

**FACULTAD DE DERECHO**

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**La función ética de los conciliadores y su  
repercusión en la solución de conflictos en los  
centros de conciliación del distrito de Arequipa,  
2020-2021**

Arnold Mullisaca Segura  
Jose Manuel Flores Alvarez

Para optar el Título Profesional de Abogado

Arequipa, 2024

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decana de la Facultad de Derecho  
**DE** : Karen Amez Peralta  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 10 de Diciembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

LA FUNCIÓN ÉTICA DE LOS CONCILIADORES Y SU REPERCUSIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN DEL DISTRITO DE AREQUIPA, 2020-2021

**Autores:**

1. Arnold Mullisaca Segura – EAP. Derecho
2. Jose Manuel Flores Alvarez – EAP. Derecho

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 10 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"):40 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar cómo la función ética de los conciliadores repercute en la solución del conflicto en los Centros de Conciliación del distrito de Arequipa, durante los años 2020-2021. Para lograr este propósito, se adoptó un enfoque cualitativo, de tipo exploratorio, investigación básica, bibliográfica y de campo, utilizando método ex post facto. La población estuvo conformada por 15 abogados litigantes y 15 usuarios que participaron en un procedimiento conciliatorio en el distrito de Arequipa durante el periodo mencionado.

Los resultados obtenidos revelaron que la mayoría de los abogados litigantes y usuarios sostienen que los conciliadores no cumplieron con una función ética positiva, al no aplicar de manera adecuada los principios de imparcialidad, neutralidad y legalidad, lo que impactó negativamente en la solución de los conflictos. Asimismo, una minoría de los abogados y usuarios señalaron que los conciliadores sí desempeñaron una función ética positiva, al aplicar correctamente los principios mencionados, generando un impacto positivo en la solución de los conflictos.

Finalmente, se concluye que cuando los conciliadores no aplican correctamente los principios éticos señalados, se genera un efecto negativo en la solución de los conflictos, debido a que, genera desconfianza en las partes involucradas. Por el contrario, cuando los conciliadores aplican adecuadamente dichos principios, se produce un efecto positivo, fortaleciendo la credibilidad y facilitando la solución de los conflictos.

**Palabras clave:** Conciliación Extrajudicial, conciliador, principios éticos, conflicto, solución.

## **Abstract**

The present research aimed to analyze how the ethical function of conciliators impacts conflict resolution in the Conciliation Centers of the Arequipa district during the years 2020-2021. To achieve this objective, a qualitative approach was adopted, characterized as exploratory, basic research, bibliographic, and field-based, utilizing an ex post facto method. The population consisted of 15 litigating lawyers and 15 users who participated in a conciliation procedure in the Arequipa district during the specified period.

The results revealed that the majority of litigating lawyers and users reported that the conciliators did not perform a positive ethical function, as they failed to adequately apply the principles of impartiality, neutrality, and legality, which negatively affected conflict resolution. Conversely, a minority of lawyers and users indicated that conciliators did perform a positive ethical function by properly applying these principles, thereby generating a positive impact on conflict resolution.

In conclusion, when conciliators do not correctly apply the aforementioned ethical principles, it creates a negative effect on conflict resolution, as it fosters distrust among the parties involved. On the other hand, when conciliators appropriately apply these principles, a positive effect is achieved, strengthening credibility and facilitating conflict resolution.

**Keywords:** Extrajudicial Conciliation, conciliator, ethical principles, conflict, solution.

## Índice

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice de tablas .....	xii
Introducción.....	1
Capítulo 1 .....	3
Planteamiento del problema de investigación .....	3
1.1.    El problema de la investigación.....	3
1.1.1.    Descripción del Problema.....	3
1.2.    Delimitación del problema.....	6
1.3.    Formulación del problema .....	6
1.3.1.    Problema General.....	6
1.3.2.    Problemas Específicos. ....	6
1.4.    Justificación de la Investigación .....	6
1.4.1.    Justificación Teórica .....	6
1.4.2.    Justificación Social .....	7
1.4.3.    Justificación Metodológica .....	7
1.4.4.    Justificación Jurídica.....	7
1.5.    Objetivos .....	8

1.5.1.	Objetivo General.....	8
1.5.2.	Objetivos Específicos.....	8
1.6.	Operacionalización de las Categorías .....	8
1.6.1.	Categorías .....	8
Capítulo 2	.....	10
2.1.	Estado del Arte.....	10
2.1.1.	Antecedentes.....	10
2.1.1.2.	Antecedentes nacionales .....	12
2.2.	Marco teórico .....	14
2.2.1.	El Conflicto.....	14
2.2.2.	Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos-MARC´S.....	17
2.2.3.	La Conciliación.....	20
2.2.5.	Conciliador Extrajudicial .....	32
2.2.6.	La Ética en la función conciliatoria .....	43
2.2.6.2.4.	Importancia de la relación entre los principios de imparcialidad, neutralidad, legalidad y la función ética del conciliador .....	48
2.2.6.2.5.	Relación jurídica doctrinaria y/o normativa existente entre función ética y los principios de imparcialidad, neutralidad y legalidad .....	49
2.2.9.	Los principios de imparcialidad, neutralidad y legalidad en la conciliación y su repercusión en la solución de conflictos.....	54
Capítulo 3	.....	58
Diseño lógico	.....	58

3.1.	Tipos de Investigación .....	58
3.1.1.	Tipo de investigación.....	58
3.1.2.	Enfoque de la Investigación.....	58
3.1.3.	Tipo de Investigación según el Propósito Intrínseco de la Investigación ....	58
3.1.4.	Tipo de Investigación según el Propósito Extrínseco de la Investigación...	58
3.1.5.	Tipo de Investigación según su Aproximación a las Fuentes de Información .....	58
3.1.6.	Tipo de Investigación según el Método de Investigación.....	59
3.2.	Líneas de Investigación.....	59
3.3.	Población y Muestra .....	59
3.3.1.	Población.....	59
3.3.2.	Muestra. ....	59
3.4.	Técnicas de Recolección y Análisis de la Información .....	60
3.4.1.	Técnica.....	60
3.4.2.	Instrumento.....	60
3.4.4.	Análisis de datos .....	61
Capítulo 4	.....	62
Resultados	.....	62
4.1.	Objetivos .....	62
4.1.1.	Objetivo General.....	62
4.1.2.	Objetivos Específicos.....	62
4.2.	Resultados de la Investigación.....	62

4.2.1. En relación a los abogados.....	62
4.2.2. En relación a los usuarios .....	75
Capítulo 5 .....	91
Discusión .....	91
Recomendaciones .....	99
Bibliografía.....	100
Anexos.....	106

**Índice de tablas**

Tabla 1 Esquema de categorías de estudio .....	9
Tabla 2 Diferencias entre la conciliación judicial y extrajudicial .....	25
Tabla 3 Resumen de la Resolución Directoral N° 794-2017-JUS/DGDP/DCMA.....	41
Tabla 4 Resumen de la Resolución Directoral N° 266-2017-JUS-DGDP-DCMA .....	42
Tabla 5 Opinión de los abogados sobre el cumplimiento del principio de imparcialidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	64
Tabla 6 Opinión de los abogados sobre el cumplimiento del principio de neutralidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	67
Tabla 7 Opinión de los abogados sobre el cumplimiento del principio de legalidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	72
Tabla 8 Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento del principio de imparcialidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	76
Tabla 9 Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento del principio de neutralidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	81
Tabla 10 Opinión de los usuarios sobre el cumplimiento del principio de legalidad y su repercusión en la solución de conflictos.....	85

**Lista de significados de acrónimos utilizados**

<b>ART</b>	Artículo
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>CPC</b>	Código Procesal Civil
<b>COP</b>	Conferencia de las Partes
<b>DCMA</b>	Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos
<b>MARC's</b>	Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos
<b>MINJUSDH</b>	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
<b>OEA</b>	Organización de los Estados Americanos
<b>OMC</b>	Organización Mundial del Comercio
<b>RNU</b>	Registro Nacional Único
<b>ROF</b>	Reglamento de Organización de Funciones
<b>TUO</b>	Texto Único Ordenado
<b>URP</b>	Unidad de Referencia Procesal