leyes sobre la materia.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que la conciliación en materia laboral como mecanismo alternativo de solución en conflictos derivados de las normas laborales sustantivas, ello a la luz de los resultados obtenidos en este periodo de tiempo, como es el porcentaje obtenido en acuerdos totales en comparación con los resultados obtenidos por falta de acuerdo, lo que significa que los usuarios solucionaron su conflicto en menor tiempo y menos recursos económicos en materia civil, familia y en contracciones del estado menos en materia laboral.
2. Se estableció la relación que inciden con mayor frecuencia en la ineficacia de la conciliación administrativa laboral, en la solución de conflictos derivados de las normas laborales sustantivas ello a la luz de haberse detectado un menor porcentaje de acuerdos totales en comparación con los resultados obtenidos por falta de acuerdo. Registrando una alta tasa de insatisfacción de las partes a los procedimientos conciliatorios.
3. Se ha determinado los casos laborales en conciliación extrajudicial influye como mecanismo alternativo de solución de conflictos donde se logrado que la población de la ciudad de Huánuco, reconozca y adopte la conciliación extrajudicial, por ende, sea legitimada como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, ello a la luz de los resultados obtenidos en este periodo como es el porcentaje que supera el 90% de

acuerdos totales en comparación con los resultados mínimos obtenidos por falta de acuerdo y/o inasistencia de las partes, lo que significa que los usuarios solucionaron su conflicto en menor tiempo y otros recursos económicos, así como esfuerzos y desgaste emocional.

4. Se ha identificado que las causas con menor frecuencia en la ineficacia de la conciliación administrativa laboral, en la solución de conflictos derivados de las normas laborales sustantivas. Es que un altísimo porcentaje de los abogados consideraron que el factor económico, cognitivo y cultural es determinante para la ineficacia de la conciliación laboral. Además, se identificó otros factores como los intereses bajos para deudas laborales, las multas bajas por incumplimiento de normas laborales y plazos largos para procedimientos laborales.

RECOMENDACIONES

1. Difundir la conciliación como un mecanismo efectivo para la solución de conflictos entre la población potencialmente usuaria.
2. Difusión en las Gobiernos locales como actores clave en esta tarea de difusión para mejorar el conocimiento, por parte de la población de la conciliación extrajudicial.
3. Modificar los intereses que corresponden a las deudas laborales, que no deben ser solamente intereses legales, los mismos que vienen siendo fijados por el Banco Central de Reserva del Perú en tasas muy reducidas, perjudicando a los trabajadores y beneficiando a los empleadores.
4. Que el Ministerio de Justicia, el Poder Judicial, las Universidades y otras instituciones, propicien seminarios masivos de capacitación para Magistrados, Abogados, empleadores y trabajadores en temas sobre conciliación, con la finalidad de que hagan algo sobre lo manifestado y se realicen cursos, seminarios, simposios y toda actividad de tipo educativo que capacite a los sujetos indicados.

CAPITULO VI

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ABANTO TORRES, Jaime David (2010). La conciliación extrajudicial y la conciliación judicial. Editora Jurídica Grijley. E.I.R.L.145 pp.

ACTUALIDAD JURÍDICA (2014). Información Especializada para Abogados y Jueces ESPECIAL Problemas derivados del Procedimiento Conciliatorio. 253 pp.

ACTUALIDAD JURÍDICA. N° 214. Conciliación extrajudicial y firma de abogado en el proceso de alimentos. Silvia Morales Silvia.33 pp.

APENAC, Manual de Negociación (1997). Asociación Peruana de Negociación, Conciliación y Arbitrajes.58 pp.

COMPENDIO SOBRE CONCILIACIÓN. (2012). Ministerio de Justicia y Derecho Humanos. Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. Diciembre.112 pp.

CORSI, Jorge (1990). Algunas Cuestiones Básicas sobre Violencia Familiar. En Derecho de Familia. Revista Interdisciplinaria de doctrina y Jurisprudencia. Abeledo Perrot, Buenos Aires. 45-50 pp.

DÍAZ HONORES, Jenny (2003). ACTUALIDAD JURÍDICA. N° 227. La representación legal en procedimiento de conciliación extrajudicial. 128 pp.

FLINT B, Pinkas (1993). Guía de Mediación y Conciliación. 38 pp.

FLINT B, Pinkas (1993). La Negociación Empresarial, Ediciones Justo

Valenzuela E.I.R.L. Lima, julio.89-102 pp.

JURÍDICA – Suplemento de Análisis Legal de “El Peruano” N° 526. ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN. Una justicia alternativa para todos.18.pp

MANCO LEDESMA, María Inés. MANUAL DE CONCILIACIÓN FAMILIAR.201 pp.

MANUAL DEL XXIV CURSO DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CONCILIADORES EXTRAJUDICIALES. 2002. Colegio de Abogados de Lima.13 pp.

MANUAL DE CONCILIACIÓN PROCESAL Y PRE PROCESAL. Academia de la Magistratura- Revista 3. Iván Ormachea Choque. 45 pp.

MINISTERIO DE JUSTICIA y UNICEF (1995). Defensorías. Se busca sonrisas. ¿Qué es conciliar y como se lleva a cabo? Manual de Capacitación. Ministerio de Justicia Unicef. Secretaría Técnica de Defensorías del Niño y Adolescente, Lima, Mayo.17-19 pp.

ORMACHEA CHOQUE, Iván (1998). Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial, Cultural Cuzco SA, Editores.128 pp.

ORMACHEA CHOQUE, Iván (1996). La Conciliación Privada como mecanismo de acceso a la justicia. En Foro Acceso a la Justicia, Materiales Preliminares, Unidad Ejecutora del Poder Judicial para la elaboración del Proyecto del Banco Mundial sobre administración de Justicia.258-262 pp.

ORMACHEA CHOQUE, Iván (1996). Manual de Conciliación. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. 112 pp.

ORTIZ NISHIHARA, Freddy Rolando (2009). La conciliación extrajudicial-justicia formal y arbitraje. Jurista editores E.I.R.L.Lima –Perú.208 pp.

ORTIZ NISHIHARA, Freddy Rolando (2000). La conciliación extrajudicial-teoría y práctica. Editorial "San Marcos" Lima – Perú.78 pp.

PEÑA GONZALES, Oscar (2001). Conciliación extrajudicial. Teoría y práctica. Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas. APECC, Lima Perú.36 pp.

RADDA BARNEN (1996). La Conciliación. DEMUNA, Cuadernos de Capacitación-Aspectos Teóricos Normativos. Primera Edición, Lima.91 pp.

RADDA BARNEN (1996). Cuadernos de Capacitación. Aspectos Teóricos Normativos. Maltrato, Violencia Familiar, Segunda Edición, Lima, Abril de 2007. 37 pp.

SAGASTEGUI URTEAGA, Pedro (1998). La conciliación judicial y extrajudicial. Ediciones Forenses. Lima Perú. 256 pp.

SMART E, Louise y MAYER S, Bernard (1989). Negotiation y Mediación. Presentación de CDR Asociados para la Conferencia Anual COPRED.167 pp.

TARAMONA HERNÁNDEZ, José Rubén. (2011). Manual de conciliación judicial y extrajudicial, Editorial Huallaga, Lima Perú. Mayo. Revistas y periódicos de carácter académico.187 pp.

URY, William y FISHER, Roger (1995). Sí de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Segunda edición actualizada y aumentada. Grupo Editorial Norma.27 pp

ZAMBRANO ARANDA, Carlos (1996). La Mediación como alternativa de solución en los conflictos familiares. Tesis para optar el grado de Bachiller en Derecho, Universidad San Martín de Porres.357 pp.

ZAMBRANO ARANDA, Carlos y LOARTE LÓPEZ, Ofelia (1999). Imagen Positiva del Conciliador. En "Cámara - Boletín de Derecho". 88 pp.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA
IMPLICANCIA DE LA CONCILIACION EN LOS PROCESOS LABORALES EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUANUCO 2013-2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES		
			VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida los factores determinan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el distrito Judicial de Huánuco 2013-2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL OG₁. Determinar los factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL HG1. Si se superan o corrigen los factores que ocasionan la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales entonces los procesos laborales tramitados en el distrito judicial de Huánuco utilizando este mecanismo alternativo, serian óptimos o eficaces</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Factores que determinan la ineficacia de las conciliaciones</p>	<p>Si solo hay acuerdo Voluntario Elegido por las partes o por el proceso Se busca un acuerdo mutuamente satisfactorio El conciliador si propone fórmulas de solución</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS PE₁. ¿ Que la relación existe entre los factores cognitivos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015? PE₂. ¿Cuál es la relación entre los factores socioeconómicos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015? PE₃. ¿Cómo es la relación entre los factores culturales y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS OE₁. Establecer la relación entre los factores cognitivos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015. OE₂. Determinar la relación entre los factores socioeconómicos y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 - 2015. OE₃. Identificar la relación entre los factores culturales y la ineficacia de las conciliaciones en los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco 2013 – 2015.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICOS HE₁. Los factores culturales son eficaces en las conciliaciones cuando los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco sean favorables para el trabajador. HE₂. Si los factores económicos son favorables en las conciliaciones entonces los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco son positivas para el trabajador HE₃. Si las relaciones sociales y culturales existen en las conciliaciones entonces los procesos laborales tramitados en el Distrito Judicial de Huánuco sean favorables al trabajador.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE Procesos laborales tramitados en el distrito Judicial de Huánuco</p>	<p>Generalmente informal y sin mayor estructura Libre presentación de pruebas, argumentos e intereses Partes y tercero</p>	<p>Cuestionario</p>

