

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**IDENTIFICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL**

COLLAO - ILAVE, 2024

PRESENTADA POR:

MARITZA COILA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.37%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 7 APR 2025, 10:25 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 1.32% **CHANGED TEXT** 7.05%

Report #25667363

MARITZA COILA FLORES // IDENTIFICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024 RESUMEN Esta investigación se tuvo como objetivo principal Identificar la forma en que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es de diseño: no experimental se trabajó con una población de 30 usuarios y una muestra 100% de la población, los resultados más resaltantes son: según la tenencia en conciliación extrajudicial el 63.3 % de los usuarios considera regular (raras veces la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicios ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces busca resolver justa y equitativamente en caso de la tenencia), según el régimen de visita en la conciliación extrajudicial el 43.3 % de los usuarios considera regular, algunos usuarios desconocen régimen, no solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna pocas veces cumple con sus expectativas, también pocas veces les resuelve el problema familiar, según la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial, el 56.7 % de los usuarios considera regular, la demuna en alguna veces expresa el apoyo y no otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, y no es justa y equitativa para sus hijos de igual manera

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

IDENTIFICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL
COLLAO - ILAVE, 2024

PRESENTADA POR:

MARITZA COILA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. DENILSON MEDINA SANCHEZ

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. YANINA MILAGROS HUANCA EXCELMES

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GABRIEL MAMANI PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Mg. MARTIN WILLIAM HUISA HUAHUASONCCO

Área: Ciencias Sociales

Sub Área: Derecho

Línea de investigación: Derecho

Puno, 11 de abril del 2025.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, a mis padres y a mi familia que siempre estuvieron a mi lado , brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mi una mejor persona
A mi padre que aunque no esté físicamente conmigo, que desde el cielo, me cuida , guía mis pasos para que todo me vaya bien.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la universidad Privada San Carlos Puno, por ofrecer un entorno académico estimulante y enriquecedor. que han sido fundamentales para mi investigación.

A mis docentes, agradezco de todo corazón por su orientación experta y su dedicación incansable. Sus enseñanzas no solo han ampliado mi conocimiento, sino que también han inspirado mi pasión por el aprendizaje. Sus consejos y retroalimentación han sido cruciales para el desarrollo y perfeccionamiento de mi tesis.

A mi asesor MG Martin William Huisa Huahuasonco por su apoyo durante este proceso

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1 PROBLEMA GENERAL	13
1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	13
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	13
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	15
1.2.3. A NIVEL REGIONAL	17
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO. REFERENCIAL	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	22
2.3. HIPÓTESIS	23
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	23
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	23

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	24
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	25
3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS	25
3.3.1. TÉCNICA	25
3.3.2. INSTRUMENTO	25
3.3.3. TAMAÑO DE MUESTRA	25
3.3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	26
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	27

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1, DESCRIBIR CÓMO SE DA LA TENENCIA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024	28
4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: IDENTIFICAR CÓMO SE DA EL RÉGIMEN DE VISITA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024	30
4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3: IDENTIFICAR CÓMO SE DA LA PRESTACIÓN DE ALIMENTOS EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024	32

4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	34
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRÁFICA	40
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operación de variables	27
Tabla 02: Nivel de la tenencia en conciliación extrajudicial	28
Tabla 03: Nivel del régimen de visita en la conciliación extrajudicial	30
Tabla 04: Nivel de la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024	25
Figura 02: Resultados obtenidos de la dimensión - Tenencia en conciliación extrajudicial	29
Figura 03: Resultados obtenidos de la dimensión - Regimen de visita en la conciliación extrajudicial	31
Figura 04: Resultados obtenidos de la dimensión - Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	33
Figura 05: Resultados obtenidos de la tenencia en conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.	35
Figura 06: Resultados obtenidos del régimen de visita en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.	36
Figura 07: Resultados obtenidos de la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.	37

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	43
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.	44
Anexo 03: Validación del instrumento	46

RESUMEN

Esta investigación se tuvo como objetivo principal Identificar la forma en que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es de diseño: no experimental se trabajó con una población de 30 usuarios y una muestra 100% de la población, los resultados más resaltantes son: según la tenencia en conciliación extrajudicial el 63.3 % de los usuarios considera regular (raras veces la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicio ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces busca revolver justa y equitativamente en caso de la tenencia), según el régimen de visita en la conciliación extrajudicial el 43.3 % de los usuarios considera regular, algunos usuarios desconocen régimen, no solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna pocas veces cumple con sus expectativas, también pocas veces les resuelve el problema familiar, según la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial, el 56.7 % de los usuarios considera regular, la demuna en alguna veces expresa el apoyo y no otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, y no es justa y equitativa para sus hijos de igual manera indican desconocen si la demuna cuenta con todo el personal y alguno usuarios tomaron la decisión de ir a un juzgado de paz para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna.

Palabras Clave: Conciliación extrajudicial, Demuna, Usuarios.

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the way in which user satisfaction is developed in extrajudicial conciliation in the Demuna of the Provincial Municipality of El Collao - Ilave, 2024, it is design: non-experimental, we worked with a population of 30 users and a 100% sample of the population, the most notable results are: according to possession in extrajudicial conciliation, 63.3% of users consider it regular (rarely The demuna decides the issue of tenure, likewise they rarely offer their services quickly and free of charge, likewise the demuna rarely resolves tenure problems, lastly they mention that the demuna very rarely seeks to resolve fairly and equitably in case of possession. possession), according to the visitation regime in extrajudicial conciliation, 43.3% of users consider it regular, some users are unaware of the regime, they do not request advice from the demuna and the demuna rarely complies with their expectations, it also rarely resolves their family problem, according to the provision of food in extrajudicial conciliation, 56.7% of users consider it regular, the demuna sometimes expresses support and does not provide security regarding the granting of food, and it is not fair and equitable for their children. In the same way, they indicate that they do not know if the demuna has all the staff and some users made the decision to go to a justice of the peace to comply with the provisions of the Demuna.

Keywords: Extrajudicial conciliation, Demuna, Users.

INTRODUCCIÓN

La conciliación extrajudicial se presenta como un mecanismo fundamental para la resolución de conflictos de manera ágil y efectiva, especialmente en contextos donde las partes buscan evitar el largo y costoso proceso judicial. En el ámbito de la Municipalidad Provincial, y específicamente en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA), este proceso cobra especial relevancia, dado que se enfoca en garantizar los derechos de los menores y promover su bienestar.

La DEMUNA tiene la responsabilidad de abordar conflictos que afectan a niños y adolescentes, ofreciendo un espacio donde las partes pueden dialogar y llegar a acuerdos que beneficien a los menores involucrados. La satisfacción del usuario se convierte, entonces, en un indicador clave de la efectividad de estos procesos. Un enfoque centrado en el usuario no solo busca resolver disputas, sino también fortalecer la confianza en las instituciones y asegurar que las soluciones alcanzadas sean justas y equitativas.

En este contexto, la conciliación extrajudicial no solo contribuye a la resolución de conflictos, sino que también promueve la educación en valores de respeto y tolerancia, aspectos fundamentales en la formación de los menores. Al analizar la relación entre la conciliación y la satisfacción del usuario en la DEMUNA, se puede evidenciar la importancia de implementar prácticas que prioricen el bienestar de los menores y la participación activa de las familias en el proceso. De esta manera, se busca no solo solucionar problemas inmediatos, sino también construir un entorno más armónico y colaborativo en la comunidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la conciliación extrajudicial, han ganado relevancia como una alternativa efectiva al sistema judicial tradicional. En este contexto, las DEMUNAs (Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente) tienen un rol fundamental en la resolución de conflictos en ámbitos familiares, educativos y comunitarios, buscando siempre la protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y otros grupos vulnerables.

En la Municipalidad Provincial El Collao - Ilave (2024), la DEMUNA ha implementado un proceso de conciliación extrajudicial, cuyo objetivo es permitir que las partes en conflicto puedan llegar a acuerdos de manera pacífica, sin necesidad de recurrir a un juicio largo y costoso. Sin embargo, la efectividad de este proceso no solo depende de la capacitación de los conciliadores, sino también de la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado.

La satisfacción del usuario se refiere a la percepción que tienen los usuarios del servicio de conciliación en cuanto a la eficacia, equidad y resultados del proceso, así como a la calidad del trato recibido por parte del personal de la DEMUNA. Si la satisfacción del usuario es baja, puede reflejar deficiencias en el proceso de conciliación, en la capacidad de resolución de los conflictos o en la comunicación con los usuarios.

Es necesario explorar en qué medida la conciliación extrajudicial implementada en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial El Collao ha sido efectiva, tanto desde el punto de

vista de la resolución de conflictos como en cuanto a la satisfacción de los usuarios con el proceso.

Por este motivo se planteó Identificar la forma en que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

1.1.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

1.1.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024
- ¿Cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024
- ¿Cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Chalan (2020) en su trabajo de investigación titulado La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la Administración y los administrados dentro de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, explica que la conciliación es una solución a los problemas del lento e ineficiente sistema judicial, con el objetivo de lograr la paz social y la eficiencia en la administración de justicia. Es parte de la revisión de la voluntad de los involucrados y administrativamente debe apegarse al principio de legalidad. El sistema judicial puede utilizar la conciliación en cualquier etapa del proceso, siempre que existan materiales disponibles, requisitos formales e interés público. La conciliación es posible en contextos administrativos cuando existe un órgano competente y un procedimiento determinado. En contextos administrativos, los Tribunales de Contenidos Administrativos están previstos en los procedimientos ordinario, sumario y de ejecución. Sin embargo, debería agregarse un

capítulo específico a la norma procesal para aclarar y concretar el procedimiento. Los casos que pueden resolverse mediante la conciliación incluyen el pago por consignación, la responsabilidad objetiva del Estado, las contrataciones públicas, los procesos de repetición y las etapas de ejecución.

Arrieta (2018) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costa Colombiana”, de la Universidad de Colombia dentro de la Escuela de Posgrado, aborda las siguientes conclusiones, La conciliación es aquella forma alternativa de poder solucionar aquellos conflictos que si bien se pueden judicializar; empero, se toma en cuenta este método. Así mismo, es una forma en la que los sujetos buscarán de alguna forma solucionar aquellos conflictos de manera pacífica con una persona que es tercera e imparcial, asimismo menciona que tiene que a partir de su integración como un requisito que busca la procedibilidad, se planteó si es posible que se integre dentro del amparo de la tutela judicial. En base a las estadísticas, se tiene que aun la sociedad no internaliza aquellos beneficios que trae consigo esta figura legal, en la que la metodología que se empleó fue la revisión documental y el análisis.

Valder & Ortega (2022) en su tesis titulada APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN EN EL ÁMBITO CIVIL EN LOS JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CIUDAD DE HORQUETA EN EL AÑO 2021”, Determinar la aplicación de la conciliación y la mediación como medio alternativo de solución de conflictos en los juzgados civiles de la ciudad de Horqueta en el año 2021, La metodología utilizada se resume de la siguiente manera: enfoque de investigación cuali-cuantitativo y de corte transversal, nivel descriptivo, diseño no experimental, los principales resultados fueron que los medios alternativos para la resolución de conflictos, son herramientas que se aplican en el Juzgado Civil de Horqueta para dar salidas a las controversias que se suscitan entre dos partes. En ese sentido, la mediación es una de las principales vías alternativas y se caracteriza por la intermediación de un tercero neutral a la pretensión, siempre que las partes tengan voluntad de dar salida a sus diferencias. Así, se convierten en los autores de la solución. En Paraguay la Corte

Suprema de Justicia habilitó las dependencias judiciales una Oficina de Mediación en donde se derivan los casos conflictos que la Ley misma autoriza para ser mediados.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Rosales & Torres (2022), en su tesis titulado conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019 , cuyo objetivo fue determinar cuál es el nivel de efectividad de conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, 2019 en base a las actas, donde concluye que logró determinar la existencia de un alto nivel de efectividad de la conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños, niñas y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, evidenciado por la existencia de un 91.5% de indicadores positivos frente a un 8.5% de indicadores negativos, también logró analizar los requisitos formales de las actas de conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños, niñas y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, correspondiente al año 2019, los cuales arrojan características de gran cumplimiento (100%) para el caso de cumplimiento y seguimiento de los acuerdos entre las partes; 99% de cumplimiento para el caso de registro de datos requeridos según las 158 observaciones positivas frente a dos negativas; 99% de cumplimiento de los hechos expuestos según las 79 observaciones positivas frente a uno negativo; 95% de cumplimiento respecto al punto de controversia según 76 observaciones positivas frente a cuatro negativas; 83% de cumplimiento referido a la claridad de acuerdos y condiciones según 132 observaciones positivas frente a 28 negativas; y 84% de cumplimiento en la verificación de la identificación mediante rubrica y huella digital, de igual manera logró identificar, a las personas obligadas a prestar la pensión de alimentos los cuales en su mayoría (88%).

Baldera (2019), en su tesis titulado, Conciliación extrajudicial y satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019, menciona que su objetivo general es determinar el nivel de relación que existe entre la conciliación extrajudicial y la satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño

y el Adolescente, DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional, sus resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 86% de los usuarios valoraron favorablemente la satisfacción del usuario; en relación a los indicadores: experiencia de compra previa, opinión de amigos, información y promesa del que vende, seleccionar información, organizar información e interpretar información.

Maldonado (2017), en su tesis titulado, Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016, consideró como objetivo general determinar el nivel de satisfacción respecto de la conciliación extrajudicial que presentan los usuarios de la Demuna en el lugar y periodo señalado líneas arriba. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance descriptivo, la población estudiada fue de 50 usuarios de la Defensoría municipal del niño y del adolescente - Demuna del distrito de San Antonio, Provincia de Huarochirí y Departamento de Lima, a fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la conciliación extrajudicial, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos, un cuestionario o encuesta de 30 preguntas, que se aplicó a una población la población mencionada de usuarios. Los resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 86% de los usuarios valoraron favorablemente la satisfacción del usuario; en relación a los indicadores: experiencia de compra previa, opinión de amigos, información y promesa del que vende, seleccionar información, organizar información e interpretar información, los usuarios las estimaron favorablemente con un 98%, 68%, 94%, 90%, 98% y 90% respectivamente; de lo que se concluye que existe satisfacción en el público usuario de la Demuna del distrito de San Antonio, provincia de Huarochirí y departamento de Lima en el primer semestre del año 2016.

Aliaga (2021) en su investigación titulada, Nivel de eficacia de la gestión de la Demuna del distrito San Juan Bautista sobre la conciliación extrajudicial de pensión de alimentos, año 2021,. en el cual planetario como objetivo general determinar el nivel de eficacia de la gestión de la DEMUNA del distrito de San Juan Bautista de la provincia de Huamanga,

departamento de Ayacucho sobre Conciliación extrajudicial de pensión de alimentos, 2021, la metodología de la investigación, que fue realizada bajo un enfoque cualitativo, para el cumplimiento de los fines de esta investigación se utilizó la técnica de análisis documental. concluye mencionando que la gestión de la conciliación extrajudicial de pensión alimentaria del año 2021 del Ayuntamiento de San Juan Bautista ha sido considerada inadecuada debido a múltiples indicadores negativos en la gestión operativa y jurídica de la conciliación. Sólo se revisaron cinco nuevas actas, de las cuales sólo cinco tenían justificación legal para la conciliación, una tenía una descripción objetiva del caso, una tenía un cronograma de pago y tres tenían descripciones imprecisas. Sólo seis actos tuvieron la fecha de seguimiento y cuatro tuvieron la verificación de la legalidad de los acuerdos adoptados. El índice de funcionamiento local tuvo un 62% de indicadores positivos y un 38% de indicadores negativos, mientras que el personal responsable tuvo un 56% de indicadores positivos y un 44% de negativos. La eficiencia general de la gestión del consejo se considera media, el personal profesional de la Demuna San Juan Bautista 2021 no logró gestionar eficazmente los casos relacionados con alimentos. A pesar de contar con abogado, personal administrativo, psicólogo y trabajadores sociales preprofesionales, la gestión fue ineficiente por la falta de experiencia jurídica en temas familiares y alimentarios. Además, el personal no hablaba con fluidez el idioma quechua, que es crucial para la región. El local del municipio Ayacucho no contaba con un director para casos relacionados con alimentos, generando inseguridad y atención insuficiente a los usuarios. El presupuesto asignado al departamento se redujo, provocando descontento entre los trabajadores y apoyo inadecuado a la comunidad.

1.2.3. A NIVEL REGIONAL

Añasco (2023), en su investigación titulado, LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL REALIZADO POR UN CENTRO DE CONCILIACIÓN Y SU APOORTE AL DESCONGESTIONAMIENTO PROCESAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN JULIACA 2022, que tuvo como objetivo: Determinar si la conciliación extrajudicial obligatoria realizada por los centros de conciliación aportó al descongestionamiento procesal eficiente en la

provincia de San Roman Juliaca en el año 2022. De enfoque cualitativo, de tipo no experimental de corte transversal, en la parte de instrumento se utilizó la entrevista estructurada. Se obtuvo como conclusión principal: La aplicación de la conciliación extrajudicial obligatoria, realizado por los centros de conciliación aportó al descongestionamiento procesal eficiente en el Poder Judicial Puno - Sub sede Juliaca.

Lerma (2023), en su tesis titulado LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN VIRTUD DE LA LEY N 30514 DENTRO DEL MARCO NORMATIVO PERUANO 2022, tuvo como objetivo: Determinar si la promulgación de la Ley N° 30514 relacionada a la no exigibilidad de la Conciliación Extrajudicial en las pretensiones indemnizatorias derivados de las Acciones de Contraloría otorga un beneficio a la parte solicitante para hacer posible el resarcimiento efectivo. En la que se utilizó un diseño de teoría fundamentada (jurídico). El instrumento a utilizar en la presente investigación de enfoque cualitativo fue el análisis documental, obtuvo como conclusión principal: Se ha determinado que por una parte la no exigibilidad de la conciliación genera una desvirtuación al mecanismo alternativo de solución de conflictos, como también el tema de la saturación del sistema judicial, al accionar de forma directa vía judicial, por lo que concluimos que la no exigibilidad no resulta beneficiosa según lo hallado en la presente.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la forma en que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024
- Identificar cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024
- Identificar cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO. REFERENCIAL

Los centros de conciliación extrajudicial en el ámbito privado son uno de los MARCS reafirmados por la Ley 26872. Antes de un juicio, es necesario que las partes lleguen a un acuerdo a través de un conciliador, quien ayudará a llevar a cabo el proceso. Este acuerdo tiene la misma naturaleza que una resolución judicial.

En caso de que una de las partes se niegue a hacer el documento, se puede iniciar un proceso de ejecución en el que el juez con autoridad del Estado llevará a cabo la ejecución forzada bajo apercibimiento.

Dentro del Reglamento de la Ley 26872, las partes, así como el acta y el acuerdo conciliatorio, deben especificar o indicar los acuerdos que son claros y precisos. Si hay acuerdos conciliatorios, estos deben ser verificados por un abogado de la oficina de conciliación. Estos acuerdos son obligatorios en diferentes especialidades del derecho, como civil, laboral y familiar.

Además, de acuerdo con sus responsabilidades, el Ministerio de Justicia tiene la autoridad para permitir que entidades de derecho público y privado funcionen como lugares de conciliación. Las instituciones adicionales que tienen la capacidad de llevar a cabo conciliaciones incluyen MINJUS, MINTRA, Ministerio Público, Universidades y Gobiernos locales, entre otras. El artículo 25 de la ley mencionada establece que estas instituciones deben asegurar e implementar los centros de conciliación para lograr acuerdos lo antes posible.

En la especialidad de familia, los Centros de Conciliación del MINJUS y la DEMUNA están autorizados para brindar asesoría gratuita en temas relacionados con su competencia, ya que están protegidos por la Ley N° 27337. En cuanto a la DEMUNA, las actas de conciliación deben cumplir con ciertos requisitos que se detallan en la ley mencionada y en su reglamento. Sin embargo, se entiende que se utiliza la Ley de Conciliación extrajudicial, tal como se establece en el artículo 2 del Código Procesal Penal.

Sin embargo, en el ámbito de las contrataciones del Estado, la ley N° 30225 es la ley competente, la cual establece que las distintas disputas serán solucionadas mediante conciliación o, en caso de ser necesario, mediante arbitraje, lo que implica una restricción estricta.

En el campo de la especialidad laboral, esta se basa en la Ley 26872, que establece que todos los derechos reconocidos y no negociables de los trabajadores deben ser protegidos por MINJUSDH y MINTRA. En este último, se establece la existencia de subdirecciones de defensa de los trabajadores, las cuales están obligadas a llevar a cabo una conciliación administrativa en relación con temas laborales y tienen la capacidad de ser un título ejecutivo.

Los requisitos mínimos para llevar a cabo conciliaciones extrajudiciales en un centro privado son:

- a. Cuatro espacios como mínimo;
- b. Dos personas especialistas en conciliación extrajudicial que estén acreditados y registrados dentro del MINJUSDH;
- c. Un abogado que pueda examinar la legalidad de los acuerdos celebrados.

Además, las instituciones que soliciten la aceptación o consentimiento de los centros deben especificar lo siguiente:

- a. Documento que indica la fundación de la institución
- b. Documento que indica su representación
- c. Documento que indica su reglamento
- d. Información sobre las personas que ejercen como conciliadores.

La creación de la Ley de conciliación en Perú se remonta al año 1992, cuando la Comisión de Reestructura y Administración de Justicia discutió las divisiones en la gestión de justicia peruana y destacó la conciliación como una forma alternativa de solucionar conflictos que busca una resolución rápida.

La creación de la Ley de conciliación en Perú se remonta al año 1992, cuando la Comisión de Reestructura y Administración de Justicia discutió las divisiones en la gestión de justicia peruana y destacó la conciliación como una forma alternativa de solucionar conflictos que busca una resolución rápida.

En 1995, se establecieron oficinas de mediación que permitieron que varias instituciones, como la Corte Superior de Junín, tengan su propio nombre. Después, se crearon varias leyes sobre la conciliación y se modificaron algunos artículos del código civil peruano mediante Decretos legislativos. La ley de conciliación está estrechamente relacionada con el Código Civil, ya que se enfoca en llegar a una fallo con menos actos que contribuyan a buscar la verdad y a mejorar la justicia.

- **CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

La Conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que permite resolver por consenso y ante un Conciliador, las controversias que pueden existir entre dos o más sujetos, sea en el marco de un contrato o de cualquier otro tipo de relación /situación que pueda generar un vínculo entre ellos, y siempre que la ley autorice que la materia controvertida pueda ser solucionada por este mecanismo, (Linan, 2023).

- **¿Qué materias son conciliables?**

En el Perú, la institución de Conciliación está reconocida y regulada por la Ley N° 26782 y el Reglamento de la misma ley, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2021-JUS. Es capaz de resolver todas las solicitudes relacionadas con derechos disponibles, tales como obligaciones dinerarias, derechos de propiedad e indemnizaciones civiles. Sin embargo, no son conciliables las solicitudes relativas a derechos no libremente disponibles, (LLera, 2016).

- **¿Cómo es el procedimiento conciliatorio?**

La conciliación se encuentra en un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado por el Ministerio de Justicia. El Conciliador dirige el procedimiento conciliatorio, citando a las partes a una audiencia de conciliación para encontrar una fórmula conciliatoria que satisfaga sus intereses y fin al conflicto. La concurrencia a la audiencia es personal, y los gerentes generales de la empresa deben tener facultades exponenciadas para conciliar y disponer del derecho materia de conciliación, (Linan, 2023).

¿Cómo concluye el procedimiento conciliatorio?

La Ley de Conciliación permite que un procedimiento concluya con un acuerdo total o parcial sobre una controversia. Si se llega a un acuerdo total o parcial, el Conciliador emitirá un Acta certificada, que sirve como título ejecutivo. Si no se llega a un acuerdo, el interesado puede iniciar un proceso ante el poder judicial para hacer cumplir el acuerdo. La Ley no es un título ejecutivo, pero permite a la parte que la inicia recurrir al proceso judicial, (Linan, 2023).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **La conciliación extrajudicial**

Es un impacto significativo en las relaciones interpersonales porque permite que las situaciones controvertidas se solucionen de manera rápida, configurando la economía tanto monetaria como humana, la conciliación extrajudicial también puede lograr la búsqueda de la verdad y la paz, ya que se realiza un pago único y se lleva a cabo el proceso de conciliación, (LLera 2016)

La conciliación extrajudicial en la realidad peruana, esto es, dentro del procedimiento las partes deliberan una solución en concreto, el cual permite que una tercera persona pueda facilitar las soluciones a las que arriben las partes con pretensiones, incluso, que inicialmente fueron distintas, (Sierra, 2019).

Couture (1979) señala que dentro de la conciliación las partes se ponen de acuerdo respecto a un hecho en concreto o incluso diversos hechos, este acuerdo puede estar basado en renunciaciones, allanamientos o algún tipo de transacción que permita a las partes no sobrepasar los límites a un litigio como tal. Existe otra postura que señala que todas las

audiencias tienen naturaleza preliminar a un juicio, por lo que se puede anticipar un acuerdo previo para que de esta forma se evite un proceso.

Por su parte, el estudioso Contreras (2018) hace mención que la conciliación es un avenimiento, quiere decir que busca finalizar una disconformidad generada por una disputa. Así también, Alvarado (1985) opina que la conciliación se debe conceptualizar como un proceso que busca consensuar una disputa específica, mediante personas imparciales que coadyuvan a las partes a conciliar; si bien, los terceros guían y asisten, no es menos cierto que las partes deben abordar los temas en disputa y buscar llegar a un acuerdo, es decir, trabajar de forma conjunta para que las posiciones opuestas puedan configurarse como aceptadas por ambos.

- La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. Desde 1997 está considerada en la Ley Orgánica de Municipalidades como una función de los Gobiernos Locales.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna en la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es alta

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La tenencia en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo
- El régimen de visita, en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo
- La prestación de alimentos en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

- **Localización:**

Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

- **Historia :**

El distrito de Ilave es uno de los cinco distritos que conforman la Provincia de El Collao, ubicada en el departamento de Puno en el Sur del Perú.

Está ubicado 50 km al sur de la ciudad de Puno a 3850m.s.n. m., en la meseta del Collao es una extensa planicie de altura o altiplano de América del Sur de la que es capital, en el departamento de Puno. Esta provincia, que fue creada en 1991, presenta una historia que viene desde muchos años atrás, según los vestigios arqueológicos hallados en diversos lugares de su ámbito y que actualmente forman parte de los atractivos turísticos de la localidad, (Municipalidad Provincial el Collao - Ilave).

Entre los sitios de interés que tiene la provincia El Collao se encuentra la Ciudad Encantada de Ilave. Este lugar se encuentra al suroeste del casco urbano de Ilave, y aunque la mayor parte de la misma forma parte del distrito de Conduriri, siendo motivo de atractivo interesante para los turistas que acuden a Ilave. También cuenta con atractivos monumentales como son sus iglesias de San Miguel y Santa Bárbara de la época colonial, las cuales cuentan con valiosas pinturas y la primera con un hermoso altar tallado en pan de oro, (Municipalidad Provincial el Collao - Ilave)..

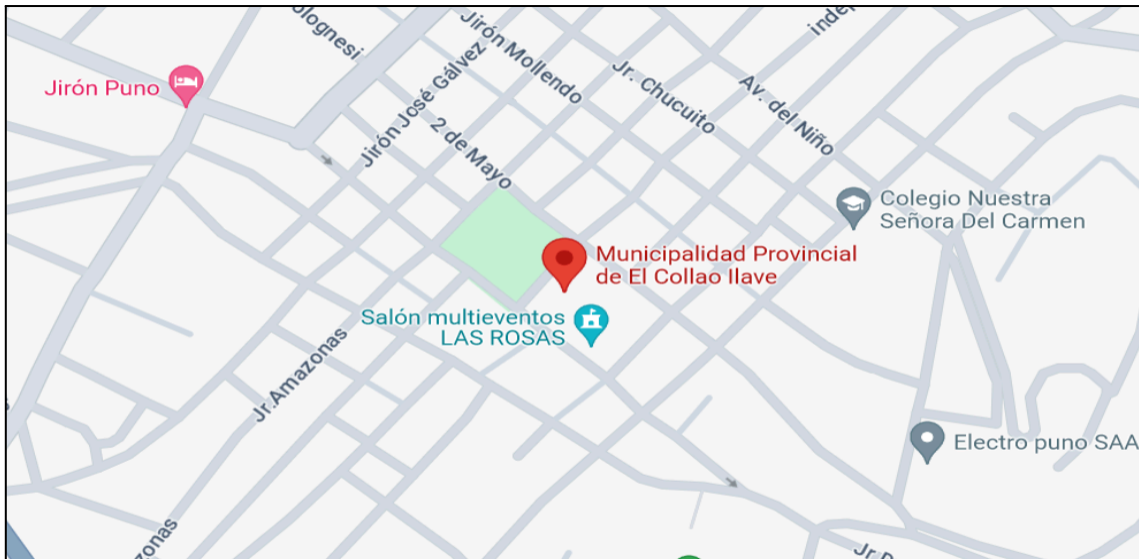


Figura 01: Ubicación de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

El tamaño será no probabilístico, es por esto que se considerará el 100% de la población, por lo mencionado se trabaja con 30 usuarios.

3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

3.3.1. TÉCNICA

La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

3.3.2. INSTRUMENTO

- **Cuestionario**

De acuerdo a lo desarrollado por (Martines, 2007), se tiene que cuando señalamos al cuestionario dentro de las investigaciones, este es una pieza clave que busca alcanzar conclusiones respecto a muestra, grupos o poblaciones. En este caso, es imperante que aquel cuestionario se realice en base a preguntas que sean claras de acuerdo a la edad de los participantes y cultura.

3.3.3. TAMAÑO DE MUESTRA

- **POBLACIÓN**

El estudio se realizará en un total de 30 usuarios de la Demuna de la Municipalidad provincial el Collao - Ilave.

- **MUESTRA**

El tamaño de muestra fue no probabilístico, es por esto que se considerará el 100% de la población, por lo mencionado se trabaja con 30 usuarios.

3.3.4. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

La presente investigación estuvo dirigida bajo el tipo de estudio básico, es decir la finalidad fue recolectar toda información pertinente y trascendental para la investigación, la cual sirvió para corroborar lo obtenido.

El nivel de investigación es descriptivo

Para recolectar información, se analizó las variables, orientadas a exponer, establecer y entender las características vinculadas con el tema de conciliación extrajudicial en tenencia compartida, por medio del cual se interpretó la realidad (Castañeda, 2011).

El enfoque de investigación:

Cualitativo, se centra en indagar la materia desde la perspectiva de los que intervienen en el ámbito de recolección (Hernandez y Mendoza, 2018), al respecto en la presente investigación, se identificaron los problemas desde la posición de los encuestados acerca de la tenencia compartida.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Operación de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIÓN
Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial	Tenencia en conciliación extrajudicial	Ítem del 1 al 7	Ordinal 1.Siempre 2.A veces
conciación extrajudicial	Régimen de visita en la conciliación extrajudicial	Ítem del 8 al 14	3.Nunca
	Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	Ítem del 15 al 21	

- **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:** Dentro del diseño, la investigación se ciñó por comunitario, el cual se vincula a ciencias sociales, Se puede determinar que, en el ámbito del Derecho, este se configura como un estudio netamente jurídico con índice social.

M = O

M = Muestra

O= Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1, DESCRIBIR CÓMO SE DA LA TENENCIA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

A continuación se presentan los resultados obtenidos según las dimensiones del instrumento utilizado en la encuesta, realizada a los 30 usuarios de la demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.

- **Tenencia en conciliación extrajudicial**

Tabla 02: Nivel de la tenencia en conciliación extrajudicial

NIVELES		fi	Fi	Hi	%
Tenencia en conciliación extrajudicial	Malo	8	0	0.27	23.7%
	Regular	19	27	0.63	63.3%
	Bueno	3	30	0.1	10.0%
TOTAL		30			100%

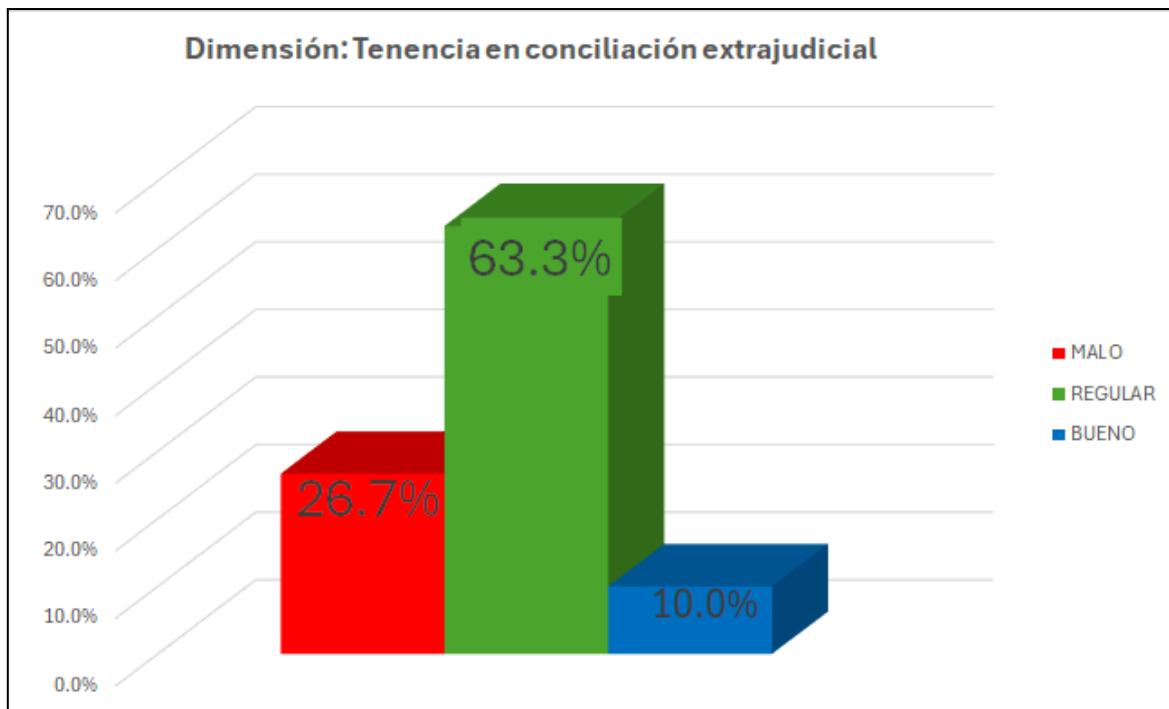


Figura 02: Resultados obtenidos de la dimensión - Tenencia en conciliación extrajudicial

En la tabla 02 y figura 02, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según la dimensión Tenencia en conciliación extrajudicial, de la totalidad de los usuarios, el 63.3 % de los usuarios considera regular, raras veces la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicio ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces busca revolver justa y equitativamente en caso de la tenencia), el 26.7% de los usuarios lo considera malo, la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo sus servicio ofrecidos servicio rápidos y gratuitos, así mismo la demuna resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna si busca revolver justa y equitativamente en caso de la tenencia y solo el 10.0% considera bueno, raras veces la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicio ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces busca revolver justa y equitativamente en caso de la tenencia.

Discusión de resultados:

Los resultados obtenidos en esta investigación son contradictorios a los que obtuvieron Rosales & Torres (2020), en su tesis titulado conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019 , donde logró determinar la existencia de un alto nivel de efectividad de la conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños, niñas y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, evidenciado por la existencia de un 91.5% de indicadores positivos frente a un 8.5% de indicadores negativos.

4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: IDENTIFICAR CÓMO SE DA EL RÉGIMEN DE VISITA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

- **Régimen de visita en la conciliación extrajudicial**

Tabla 03: Nivel del régimen de visita en la conciliación extrajudicial

	NIVELES	fi	Fi	Hi	%
Régimen de	Malo	9	0	0.3	30%
visita en la	Regular	13	22	0.43	43.3%
conciliación	Bueno	8	30	0.27	27.7%
extrajudicial	TOTAL				100%

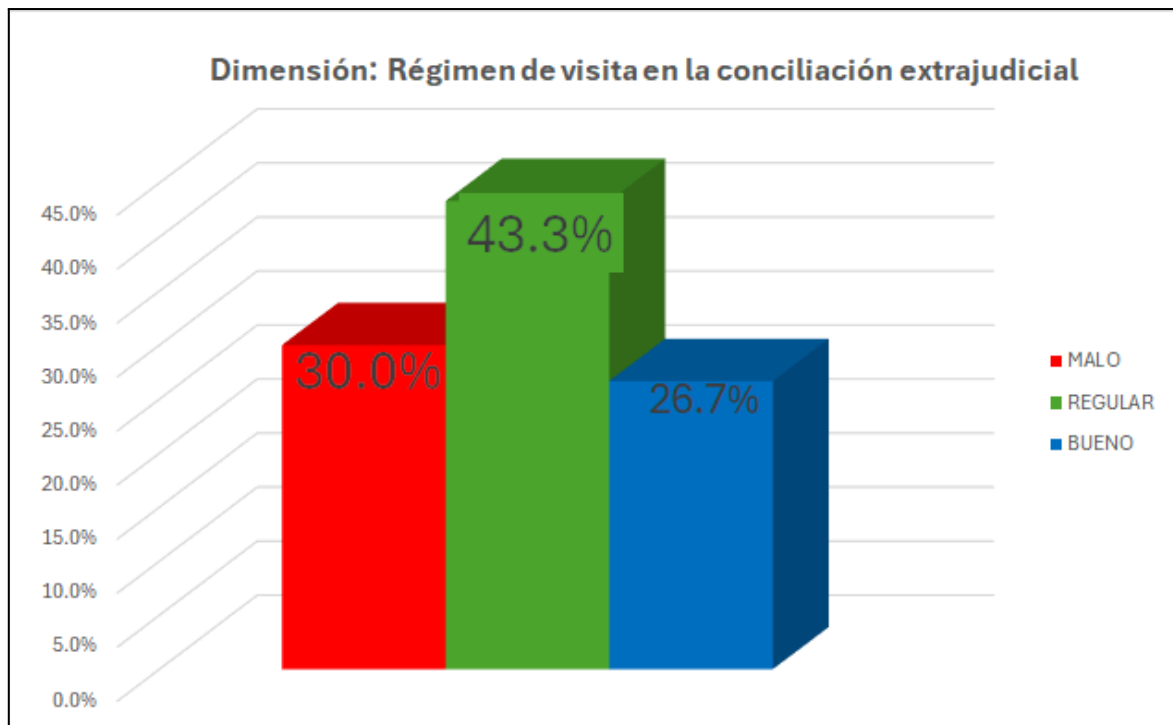


Figura 03: Resultados obtenidos de la dimensión - Regimen de visita en la conciliación extrajudicial

En la tabla 03 y figura 03, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según la dimensión Regimen de visita en la conciliación extrajudicial, de la totalidad de los usuarios, el 43.3 % de los usuarios considera regular, algunos usuarios desconocen régimen, no solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna pocas veces cumple con sus expectativas, también pocas veces les resuelve el problema familiar, el 30.0% de los usuarios lo considera malo, los usuarios desconocen el régimen, no solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna no cumple con sus expectativas y no les resuelve el problema familiar y el 26.7% considera bueno, usuarios conocen el régimen, solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna cumple con sus expectativas, también pocas veces les resuelve el problema familiar.

Discusión de resultados:

Los resultados obtenidos en esta investigación son contradictorios a los que obtuvo Maldonado (2017), en su tesis titulado, Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016,

consideró como objetivo general determinar el nivel de satisfacción respecto de la conciliación extrajudicial que presentan los usuarios de la Demuna en el lugar y periodo señalado líneas arriba, sus resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 86% de los usuarios valoraron favorablemente la satisfacción del usuario; en relación a los indicadores: experiencia de compra previa, opinión de amigos, información y promesa del que vende, seleccionar información, organizar información e interpretar información, los usuarios las estimaron favorablemente con un 98%, 68%, 94%, 90%, 98% y 90% respectivamente.

4.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3: IDENTIFICAR CÓMO SE DA LA PRESTACIÓN DE ALIMENTOS EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILAVE, 2024

- **Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial**

Tabla 04: Nivel de la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial

	NIVELES	fi	Fi	Hi	%
Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	Malo	11	0	0.37	36.7%
	Regular	17	28	0.57	56.7%
	Bueno	2	30	0.07	6.67%
	TOTAL	30			100%

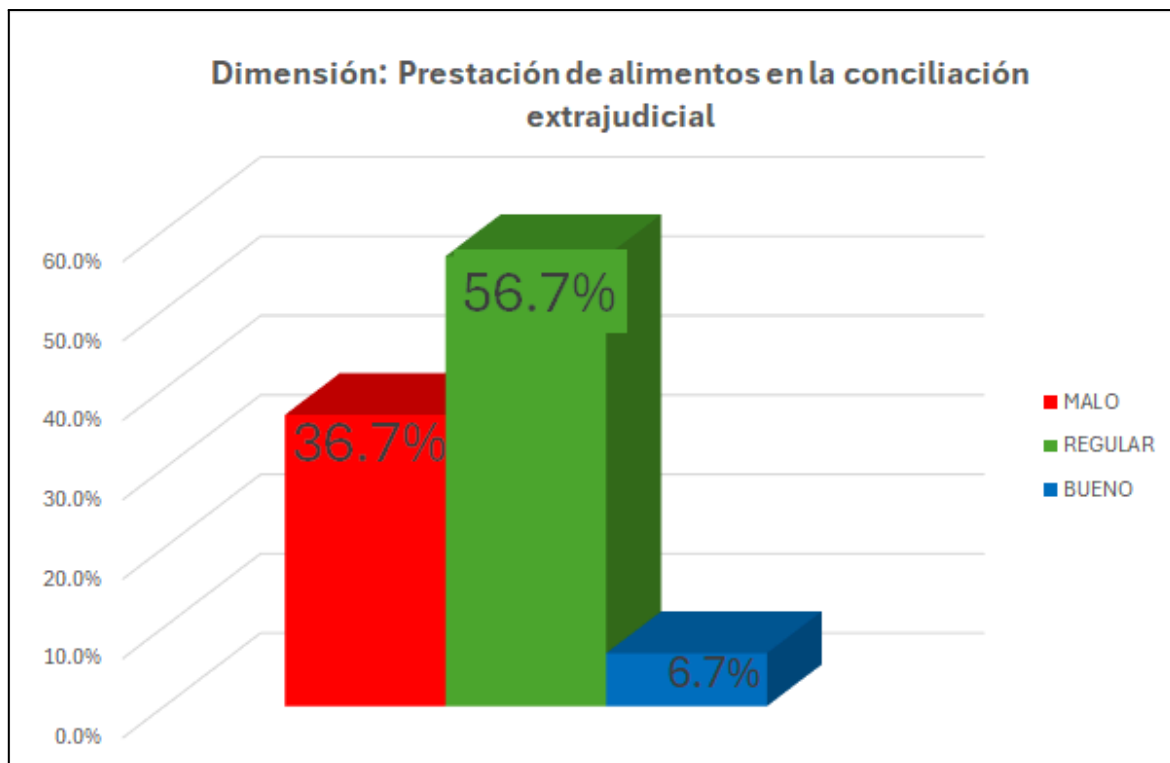


Figura 04: Resultados obtenidos de la dimensión - Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial

En la tabla 04 y figura 04, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según la dimensión prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial, de la totalidad de los usuarios, el 56.7 % de los usuarios considera regular, la demuna en alguna veces expresa el apoyo y no otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, y no es justa y equitativa para sus hijos de igual manera indican desconocen si la demuna cuenta con todo el personal y alguno usuarios tomaron la decisión de ir a un juzgado de paz para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna, el 36.7% de los usuarios lo consideran malo, la demuna no da el apoyo y no otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, no es justa y equitativa para sus hijos de igual manera indican desconocer si la demuna cuenta con todo el personal y alguno usuarios tomaron la decisión de ir a un juzgado de paz para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna

y el 6.7% considera bueno, la demuna en les da el apoyo y otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, y es justa y equitativa para sus hijos de igual manera indican

conocer que la demuna cuenta con todo el personal y alguno usuarios menciona no ser necesario ir a un juzgado de paz para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna

Discusión de resultados:

Los resultados obtenidos en esta investigación son contradictorios a los que obtuvo Aliaga (2024) en su investigación titulada, Nivel de eficacia de la gestión de la Demuna del distrito San Juan Bautista sobre la conciliación extrajudicial de pensión de alimentos, año 2021, en sus resultados menciona que el índice de funcionamiento local tuvo un 62% de indicadores positivos y un 38% de indicadores negativos, mientras que el personal responsable tuvo un 56% de indicadores positivos y un 44% de negativos.

4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Contrastando las Hipótesis nula e hipótesis alternas considerando como Hipótesis nula (H_0), e Hipótesis alternativa (H_a) que se pretenden probar; elegidas comprobando la veracidad o falsedad de las hipótesis formuladas de acuerdo a los resultados obtenidos..

Hipótesis específica 1.

- **HIPÓTESIS ALTERNA: H_a .** La tenencia en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo
- **HIPÓTESIS NULA : H_0 .** La tenencia en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es alto

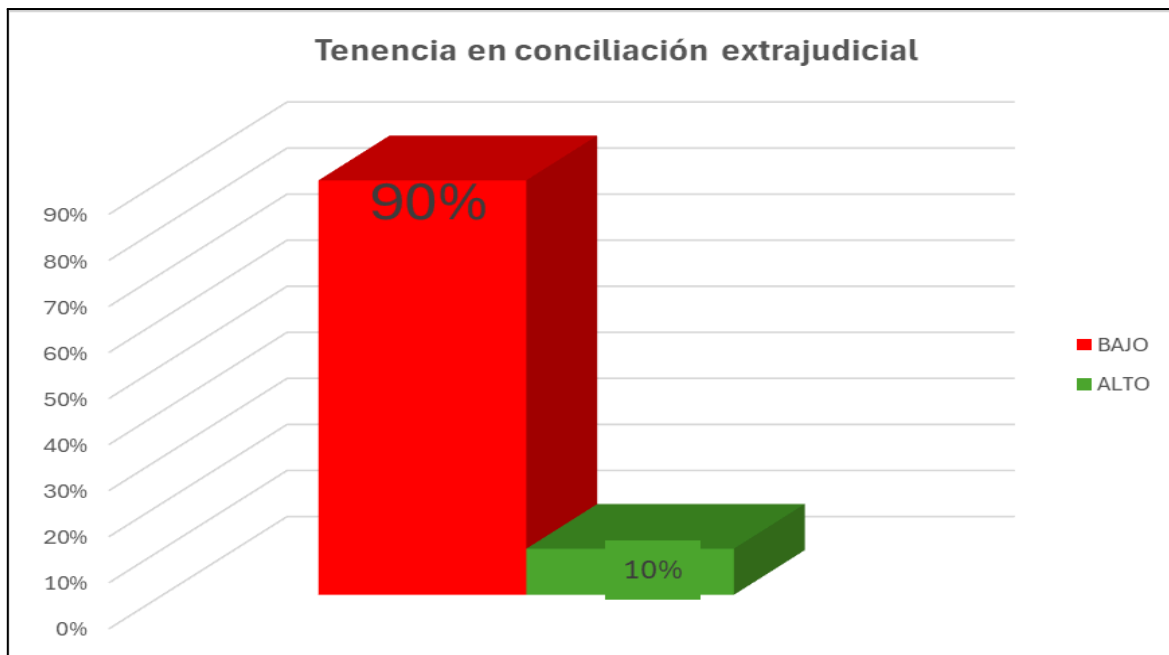


Figura 05: Resultados obtenidos de la tenencia en conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.

En la figura 05, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según la tenencia en conciliación extrajudicial de la DEMUNA, de la totalidad de usuarios, el 90% de los usuarios lo considera bajo, esto confirma que en la demuna existe poca decisión respecto a la tenencia, sus servicios son lentos, de igual manera, la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicios ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces busca resolver justa y equitativamente en caso de la tenencia, el 10% de los usuarios lo considera alto. pocos usuarios mencionan que en la demuna existe la toma de decisiones respecto a la tenencia, sus servicios son rápidos, la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo sus servicios ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna busca resolver justa y equitativamente en caso de la tenencia .

Por lo tanto: Se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2.

- **HIPÓTESIS ALTERNA: Ha.** El régimen de visita, en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo
- **HIPÓTESIS NULA : Ho.** El régimen de visita, en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es alto

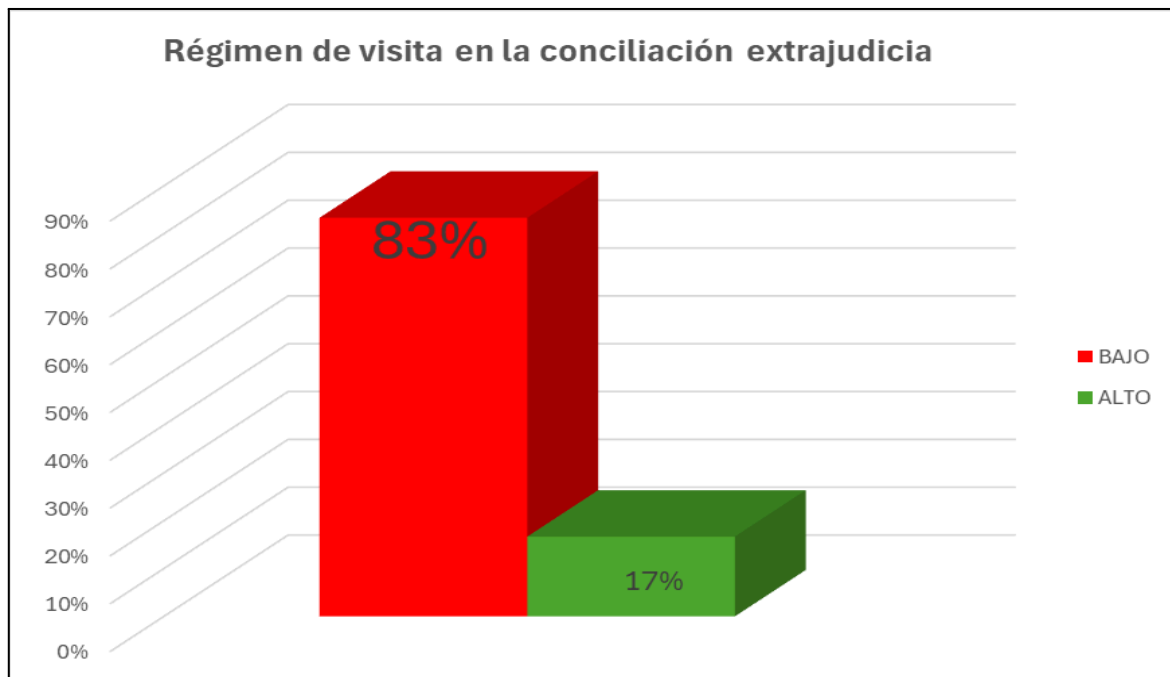


Figura 06: Resultados obtenidos del régimen de visita en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.

En la figura 06, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según régimen de visita en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA, de la totalidad de usuarios, el 83% de los usuarios lo considera bajo, el 17% de los usuarios lo considera alto.

Por lo tanto: Se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3.

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha). La prestación de alimentos en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es bajo

HIPÓTESIS NULA (Ho). La prestación de alimentos en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, es alto

- **Nivel de la Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial**

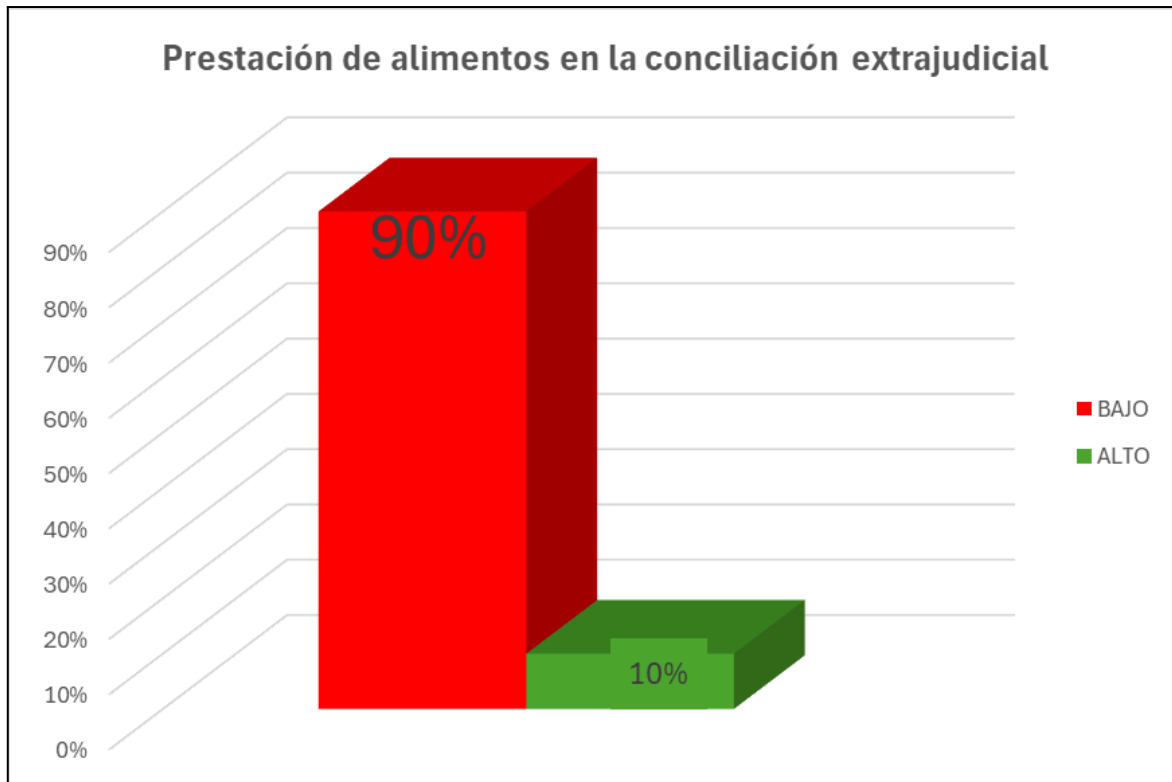


Figura 07: Resultados obtenidos de la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024.

En la figura 07, se aprecia el porcentaje de los resultados obtenidos en la encuesta según prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial de la DEMUNA, de la totalidad de usuarios, el 90 % de los usuarios lo considera bajo, el 10% de los usuarios lo considera alto.

Por lo tanto: Se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se Identificó cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, el cual el porcentaje mayor totalidad de los usuarios es el 63.3 % de los usuarios considera regular, raras veces la demuna decide el asunto de la tenencia, así mismo pocas veces sus servicio ofrecidos con rápidos y gratuitos, así mismo la demuna raras veces resuelve problemas de tenencia, por último mencionan que la demuna muy pocas veces buscas revolver justa y equitativamente en caso de la tenencia.

SEGUNDA: Se identificó cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, el cual en porcentaje de la totalidad de los usuarios, el 43.3 % de los usuarios considera regular, algunos usuarios desconocen régimen, no solicitan asesoramiento de la demuna y la demuna pocas veces cumple con sus expectativas, también pocas veces les resuelve el problema familiar.

TERCERA: Se identificó cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, el cual en porcentaje de la totalidad de los usuarios, el 56.7 % de los usuarios considera regular, la demuna en alguna veces expresa el apoyo y no otorga seguridad respecto a otorgamiento de alimentos, y no es justa y equitativa para sus hijos de igual manera indican desconocen si la demuna cuenta con todo el personal y alguno usuarios tomaron la decisión de ir a un juzgado de paz para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, trabajar en el tema de la conciliación extrajudicial en la Demuna.

SEGUNDA: Se identificó cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, mejorar en el aspecto de régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna.

TERCERA: Se identificó cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - Ilave, 2024, trabajar para mejorar la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial de la Demuna.

BIBLIOGRÁFICA

- Alvarado. (1985). *La conciliación es un proceso consensual y confidencial de toma de decisiones en el cual una o más personas imparciales.*
- Aliaga, M. (2021). *Nivel de eficacia de la gestión de la DEMUNA del distrito San Juan Bautista sobre la conciliación extrajudicial de pensión de alimentos, año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
- Añasco, K. (2023). *La conciliación extrajudicial realizada por un centro de conciliación y su aporte al descongestionamiento procesal en la provincia de San Román, Juliaca 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Arrieta, J. (2018). *Análisis de su trabajo de conciliación extrajudicial civil en la Costa Colombiana* [Tesis de pregrado, Universidad de Colombia].
- Baldera, S. (2019). *Conciliación extrajudicial y satisfacción de los usuarios en la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, DEMUNA, Túcume, Lambayeque, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la investigación* (2.ª ed.). McGraw Hill.
- Chalán, M. (2020). *La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la administración y los administrados dentro de la jurisdicción contencioso-administrativa* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Contreras, M. (2008). *La conciliación pone fin al malestar que originó la controversia.*
- Couture, E. (1979). *La conciliación y la audiencia, a fin de procurar un acuerdo amigable que evite el proceso.*
- Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA). (s.f.). Recuperado de <https://www.gob.pe/30753-defensoria-municipal-del-nino-y-del-adolescente-demuna>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- llera, J. (2016). *Procedimiento conciliatorio del ámbito jurisdiccional en la administración de justicia y la mediación.*

- Lerma, Y. (2023). *La conciliación extrajudicial en virtud de la Ley N.º 30514 dentro del marco normativo peruano 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Linan, L. (2023). ¿Qué debemos saber sobre la conciliación extrajudicial en el Perú? Recuperado de <https://cms.law/es/per/publication/que-debemos-saber-sobre-la-conciliacion-extrajudicial-en-el-peru>
- Maldonado, M. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la Municipalidad Distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- Martínez, A. (2007). *El cuestionario como instrumento de investigación/ evaluación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/605419877/Instrumento-o>
- Municipalidad Provincial de "El Collao" - Ilave. (s.f.). Recuperado de <https://www.municollao.gob.pe/>
- Rosales, R., & Torres, L. (2020). *Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].
- Sierra, M. (2009). *Conciliación extrajudicial en la realidad peruana como un mecanismo alternativo de solución de conflictos*.
- Valdez, E., & Ortega, D. (2022). *Aplicación de la mediación y la conciliación en el ámbito civil en los juzgados de primera instancia de la ciudad de Horqueta en el año 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Concepción].

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

IDENTIFICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO - ILLAVE, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se da la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO: ¿Cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la forma en que se desarrolla la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar cómo se da la tenencia en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p> <p>Identificar cómo se da el régimen de visita en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p> <p>Identificar cómo se da la prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial en la Demuna en la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024, es bajo</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La tenencia en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024, es bajo</p> <p>El régimen de visita, en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024, es bajo</p> <p>La prestación de alimentos en el contexto de una conciliación extrajudicial, en la Demuna de la Municipalidad Provincial el Collao - llave, 2024, es bajo</p>	<p>Variable independiente: Satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tenencia en conciliación extrajudicial Régimen de visita en la conciliación extrajudicial Prestación de alimentos en la conciliación 	<p>ENFOQUE: Cualitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: 30 usuarios</p> <p>MUESTRA: 100% de la POBLACIÓN</p> <p>MÉTODO: Descriptivo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**TESIS: IDENTIFICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO -
ILAVE, 2024**


GUÍA DE CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marcar con una (X), la alternativa que mayor crea conveniente, ya que los datos serán confidenciales.

N°	ITEM	RESPUESTA MARCAR (X)		
		NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
	Dimensión: Tenencia en conciliación extrajudicial			
01	La Demuna difunde el asunto de la tenencia.			
02	En el caso de la tenencia, los servicios ofrecidos por Demuna son rápidos y gratuitos.			
03	Ayuda a la Demuna a resolver los problemas de tenencia.			
04	En la Demuna, se puede atender el caso de posesión.			
05	Atiende casos de tenencia con un abogado en Demuna.			
06	Es legal el servicio de Demuna en caso de tenencia.			
07	Busca un resultado justo y equitativo en el caso de la tenencia.			
	Dimensión: Régimen de visita en la conciliación extrajudicial			
08	Esta es la primera visita a la Demuna para conocer el régimen de visita.			
09	Para determinar el caso del régimen de visita, no se solicitó asesoramiento en la Demuna.			
10	Estoy preocupado por su hijo con respecto al régimen de visita.			
11	El Régimen de visita cumplió con sus expectativas de servicio en la Demuna.			
12	Le dio tranquilidad en la Demuna sobre régimen de visita.			

13	Se resolvió el problema sobre el régimen de visita en la Demuna			
14	Se resolvió su real problema familiar sobre régimen de visita en la Demuna			
	Dimensión: Prestación de alimentos en la conciliación extrajudicial	NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
15	El conciliador de la Demuna expresa su apoyo en el caso de la entrega de alimentos.			
16	La Demuna del Municipio cuenta con todo el personal.			
17	El conciliador infundió seguridad en la Demuna en cuanto al otorgamiento de alimentos.			
18	Empezó a la hora indicada la audiencia de conciliación sobre prestación de alimentos.			
18	Fueron justo y equitativo para sus hijos en la Demuna sobre la prestación de alimentos.			
20	Fue buena la atención en la Demuna sobre prestación de alimentos.			
21	Ha tomado la decisión de acudir al Juzgado de Paz Letrado para cumplir con lo dispuesto o en la Demuna.			

Anexo 03: Validación del instrumento


	MANUAL DE PRESENTACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC.: MAN COD. OF.: CI	VERSION: 3.0	PAGINA: 56
---	--	-----------------------------------	--------------	------------

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carlos Flores Zúñiga
- 1.2 Grado académico: Colegiado
- 1.3 Título de la Investigación: Estadificación de la conciliación extrajudicial y la satisfacción del usuario en la demanda de la HPC - Ibaro
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas psutas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					12	24
TOTAL		36				

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC.:MAN COD. OF.: CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA: 57
---	--	-------------------------------------	--------------	------------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: 03 febrero 2015



Firma del experto

Nombre: Zulema Ramos Flores

DNI: 71038141