

Fecha de recepción: 9/12/2024 Fecha de aprobación: 25/05/2025 Publicación: 24/06/2025

Formación y la satisfacción en un Centro de Conciliación Extrajudicial de Lima Este 2024

Training and satisfaction in an extrajudicial conciliation center in Lima Este 2024

 **Maria Elisabet Borda Espino**
mbordae@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejos

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo sostenible el número 6, el cual se basó en la Paz, la justicia e instituciones sólidas: buscando evaluar la relación entre la formación de Conciliadores y la Satisfacción de los solicitantes en los Procesos de conciliación, teniendo como población de estudio a 07 conciliadores especialistas y 07 solicitantes que acudieron a centros de conciliación, a los cuales se les aplicó una guía de entrevista, que fue validada por juicio de expertos; en cuanto a los resultados más relevantes, se encontró relación entre las dos categorías, así mismo, se recoge que los conciliadores reconocen que el curso formativo no agota la totalidad de habilidades necesarias para ejercer esa función, así mismo, se evidencia que los solicitantes tienen una baja expectativa en cuanto a la efectividad del proceso conciliatorio; todo ello hace necesario un replanteamiento en la formación integral del conciliador, así como, un seguimiento para su actualización sobre las normativas y técnicas vigentes.

Palabras claves: Solución de conflictos, habilidad, formación, técnica de comunicación

Summary

The present work had number 6 as its sustainable objective, which was based on peace, justice and solid institutions; seeking to evaluate the relationship between the training of conciliators and the satisfaction of applicants in conciliation processes, having as the study population 07 specialist conciliators and 07 applicants who attended conciliation centers, to whom an interview guide was applied, which was validated by expert judgment; Regarding the most relevant results, a relationship was found between the two categories. Likewise, it is noted that

the conciliators recognize that the training course does not exhaust all the skills necessary to perform that function. Likewise, it is evident that the applicants have a low expectation regarding the effectiveness of the conciliation process; All of this requires a rethinking of the comprehensive training of the conciliator, as well as monitoring to update them on current regulations and techniques.

Keywords: *Conflict resolution, skill, training, communication technique.*

Introducción

Situación Actual

Los conciliadores extrajudiciales, desde su aparición tuvieron una función trascendental dentro de la resolución de conflictos entre las personas, ya que actuaron como mediadores de una cultura de paz, mediante la cual ayudaron a los solicitantes para llegar a alternativas de solución aceptada por ellos mismos, esto tal como se estableció en la Ley de conciliación y sus modificatorias, sin embargo, esta función debió estar apoyada en conocimientos y habilidades básicas que previamente tuvieron que adquirir los conciliadores, Así mismo, el presente estudio tuvo la directiva de cumplir con los lineamientos de toda investigación que contribuye a un conocimiento científico y útil de manera social, por lo que se pudo enmarcar en el objetivo de desarrollo sostenible número 6, el cual se basó en la paz, la justicia e instituciones sólidas, los conciliadores y centros de conciliación debieron ser agentes de paz, donde se llegue a acuerdos justos o cercanos a ellos, así se aumentó la satisfacción de los clientes y la mayor acogida, poniendo énfasis en la formación de los conciliadores, esto se debió realizar con mayor diligencia, es por ello que el haberse formado como abogado, resulto indispensable para realizar la labor de conciliación.

Importancia

La importancia del estudio, radicó en que muchos de los solicitantes no encontraron solución a sus conflictos, debido a los pocos conocimientos y habilidades de algunos conciliadores extrajudiciales, por ello, se les debió capacitar para que usen todos sus herramientas y técnicas en pro de lograr un acuerdo beneficioso para ambas partes, así mismo, debieron acoplarse al desarrollo de un proceso basado en realidades jurídicas veraces, donde se respete la posición y

decisión de cada una de las partes, esta situación contribuyó en la difusión positiva de los centros de conciliación frente a los ciudadanos, forjándose una confianza en un buen desempeño y sobre todo en la formación integral del conciliador.

Lo anterior se visibiliza en lo encontrado por Cristóbal (2024) en la ciudad de Madrid, que detalla la importancia de la intervención del conciliador en el acuerdo, así por el contrario, con un mal conciliador no se llega a acuerdos sólidos en esta misma línea, Céspedes y Sánchez, (2022) en su estudio en Colombia, encuentra que existe poca capacidad en los conciliadores, lo cual puede explicar la falta de afluencia de las personas a optar por este medio de resolución de conflictos, ya de manera nacional, tenemos a Bendejú (2024), el cual en un estudio realizado en Ilo, encuentra que los conciliadores frecuentemente transgreden los principios básicos sobre los cuales se desarrolla la ley de conciliación extrajudicial, también Flores y Orellana (2020), encuentran que una gran mayoría de conciliadores no tienen claro los procedimientos o formalidades propias de una conciliación.

Definición

Para definir nuestras categorías, tenemos a Freire y Nagua (2020), el cual define la categoría formación como situaciones de puro conocimiento y otros de conducta, por lo que, se intentó subcategorizar en habilidad cognitiva, que conllevó el aspecto informativo, formal y de procedimiento; y por otro lado la habilidad comunicativa, que tuvo que ver con su actuación y la capacidad de comunicar de manera clara y eficaz, para lograr arribar a acuerdos beneficiosos, por otro lado, la categoría satisfacción de los solicitantes, donde es definido por Torres (2020), como lo que experimentó un usuario en relación a un producto o servicio que adquirió, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas, en base a la teoría de elección del consumidor, se planteó que el cliente buscó satisfacer sus necesidades en base a lo mejor que pueda conseguir con los medios con que cuenta.

Antecedentes

La razón de iniciar el presente trabajo se apoya en que muchos de los solicitantes no encontraron solución a sus conflictos, debido a los pocos conocimientos y habilidades de algunos conciliadores extrajudiciales, por ello, se les debió capacitar para que usen todos sus herramientas y técnicas en pro de lograr un acuerdo beneficioso para ambas partes, así mismo,

debieron acoplarse al desarrollo de un proceso basado en realidades jurídicas veraces, donde se respete la posición y decisión de cada una de las partes, esta situación contribuyó en la difusión positiva de los centros de conciliación frente a los ciudadanos, forjándose una confianza en un buen desempeño y sobre todo en la formación integral del conciliador.

Esta situación es descrita por extrajudicial de Lima este 2024. En cuanto a los antecedentes internacionales, se contó con Jimenes et al, (2021) que desarrolló una investigación en Colombia, para lo cual utilizó como instrumento de análisis, el estudio de la jurisprudencia en Colombia y concluyó que las regulaciones del proceso conciliatorio son necesarias para mitigar daños, más aún el aspecto de capacitación de los conciliadores para que realicen un adecuado trabajo.

Así mismo, Yarrington (2022) en Ciudad de México, con una población de personas que asistieron a un centro de conciliación, se usó como principal instrumento la observación donde se concluyó, que las soluciones rápidas y que no terminen en Proceso Judiciales, dinamizan alternativas de solución, por lo que los conciliadores o encargados debieron guiar de la mejor manera e informar a las personas de su situación jurídica y sus beneficios.

García y Quiroz (2021) desarrollaron una investigación en Colombia, sobre la conciliación como herramienta para la descarga judicial, planteó como instrumentos la observación y revisión documental, se concluyó, que el estado ha implementó de manera robusta las legislaciones en torno a la conciliación, pero dejó de lado la formación de los mismos conciliadores, lo cual impactó en el desarrollo de las alternativas de solución.

Así mismo, Cristóbal (2024) realizó una investigación en la ciudad de Madrid en España, el instrumento que se utilizó es la revisión documental, se concluyó que el desarrollo de las conciliaciones extrajudiciales, debió tener un guía adecuado con aptitudes desarrolladas en la materia, frente a las personas que buscan a un profesional para la solución de controversias que no pudieron manejar.

Como antecedentes nacionales, los autores Céspedes y Sánchez, (2022) en el Distrito de Calleria en el departamento de Ucayali-Perú, tuvieron como población a 100 oriundos de todas las edades que asistieron a un centro de conciliación de la zona, para lo cual se utilizó como instrumentos una encuesta y un grupo de debates, se concluyó que una gran parte de las personas que acudieron a centros de conciliación, no fueron dirigidos de manera adecuada por los conciliadores sobre las formalidades e importancia del proceso conciliatorio.

Así mismo, Bendezú (2024) inició una investigación en la ciudad del ilo del departamento de Moquegua-Perú, con población de 60 personas del distrito, los cuales acudieron a cuatro centros de conciliación, como instrumentos se utilizó las encuestas y las entrevistas, se concluyó que el proceder y formación de los conciliadores deviene en insuficientes en estos casos, ya que de otro modo se podrían transgredir principios fundamentales de un menor alimentista, lo cual afectó directamente su subsistencia, educación, entre otros.

Flores y Orellana (2020) en la Provincia de Huancayo-Perú, realizaron una investigación en población de 75 usuarios de 15 centros de conciliación, se buscó determinar la trascendencia de la conciliación extrajudicial, para ello usó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario y el análisis documental de diversas doctrinas, se llegó a la conclusión, que por la poca formación de los conciliadores, estos no presentaron un conocimiento sobre el proceso que están llevando a cargo, esta situación es alarmante en cuanto a la trascendencia que presentó este mecanismo frente a los conflictos.

Goñas (2023), estudió la aplicación del proceso de conciliación en la ciudad de Tarapoto-Perú, el cual utilizó como población, las experiencias de 10 conciliadores extrajudiciales entre abogados o no abogados, recolectó como instrumento de la investigación a la encuesta, se concluyó que su labor es de suma importancia, pero se dejó de lado el aspecto formativo y académico que todo proceso de conciliación debió tener.

En esta misma línea, Hurtado (2020) realizó un estudio en Lima, donde sostuvo como población a 38 personas que asistieron a un centro de conciliación de Lima Centro, conservó como instrumento a un cuestionario elaborado en la propia investigación y a fichas de libros sobre la variable, se concluyó que la gran mayoría de actas presentó deficiencias en su elaboración por lo que resultaron ineficaces para su ejecución, esto recae sobre las bases de conocimiento y formación del conciliador que guio estos acuerdos.

Ochicua y Benigno (2020) con una exploración en la Capital de Lima-Perú, buscó determinar la percepción que se tiene sobre conciliación, utilizo para ello la población de 100 personas que han tenido un Proceso Judicial por alimentos entre hombres y mujeres, con una duración promedio de 02 años para la sentencia, esto mediante instrumentos de encuestas, que fueron elaboradas y validadas para la misma investigación, se concluyó que las personas ven al conciliador como una herramienta frente al conflicto, por lo que se debió tener una formación

y capacitación más diligente. En cuanto al análisis de la importancia de los resultados de una conciliación basada en la conformación de acuerdos, Pantoja (2022), realizó un estudio en la ciudad de Huánuco-Perú, sobre 50 expedientes judiciales del Poder Judicial de Huánuco, donde se interpretó, las tablas de frecuencias sobre los datos recolectados, para ello se utilizó como instrumento una guía que fue validada por 05 expertos en la materia, se concluyó, que a pesar de que las personas se toman un tiempo para acudir a locales de conciliación extrajudicial, los acuerdos a los que llegan las partes, no fueron un resultado esperable ni promedio y tuvieron que recurrir ante el órgano jurisdiccional para que el Juez ordinario sea el encargado de resolver la controversia.

Finalmente, Reymundo y Castro (2022), realizaron un estudio en la provincia de Satipo, donde buscaron encontrar la relación de la satisfacción y el uso de la conciliación, aplicaron como instrumentos los cuestionarios elaborados y dispusieron como población a 20 usuarias del servicio de conciliación de la Demuna correspondiente, se concluyó, que existe una asociación entre la satisfacción de las usuarias y la conformación de un acta de acuerdo, lo que se ve afectado por el desempeño y conocimiento del conciliador.

El objetivo general fue evaluar la relación entre la formación de los conciliadores y la satisfacción de los solicitantes en los procesos de conciliación en un centro de conciliación extrajudicial de Lima Este 2024, donde se planteó como primer objetivo específico, analizar el impacto de los programas de formación de los conciliadores en la efectividad de los procesos de conciliación en un centro de conciliación extrajudicial de Lima Este 2024 y como segundo objetivo específico fue determinar el nivel de satisfacción de los solicitantes con respecto a la actuación de los conciliadores durante los procesos de conciliación, en un centro de conciliación.

Metodología de análisis y recolección de datos

El presente trabajo según su finalidad, fue de tipo básica, debido a que se buscó aumentar el conocimiento teórico sobre la base de aspectos específicos de estudio como las categorías de formación de los conciliadores y satisfacción de los solicitantes, así mismo, tuvo un enfoque cualitativo tal como lo menciona Hernández y Mendoza(2018), ya que se recopiló datos experienciales en base a nuestro marco teórico, en cuanto al diseño fue fenomenológico, debido a que se estudió la experiencia directa de las personas que integran la muestra.

Para la presente recolección de datos, se contó con muestra de 07 conciliadores extrajudiciales que realizaron conciliaciones en Lima Este y 07 solicitantes, los cuales acudieron a un centro de conciliación de Lima Este, para la elección de la muestra se tuvo un muestreo por conveniencia tal como lo menciona Crespo y Salamanca (2024), debido a que se tuvo la elección según la necesidad de la propia investigación, se rescató como criterios de inclusión, para los conciliadores, que tengan más de 05 años de experiencia, que puedan conciliar todo tipo de materias, que deseen participar en la entrevista para los solicitantes que hayan acudido al menos una vez a una conciliación y que se encuentren entre los 24 y 40 años, como criterios de exclusión para los conciliadores, que no hayan conciliado el último año, que hayan sido amonestado o suspendidos de su función, que se nieguen a responder alguna pregunta de la entrevista, para los solicitantes que fueron retirados por mala conducta en la conciliación, que tengan denuncias o procesos contra el centro de conciliación.

En cuanto a las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, se contó la guía entrevista la cual permite interpretar la realidad tal como lo menciona Gonzales, Molina, López. López (2020), en la cual se realizaron preguntas abiertas que fueron interpretadas para los resultados y conclusiones, esta fue la técnica más efectiva, en base a que recoge datos que son emanados por las partes que se encuentran en contacto directo con las categorías de estudio. Por otro lado, la entrevista fue validada por juicio de expertos para asegurarnos de que mida la cualidad que queremos para la presente investigación, para ello fueron elegidos cinco especialistas en derecho con grado de maestría y más de 10 años de experiencia en el desarrollo profesional.

Para el procedimiento primero se hizo el contacto con la institución, la cual aceptó que se puedan realizar entrevistas dentro de la institución, luego se pasó a la elaboración y validación de las guías de entrevista, para luego coordinar con la institución la hora y fecha para la aplicación, el día de la aplicación se procedió a llenar las guías y tomar las pruebas documentales, posteriormente se tuvo los datos para realizar las conclusiones y discusión acorde a los objetivos propuestos.

Resultados

Se obtuvo que de los conciliadores entrevistados, todos mencionan que el curso formativo es insuficiente para que ellos puedan adquirir la información y las destrezas que les permitirían

desarrollar una conciliación exitosa, no obstante la gran mayoría de ellos, manifiesta haber llevado cursos complementarios, que desarrollaron aspectos complementarios que son necesarios para su actividad, por otro lado, la gran mayoría de los solicitantes, se mostró disconforme con el trabajo de los conciliadores, así mismo, todos desconocían como se ordenaba o dividía el proceso conciliatorio, con lo cual no llegan a comprender la magnitud del proceso, esto tal como se evidencia en los siguientes cuadros:

En este apartado se tuvo los resultados de la aplicación de la guía de entrevista, las cuales fueron divididas en dos tablas, la primera de las respuestas de los conciliadores y la segunda las respuestas de los solicitantes.

Tabla 1. Respuestas de conciliadores sobre objetivo general.

CATEGORÍA: FORMACIÓN DE CONCILIADORES.	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Considera que la información que le brindaron en su formación ha influido en su capacidad para resolver	C1: “En parte sí, porque se abre un mundo de ideas a profundizar posteriormente a la formación ya que, con el conocimiento básico, es indispensable que uno pueda seguir aprendiendo por su propia cuenta”.
	C2: “Considero que si bien los temas que se brindan en los centros de formación de conciliación, en torno a los manuales y criterios establecidos en sus normas, son de mucho apoyo al alumno en formación, solamente influyen en el aspecto teórico más no totalmente práctico, asimismo también depende e influye en la capacidad pedagógica del docente a cargo del curso de formación”.
	C3: “Definitivamente, la capacitación que nos brindan en las escuelas y o centros de formación para conciliadores es muy importante, pero se debe complementar”.

**eficazmente los
conflictos en el
proceso de
conciliación?**

C4: “A mi criterio ha influido más la práctica y llevar cursos adicionales, que me han permitido llegar a conciliaciones satisfactorias, sobre todo en temas sensibles, donde los solicitantes son familiares”.

C5: “La formación para ser conciliador, es actualmente dada de manera virtual, lo que dificulta que se pueda aprehender toda la información necesaria, es por ello que el curso me resultó insuficiente, por ello, es deber de los mismos conciliadores actualizarse”.

C6: “Considero que la conciliación es un tema muy amplio que conlleva aspectos diversos, por lo tanto, aprender en un curso tan corto no es factible, por ello, mi desempeño depende en gran parte de la inversión de tiempo y dinero en cursos adicionales”.

C7: “Si he logrado manejar la información que se me brindó y me sirve para realizar conciliaciones exitosas, debido a que nos enseñan las técnicas y datos que el cliente desconoce y son importantes para tomar una decisión que abarque un consenso con la otra parte”.

Tabla 2. *Respuestas de solicitantes sobre objetivo general.*

CATEGORÍA: SATISFACCIÓN DE SOLICITANTES.	
PREGUNTA	RESPUESTA
A	S1: “Si llegamos a un acuerdo si fue en gran parte por que asistimos al centro, ya que antes no podíamos hablar directamente, sin embargo, me hubiese gustado que él conciliador pueda ayudarme un poco a hablar, porque se me dificultaba por los nervios y las emociones que tenía en ese momento, al final sí creo que me ayudo con mis problemas que tenía en materia de alimentos, ya que el señor no pasaba nada por mucho tiempo y en la conciliación, hablaba de manera campante, como si hubiese sido un gran padre”. S2: “Si creo que me ayudo a llegar a un acuerdo, ya que hizo entender que si no lo hacíamos tendríamos que ir a un proceso judicial, el cual solo perjudicaría a mi hijo porque él tendría que declarar y todo ello, no creo que hubiese sido bueno para nadie eso, aunque se notaba un poco nervioso y en algunos casos no sabía que decir, el conciliador pudo ayudarnos”. S3: “No mucho la verdad, ya que, en varias ocasiones, fui yo quien tuve que intervenir para que el señor no se vaya por las ramas y podamos conversar, ya que el conciliador dejaba mucho que hable de otros temas, los cuales no tenían nada que ver con lo que queríamos, que era el pago de un dinero, sin embargo, si me sirvió que tuviéramos un papel formal” S4: “en cuanto a su pregunta, aquel día en la audiencia que tuve por primera vez, sentí que el conciliador no me permitió hablar mucho. Fue muy cortante y se hizo muy rápido la audiencia. En conclusión, puedo decir que no estoy satisfecha al 100%”. S5: “El conciliador al inicio de la audiencia si me permito expresarme y también a la otra parte, es decir que, si me siento bien y si cubrió, pero solo un poco, desearía que el conciliador hubiera puesto más de su parte para

¿Cree que la actuación del conciliador contribuyó a una experiencia satisfactoria en el proceso de conciliación?

llegar a un buen acuerdo satisfactorio”.

S6: “Lamentablemente no estoy satisfecho, ya que no llegue a un acuerdo beneficioso, el conciliador no supo llevar el control de la audiencia, creo que solo le importo levantar cualquier acta”.

S7: “Podría decir que solo cubrió el 50% de mis expectativas. Al conciliador le falta

mucho saber ser un buen moderador”.

Como ya se ha evidenciado, el curso formativo que se brinda para ser conciliador, es muy corto e insuficiente, haciendo evidente que un conciliador recién egresado, resulta incapaz de manejar situaciones, requiriendo de mayor experiencia y complementar la misma con cursos de actualización y desarrollo de habilidades, todo esto repercute de manera directa en la satisfacción que experimenta los solicitantes, ya que su percepción depende en las habilidades que ven en el conciliador y del manejo que tiene este de toda la audiencia de conciliación, así mismo, definen el espacio donde se desarrolla como importante para incentivar un espacio de dialogo.

Discusión

Se tiene como objetivo general, evaluar la relación entre la formación de conciliadores y la satisfacción de los solicitantes en los procesos de conciliación en un centro de conciliación extrajudicial de Lima Este 2024, para darle un marco interpretativo, se toma a la teoría de los juegos, el cual establece que en una situación de interacción, todas las personas involucradas, fungen un rol que impacta en los demás de manera directa, esto aplicado al proceso conciliatorio, se entiende como que el conciliador cumple un rol de mediador y negociador directo, entonces la formación del propio conciliador, influye de manera directa en la decisión o alternativas que toman los solicitantes, es decir si el conciliador tiene una formación adecuada, esto se verá reflejado en su actuación y en una decisión directa de parte de los solicitantes, por el contrario, si encontramos una mala formación, esto devendría en una actuar insuficiente y una dificultad o imposibilidad de llegar a acuerdos beneficioso para ambas partes; se tiene como resultados, que la gran mayoría de los conciliadores reconocen que el curso formativo, no otorga las condiciones necesarias para que tengamos un éxito en las

audiencias, así mismo, esto se ve reflejado en la percepción que tienen los solicitantes sobre el desempeño de los conciliadores, lo cual hace necesario que en el proceso se dé foco a la actuación que tienen los conciliadores, no solo como simples mediadores, sino como parte fundamental de la solución de los conflictos; todo ello lo podemos comparar con el estudio realizado en Colombia, por Tejada y Vargas (2020), mediante su estudio descriptivo, en el cual analizan 519,466 solicitudes de conciliación presentados al juzgado correspondiente, debido a que desde el año 2001, se promulgo una Ley que obliga que la conciliación sea requisito indispensable para procesos sobre deudas, aquí se encontraron dos resultados que se relacionan con la presente, por un lado, se menciona que una participación activa del conciliador en la audiencia, hace más probable que se llegue a un acuerdo beneficioso, ya que se pudo dirigir de una forma satisfactoria a los participantes, esto en atención de 39 que la interacción del profesional y los clientes se encuentran en una constante, asumiendo cada uno su rol, siendo trascendente que el primero, pueda ser consciente de ello y manejarlo hacia el logro de acuerdos, por otro lado, se encuentra que existe un incremento sustancial en las personas que acudieron a la conciliación como la alternativa de solución más adecuada, esto debido a una buena actuación de conciliadores, sumado a que en Colombia para ser conciliador, es condición que este sea abogado y se haya formado en una universidad, situación que no pasa en el Perú, razón por la cual las incidencias en poblaciones del interior y pueblos jóvenes en relación al acceso a este mecanismo, es cada vez menor, por otro lado, en el Perú Hurtado (2020), mediante su investigación cualitativa-descriptiva, que utiliza como población a usuarios que han tenido acceso a la conciliación con una institución pública, a los cuales se les aplico una guía de entrevista de preguntas, se encuentra que luego de haberse levantado actas de conciliación, estas al momento de quererlas ejecutar, presentaban defectos en su elaboración y en casos más puntuales reflejaban obligaciones no ciertas que no se podían cumplir, es por ello, que causaban luego, grave insatisfacción y rechazo por parte de los solicitantes a estos procesos, para explicar todos estos datos tanto en investigaciones nacionales como internacionales se puede, ver que se relacionan con nuestro estudio ya que demuestra que la influencia de la formación que necesita el conciliador realizar una audiencia de conciliación, impacta directamente en la capacidad de realizar u cumplir un acuerdo voluntario por parte de los solicitantes y crea en ellos un nivel de satisfacción

Conclusiones

En cuanto a la primera conclusión, se tuvo que la formación en base a información y habilidades que presentan los conciliadores, mediante su curso de acreditación, tiene una

relación directa con la percepción subjetiva que experimentan los solicitantes; este hecho ha sido poco estudiado, dejando de lado, el papel preponderante del conciliador, ya que al imponer un rol, tiene la oportunidad de cerrar el acuerdo de una manera beneficiosa para las partes conciliantes, todo ello hace necesario el girar la visión de las estrategias a utilizar en la audiencia de conciliación, pasando de tratar de negociar directamente con los usuarios, a ser conscientes de esta influencia y utilizarla de manera consciente y direccionada. Para una segunda conclusión, se encontró que la percepción del impacto que tuvieron los cursos de formación para los mismos conciliadores fue baja, en este supuesto se desarrolló de manera extensa, que los mismos facilitadores, ven como general e insuficiente el curso formativo, debido a factores como poco tiempo de duración, falta de una ampliación del periodo de práctica y un enfoque errado, pues si no se cuenta con una base legal dura, antes de ingresar al curso, es muy probable que los conceptos no sean asimilados y se realice la conciliación con un mero mecanicismo y no como una alternativa real de solución de problemas, esto hace necesario que los mismos conciliadores deban acceder a prácticas propias y cursos de actualización – complementarios.

Referencias

- Alonso, F. (2020). El impacto social de la comunicación institucional del i+d+i en las universidades españolas, 29 (2); adresearching,
- Apeña, C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo. Obtenido de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10540>
- Bendezu, V. (2024). La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de ilo, 2021(universidad Jose Carlos Mareategui). <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1877>
- Benigno, S.; Ochicua, E. (2021). La conciliación extrajudicial y su influencia para resolver el proceso de alimentos (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1111>
- Casma, J. (2021). La institución de a conciliación y su incidencia de conflictos en el año 2020. Lima: UNMSM.
- Campoverde, A., & Medina, K. (2020). Uso de la tecnología en las aulas universitarias, ¿Una utopía en la era de la información?. Universidad Nacional de Lonja Ecuador.
- Carazas, J. (2020). La conciliación extrajudicial posterior y su influencia en la carga procesal en el distrito judicial de ica en el año 2017. Universidad Nacional Alas Peruanas.

- Castillejos, R. (2020) La mediación y la Conciliación como medios extrajudiciales de Solución de Conflictos. Revista Bolivariana de Derecho. N°03 Bolivia. pp. 11- 145.
- Cespedes, K., Sanchez, G. (2022). Eficacia de la conciliacion extrajudicial en la resolucion de conflictos civiles, en calleria, 2020 [Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5757>
- Cristobal, M. (2024). La conciliación de la vida familiar y profesional en la unión europea. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/18944/19330>
- Cruz, Y. (2024). Conciliación extrajudicial y su relación con la disminución de la carga procesal en el distrito judicial de Moquegua. Universidad José Carlos Mariategui.
- Da Silva, J., Condo, E. (2021). La eficacia de la conciliación extrajudicial como medio alternativo de solución de conflictos, en el distrito de Tambopata – 2019. (Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios). <http://hdl.handle.net/20.500.14070/738>
- Flores, D., Orellana, A. (2020). Función ética de los conciliadores en los centros de conciliación de la provincia de huancayo 2017. (Universidad Peruana de los Andes). <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1721>
- Fuquen, M. (2023). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Artículo. Bogotá: Revista Tabula Rasa. Recuperado el 02 de noviembre de 2016, desde: <http://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Flores, J. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. Obtenido de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/I_V_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf
- Goñas, S. (2023). La conciliacion extrajudicial y su aplicación en la ciudad de tarapoto en el año 2021. (Universidad Científica del Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.14503/2366>
- García, M y Quiroz, S. (2021). La conciliación extrajudicial como herramienta para descongestionar la justicia en Colombia. Corporación Universidad de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/8032>
- Gleason, A; Rubio, E. (2020). Implementación del aprendizaje experiencial en la universidad, sus beneficios en el alumnado y el rol docente, Revista Educación, vol. 44, núm. 2, Universidad de Costa Rica. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44062184033>
- Herrero, A., Aparicio, J. L., & Fraile, A. (2020). El feedback como clave de la evaluación formativa. Un estudio de casos en el Prácticum de educación física. Educación Física y Deporte, 39(1), 73-98. <https://doi.org/10.17533/udea.efyd.v39n1a05>
- Hurtado, M. (2020). El tratamiento de las actas de conciliación extrajudicial y su eficacia como título ejecutivo. Universidad San Martin de Porres,

- Jiménez, D., Ocampo C., Pulido, F., & Gómez, P. (2021). La conciliación como herramienta fundamental para la remediación de daños causados por la vulneración de derechos humanos en el ámbito empresarial. *Justicia Y Derecho*, 9, 10–25. <https://doi.org/10.47375/10.47375/just&der.v9.2021.1910>
- Leon. G. (2021). Afectación al acceso a la justicia mediante la suspensión de la conciliación extrajudicial en tiempo de pandemia, Arequipa- 2020. (Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70168>
- Ledesma Narváez, M (2020). El procedimiento conciliatorio un enfoque teórico normativo. 2000. *Gaceta Jurídica*, 5(1); 57-80.
- Morales, J. E. (2021). Estrategia de formación de valores basada en un modelo de sistematización axiológico académico para el sentido de pertenencia [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8446/MoralesAngaspilco o Jahaira Eulalia.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8446/MoralesAngaspilco%20Jahaira%20Eulalia.pdf?sequence=1)
- Montalvo, J. (2021). Resiliencia y rendimiento académico en tiempos de pandemia en los estudiantes de secundaria de la institución educativa Newton College de Ventanilla, Callao – 2020 (Universidad Nacional Faustino Sanchez Carrion)
- Nava, L. (2020). Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público. (Universidad Autónoma del Perú). <https://hdl.handle.net/20.500.13067/991>
- Osorio, A. (2020). Conciliación: Mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia en tiempos de pandemia. Bogotá: Univ. Javeriana.
- Pantoja, M. (2023). Determinación de sustentos para la conciliación prejudicial facultativa a fin de fortalecer la autonomía de voluntad inter-partes (barranca, 2019-2020). (Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion). <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/20.500.14067/7403/1/TRUJILLO-ZORRILLA%20TRABAJO%20FINAL%202017.09.22-1%20%284%29%20%281%29.pdf>
- Rubio Correa, M. (2020). La interpretación de la constitución segun el Tribunal Constitucional. Lima: Fondo Editorial PUCP. 2(4), 14-20.
- Redorta Lorente, J. (2024). Como analizar los conflictos. *Paidós Ibérica*, 5(2), 20-35.
- Rodríguez, L. (2020). Herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. *Información, cultura y sociedad*, 2(2), 4-38
- Samuelson, Paul A. (2020). Microeconomía, 18ª Ed, McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U, Madrid, 2006 p. 221.
- Sarmiento, J., Quispe, A. (2023). La conciliación extrajudicial para la solución de conflictos familiares en Puerto Maldonado Madre de Dios – 2021. (Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios). <http://hdl.handle.net/20.500.14070/949>
- Spreng, R. & Patterson, P. (2023). Modeling the relationship between perceived value, satisfaction

and repurchase intentions in a business-business, services context: An empirical examination. Obtenido de:

https://www.researchgate.net/publication/235267721_Modeling_the_relationship_between_perceived_value_satisfaction_and_repurchase_intention

Vargas, K. (2020). Enseñanza aprendizaje virtual en tiempos de pandemia.

Yarrington Morales, María Antonieta. (2022). La conciliación, la bisagra que permite la flexibilización del proceso judicial laboral. Revista latinoamericana de derecho social, (34), 49-76. Epub 13 de febrero de 2023. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2022.34.167>