

**“CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR CENTROS DE  
CONCILIACIÓN DE LA CIUDAD DE PIURA Y DISEÑO DE UNA  
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN”.**

**Dr. César Augusto Atoche Pacherras**

**PIURA**

**ABRIL 2012**

## **DEDICATORIA**

A mis seres queridos quienes me alientan  
con sus muestras de cariño, respeto y admiración.

## **AGRADECIMIENTO**

Muchas gracias a las personas que directa e indirectamente me ayudaron a culminar satisfactoriamente el informe final del trabajo de investigación, en especial al personal de los Centros de Conciliación de Piura que han sido estudiados.

## ÍNDICE

	<u>Página</u>
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	4
Introducción	5
<b>CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Marco teórico	6
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Justificación	15
1.4. Objetivos	15
1.5. Hipótesis	16
1.6. Metodología	16
1.6.1. Diseño	
1.6.2. Población	
1.6.3. Muestra	
1.6.4. Procedimiento	
1.6.5. Variables	
1.6.6. Indicadores	
1.6.7. Recolección de datos	
1.6.8. Procesamiento de datos.	
<b>CAPÍTULO 2 CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR CENTROS DE CONCILIACIÓN DE LA CIUDAD DE PIURA</b>	
2.1. Número de Centros de Conciliación.	18
2.2. Percepción de la calidad del servicio.	21
2.3. Nivel de satisfacción del cliente.	26
<b>CAPÍTULO 3 DISEÑO DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</b>	
3.1. Confiabilidad.	42
3.2. Capacidad de respuesta	43
3.3. Seguridad	44
3.4. Capacitación	44
3.5. Virtualización	45
3.6. Convenios.	46
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Bibliografía.	49
Anexos.	50

## INTRODUCCIÓN

Por conciliación se entiende, aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo, y llegan a un arreglo beneficioso para todos, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial calificado, denominado: conciliador. Existen varios tipos de conciliación: Conciliación desde el punto de vista del derecho, Conciliación desde el punto de vista de la vida laboral y familiar, Conciliación desde el punto de vista de la religión.

La conciliación, desde el punto de vista del derecho, es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes (cada una de las posiciones que pueden haber enfrentadas) resuelven directamente un litigio (controversia jurídica que surge entre dos o más personas) con la intervención o colaboración de un tercero.

En Piura es obligatorio desde el año 2011 el hecho de tratar de llegar a una conciliación antes de poder presentar una demanda judicial, y puede ser la conciliación motivo para dar por concluido un procedimiento judicial.

Nuestra investigación constituye una descripción de determinadas características que poseen los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura y que configuran la percepción de la calidad del servicio ofrecido y que podrían estar relacionadas con el nivel de satisfacción del cliente al año 2011, de manera que se pueda diseñar una propuesta de mejoramiento orientada a mejorar la satisfacción del cliente.

La investigación consta de tres capítulos: en el primero se plantea la investigación, en el segundo se procede a la medición de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente, mientras que en el tercero se plantea una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido por los centros de conciliación.

Existe un futuro promisorio para el mercado de centros de conciliación de la ciudad de Piura, pues la presencia de un nuevo centro de conciliación al inicio del año 2012 es una señal positiva sobre la factibilidad y éxito empresarial con impacto ético.

Las características del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011 son: elección de un centro de conciliación privado debido a su rapidez en el servicio, mejores condiciones en la negociación del conflicto, mayor compromiso en la solución de los casos por los profesionales que laboran en estas instancias. Por tanto, existe relación entre la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación y el nivel de satisfacción del cliente en la ciudad de Piura al año 2011.

## CAPÍTULO 1

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se procede a plantear la investigación incluyendo aspectos como: marco teórico, planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis, y metodología a seguir.

#### 1.1. MARCO TEÓRICO

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismo la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Está compuesta por tres elementos básicos: Objetivo (que está delimitado por el conflicto que se pretende resolver mediante el trámite conciliatorio; en otras palabras, es el asunto que se pretende conciliar, el cual tiene particularidades y limitaciones específicas de materia contenciosa, como adelante se indicará), Subjetivo (que se refiere a la relación entre los sujetos que intervienen en el proceso o trámite conciliatorio, específicamente los conciliantes, a saber: el eventual demandante, quien al promover la conciliación debe expresar su ánimo conciliatorio, a través de las respectivas fórmulas, y el eventual demandado, quien orientado por el Comité de Conciliación de su entidad deberá decidir si concilia o no y, en caso afirmativo, si concilia total o parcialmente), Metodológico (que está determinado por el trámite por el que se adelanta la conciliación, el cual, según su clase, deberá seguir en forma precisa los lineamientos señalados por la ley; éste constituye el debido proceso que debe ser respetado, y sin el cual el acuerdo conciliatorio carecería de plenos efectos). La conciliación puede ser **judicial**, si realiza dentro de un proceso judicial, o **extrajudicial**, si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial. Aunque comúnmente a la realizada en forma previa a un proceso judicial se le denomina prejudicial. Igualmente, la conciliación puede ser en **equidad** o en **derecho**. Será de la primera especie cuando se realice ante conciliadores en equidad, caso en el cual la solución al conflicto se da por razones de equidad, igualdad y equilibrio, que son más de tipo social subjetivo y permiten llegar a una buena solución del conflicto. Y será de la segunda especie cuando se realice ante los centros de conciliación, o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias; a diferencia de la anterior, ésta se funda en las reglas jurídicas aplicables a cada caso concreto, sin perder de vista que la conciliación administrativa opera exclusivamente ante la Procuraduría.

“La conciliación es un mecanismo de acceso a la administración de justicia. Y lo es porque, como se desprende de sus características propias, el acuerdo al que se llega entre las partes resuelve de manera definitiva el conflicto que las enfrenta, evitando que las mismas acudan ante el juez para que éste decida la controversia. Independiente del fracaso o del éxito de la audiencia, la conciliación permite el acercamiento de las partes en un encuentro que tiende

hacia la realización de la justicia, no como imposición judicial, sino como búsqueda autónoma de los asociados". (SARDÍ, 2007)

"Se denomina conciliación al acuerdo entre dos posturas que estuvieron encontradas en el pasado. Las relaciones interpersonales que se derivan de la convivencia social acarrearán conflictos en numerosas oportunidades. La permanencia en sociedad requiere que se busquen y se asuman continuamente actitudes y posturas que sean convenientes y beneficiosas para todas las partes que intervienen. De hecho, puede afirmarse con seguridad que la inteligencia emocional consiste en dirimir con facilidad estos conflictos".

Por conciliación se entiende, aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo, y llegan a un arreglo beneficioso para todos. Acuerdo entre partes de una disputa o conflicto de cualquier naturaleza que puede alcanzarse con la intervención de un tercero, con independencia de la naturaleza de este último.

"Es un método de resolución de conflictos alternativo del judicial. Se trata de un proceso adjudicativo informal mediante el cual los conflictos pueden ser resueltos por particulares (árbitros) que no revisten la calidad de jueces estatales. Producido un conflicto de intereses entre dos o más partes, éstas deciden someter su controversia y la prueba a un tercero que luego de sopesar la evidencia provee la solución o decisión conocida como laudo (Decisión o fallo que dictan los árbitros en un conflicto).

En la conciliación, el conciliador no toma decisiones, sino asiste a las partes conciliantes para que encuentren la solución al conflicto por sí mismos, pudiendo proponer soluciones no vinculantes. En cambio en el arbitraje, el árbitro decide, es el que toma decisiones vinculantes, el que resuelve el conflicto, con carácter obligatorio para las partes." (LIMAMARC,2011)

Etimológicamente el vocablo "conciliación" proviene del latín "conciliatio", que significa "composición de ánimos en diferencia" .

Existen diversas definiciones jurídicas de conciliación, que dependen lógicamente de la corriente doctrinaria a la que se adhiera su autor; entre otras podemos citar las siguientes:

En primer lugar: "Es un procedimiento no jurisdiccional, aunque intervengan en él, por razones de conveniencia, un Juez del orden civil o del orden laboral, por el que se intenta que las partes entre las que existe discrepancia o disceptación lleguen a una avenencia o convenio evitador del proceso, que, en otro caso, sería objetivamente necesario".

Una sentencia de la Corte Constitucional colombiana nos da una definición interesante: "... se ha entendido por la doctrina la conciliación como un medio no judicial de resolución de conflictos mediante el cual las partes entre

quienes existe una diferencia susceptible de transacción, con la presencia activa de un tercero conciliador, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o por él mismo, buscan la forma de encontrar solución y superar el conflicto de intereses existente".

El reglamento de la ley de conciliación (Decreto Supremo N° 004-2005-JUS) define a la Conciliación como un institución consensual, que implica la generación de un acto jurídico, por medio del cual, las partes buscan solucionar su conflicto de intereses con la ayuda de un tercero llamado Conciliador. Se funda en el principio de la autonomía de la voluntad. (CONSUCODE, 2002).

“La conciliación bancaria es un procedimiento de control interno y de rutina que consiste en verificar que las registraciones realizadas por la empresa se encuentren también registradas por el banco, con el objeto de verificar los fondos depositados en los y detectar errores u omisiones. Este proceso se concluye cuando logramos que el saldo contable, al sumar y restar las diferencias, sea igual al bancario”. (DE LA IGLESIA, 2006)

La conciliación en equidad, aparece como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos auto compositivos, en donde dos o más personas solucionan sus conflictos transigibles, (como contratos de compraventa, arrendamiento, obras, fijación de cuotas de alimentos o liquidación de sociedad conyugal) “desistibles” (como los delitos “querellables”) y conciliables (como la separación de cuerpos, cuidado de los hijos, régimen de visitas, convivencia familiar, conflictos vecinales). (SANCHEZ VERGARA, 2006)

La conciliación es judicial si se ventila dentro de un proceso judicial, no importa el tipo de proceso. En este caso, el conciliador será un Juez o un Magistrado. Desde hace unos años, el legislador ha investido a algunas. (CARLOS HOLGGUIN, 2007)

Se trata de una conciliación que se realiza antes de un proceso o por fuera de éste. Las partes de un conflicto pueden intentar solucionar sus diferencias sin necesidad de acudir al aparato judicial, valiéndose de una conciliación. Es extrajudicial o extraprocesal en la medida en que las partes tratan de resolver sus diferencias acudiendo a una conciliación, es decir, ante un tercero para componer sus divergencias. Con ello, se evita acudir al Jueces de la República y se le da solución al conflicto en caso de llegarse a un acuerdo. Incluso, se puede dar el caso de que las partes en conflicto se estén enfrentando en un proceso judicial, pero deciden acudir a un centro de conciliación a resolver sus diferencias y efectivamente llegan a un acuerdo con lo cual le ponen fin al proceso, ya que resolvieron sus diferencias. En este caso, las partes, a pesar de estar enfrascadas en un proceso judicial, utilizan la conciliación extrajudicial o extraprocesal para terminar su conflicto. (CARLOS HOLGGUIN, 2007)



Es inapropiado hablar de una conciliación obligatoria, ya que podría entenderse que las partes de un conflicto están “Obligadas a conciliar”, lo cual no es cierto y vulneraría derechos fundamentales. En realidad, cuando se hace referencia a la conciliación obligatoria se está haciendo referencia a que las partes en conflicto previamente deben intentar conciliar sus diferencias, deben intentar buscar un acuerdo, sin que ello implique que necesariamente deben conciliar, es decir, que tengan que llegar a un acuerdo. Se trata de una conciliación extrajudicial o extra proceso. Hecha la anterior precisión, cuando en el artículo 35 de la Ley 640 de 2001 se establece la audiencia de conciliación como requisito de “procedibilidad”, lo que se está imponiendo a las partes en conflicto es la obligación de intentar conciliar antes de acudir al aparato judicial. El intentar conciliar es un prerrequisito para acudir al órgano jurisdiccional. Y es tan requisito de procedibilidad que si no se cumple con esta obligación, el Juez rechazará la demanda (artículo 36 de la Ley 640 de 2001). (CARLOS HOLGGUIN, 2007)

Esta conciliación también es extrajudicial y, contrario a la anterior, las partes espontáneamente, discrecionalmente, facultativamente deciden acudir a la conciliación para intentar buscar un acuerdo que termine con el conflicto. La ley en momento alguno les impone la obligación de intentar la conciliación, pero deciden acudir a este mecanismo para resolver sus diferencias, antes de acudir al aparato jurisdiccional. En este caso la conciliación no es un requisito de procedibilidad, pero las partes utilizan este valioso mecanismo intentan ponerle fin a su conflicto. (CARLOS HOLGGUIN, 2007)

Cuando se habla de conciliación en derecho se está haciendo referencia a la necesaria aplicación de normas de carácter procedimental al momento del llevar a cabo la audiencia. En tal sentido, la Ley 640 de 2001, si bien es cierto no reglamenta el contenido de la solicitud de conciliación, regula minuciosamente la práctica de la audiencia de conciliación. Desde el contenido de la solicitud de conciliación, pasando por la comunicación de la fecha, hora y lugar de la audiencia, hasta el contenido del acta. Adicionalmente, la Ley 640 de 2001 establece, entre otros requisitos, que la audiencia que se adelante en un centro de conciliación debe hacerse en derecho y el conciliador debe tener la condición de abogado, haber recibido curso en mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y suscribir el acta que contenga el acuerdo, la cual deberes petar las prescripciones legales. Además, el Centro de Conciliación debe estar autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia, debe tener un reglamento interno y está sometido a vigilancia estatal. Se exceptúa la calidad de abogado en la conciliación en derecho cuando se adelanta por un estudiante o judicante en un Centro de Conciliación adscrito a un Consultorio Jurídico de una Facultad de Derecho. Igual tratamiento se aplica cuando la conciliación se ventila ante autoridades administrativas en cumplimiento de funciones conciliatorias. (CARLOS HOLGGUIN, 2007)

Contrario a la conciliación en derecho, la conciliación en equidad está desprovista de cualquier formalidad, por lo cual el procedimiento es libre. Los

conciliadores en equidad no necesitan ser abogados. Simplemente cumplen sus funciones en forma informal, por lo cual no están atados a las obligaciones y requisitos previstos para la conciliación en derecho. Se busca que el conciliador aplique el sentido común y la equidad. No se requieren conocimientos enderecho. La mayor expresión de la conciliación en equidad la encontramos en los Jueces de Paz (Ley 497 de 1999). Estos jueces no necesitan ser abogados y sus fallos son en equidad no en derecho. Están facultados para llevar a cabo audiencias de conciliación en equidad, lo cual hacen en forma informal. (CARLOS HOLGGUIN, 2007).

La Teoría del conflicto es una de las grandes escuelas de la teoría sociológica moderna, es considerada como un desarrollo que se produjo en reacción a la estática del funcionalismo estructural. Durante las décadas de 1950 y 1960 la teoría del conflicto proporcionó una alternativa al funcionalismo estructural, pero ha sido superada recientemente por las teorías neo marxianas. La teoría del conflicto está íntimamente vinculada a la teoría de los juegos y a los estudios y escuelas sobre negociación. Generalmente se ofrecen diferentes definiciones de "conflicto social", diferencias que llaman nuestra atención a aspectos complementarios del concepto: Por ejemplo, la de Stephen Robbins: "Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses" y la de Lewis A. Coser para quien el conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto será social cuando trasciende lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad. (FUNES LAPPONI, 2009)

**Ley de conciliación; Ley N°26872**, Artículo 28.- Del Registro de Actas de Conciliación.- Cada Centro de Conciliación llevará un Registro de Actas, del cual se expedirán copias certificadas a pedido de parte. En caso de destrucción, deterioro, pérdida o sustracción parcial o total del Acta de Conciliación, debe comunicarse inmediatamente al Ministerio de Justicia quien procederá conforme a lo dispuesto en el Artículo 26, de la presente ley, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan. Artículo 29.- Legalidad de los Acuerdos.- El Centro de Conciliación contará por lo menos con un abogado quien supervisará la legalidad de los acuerdos conciliatorios. Artículo 30.- Información Estadística.- Los Centros de Conciliación deben elaborar semestralmente los resultados estadísticos de su institución, los mismos que deben ser remitidos al Ministerio de Justicia, exhibidos y difundidos para conocimiento del público. (Perú, documento facultativo, 2001)

Por **conciliación** se entiende, aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo, y llegan a un arreglo beneficioso para todos, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial calificado, denominado: conciliador. Existen varios tipos de conciliación: Conciliación desde el punto de vista del derecho, Conciliación desde el punto de vista de la vida laboral y familiar, Conciliación desde el punto de vista de la religión. La conciliación, desde el punto de vista del derecho, es un medio alternativo para solucionar

conflictos, a través del cual las partes (cada una de las posiciones que pueden haber enfrentadas) resuelven directamente un litigio (controversia jurídica que surge entre dos o más personas) con la intervención o colaboración de un tercero. Existen dos tipos de conciliación: la *conciliación prejudicial* y la *conciliación judicial*. La conciliación prejudicial es un medio alternativo al proceso judicial, (exigencia constitucional para el desarrollo rogado de la jurisdicción. El proceso sirve a la satisfacción de los intereses jurídicos socialmente relevantes, siendo el medio constitucionalmente instituido para ello) es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio (controversia jurídica). Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional. Es decir, es homologable a una transacción. La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia (Acto judicial que resuelve hetero compositivamente el litigio ya procesado, mediante la aceptación que el juez hace de alguna de las encontradas posiciones mantenidas por los antagonistas luego de evaluar los medios confirmatorios de las afirmaciones efectuadas por el actor y de la aplicación particularizada al caso de una norma jurídica que preexiste en abstracto, con carácter general); en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada (efecto de una sentencia judicial cuando no existen contra ella medios de impugnación que permitan modificarla y que se traduce en el respeto y subordinación a lo decidido en un juicio), dentro del marco de la legalidad.

Existen diferencias entre conciliación y arbitraje. Ambas son formas "resolutoras" de litigios, y en ambas interviene un tercer que no es Juez; sin embargo, señalar las diferencias es importante. En principio queda claro que el conciliador no "decide", lo que si hace el árbitro; en segundo lugar, el arbitraje resuelve el fondo del asunto, condenando o absolviendo; mientras que la conciliación puede no conducir a nada. Para mayor claridad, recurramos a las ideas del Maestro Montero Aroca: La conciliación es una forma persuasiva de solucionar los litigios. El arbitraje es un forma coactiva. En la conciliación la composición del litigio es obra de las partes, aunque la actividad por la que ésta se obtiene se desarrolle ante un tercero. En el arbitraje la composición es obra de un tercero, que impone su solución a las partes. el conciliador se encuentra *inter partes*, mientras que el árbitro esta *supra partes*. El arbitraje es un medio de sustitución del proceso. La conciliación es un medio de evitarlo que, si no logra su objetivo, lo precede (aunque no siempre ni necesariamente). El arbitraje logra siempre solucionar el conflicto de intereses. El acto de conciliación tiende a solucionar el conflicto pudiendo conseguirlo. (VADO, 2002)

Desde la promulgación y publicación en el mes de noviembre del año 1997 de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación Extrajudicial, se advirtió la importancia de un nuevo mecanismo de solución de conflictos denominado **CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**, pues mediante dicha norma se propendía la institucionalización de dicho mecanismo, el cual al margen de su normatividad, ya existía en la costumbre y tradición de nuestros antepasados, los cuales al momento de resolver los conflictos utilizaban "el trato directo entre las partes, muchas veces con la participación de algún tercero"; y, que en una gran cantidad de casos resolvían y resuelven hasta la actualidad una gran cantidad de conflictos al margen de la jurisdicción del Estado, pero con la misma eficacia, en el cumplimiento de las "soluciones" pactadas o arribadas por las partes.

Así, la Ley N° 26872 establece que "**la Conciliación Extrajudicial es una institución** que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación o al Juzgado de Paz Letrado a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto".

Según la Ley, dicho mecanismo se debería utilizar al tratar de solucionar algún conflicto que trate pretensiones determinadas o determinables que versen sobre derechos disponibles de las partes, para lo cual se debe iniciar un procedimiento conciliatorio que concluirá con la emisión de un acta de conciliación extrajudicial con los diversos presupuestos contenidos en la Ley; **advirtiéndose que sólo el acta con acuerdo conciliatorio total o parcial constituirá un título de ejecución.**

Y, es justamente **el acta de conciliación con acuerdo**, el documento que merece un tratamiento más profundo por el valor de título de ejecución que le da la Ley de Conciliación Extrajudicial, y que creemos es necesario, puesto que en los más de tres años y medio de la entrada en vigencia de la obligatoriedad de este mecanismo, se han cometido algunos errores de interpretación sobre la validez del acta de conciliación.

A continuación trataremos de establecer algunos criterios básicos respecto a la validez del acta de conciliación, que es tratada en la misma Ley de Conciliación, para lo cual utilizaremos como punto de referencia al artículo 16 de la Ley, que prescribe lo siguiente:

"El Acta es el documento que expresa la manifestación de voluntad de las partes en la Conciliación Extrajudicial. Su validez está condicionada a la observancia de las formalidades establecidas en la presente ley, bajo sanción de nulidad.

El Acta de Conciliación debe contener lo siguiente:

- 1) Lugar y fecha en la que se suscribe el acta.
- 2) Nombres, identificación y domicilio de las partes.
- 3) Nombre e identificación del conciliador.
- 4) Descripción de las controversias.

- 5) El Acuerdo Conciliatorio, sea total o parcial, estableciendo de manera precisa los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles; o en su caso la falta de acuerdo o la inasistencia de las partes a la audiencia.
- 6) Firma y huella digital del conciliador, de las partes o de sus representantes legales, cuando asistan a la audiencia.
- 7) En caso de las personas que no saben firmar bastará la huella digital.
- 8) Nombre y firma del abogado del Centro de Conciliación, quien verificará la legalidad de los acuerdos adoptados.

El acta en ningún caso debe contener las propuestas o la posición de una de las partes respecto de éstas".

El acta de conciliación es el documento que expresa la voluntad de las partes, las cuales podrían manifestar su voluntad de manera directa al acudir a la audiencia de conciliación y llegar a un acuerdo conciliatorio total o parcial, o no llegar a acuerdo alguno; o, manifestar su voluntad de manera indirecta al no acudir a una o dos sesiones a las cuales fueran invitadas, con lo cual la audiencia de conciliación concluirá con falta de acuerdo por inasistencia de una o ambas partes.

En tal sentido, la Ley ha previsto que sea cual fuere la voluntad final de las partes, esta debe estar contenida en un acta de conciliación, la cual debe cumplir con unos requisitos básicos que son descritos en el artículo comentado para ser válida, evitando en el futuro una posible nulidad del acta; y, por ende un perjuicio mayor a las partes o a una de ellas, dependiendo del tipo de acta emitida.

Otra teoría importante para nuestro trabajo de investigación la constituye el SERVQUAL que es un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio. SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del

servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido.

La diferencia entre ambas actitudes es el Índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL.

### **DIMENSIONES DE LA TEORÍA DE SERVQUAL:**

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- ✓ **Confiabilidad**, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- ✓ **Responsabilidad**, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- ✓ **Seguridad**, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- ✓ **Empatía**, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- ✓ **Bienes materiales o tangibles**, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En Piura es obligatorio desde el año 2011 el hecho de tratar de llegar a una conciliación antes de poder presentar una demanda, y puede ser la conciliación motivo para dar por concluido un procedimiento judicial.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Nuestra investigación aspira encontrar respuestas a las interrogantes siguientes:

- ✓ ¿Cuántos Centros de Conciliación existen en la ciudad de Piura?
- ✓ ¿Cuáles son los servicios que ofrecen los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos por los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura?
- ✓ ¿Cuáles es el nivel de satisfacción del cliente de los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura?
- ✓ ¿Existe alguna forma de mejoramiento del nivel de satisfacción del cliente de los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura?

El problema de nuestra investigación es ¿cuál es la relación existente entre la calidad del servicio ofrecidos por los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura y el nivel de satisfacción del cliente, de manera que pueda proponer una mejora de las satisfacción del cliente?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

Nuestra investigación constituye una descripción de determinadas características que poseen los Centros de Conciliación de la ciudad de Piura y que configuran la percepción de la calidad del servicio ofrecido y que podrían estar relacionadas con el nivel de satisfacción del cliente al año 2011, de manera que se pueda diseñar una propuesta de mejoramiento orientada a mejorar la satisfacción del cliente.

## 1.4. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL:**  
Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación y el nivel de satisfacción del cliente en la ciudad de Piura al año 2011.
- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**
  - ✓ Medir la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011.
  - ✓ Conocer las características del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011.
  - ✓ Medir el nivel de satisfacción del cliente de Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011.
  - ✓ Diseñar una propuesta de mejoramiento del nivel de satisfacción del cliente.

## 1.5. HIPÓTESIS

La percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura sí está relacionado con el nivel de satisfacción del cliente.

## 1.6. METODOLOGÍA

### 1.6.1. DISEÑO

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Investigación descriptiva explicativa.

**1.6.2. POBLACIÓN:** Centros de conciliación de la ciudad de Piura.

### 1.6.3. MUESTRA

- ✓  $n = (s^2 \times p \times q \times N) / (e^2 \times (N-1) + s^2 \times p \times q)$
- ✓  $n = (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 500 / (0.10^2 \times (500-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)$
- ✓ **N1 = 39** unidades muestrales (clientes, para 65 estimados)
- ✓ **N2 = 52** unidades muestrales (clientes, para 110 estimados)
- ✓ **N3 = 10** unidades muestrales (clientes, para 11 estimados)

Donde: **n** = tamaño de muestra

+ **s** = 1.96 (desviación típica)

+ Nivel de confianza admitido = 95.00%

+ **p** = 50% (es la medida estadística del nivel de variación de la opinión del colectivo total sobre el tema analizado respecto al valor central; cuanto mayor sea la dispersión de opinión del colectivo sobre el tema objeto de estudio, mayor tendrá que ser el tamaño de la muestra para captar esa variedad de criterios de la población total. Dicho de otra manera es la probabilidad de poseer el atributo o la probabilidad de que esté relacionada la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación y el nivel de satisfacción del cliente).

+ **q** = 50% (es la diferencia entre la unidad y el valor de "p". Dicho de otra manera es la probabilidad de no poseer el atributo o la probabilidad de que no exista relación).

+ **e** = error de muestreo, permisible = 10%

### 1.6.4. PROCEDIMIENTOS

- Se averigua los Centros de Conciliación existentes en la ciudad de Piura.
- Se establecen los contactos con dichas organizaciones y se gestiona la autorización respectiva para poder realizar la aplicación de instrumentos de recolección de datos.
- Se fija una fecha para aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- Se procesan los datos obtenidos en el software SPSS versión 18 en castellano.
- Obtención y redacción de resultados o hallazgos.



### 1.6.5. VARIABLES

- Nivel de percepción de la calidad del servicio.
- Nivel de percepción de la satisfacción.

### 1.6.6. INDICADORES

- Percepción sobre uso de tecnología.
- Percepción sobre cantidad de requisitos.
- Percepción sobre duración del tiempo de atención.
- Percepción sobre número de días del trámite.
- Percepción sobre factor que influye en el resultado del trabajo.
- Percepción sobre seguridad del mobiliario.
- Percepción sobre seguridad del local.
- Percepción sobre trato ofrecido por el personal.
- Percepción sobre voluntad de servicio del personal.
- Percepción sobre comodidad del espacio asignado.
- Percepción sobre ventilación del espacio asignado.
- Percepción sobre iluminación del espacio asignado.
- Percepción sobre capacitación del personal.

### 1.6.7. RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación.
Encuesta	Cuestionario estructurado.
Entrevista	Guía de entrevista.
Documentaria	Fichas de trabajo.

### 1.6.8. PROCESAMIENTO DE DATOS

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	
TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Estadística	+ Medidas de tendencia central y dispersión. + Uso de software SPSS versión 18 en castellano.
Interpretación	+ Tablas. + Gráficos.

**CAPÍTULO 2**  
**CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO**  
**POR CENTROS DE CONCILIACIÓN**  
**DE LA CIUDAD DE PIURA**

En el presente capítulo se procede a medir la calidad del servicio ofrecido por los centros de conciliación de la ciudad de Piura.

**2.1. NÚMERO DE CENTROS DE CONCILIACIÓN**

Se ha llegado a determinar la existencia de doce (12) centros de conciliación en la ciudad de Piura, cuyas tarifas son las que a continuación señalamos:

**I. Centro de conciliación VIDA Y JUSTICIA**

Lugar: Av. Bolognesi 266 Segundo piso oficina 201 - Piura  
Teléfono: 331692 – 969946161  
RPM: \*37055 - \*127511

<b>TIPOS DE CONFLICTOS</b>	<b>TARIFAS</b>
Pensión de alimentos	S/. 180.00
Régimen de visitas	S/. 150.00
Tenencia de hijos	S/. 150.00
Desalojo	S/. 250.00
Otorgamiento de escritura	S/. 250.00
Incumplimiento de contrato	S/. 250.00

**II. Centro de conciliación extrajudicial LABORUM IUS**

Lugar: Apurímac cuadra 1 - Piura  
Teléfono: 679560 – 969681224  
RPM: \*220120  
Correo: [laborum.ius@hotmail.com](mailto:laborum.ius@hotmail.com)  
Página web: [www.centrodeconciliacion.amawebs.com](http://www.centrodeconciliacion.amawebs.com)

Personas	S/50.00
Casos judiciales	S/25.00
Personas de bajos recursos	GRATUITO

**III. Centro de conciliación LA JUSTICIA QUE QUIERO**

Lugar: Calle Tacna 345 - Piura  
La tarifa es de S/. 140.00 para todo tipo de conflicto

**IV. Centro de conciliación arbitraje, mediación y negociación PAZ Y ARMONÍA**

Lugar: Calle Junín 1076 - Piura  
Teléfono: 0051 73301522

**V. Centro de conciliación VOX CONCILIUM**

Lugar: Calle Cuzco 733 2do piso of. 2 - Piura  
Teléfono: 332346

**VI. Centro de conciliación extrajudicial, civil – familiar GRAU PIURA**

Lugar: Av. Belaunde 107 Urb. Piura (cuadra 20 de la av. Grau)  
Teléfono: 668144

**VII. Centro de conciliación y arbitraje nacional e internacional de la CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE PIURA**

Lugar: Por la UDEP.  
Teléfono: 321871  
Correo: [legalcamco@camcopiura.org.pe](mailto:legalcamco@camcopiura.org.pe)  
Página web: [www.camcopiura.org.pe/servreconflictos.htm](http://www.camcopiura.org.pe/servreconflictos.htm)

Pensión por alimentos	S/. 500.00
Régimen de visitas	S/. 500.00
Tenencia de hijos	S/. 500.00
Incumplimiento de contrato	S/. 500.00
Otorgamiento de escritura	S/. 500.00
Desalojo	S/. 500.00

**VIII. Centro de conciliación extrajudicial AMISTAD NORTE**

Lugar: Calle Arequipa 1044 - Piura

TIPOS DE CONFLICTOS	TARIFAS
Pensión de alimentos	S/. 150.00
Régimen de visitas	S/. 150.00
Tenencia de hijos	S/. 150.00
Desalojo	S/. 200.00
Otorgamiento de escritura	S/. 200.00
Incumplimiento de contrato	S/. 200.00

**IX. Centro de conciliación LA PUERTA DE LA JUSTICIA – MAHATMA GHANDI**

Lugar: Calle Moquegua 342 - Piura  
Teléfono: 985341642

<b>TIPOS DE CONFLICTOS</b>	<b>HONORARIOS DE CONCILIADOR</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
Cuantificable y no cuantificable	S/. 500.00	S/. 1,500.00
Cuantificable familia	S/. 150.00	S/. 200.00
Expedición de copia certificadas decretos y solicitud	-----	S/. 45.00

**X. Centro de conciliación RUNAKAY**

Lugar: Calle Moquegua 382 - Piura

<b>TIPOS DE CONFLICTOS</b>	<b>TARIFAS</b>
Pensión de alimentos	S/ 150.00
Régimen de visitas	S/ 150.00
Tenencia de hijos	S/ 150.00
Desalojo	S/ 180.00
Cobro de deuda	S/ 180.00
Otorgamiento de escritura	S/ 180.00
Incumplimiento de contrato	S/ 180.00

**XI. Centro de conciliación MARÍA AUXILIADORA**

Lugar: Calle Apurímac 454 segundo piso - Piura  
Teléfono: 969967420

**XII. Centro de conciliación PROS IUS**

Lugar: Calle Libertad 468 segundo piso - Piura  
Teléfono: 332318 / 995588971  
RPM: #706886

<b>TIPOS DE CONFLICTOS</b>	<b>TARIFAS</b>
Pensión de alimentos	S/ 150.00
Régimen de visitas	S/ 150.00
Tenencia de hijos	S/ 150.00
Desalojo	S/ 200.00
Cobro de deuda	S/ 200.00
Otorgamiento de escritura	S/ 200.00
Incumplimiento de contrato	S/ 200.00

## **2.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Para medir la percepción de la calidad del servicio se aplicaron test proyectivos a los clientes. A continuación, de acuerdo a la aplicación de los test de viñetas tenemos lo siguiente:

- El perfil del consumidor de los servicios de los centros de conciliación reúne las características siguientes: persona desconfiada y poco satisfecha, suele desenvolverse en un ambiente corrupto, su actitud es lenta, actitud de falta de atención e interés en el manejo y solución de su conflicto.
- Las personas de ambos sexos consideran que el servicio recibido por el centro de conciliación es excelente y bueno en un 50%, mientras que el otro 50% respondieron que el servicio era regular e ineficiente.
- Según nuestros encuestados han respondido más del 50% que la infraestructura que presenta los centros de conciliación muestran una excelente y buena infraestructura en cuanto a sus equipos e implementos.
- La mayoría de los encuestados opinan que un centro de conciliación es un medio a través del cual espera resolver su conflicto para llegar a un acuerdo, el cual se caracteriza por su confiabilidad, seguridad, rapidez y sobre todo compromiso con el caso a su cargo.
- Según nuestros encuestados el nivel de satisfacción está entre un rango mayor del 50% ya que los centros de conciliación le ofrecieron servicio rápido eficiente, confiable y sobre todo rescataron en el personal su empatía al momento de captar los problemas y sus necesidades y junto con ellos solucionar sus problemas.
- El centro de conciliación Laborum Lus es uno de los centros de conciliación representativos de la ciudad de Piura, en cuanto a la evaluación hecha de acuerdo a las cinco dimensiones de la teoría de la calidad del servicio como son: precio, confiabilidad, infraestructura, empatía (buen trato) y seguridad (rapidez).

### **CENTRO DE CONCILIACIÓN 1: “VOX CONCILIUM”**

#### **1.- ¿Cómo calificaría usted el avance de la conciliación en Piura?**

Lo calificaría aceptable, la gente conoce lo que es la conciliación, entonces el mecanismo de conciliación ha sido creado para que la gente arregle sus conflictos, pero la gente mantiene el perfil de litigio visitar a los abogados; y debería haber más difusión acerca de lo que es la conciliación.

#### **2.- ¿Qué futuro cree que le espera a los centros de conciliación?**

Mejorarán; conforme la gente vaya conociendo el mecanismo y pierda el miedo a que vendrá después y simplemente desechará esa mala costumbre de litigar, ya que siempre estamos buscando el litigar, lo que la conciliación busca es que el conflicto culmine aquí y en el mejor de los casos terminen como amigos y que haya una situación diferente a cuando litigan, ya que cuando lo hacen siempre prevalece el sentimiento, hay un conflicto latente.

**3.- ¿Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva y no puede solucionar sola sus problemas?**

Porque siempre estamos en pugna por algo y el hombre quiere estar por encima de los demás, con más objetivos, con más metas, y esto va creando un desnivel que no se maneja, como ustedes sabrán que las organizaciones deben manejarse a través de un equipo y a través de un liderazgo y si es que este liderazgo se traslada a la familia esto va a prevalecer por los padres y los hijos van a saber cuál es su lugar y su responsabilidad.

**CENTRO DE CONCILIACIÓN 2: “RUNAKAY”**

**1.- ¿Cómo calificaría usted el avance de la conciliación en Piura?**

Los casos en el centro de conciliación por desconocimiento de la gente eran bastante escasos pero a medida que ha ido pasando el tiempo la carga de los centros de conciliación es aceptable. Al principio poca gente, ahora más.

**2.- ¿Qué futuro cree que le espera a los centros de conciliación?**

Va a mejorar ya que la gente está tomando conciencia a cómo solucionar sus conflictos y hacerlo de manera amistosa que eso es lo que se busca en los centros de conciliación y de alguna forma tratar de aminorar la carga procesal de la cual siempre se está quejándose el poder judicial.

**3.- ¿Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva y no puede solucionar sola sus problemas?**

Como sabemos nosotros somos seres sociables por naturaleza y cada persona tiene su forma de pensar y eso es lo que genera los conflictos, cada uno quiere imponer su posición.

**CENTRO DE CONCILIACIÓN 3: “VOLUNTAD Y JUSTICIA”**

**1.- ¿Cómo calificaría usted el avance de la conciliación en Piura?**

Creo que la conciliación ha avanzado mucho a pesar de tener poco tiempo en el mercado, ya que la gente está tomando conciencia de que hay que conciliar para evitar que uno pierda y otro gane, sino que ambos ganen.

**2.- ¿Qué futuro cree que le espera a los centros de conciliación?**

El futuro que le espera a los centros de conciliación va a ser bueno debido a que las personas quieren solucionar sus problemas en esta instancia y que ambas partes terminen ganando.

**3.- ¿Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva y no puede solucionar sola sus problemas?**

Pienso que es la misma naturaleza del ser humano, el ser humano es conflictivo por naturaleza y se ha demostrado a lo largo del tiempo con las guerras, ya que siempre va a querer sobresalir pero a costa de que otra persona tenga que perder, es por eso que se ha creado los centros de conciliación para que las dos partes ganen.

**CENTRO DE CONCILIACIÓN 4: LA PUERTA DE LA JUSTICIA –  
MAHATMA GHANDI**

**1.- ¿Cómo calificaría usted el avance de la conciliación en Piura?**

Bastante saludable, de uno a cien, en promedio se presentan sesenta casos.

**2.- ¿Qué futuro cree que le espera a los centros de conciliación?**

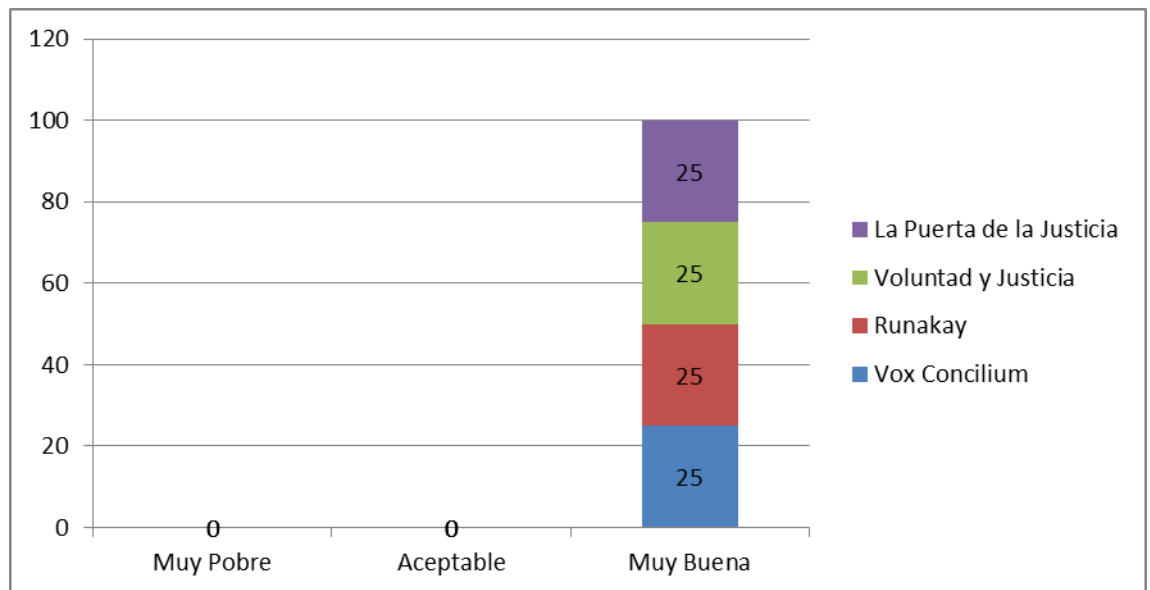
Creo que no se puede hablar de un futuro, ya que estos son hechos que en nuestra sociedad se dan día a día; y al no haber conflictos se darían menos procesos y por consiguiente habría menos centros de conciliación.

**3.- ¿Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva y no puede solucionar sola sus problemas?**

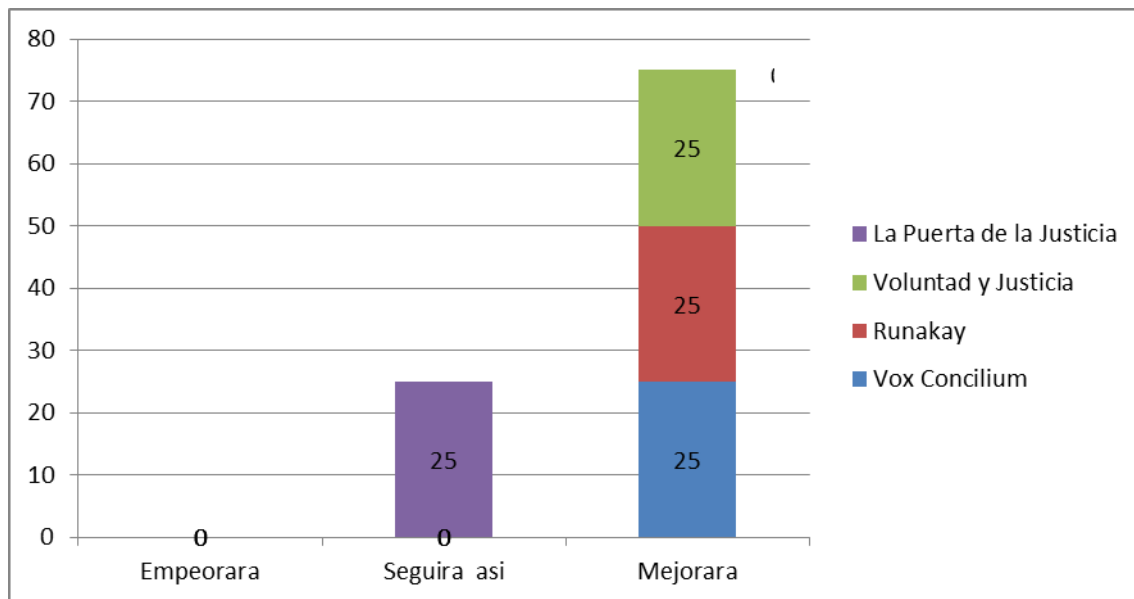
Considero que los conflictos se dan porque somos seres humanos, y se han venido dando desde la creación del hombre, es decir se dan por la propia naturaleza.

A continuación presentamos los resultados de entrevistas realizadas a manera de conversación con los clientes:

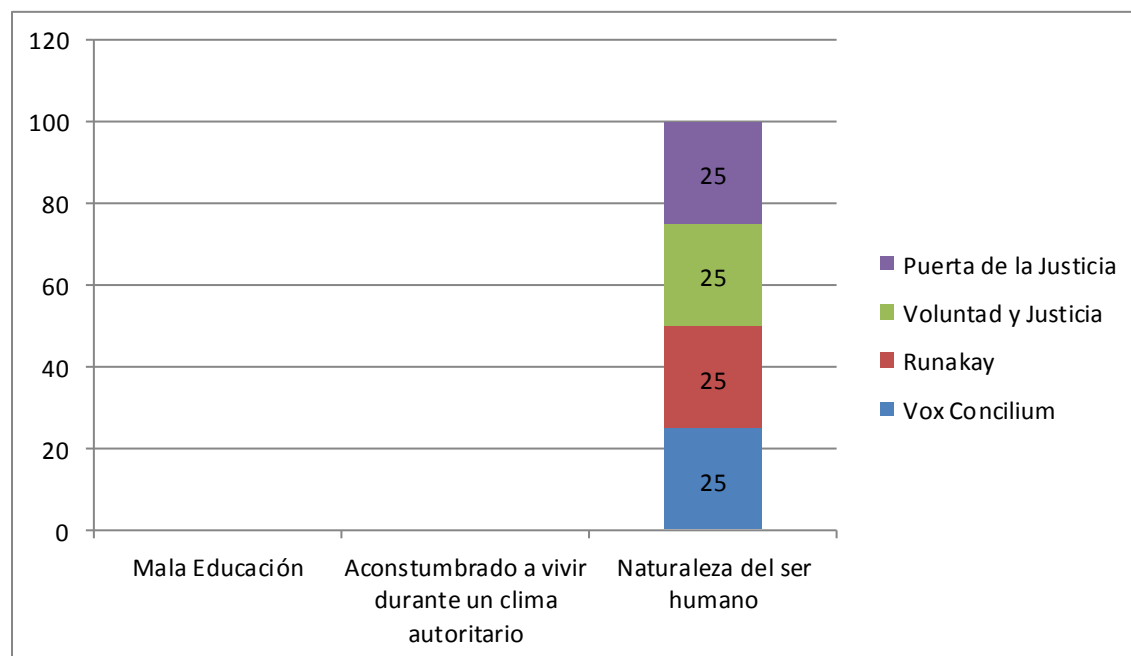
1. ¿Cómo calificaría usted el avance de los centros de conciliación en la ciudad de Piura?



2. ¿Qué futuro le espera a los centros de conciliación?



3. Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva o no pueden solucionar sus problemas?





### **1.- ¿Cómo calificaría usted el avance de la conciliación en Piura?**

- Los entrevistados han concluido que el avance de la conciliación es aceptable a pesar de que está poco tiempo en el mercado y que va a seguir aumentando pero que esto dependerá de que exista una mayor difusión por parte de los mismos centros de conciliación.

### **2.- ¿Qué futuro cree que le espera a los centros de conciliación?**

- Le espera un futuro prometedor ya que las personas están tomando conciencia de la forma correcta de solucionar sus problemas y este es conciliando, teniendo en cuenta de que ninguna de las partes quiere perder, este es un mecanismo propicio y menos conflictivo para solucionar los problemas; y que se termine con algún tipo de amistad.

### **3.- ¿Por qué la gente pelea mucho, es conflictiva y no puede solucionar sola sus problemas?**

- Se ha concluido que la gente pelea mucho por su naturaleza.
- Que siempre se está en la pugna por algo.
- Que todos tienen forma de pensar diferentes y que cada uno de estos quiere prevalecer por encima de los demás.

## **2.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

En primer lugar mencionamos que los usuarios de centros de conciliación consideran que el servicio recibido es mucho mejor que acudir a una comisaría. A continuación presentamos la descripción de la comisaría de Los Algarrobos:

Encargados: Mayor, Julio Zavaleta S., Sub.Ofc, Patricia Mendoza D.

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA COMISARÍA:**

- Está conformada por 16 juntas vecinales.
- Realizan 3 rondas campesinas
- Realizan operativos 4 veces diarias.

### **LISTA DE DELITOS MÁS FRECUENTES:**

- Accidentes de tránsito
- Delitos contra patrimonio
- Tráfico ilícito de drogas
- Vehículos incautados
- Denuncias verbales
- Peligro común
- Violencia familiar
- Vehículos recuperados

- Papeletas

Cantidad de delitos en la comisaria de los Algarrobos durante los meses enero - diciembre 2009.

TIPO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Denuncias verbales	25	32	20	36	18	32	19	26	35	30	27	29
Delito contra patrimonio		1				2	1	1				
Pandillaje	7	4	8	3	8	8	5	3	5	6	7	7
Tráfico ilícito drogas	6	4	3	8	7	6	3	5	8	4	4	4
Violencia familiar	250	232	300	270	245	253	265	210	222	237	240	200
Vehículos incautados	15	18	11	13	14	20	12	13	15	18	17	22
Robo vehículos	9	8	5	87	4	2	8	7	6	4	4	10
Papeletas	1550	1000	1350	1454	1320	1614	1301	1410	1390	1330	1585	1400
Intervenc vehículos	5000	3180	4500	3976	5483	3218	5671	3148	4876	4771	3788	4599
Accidentes tránsito	53	47	60	33	49	51	39	47	51	57	43	49
Otros		3			2	1			5			9

**Fuente:** Informe de la Comisario de los Algarrobos

Tipo de delitos	2009		2010		2011
	1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre	1° semestre
1. Denuncias verbales	163	166	177	174	208
2. Delitos contra patrimonio	3	2	2	4	7
3. Pandillaje	37	33	26	25	50
4. Tráfico ilícito de drogas	34	32	16	19	9
5. Violencia familiar	1550	1374	1445	1698	1469
6. Vehículos incautados	91	97	96	91	130
7. Robo de vehículos	35	39	30	23	85
8. Papeletas	8288	8416	9100	9170	10666
9. Intervención de Vehículos	25357	26853	24160	26510	37226
10. Accidentes de tránsito	293	286	313	370	317
11. Otros	6	14	7	22	19

**Fuente:** Informe de la Comisario de los Algarrobos  
Sub Oficial: Patricia Mendoza Díaz

Por otro lado, se realizó una visita a las notarías, se conversó con clientes que han tenido alguna experiencia en centros de conciliación y se obtuvo lo siguiente:

### **NOTARÍA ACOSTA IPARRAGUIRRE**

- La notaria Acosta Iparraguirre está ubicada en JR Callao 428 del distrito de Piura.
- Cuenta con 20 trabajadores de los cuales son 20 abogados, el resto son técnicos, secretarias, estudiantes, contadores.
- Sus proveedores son Artesco, Faber Castell que les provee lo que son útiles de oficina.
- Un aproximado de casos que atiende diario es más de 200.
- La notaria cuenta con una buena infraestructura.
- No utiliza intermediarios para obtener más clientes.

### **NOTARÍA CEVASCO**

- La notaria CEVASCO está ubicada en la calle Libertad 722 Piura y es dirigido por el abogado Francisco Cevasco Caycho
- Cuenta con 10 trabajadores de los cuales son 6 abogados, el resto son técnicos, secretarias, estudiantes, contadores.
- Un aproximado de casos que atiende diario es más de 180 casos.
- La notaria cuenta con una buena infraestructura.
- No utiliza intermediarios para obtener más clientes.

### **NOTARÍA LIZANA (CALLE LIMA 843-PIURA)**

- **FONO:** 325359  
El número de conflictos q tienen las empresas: no específico.
- **Perfil del consumidor:**  
Sexo: mixtos no específico)  
Edad: de 18 a 80 años.  
Estudios: gente de toda clase  
Frecuencia: variada.
- **Proveedores**  
Los materiales los compran en cualquier librería, o en el mercado.  
El material muchas veces lo adquieren del colegio de notarios.
- **Clientes de clase B, C, D**
- **Conflictos como:** actos jurídicos, legalizaciones, etc.
- **Educación de sus trabajadores:** están en planilla, unos hacen prácticas, abogados, y solo un trabajador cuenta con maestría que es de derecho tributario.

## NOTARÍA QUINDE RÁZURI

### 1. ¿Perfil del consumidor?

Todas las personas que acuden a la notaria son de distintas clases sociales, hay algunas que quieren un trato exclusivo con un asesor, otras que prefieren esperar.

### 2. ¿Cuántas notarias hay en Piura, donde están ubicadas, cuál es su área, y que servicios están ofreciendo?

Solo hay una notaría en todo Piura que está ubicada en el jirón Callao. Tiene un área de 250 metros cuadrados es de dos niveles cuenta con infraestructura de primera en acabados, el modelo es moderno cuenta con infraestructura moderna y finos acabados, brindan toda clase de servicios los más comunes son: Legalización de firmas, Legalizaciones de transacciones judiciales, Legalización de copias, Legalización de cartas poderes simples, Legalización de domicilio, Certificado domiciliare, Envío de carta notarial.

### 3. ¿Cuáles son las características del inmobiliario y enseres?

El inmobiliario es de primera, hay asientos nuevos y cómodos todos los muebles de madera de buena calidad, todos los enseres son de primera

### 4. ¿El tipo de personal que trabaja para la notaria

Es de primer nivel desde bachilleres hasta doctores en diversas especialidades, todo su personal es de primera, con buena recomendación de donde proviene hay de ambas universidades tanto de la UNP como de la UDEP, y fuera de Piura.

### 5. ¿Quiénes son sus proveedores?

Son de lima, ya tienen sus proveedores de lima los cuales les dan un buen precio y de buena calidad.

### 6. Utilizan intermediarios

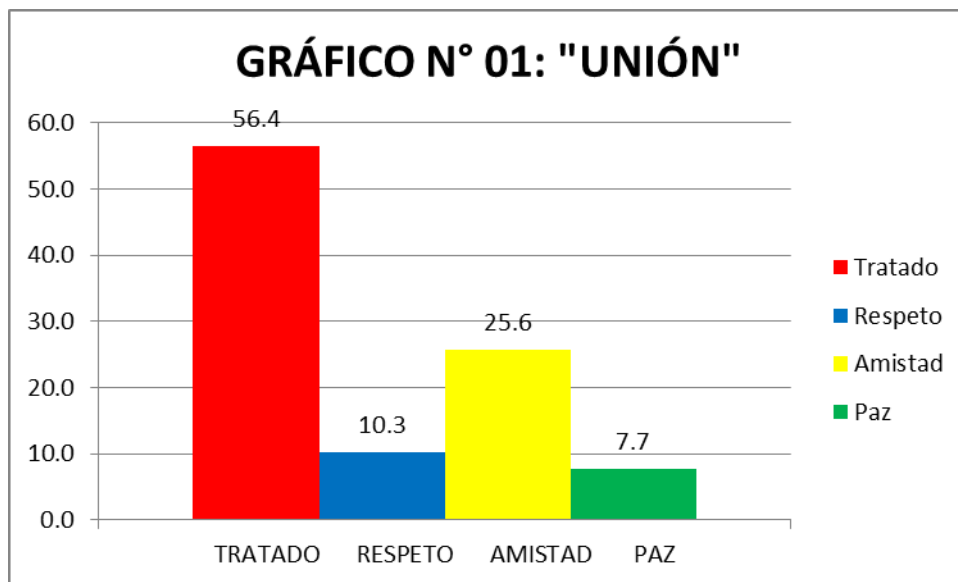
No de ninguna manera, solo a través de su buena atención y servicio sus intermediarios son sus propios clientes y su experiencia que los está haciendo crecer en todo Piura y cada vez tienen mayor acogida en toda la región ya que tienen clientes de todo Piura y sus provincias.

Por otro lado, procedemos a presentar los resultados del test de interpretación de imágenes para entender desde otro punto de vista el significado de los centros de conciliación para los clientes:

**TEST DE INTERPRETACIÓN DE IMAGENES**  
**CUADRO N° 01: IMAGEN: UNIÓN**

VALOR	ETIQUETA	UNIÓN	
		n	%
1	Tratado	22	56.4
2	Respeto	4	10.3
3	Amistad	10	25.6
4	Paz	3	7.7
<b>TOTAL</b>		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



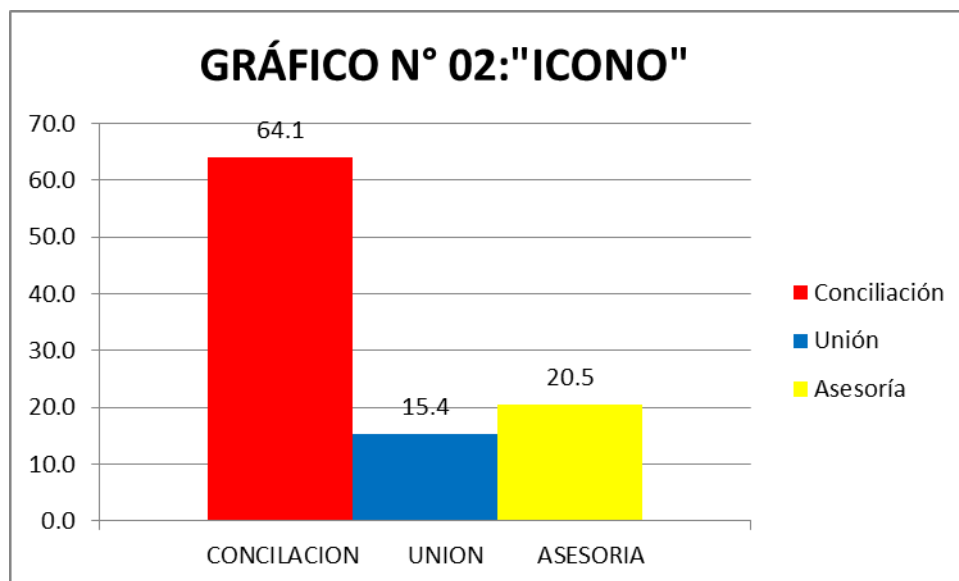
**INTERPRETACION:**

El nivel de interpretación de la imagen: **UNION**; dieron como resultado que un **56.4 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la de un **“TRATADO”**, mientras un **25.6%** identifican esta imagen con la **“MISTAD”**, mientras un **10.3%** consideran esta imagen como un símbolo de **“RESPETO”**, mientras que una minoría del **7.7%** relacionaron la imagen como un símbolo de **“PAZ”**.

**CUADRO N° 02: "IMAGEN: ICONO"**  
Según grupo de Encuestados Piura-2011

VALOR	ETIQUETA	ICONO	
		n	%
1	Conciliación	25	64.1
2	Unión	6	15.4
3	Asesoría	8	20.5
TOTAL	39	100	

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



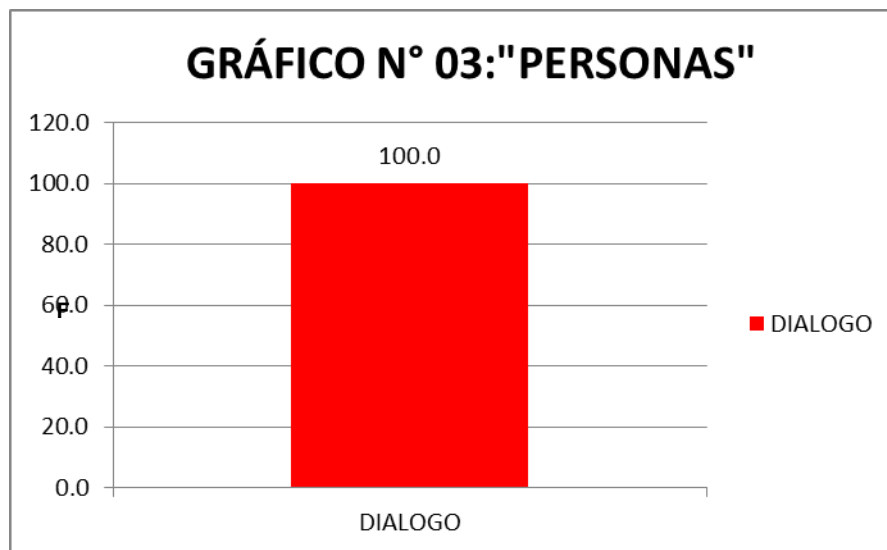
**INTERPRETACION:**

El nivel de interpretación de la imagen: **ICONO**; dieron como resultado que un **64.1 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la **"CONCILACION"**, mientras un **20.5%** identifican esta imagen con la **"ASESORIA"**, mientras que una minoría del **15.4%** relacionaron la imagen como un símbolo de **"UNION"**.

**CUADRO N° 03: "IMAGEN: PERSONAS"**  
Según grupo de Encuestados Piura-2011

VALOR	ETIQUETA	PERSONAS	
		n	%
1	Diálogo	39	100.0
TOTAL		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



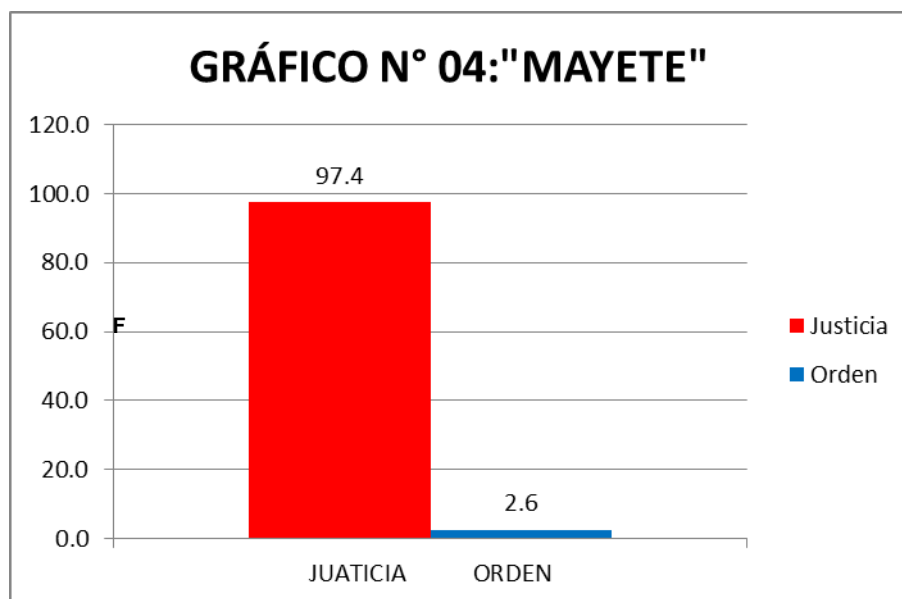
**INTERPRETACION:**

El nivel de interpretación de la imagen: **PERSONAS**; dieron como resultado que en su totalidad, ósea un **100%** de los encuestados relacionan esta imagen con la de un **"DIÁLOGO"**.

**CUADRO N° 04: "IMAGEN: MAYETE"**  
Según grupo de Encuestados Piura-2011

VALOR	ETIQUETA	MAYETE	
		n	%
1	Justicia	38	97.4
2	Orden	1	2.6
TOTAL		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



**INTERPRETACION**

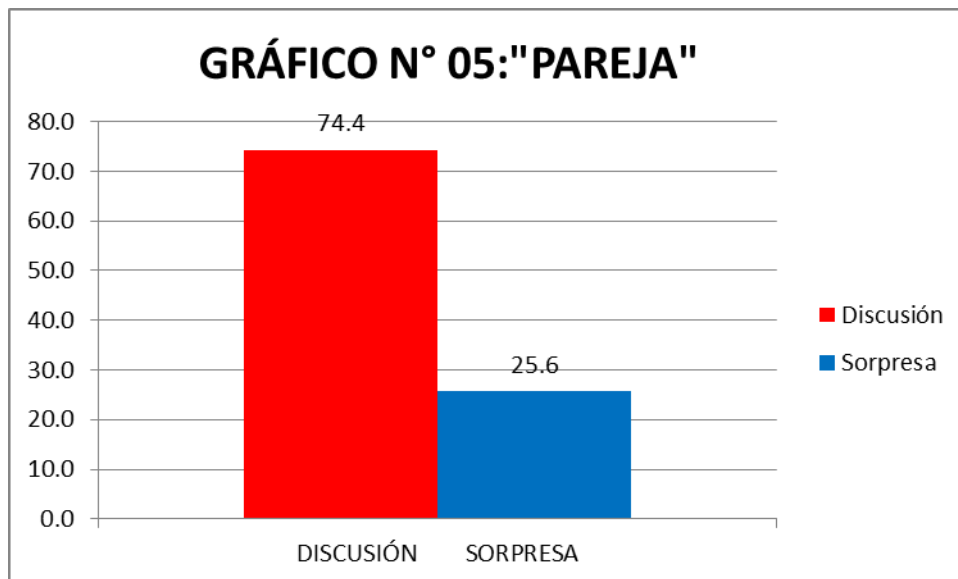
El nivel de interpretación de la imagen: **MAYETE**; dieron como resultado que un **97.4 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la **"JUSTICIA"**, mientras que una minoría del **2.6%** de los encuestados relacionaron la imagen como un símbolo de **"ORDEN"**.



**CUADRO N° 05: "IMAGEN: PAREJA"**

VALOR	ETIQUETA	PAREJA	
		n	%
1	Discusión	29	74.4
2	Sorpresa	10	25.6
TOTAL		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



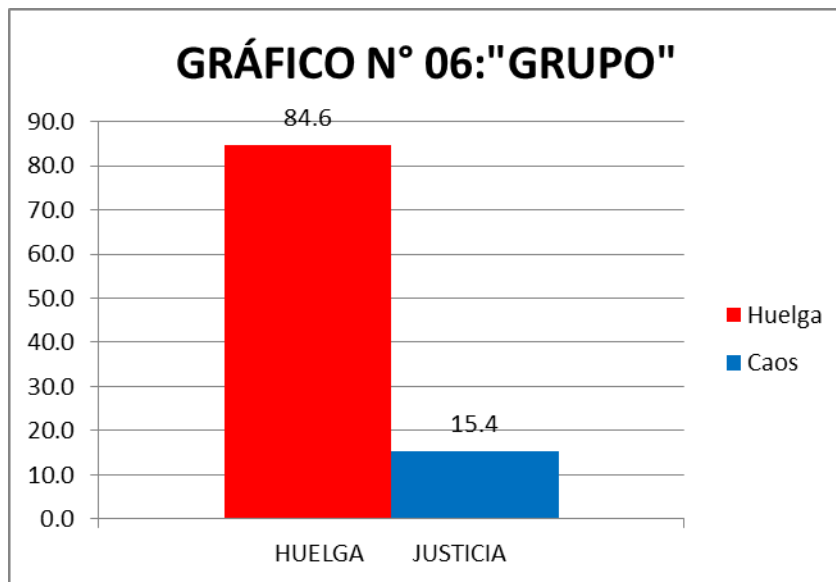
#### **INTERPRETACIÓN**

El nivel de interpretación de la imagen: **PAREJA**; dieron como resultado que un **74.4 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la **"DISCUSION"**, mientras que una minoría del **25.6%** de los encuestados relacionaron la imagen como un símbolo de **"SORPRESA"**.

**CUADRO N° 06: "IMAGEN: GRUPO"**

VALOR	ETIQUETA	GRUPO	
		n	%
1	Huelga	33	84.6
2	Caos	6	15.4
TOTAL		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



FUENTE: CUADRO N°06

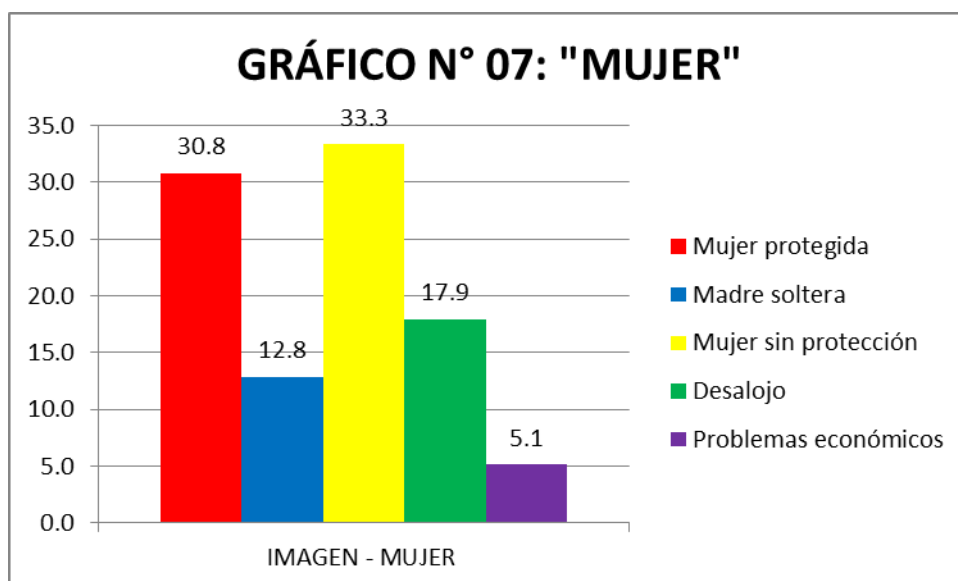
**INTERPRETACIÓN:**

El nivel de interpretación de la imagen: **GRUPO**; dieron como resultado que un **84.6 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la **"HUELGA"**, mientras que una minoría del **15.6%** de los encuestados relacionaron la imagen como un símbolo de **"JUSTICIA"**.

**CUADRO N° 07: "IMAGEN: MUJER"**

VALOR	ETIQUETA	MUJER	
		n	%
1	Mujer protegida	12	30.8
2	Madre soltera	5	12.8
3	Mujer sin protección	13	33.3
4	Desalojo	7	17.9
5	Problemas económicos	2	5.1
TOTAL		39	100

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS

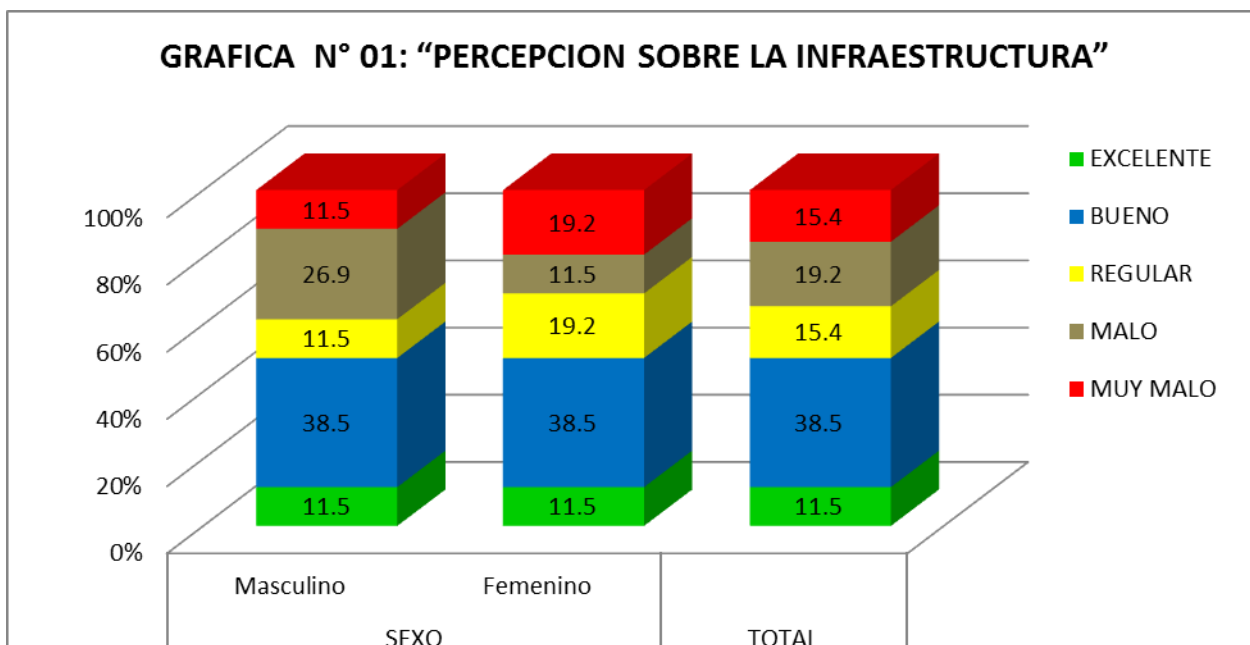


**INTERPRETACIÓN:**

El nivel de interpretación de la imagen: **MUJER**; dieron como resultado que un **33.3 %** de los encuestados relacionan esta imagen con la de una **"MUJER SIN PROTECCION"**, mientras un **30.8%** identifican esta imagen con la de una **"MUJER PROTEGIDA"**, mientras un **17.9%** consideran esta imagen como un símbolo de **"Desalojo"**, ", mientras un **12.8%** identifican esta imagen con la de una **"MADRE SOLTERA"**, mientras que una minoría del **5.1%** relacionaron la imagen como un símbolo de **"PROBLEMAS ECONOMICOS"**.

**TEST DE VIÑETAS**  
**CUADRO N° 01: “PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA”**

VARIABLE N°01	ETIQUETA	SEXO				TOTAL	
		Masculino		Femenino		n	%
		n	%	N	%		
INFRA ESTRUCTURA	EXCELENTE	3	11.5	3	11.5	6	11.5
	BUENO	10	38.5	10	38.5	20	38.5
	REGULAR	3	11.5	5	19.2	8	15.4
	MALO	7	26.9	3	11.5	10	19.2
	MUY MALO	3	11.5	5	19.2	8	15.4
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

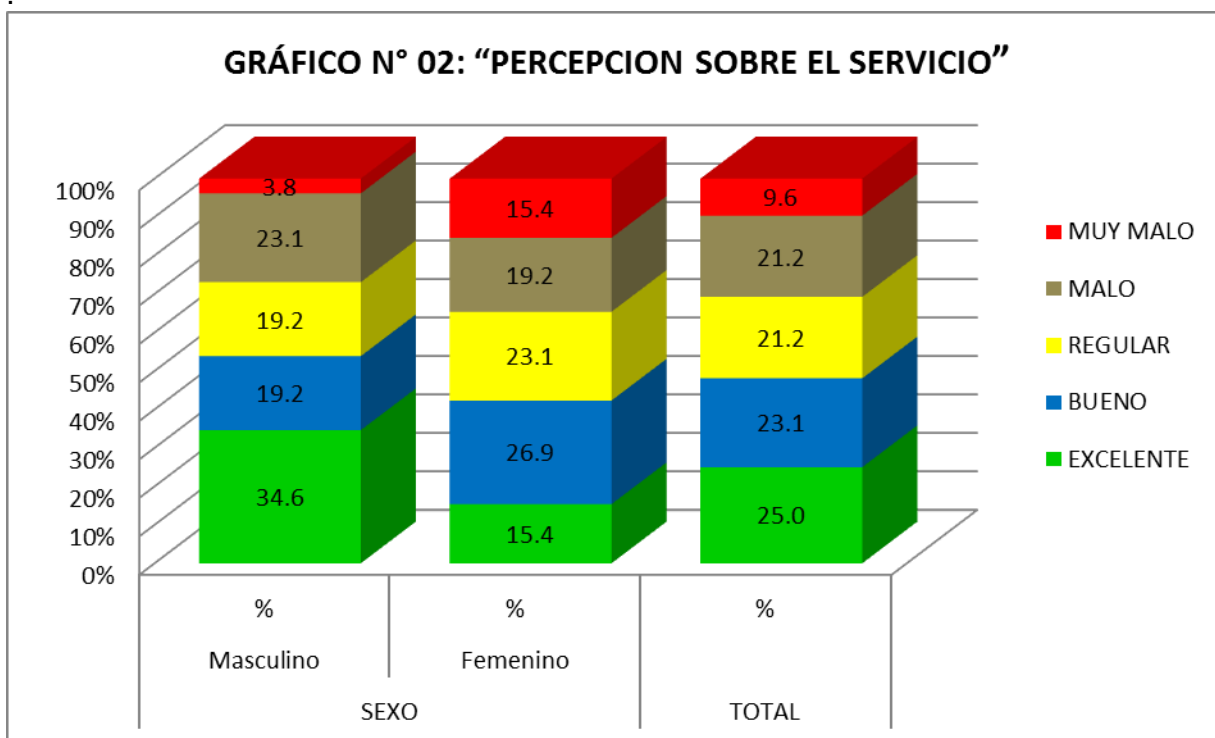


**INTERPRETACIÓN:**

El nivel de Percepción influyente sobre la **infraestructura** en cada grupo de sexo es la escala (2) “**Bueno**”, pues observamos que el **38.5%** de ambos sexos afirman que existe una buena infraestructura en los Centros de Conciliación donde ellos pudieron acudir. Casi el **50 %** de nuestros encuestados respondieron que percibían un infraestructura entre **BUENA y EXCELENTE**.

**CUADRO N° 02: “PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO”**

VARIABLE N°02	ETIQUETA	SEXO				TOTAL	
		Masculino		Femenino			
		n	%	n	%	n	%
<b>SERVICIO</b>	EXCELENTE	9	34.6	4	15.4	13	25.0
	BUENO	5	19.2	7	26.9	12	23.1
	REGULAR	5	19.2	6	23.1	11	21.2
	MALO	6	23.1	5	19.2	11	21.2
	MUY MALO	1	3.8	4	15.4	5	9.6
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

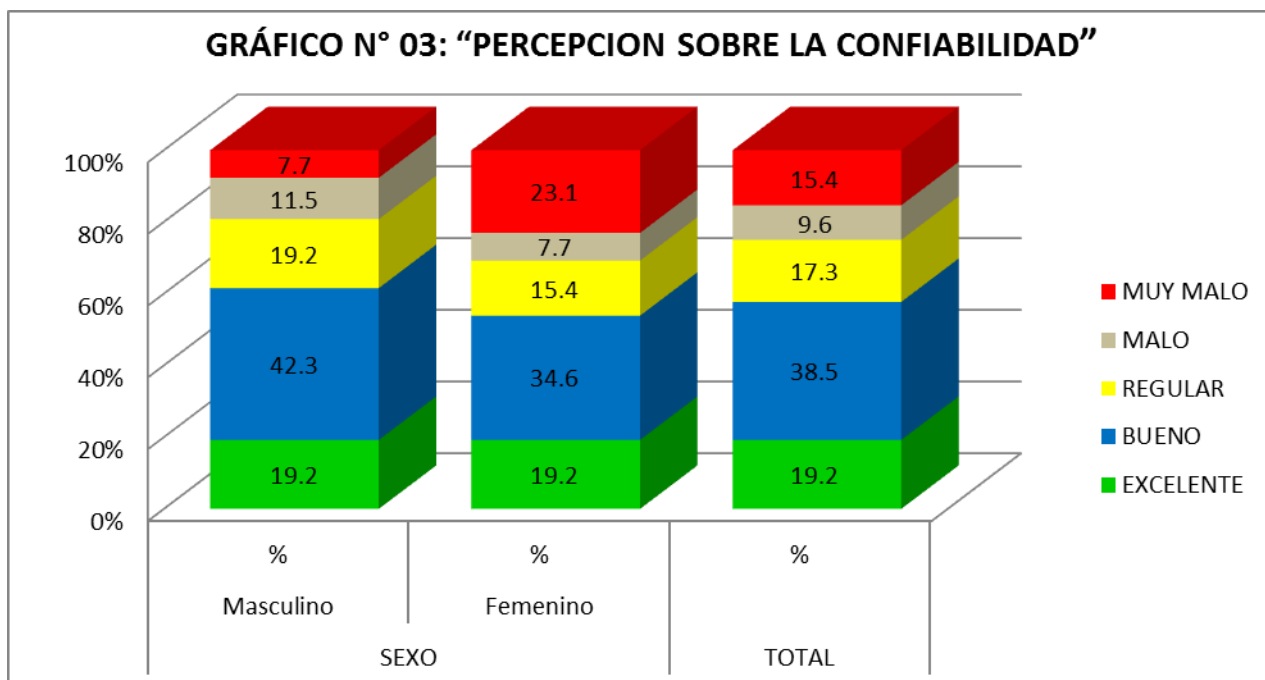


**INTERPRETACIÓN**

Sobre el nivel de Percepción del **servicio**, predomina en el grupo de sexo masculino la escala (1) “**EXCELENTE**” por 34.6%, y en el caso del sexo femenino la escala que predomina es la (2) “**BUENO**” con 26.9%. En general, las condiciones de la percepción de la calidad del **servicio** son regularmente favorables en **21.2%**

**CUADRO N° 03: “PERCEPCIÓN SOBRE LA CONFIABILIDAD”**

VARIABLE N°03	ETIQUETA	SEXO				TOTAL	
		Masculino		Femenino		n	%
		n	%	n	%		
<b>CONFIABILIDAD</b>	EXCELENTE	5	19.2	5	19.2	10	19.2
	BUENO	11	42.3	9	42.3	20	38.5
	REGULAR	5	19.2	4	19.2	9	17.3
	MALO	3	11.5	2	11.5	5	9.6
	MUY MALO	2	7.7	6	7.7	8	15.4
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>



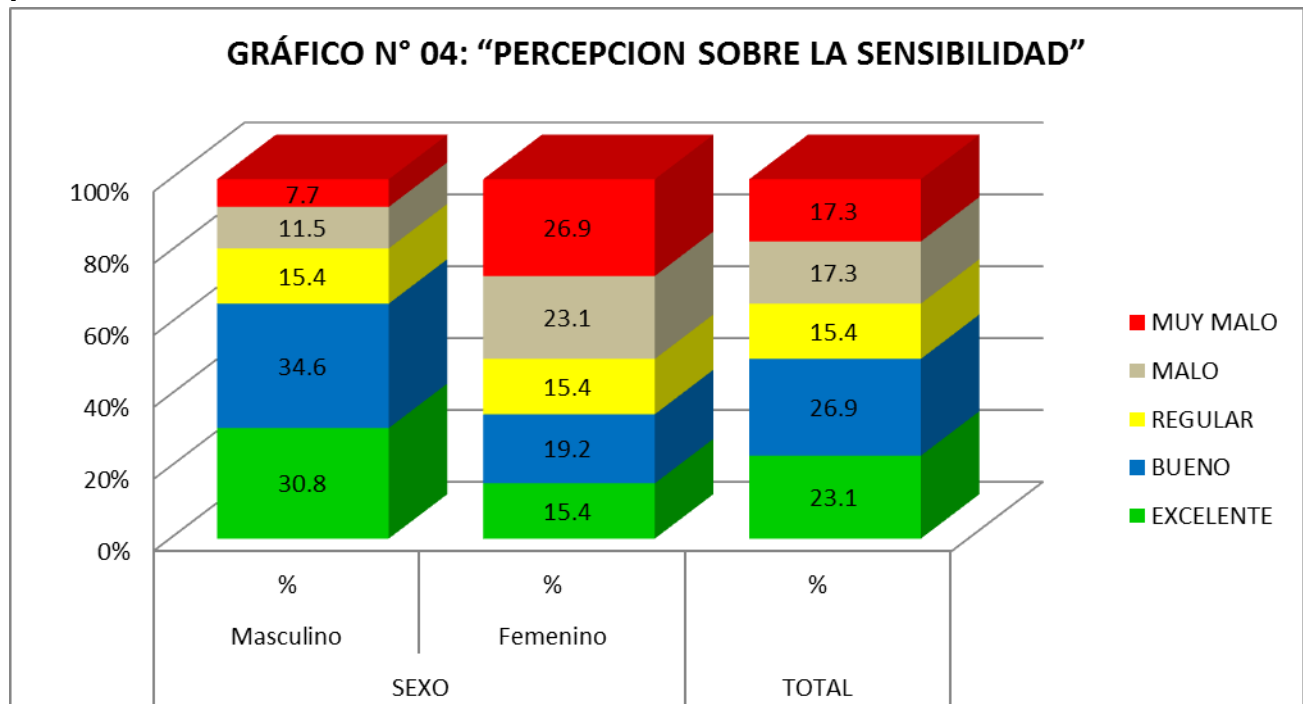
**INTERPRETACIÓN:**

Sobre el nivel de Percepción sobre la **confiabilidad**; predomina en el grupo de sexo masculino la escala (2) **“BUENO”** con 42.3%, y en el caso del sexo femenino la escala que predomina es también la (2) **“BUENO”** con 34.6%. En general, las condiciones de la percepción de la confiabilidad son favorables en **57.7%** entre buena y excelente.

**CUADRO N° 04: “PERCEPCIÓN SOBRE LA SENSIBILIDAD”**

VARIABLE N°04	ETIQUETA	SEXO				TOTAL	
		Masculino		Femenino		n	%
		n	%	n	%		
<b>SENSIBILIDAD</b>	EXCELENTE	8	30.8	4	19.2	12	23.1
	BUENO	9	34.6	5	42.3	14	26.9
	REGULAR	4	15.4	4	19.2	8	15.4
	MALO	3	11.5	6	11.5	9	17.3
	MUY MALO	2	7.7	7	7.7	9	17.3
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: BASE DE DATOS DE TEST DE VIÑETAS



**INTERPRETACIÓN:**

Sobre la percepción de la **SENSIBILIDAD**, menos de la mitad de ambos sexos calificaron como “**BUENO**”. Sin embargo, la mitad considera que es entre **BUENO Y EXCELENTE**.

**CUADRO N° 05: “PERCEPCIÓN SOBRE LA EMPÁTIA”**

VARIABLE N°05	ETIQUETA	SEXO				TOTAL	
		Masculino		Femenino		n	%
		n	%	n	%		
<b>EMPATIA</b>	EXCELENTE	6	23.1	7	19.2	13	25.0
	BUENO	7	26.9	4	12.3	11	21.2
	REGULAR	9	34.6	8	19.2	17	32.7
	MALO	3	11.5	3	11.5	6	11.5
	MUY MALO	1	3.8	4	7.7	5	9.6
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>



## **CAPÍTULO 3**

### **DISEÑO DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

En el presente capítulo se presenta una propuesta de mejora de la calidad del servicio, a efectos de poder ofrecer mayor satisfacción en los usuarios o clientes y de esta manera darle mayor atractividad a la conciliación.

#### **3.1. CONFIABILIDAD**

Los directores de los centros de conciliación deberán esforzarse por aumentar las competencias de sus trabajadores tanto administrativos como abogados y conciliadores de manera tal que tengan mayores habilidades para ofrecer el servicio prometido precisamente en términos de cómo se pactó y con la mayor exactitud posible.

Los aspectos requeridos que deben ser mejorados son:

- Protocolo de bienvenida al cliente
- Protocolo de atención al cliente
- Protocolo de sesiones o audiencia de conciliación

#### **PROTOCOLO DE BIENVENIDA AL CLIENTE**

- Buenos días, bienvenido al centro de conciliación XY.
- Tome asiento por favor.
- Dígame ¿en qué puedo ayudarle?

#### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Tomar nota sobre lo que el cliente expresa.
- Una vez que el cliente expresó su requerimiento, leerle nuestros apuntes en forma resumida (para confirmar lo que le hemos entendido).
- Cuando el cliente está conforme con nuestros apuntes resumidos, le ofrecemos al menos dos alternativas de solución, con sus respectivas tarifas y una breve exposición sobre las ventajas y desventajas de cada alternativa.
- Darle al cliente dos alternativas adicionales: pensarlo en casa para una decisión posterior o un tiempo mínimo de diez minutos para que decida.

#### **PROTOCOLO DE SESIONES O AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

- Se invita a tomar asiento a cada una de las partes en la medida que van llegando al centro de conciliación.
- Cuando ambas partes han llegado, se les explica las normas de actuación que deberán respetar durante la sesión o audiencia de conciliación (por ejemplo: evitar los insultos y más bien enfocarse en los

hechos, procurar exponer con brevedad y concisión, respetar los tiempos asignados, procurar mantenerse respetuosos).

- Se lee los hechos que son materia de controversia.
- Se invita a las partes para que arriben a una conciliación.
- Se propone la siguiente fórmula conciliatoria: Que tanto la parte demandada como la demandante actúen con actitud asertiva -esto es reconocer y ceder cuando corresponda- y admitiendo los medios probatorios (incluyendo oposición y tacha) cuando corresponda.
- Cada parte expone su propuesta conciliatoria.
- En caso de coincidencia o aceptación, se declara exitosa la etapa conciliatoria.

### **3.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Los centros de conciliación deben profesionalizar las materias conciliables incorporando abogados conciliadores muy especializados, de manera que los resultados conciliatorios ofrezcan un elevado nivel de satisfacción en ambas partes y así asegurar la búsqueda permanente de los centros de conciliación para resolver conflictos.

Dicha especialización deberá abarcar:

#### **ÁMBITO CIVIL:**

- Convocatoria a la junta o asamblea
- Disolución contractual
- División y partición de bienes
- Incumplimiento de contrato
- Indemnización
- Interdicto
- Mejor derecho a la posesión
- Mejor derecho a la propiedad
- Obligación de dar, hacer, no hacer
- Obligación de dar suma de dinero
- Otorgamiento de escritura pública
- Rectificación de áreas
- Reivindicación de propiedad
- Retracto
- Ofrecimiento del pago
- Desalojos
- Pagos de deudas (soles, dólares)
- Resolución y Rescisión de Contratos
- Mejor derecho de propiedad
- Ofrecimiento de Pago
- Problemas Vecinales.

### **ÁMBITO PENAL:**

- Sólo reparaciones civiles de la comisión de delitos o faltas, antes de ser fijadas por Sentencia Judicial Firme.

### **ÁMBITO DE LA FAMILIA:**

- Alimentos
- Liquidación sociales gananciales
- Régimen de visitas
- Tenencia del menor
- Otros que deriven de la relación familiar.

### **3.3. SEGURIDAD**

Los directores de los centros de conciliación deberán esforzarse por ofrecer un programa de capacitación que conste de al menos 200 horas anuales.

La capacitación deberá dirigirse hacia el mejoramiento del conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, es decir sobre su trabajo con impacto jurídico. Adicionalmente sobre relaciones humanas para lograr el ofrecimiento de un trabajo con cortesía y con capacidad de transmitir confianza.

Complementariamente se debe mejorar los bienes materiales o tangibles, de manera que el centro de conciliación ofrezca buena apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Ello debido a que son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. En consecuencia, se debe mejorar en forma continua cuestiones tales como orden de la oficina, limpieza del local y del personal.

### **3.4. CAPACITACIÓN**

Un programa intensivo de capacitación conformada por al menos 200 horas por año, deberá tener como objetivo el ofrecimiento de un servicio con empatía, es decir un servicio cuidadoso y atención personalizada a sus clientes.

La capacitación debe priorizar el hecho de que la venta de sus servicios constituye un acompañamiento psicológico consistente en ofrecerle alternativas de solución que le signifique a cada parte un beneficio o victoria mutuos. La clave es que se fomente la idea que conciliando se soluciona el conflicto en la materia conciliable en vez de querer ganar el conflicto.

### 3.5. VIRTUALIZACIÓN

Los directores de los centros de conciliación deberán esforzarse por crear un sitio web lo más interactivo posible:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn
- Revista o boletín institucional.
- Preguntas frecuentes.
- Alternativa de platicar o hablar o charlar en línea o tiempo real (“chat”)
- Traductor para poder ser visto en todo el mundo.

A principios del año 2012 se verificó la existencia de un nuevo centro de conciliación en Piura cuyo sitio web reúne los aspectos que estamos señalando:

Inicio MARC's Materias Conciliables Ventajas Nosotros Contacto Revista Virtual

**Aptus Sum** Centro de Conciliación  
Gana Tiempo, Ahorra Dinero

**Centro de Conciliación Aptus Sum**

Inicio

Share Like 36 Tweet 7 +1 0 Share

**Con la Conciliación, ¡ADIÓS JUICIOS!**

**Una manera más sencilla, privada y económica.**

Ahora, con la Conciliación, se acabaron los procesos judiciales largos y costosos.

- Solucione sus problemas **CONCILIANDO**.
- Recuerde que el **ACUERDO** que firmen las partes es un **DOCUMENTO PRIVADO Y PUEDE SER OFRECIDO COMO MEDIO DE PRUEBA EN UN PROCESO JUDICIAL**.

### **3.6. CONVENIOS**

Los directores de los centros de conciliación deberán propiciar la firma de convenios con criterio de responsabilidad, con la buena voluntad de querer ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

Los convenios pueden referirse a:

- Ofrecer servicios gratuitos a través de iglesias para gente de escasos recursos.
- Ofrecer servicios con tarifas bajas en organizaciones que tienen gran cantidad de trabajadores (tarifas corporativas).
- Ofrecer prácticas pre profesionales y profesionales tanto en universidades (carreras profesionales de derecho, administración, informática, comunicaciones) como en institutos (secretariado).

## CONCLUSIONES

- 1) En cuanto a la medición de la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011 y de acuerdo a los datos analizados de los test de viñetas, podemos mencionar que las personas de ambos sexos consideran que el servicio recibido por el centro de conciliación es excelente y bueno en un 50 %, mientras que el otro 50% respondieron que el servicio era regular e ineficiente. De igual forma, más del 50% que la infraestructura que presenta los centros de conciliación muestran una excelente y buena infraestructura en cuanto a sus equipos e implementos. También, el nivel de satisfacción está entre un rango mayor del 50% ya que los centros de conciliación le ofrecieron servicio rápido eficiente, confiable y sobre todo rescataron en el personal su empatía al momento de captar los problemas y sus necesidades y junto con ellos solucionar sus problemas.
- 2) De acuerdo a los datos analizados de los test de viñetas, podemos mencionar que existe satisfacción, pues las personas de ambos sexos consideran que el servicio recibido por el centro de conciliación es excelente y bueno en un 50 %, mientras que el otro 50% respondieron que el servicio era regular e ineficiente.
- 3) Todo centro de conciliación constituye un puente o mecanismo mediante el cual se busca resolver un conflicto propiciando una cultura de paz en base a los principios de equidad, veracidad, confidencialidad, legalidad, imparcialidad, celeridad y economicidad. Por ello es importante que los centros de conciliación de la ciudad de Piura realicen acciones que permitan reforzar esta cultura.
- 4) El proceso conciliatorio empezó a ayudar a los piuranos para superar sus conflictos u obstáculos y así están coadyuvando a la formación de una cultura de paz o convivencia pacífica.
- 5) Existe un futuro promisorio para el mercado de centros de conciliación de la ciudad de Piura, pues la presencia de un nuevo centro de conciliación al inicio del año 2012 es una señal positiva sobre la factibilidad y éxito empresarial con impacto ético.
- 6) Las características del servicio ofrecido por Centros de Conciliación de la ciudad de Piura al año 2011 son: elección de un centro de conciliación privado debido a su rapidez en el servicio, mejores condiciones en la negociación del conflicto, mayor compromiso en la solución de los casos por los profesionales que laboran en estas instancias.
- 7) Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Centros de Conciliación y el nivel de satisfacción del cliente en la ciudad de Piura al año 2011.

## RECOMENDACIONES

- 1) Los centros de la ciudad de Piura deben tener mucha atención a las necesidades de sus clientes; porque son ellos los que determinan la calidad del servicio que brindan.
- 2) Colaborar activamente en el fortalecimiento de una cultura de paz, ya esto favorece significativamente la percepción del servicio que brindan, así mismo implementar su personal con profesionales competentes y sobre todo éticamente responsables.
- 3) La oportunidad de incursionar en el mercado de conciliación es promisoria por los beneficios involucrados esperados. Es preciso incorporar mejoras en: infraestructura, precios competitivos, personal de buena calidad dispuesto a orientar y ayudar a las personas que requieran de sus servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

### I. LIBROS:

- **CENTROS DE CONCILIACIÓN-PIURA.** 2011. Documentos oficiales.
- **FERNÁNDEZ NOGALES, A.** (1998). "Investigación de mercados: obtención de información". Biblioteca Civitas Economía y Empresa. Reimpresión. Colección Empresa. Madrid-España. Editorial Civitas
- **KOTLER, Philip.** (2001). "Marketing: Enfoque latinoamericano". México. Ed. Prentice Hall. 6ta. Edición.
- **MUÑIZ GONZALEZ, R.** (2006). "Marketing en el siglo XXI" 2da Edición. España.

### II. INTERNET:

- **CARLOS HOLGGUIN, S.** (15 de octubre de 2007). *Ministerio del Interior y de Justicia REPÚBLICA DE COLOMBIA.* Recuperado el 12 de noviembre de 2011, de Ministerio del Interior y de Justicia REPÚBLICA DE COLOMBIA: <http://es.scribd.com/doc/55502411/17/Clases-de-conciliacion>
- **CONSUCODE.** (2002). *Organismo Supervisor De Las Contrataciones Del Estado.* Recuperado el 10 de 11 de 2011, de Organismo Supervisor De Las Contrataciones Del Estado: <http://www.osce.gob.pe/htmls/conciliacion/reglaleyconciliacionextraj.htm>
- **DE LA IGLESIA, G.** (2006). *monografias.com.* Recuperado el 03 de 10 de 2011, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos14/contabilgest/contabilgest.shtml#CONCIL>
- **FUNES LAPPONI, S.** (2009). *sfunes.* Recuperado el 10 de 21 de 2011, de sfunes: [http://www.cfievalladolid.es/internet/descargas/convivencia/950/teoria\\_de\\_l\\_conflicto.pdf](http://www.cfievalladolid.es/internet/descargas/convivencia/950/teoria_de_l_conflicto.pdf)
- **JUSTICIA, M. D.** (2007). Guía institucional de conciliación en administrativo. bogotá-colombia: ministerio del interior y de justicia.
- **LIMAMARC.** (2011). Diferencias entre arbitraje y conciliación.
- **PERÚ,** documento facultativo. (15 de Agosto de 2001). *Camarana Peruana 2001.* Recuperado el 10 de Noviembre de 2001, de Camarana Peruana2001: <http://campecam.tripod.com/id12.html>
- **SANCHEZ VERGARA, G. J.** (2006). *Plataforma cybertesis.* Recuperado el 12 de 10 de 2011, de Plataforma cybertesis.
- **SARDÍ, C.** (2007). Guía institucional de conciliación civil. colombia: kronos impresores y cia.
- **VADO, L.** (2002). Concepto e historia de la conciliación. méxico.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE CONCILIACIÓN PIURA

**Cámara de Comercio y Producción de Piura**

Jueves 6 de Octubre del 2011

**Resolución de Conflictos**

Si usted tiene conflictos en asuntos civiles, comerciales, y desea evitar juicios largos y costosos, el **Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional** de la Cámara de Comercio y Producción de Piura le da la posibilidad de resolver estos inconvenientes.

El **Centro de Conciliación y Arbitraje** tiene como principal objetivo la solución de los conflictos mencionados de manera rápida y económica; confidencial, efectiva (ambas partes ganan) y promover una cultura de paz.

Ello se logra, a través de la cartera de conciliadores de nuestro Centro. Profesionales acreditados ante el Ministerio de Justicia y capacitados para ayudar a los ciudadanos a hallar soluciones a las dificultades de las partes involucradas.

**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION NACIONAL E INTERNACIONAL DE LA CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE PIURA**

Desde su inicio en Febrero del 2000, el Centro cuenta con una reglamentación que le permite manejar un número múltiple de casos de conciliación y prontamente de arbitraje. Cuenta con una tabla de honorarios para conciliadores y árbitros y una de tasas administrativas, por concepto de los servicios de administración en cada trámite de conciliación y arbitraje. Los montos son muy bajos y dichos servicios son gratuitos.

**CENTRO DE CONCILIACION GRAU-PIURA-PERU**  
**Conciliación Extrajudicial -Civil-Familiar...**

**AdondeVivir.com** Repetir

**Gratis!!**

**SE ALQUILA**

"CENTRO DE CONCILIACION GRAU": "SOLUCIONA TU PROBLEMA, FORMA RAPIDA Y ECONOMICA, SIN IR A UN JUICIO- MATERIA CONCILIABLES:- 1.-CIVILES :PAGOS DE DEUDAS - OBLIGACIONES DE DAR -DE HACER Y NO HACER- INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO-DESALOJO POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO-PAGO DE ALQUILERES ATRASADOS - RESOLUCION O RESCISION DE CONTRATO -- PAGO DE INDEMNIZACION POR DAÑOS Y PERJUICIOS- INTERDICTOS - MEJOR DERECHO DE PROPIEDAD -OTORGAMIENTO DE ESCRITURA - DIVISION Y PARTICION DE BIENES - RECTIFICACION DE AREAS - OFRECIMIENTO DE PAGOS -OBLIGACIONES DE DAR SUMA DE DINERO - DESALOJO POR PRECARIO -DESALOJO POR VENCIMIENTO DE CONTRATO - DESALOJO POR FALTA DE PAGO -COMERCIALES - FINANCIEROS - ENTRE OTROS QUE SEAN DE LIBRE DISPONIBILIDAD DE LAS PARTES- 2.-FAMILIARES:PENSION DE ALIMENTOS - REGIMEN DE VISITAS - TENENCIA DE HIJOS - LIQUIDACION DE SOCIEDADES GANANCIASLES - DIVORCIO - OTROS DE FAMILIA- CONCILIADOR:EDUARDO GALLO FARFAN- ATENCION: DIARIAMENTE-DE LUNES A SABADO- HORARIO:DE 8 DE LA MAÑANA A 8 DE LA NOCHE- DIRECCIÓN:Av. Belaunde 107 Urb. Piura- Piura-Perú- TELEFONO:668144- "CENTRO DE CONCILIACION GRAU"- CALIDAD - SERIEDAD - VERACIDAD - PRESTIGIO- Av. BELAUNDE 107 URB. PIURA-PIURA- (FRENTE AL COLEGIO BASILIO-CUADRA 20 DE LA AV.GRAU)



*En Más de Once Años  
Historia de Éxito !!*

**CENTRO DE CONCILIACION VOLUNTAD Y JUSTICIA**

Equipo Profesional especializado y permanentemente capacitado en la solución de conflictos entre personas o empresas. Evite juicios con pérdida de tiempo y dinero

Abog. Victoria Garcia Cedano  
voluntad-justicia@hotmail.com  
RD-2488-2010-JUS/DNJ-DCMA



Av. Bolognesi 266 2do piso  
Piura - Piura - CP: 051073

Tel: 331692 - 969946161 RPM \*370555

conciliacion-voluntadyjusticia.amawebs.com

Link directo a este anuncio: [www.amarillasinternet.com/conciliacion-voluntadyjusticia](http://www.amarillasinternet.com/conciliacion-voluntadyjusticia)



Galería de Fotos



Video



Contáctanos vía e-Mail



Imprimir Resultado



Envíalo a un Amigo

**Regístrate** Facebook te ayuda a comunicarte y compartir con las personas que conoces.



**Hades Centro de Conciliación Extrajudicial**

Me gusta

Negocio Local · Piura

**Información básica**

Lugar	Calle Arequipa 640 Of. 401 Edificio Plaza Fuerte, 00000 Piura, Peru
Horario	Lun - Vie: 8:00-1:30 4:00-9:00
Información	SOLUCION RAPIDA, PRIVADA Y CONFIDENCIAL A SUS CONFLICTOS POR PROFESIONALES DE AMPLIA EXPERIENCIA EN LA MEJOR UBICACIÓN DE PIURA Y AL PRECIO MAS ECONOMICO DEL MERCADO
Información General	SOLUCION RAPIDA, PRIVADA Y CONFIDENCIAL A SUS CONFLICTOS POR PROFESIONALES DE AMPLIA EXPERIENCIA EN LA MEJOR UBICACIÓN DE PIURA Y AL PRECIO MAS ECONOMICO DEL MERCADO
Para dejar el carro	Calle Estacionamiento
Tránsito público	taxi
Dirección de correo electrónico	condlacionhades@yahoo.es
Teléfono	520 046

Muro

**Información**

Fotos

Foros

Información

SOLUCION RAPIDA, PRIVADA Y CONFIDENCIAL A SUS CONFLICTOS POR PROFESIONALES...

Ver más

## ANEXO 02

Nº \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

(Aplicado a trabajadores)

<b>SEXO</b>	Varón			Mujer		
<b>EDAD</b>	Joven (Hasta 25 años)		Adulto (Hasta 50 años)		Adulto mayor (Más de 50 años)	
<b>Tipo de trabajo</b>	Conciliador			Apoyo		
<b>Tipo de organización donde trabaja</b>	Particular Propia		Particular de terceros		Pública	
<b>Tiempo de servicios</b>	Menos de 1 mes		Hasta 1 año		Más de 1 año	

<b>Fecha de encuesta:</b>					<b>Hora encuesta:</b>	
---------------------------	--	--	--	--	-----------------------	--

**INSTRUCCIONES:**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de la calidad del servicio que ofrecen, a continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa aquella alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

Total Acuerdo: **TA**, De Acuerdo: **A**, Indeciso: **I**  
En Desacuerdo: **D**, Total Desacuerdo: **TD**

PROPOSICIÓN	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. La ventilación de mi ambiente es conforme a lo esperado.					
3. La iluminación de mi ambiente es conforme a lo esperado.					
4. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
5. La seguridad del mobiliario es conforme a lo esperado.					
6. La rapidez y seguridad de los equipos actuales es conforme a lo esperado.					
7. Me agrada trabajar con mis compañeros					
8. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
9. Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando le (s) pido alguna consulta sobre mi trabajo					
10. El ambiente donde trabajo es confortable					
11. La confiabilidad del software es conforme a lo esperado.					
12. El número de horas de capacitación es conforme a lo esperado.					
13. La voluntad de servicio del personal es conforme a lo esperado.					
14. Los equipos son modernos y ofrecen rapidez y seguridad					
15. El trabajador se encuentra debidamente capacitado.					
16. Me gusta el trabajo que realizo					
17. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
18. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

(Aplicado a clientes)

<b>SEXO</b>	Varón			Mujer		
<b>EDAD</b>	Joven (Hasta 25 años)		Adulto (Hasta 50 años)		Adulto mayor (Más de 50 años)	
<b>Tipo de trabajo</b>	Sector Público			Sector Privado		
<b>Tipo de organización donde trabaja</b>	Particular Propia		Particular de terceros		Pública	
<b>Tiempo como cliente</b>	Primera vez		Hasta 7 meses		Más de 7 meses	

<b>Fecha de encuesta:</b>				<b>Hora encuesta:</b>	
---------------------------	--	--	--	-----------------------	--

**INSTRUCCIONES:**

Estimado cliente, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de la calidad del servicio que ofrecen, a continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa aquella alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

Total Acuerdo: **TA**, De Acuerdo: **A**, Indeciso: **I**  
En Desacuerdo: **D**, Total Desacuerdo: **TD**

ITEM	CUESTIONARIO	MM	M	N	B	MB
001	La calidad del servicio es muy buena.					
002	En general, el trato ofrecido por el personal es aceptable.					
003	La comunicación entre el cliente y el personal es fluida.					
004	El personal supo asesorarlo en alguna duda o consulta sobre sus trámites.					
005	El tiempo en que se dio respuesta a su solicitud (duración del trámite) es adecuado.					
006	En caso de reclamo se siente atendido y respaldado por el personal.					
007	El horario de atención del Centro de Conciliación es suficientemente amplio.					
008	La respuesta del Centro de Conciliación atiende las necesidades.					
010	He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio.					
011	Las condiciones de infraestructura influyen en la satisfacción del cliente.					
012	Los equipos tecnológicos utilizados influyen en la atención del cliente.					
013	Cuando el personal del Centro de Conciliación les promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con sus promesas.					
014	Considera que los colaboradores del Centro de Conciliación siempre están dispuestos para responder a sus preguntas.					
015	El comportamiento del personal del Centro de Conciliación transmite confianza.					
016	El número de días del trámite que realiza en el centro de Conciliación es el normal o promedio.					

### ANEXO 03

#### GUÍA DE ENTREVISTA

(Aplicada al administrador del Centro de Conciliación)

<b>Fecha de entrevista:</b>				<b>Hora entrevista:</b>	
-----------------------------	--	--	--	-------------------------	--

1. ¿Qué opinión le merece la infraestructura de su Centro de Conciliación?
2. ¿Qué opinión le merece la infraestructura de su Centro de Conciliación?
3. ¿Qué opinión le merece la presencia de su Centro de Conciliación en los medios de comunicación?
4. ¿Qué opinión le merece la presencia de otros Centro de Conciliación en los medios de comunicación?
5. ¿Qué servicios considera usted que su Centro de Conciliación debe ofrecer?  
Señale dos: a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_

#### I. ASPECTOS GENERALES:

<b>Sexo:</b> <b>F</b> <b>M</b>	<b>Edad :</b> <b>años</b>
<b>Nombre del Centro de conciliación:</b>	

#### II. ASPECTOS A VALORAR:

- 1.- Cantidad de empleados que laboran en el centro
  - 1.1.- Área Administrativa
  - 1.2.- Área operativa

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
<b>Denominación del cargo o puesto</b>	
<b>Departamento al cual pertenece</b>	

<b>Categoría ocupacional</b>	
<b>Salario-escala</b>	
<b>MISION DEL PUESTO</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
-	
-	
-	
<b>FACULTADES</b>	
-	
-	
-	
<b>REQUISITOS O EXIGENCIAS DEL PUESTO</b>	
<b>Nivel de estudio</b>	
<b>Formación mínima necesaria</b>	
<b>Experiencia previa</b>	
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>	
<b>Rango de edad idóneo</b>	
<b>Sexo idóneo</b>	
<b>Otros elementos</b>	
<b>REQUISITOS DE PERSONALIDAD</b>	
<b>Comportamiento orientado al cumplimiento con los valores de la empresa:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dignidad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Profesionalidad</li> <li>➤ Compromiso</li> <li>➤ Disciplina</li> <li>➤ Efectividad</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	
<b>Sobre el trabajo de otras personas (cómo se coordinan las tareas, cómo se llevan)</b>	
<b>Sobre los equipos y medios de trabajo (se utilizan adecuadamente, se cuidan)</b>	
<b>Sobre la calidad del servicio (Tienen predisposición)</b>	
<b>Sobre la relación con los clientes</b>	

<b>(Cómo los atienden)</b>	
<b>Sobre la economía (Los trabajadores utilizan bien el presupuesto, traen vuelto, boletas)</b>	
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>Visión</b>	
<b>Misión</b>	
<b>Valores</b>	
<b>Principios</b>	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Ambiente físico</b>	
<b>Esfuerzo físico y mental</b>	
<b>Elementos de seguridad y salud</b>	
<b>Riesgos y afectaciones a que se expone</b>	
<b>Régimen de trabajo y descanso</b>	

<b>COMPONENTES DEL PERFIL DE COMPETENCIAS</b>						
<b>Saber: ( conjunto de conocimientos que le permitirán a las personas realizar sus actividades con éxito)</b>						
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIAS: 4 (MUY ALTO), 0 (MUY EXIGIDO)</b>				
		4	3	2	1	0
<b>Saber hacer: ( conjunto de habilidades y destrezas para aplicar los conocimientos que poseen los postulantes al puesto)</b>						
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIAS: 4 (MUY ALTO), 0 (MUY EXIGIDO)</b>				
		4	3	2	1	0



<b>Saber estar: (actitudes e intereses necesarios para hacer eficaz y eficientemente las funciones incluidas en el puesto de trabajo en correspondencia con las normas y valores de la empresa)</b>						
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIAS: 4(MUY ALTO), 0(MUY EXIGIDO)</b>				
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Querer hacer: ( aspectos motivacionales que deben estar presentes en los ocupantes del puesto que les permitirán llevar a cabo con satisfacción las funciones de su puesto de trabajo)</b>						
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIAS: 4 (MUY ALTO), 0 (MUY EXIGIDO)</b>				
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Competencias superiores</b>						
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIAS: 4 (MUY ALTO), 0 (MUY EXIGIDO)</b>				
		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## ANEXO 04

### GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

<b>Fecha de observación:</b>				<b>Hora observación:</b>	
------------------------------	--	--	--	--------------------------	--

<b>Tiempo que duró la atención al cliente:</b>	Hasta 5 minutos		Hasta 10 minutos		Más de 10 minutos	
<b>Tipo de oficina de atención al cliente:</b>	Chica		Mediana		Grande	
<b>Trato del personal al cliente:</b>	Impersonal		Personal		Amistoso	

## ANEXO 05

### GUÍA DE FOCUS GROUP

#### 1) Bienvenida:

“Buenos días, soy Juan Quispe, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNP y nos hemos reunido para conversar sobre las formas que usamos para resolver nuestras diferencias o discrepancias. Se trata de un trabajo de investigación y les agradecemos por su predisposición para contribuir al aprendizaje de los alumnos universitarios”.

#### 2) Desarrollo:

Presentación → Cada invitado se presenta indicando sus nombres, estado civil, profesión, dedicación y edad.

Diálogo → Cada invitado emite comentarios.

Refrigerio → Breve interrupción para compartir refrigerio.

Cierre → Culminado el diálogo, se distribuye cuestionarios de clientes.

#### Focus group: centros de conciliación

Objetivo: “Conocer la percepción de los clientes y no clientes de los centros de conciliación”.

Dirigido: “A los clientes y no clientes de los centros de conciliación de ciudad de Piura”.

Lugar: Facultad de Ciencias Administrativas

Día: Sábado 10 de diciembre del 2011.

TIEMPO EN MINUTOS	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA O ACTIVIDAD	RESPONSABLE
05	Saludo, bienvenida y breve descripción del objetivo. ¿Hoy en día cual es la forma más común de solucionar los conflictos o discusiones?	Moderador
10	¿Qué creen ustedes que es un centro de conciliación?	Moderador
10	¿Ha acudido o requerido en alguna ocasión los servicios de un centro de conciliación?, ¿cuáles son o deberían ser el aspecto más importante dentro de este?	Moderador
10	¿En qué tiempo le gustaría que le ayuden a resolver su problema?	Moderador
10	¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de conciliación?	Moderador
10	¿Cuáles creen ustedes que son los conflictos más frecuentes hoy en día?	Moderador
10	¿Hubo algún aspecto que le desagradó del	Moderador

	servicio de la empresa?	
10	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas o cómo debería ser la distribución de sus ambientes?	Moderador
10	¿Los empleados de la empresa comprenden las necesidades específicas de sus clientes?	Moderador
05	¿Le gustaría ser atendido por personal femenino o masculino, con cual se sentiría más cómodo?	Moderador

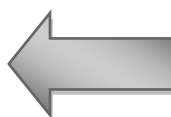
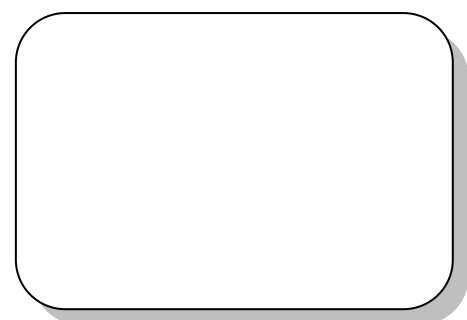
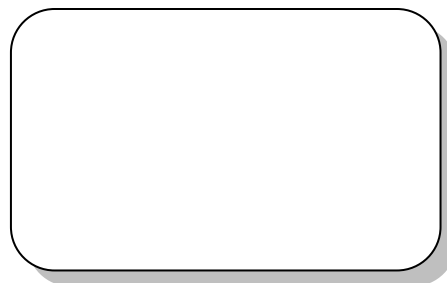
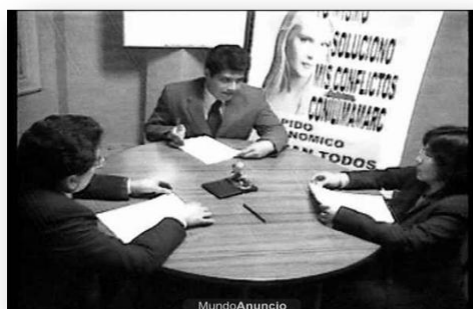
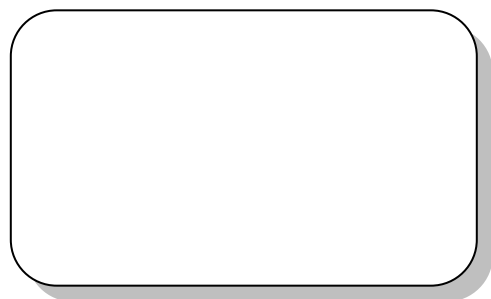
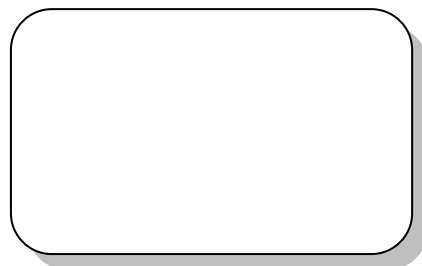
**3) Despedida:**

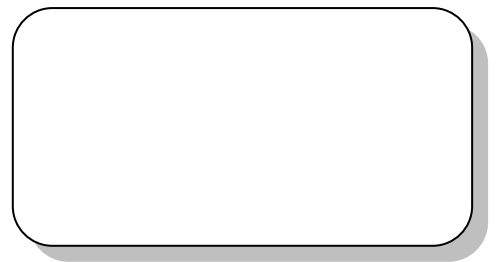
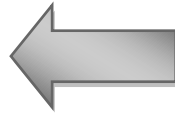
“En nombre de mis compañeros de estudio, de nuestra Facultad y Universidad, expresamos nuestra enorme gratitud por su comprensión y apoyo, que han hecho posible la culminación satisfactoria de nuestro trabajo de investigación. MUCHAS GRACIAS, HASTA LUEGO”.

## ANEXO 06

### TEST DE INTERPRETACIÓN DE IMÁGENES

Describe e intérprete cada lámina que a continuación presentamos: tema con el que la relaciona, opinión de los personajes y futuro de la situación





## ANEXO 07

### TEST DE PRODUCTOS Y PERSONAS

Relacione los productos con su respectiva figura según sea su criterio de observación.

Conciliación



Arbitraje



Litigio



ANEXO 08

TEST DE VIÑETAS (CÓMICS)

INSTRUCCIONES: Complete las siguientes conversaciones de acuerdo a tu perspectiva.

¿Cómo te fue en el centro de conciliación?

**1**

¿Qué te parece su infraestructura?

**2**

¿Qué tal la forma de atender de sus trabajadores?

**3**

¿Qué tan confiable es el servicio de ese centro de conciliación?

**4**

¿Qué tan sensibles son sus trabajadores?

**4**

¿Qué tan corteses son sus trabajadores?

**5**





## TEST DE VIÑETAS (CÓMICS)

INSTRUCCIONES: Complete las siguientes conversaciones de acuerdo a tu perspectiva.

¿Cómo te fue en el centro de conciliación?



**1**

¿Qué te parece su infraestructura?



**2**

¿Qué tal la forma de atender de sus trabajadores?



**3**

¿Qué tan confiable es el servicio de ese centro de conciliación?



**4**

¿Qué tan sensibles son sus trabajadores?



**4**

¿Qué tan corteses son sus trabajadores?



**5**



R. Melo MUY

### TEST DE VIÑETAS

**INSTRUCCIONES:** Complete las siguientes conversaciones de acuerdo a su perspectiva, que a continuación presentamos.

Mmm... regular me han dicho que regrese el día de mañana

¿Cómo te fue en el centro de conciliación?

1

Me parece que debía renovar la porque esta en malas condiciones.

¿Qué te parece su infraestructura?

2

La verdad que me parece bastante mala. Creo q no están muy capacitados para ese puesto.

¿Qué tal la forma de atender de sus trabajadores?

3

Por lo que veo no me parece muy confiable; siempre me dicen que regrese otro día.

¿Qué tan confiable es el servicio de ese centro de conciliación?

4

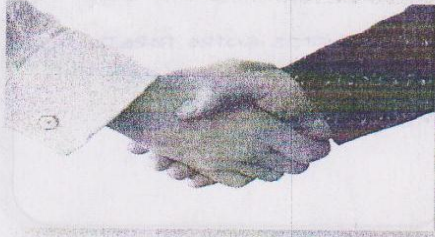
## ANEXO 09

### TEST DE INTERPRETACIÓN DE IMÁGENES

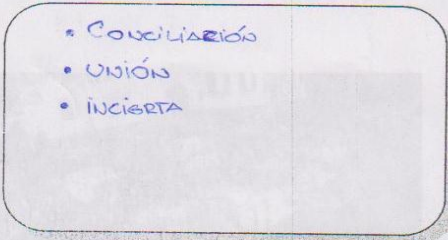
5

#### TEST DE INTERPRETACION DE IMÁGENES

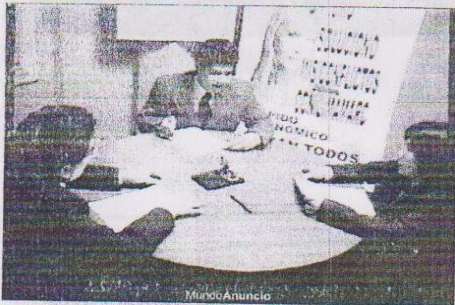
Describe e intérprete cada lámina que a continuación presentamos: tema con el que la relaciona, opinión de los personajes y futuro de la situación



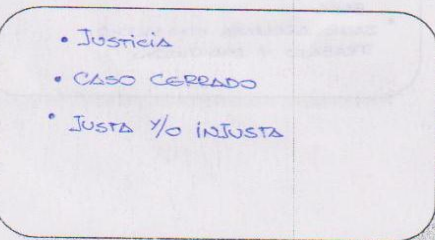
- TRATADO
- BUEN ACUERDO
- RESPETO



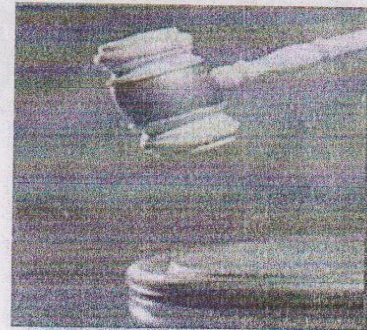
- CONCILIACIÓN
- UNIÓN
- INCERTA



- CHARLAS DE COMO SOLUCIONAR CONFLICTOS.
- ESCUCHANDO A LOS PERSONAS ENCARGADA DE DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA.
- BUSCAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA (POSITIVA) DE AMBAS PARTES.



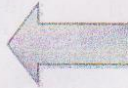
- Justicia
- CASO CERRADO
- Justa y/o injusta





- CONFLICTOS ENTRE PAREJA
- DESESPERACIÓN Y ENOJO
- CONCILIACIÓN,

- MARCHA TRATANDO QUE SE CUMPLAN SUS PETICIONES.
- MUCHA GENTE, ALGUNOS CON GRANDES BANDERAS
- LLEGAR A UN ACUERDO EL CUAL SE BENEFICEN TODOS.



- EL ABANDONO
- LA MADRE DEMUESTRA TRISTEZA AL ENCONTRARSE EN ESE ESTADO (SOLEDAO) PARA CREAR AL BEBE
- SALIR ADELANTE CON MUCHO TRABAJO Y DEDICACIÓN.

## PARAMETRO DE TEST DE INTERPRETACION DE IMÁGENES

### 1. UNIÓN

ETIQUETA	VALOR
Tratado	1
Respeto	2
Amistad	3
Paz	4

### 2. ICONO

ETIQUETA	VALOR
Conciliación	1
Unión	2
Asesoría	3

### 3. PERSONAS

ETIQUETA	VALOR
Diálogo	1

### 4. MAYETE

ETIQUETA	VALOR
Justicia	1
Orden	2

### 5. PAREJA

ETIQUETA	VALOR
Discusión	1
Sorpresa	2

6. GRUPO

ETIQUETA	VALOR
Huelga	1
Caos	2

7. MUJER

ETIQUETA	VALOR
Mujer protegida	1
Madre soltera	2
Mujer sin protección	3
Desalojo	4
Problemas económicos	5

## ANEXO 10

### TEST DE PRODUCTOS Y PERSONAS

14

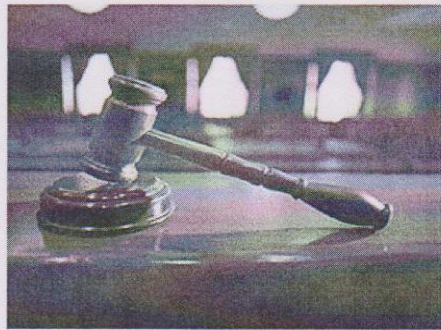
#### TEST DE PRODUCTOS Y PERSONAS

Relacione los productos con su respectiva figura según sea su criterio de observación.

**Conciliación**



**Arbitraje**



**Litigio**





## ANEXO 11

### TEST DE ASOCIACIÓN DE PALABRAS

#### Test N°1

**Instrucciones:** Rellene los espacios con la primera palabra que le viene a la mente.

Justicia : \_\_\_\_\_  
Conflicto : \_\_\_\_\_  
Incomprensión: \_\_\_\_\_  
Resolución : \_\_\_\_\_  
Negociación : \_\_\_\_\_  
Ganar : \_\_\_\_\_  
Conciliación : \_\_\_\_\_

#### Test N°2

**Instrucciones:** Complete la frase que se le expone a continuación:

1. Lo más importante de un centro de conciliación es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Los centros de conciliación de la ciudad de Piura son \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. Los centros de conciliación representan \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. En los centros de conciliación se ayuda a las personas a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. En los centros de conciliación se siente \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Los centros de conciliación sirven para \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Test N°3

**Instrucciones:** complete la historia que se presenta a continuación.

“Desde el sábado pasado se ha publicado en un sitio web los resultados de un estudio de abogados sobre los centros de conciliación en Piura. Varios abogados que son conciliadores que explicaron todo el proceso de conciliación y las diferencias existentes en el trato que les dan a sus clientes. Finalmente mostraron los resultados de un estudio del comportamiento de los consumidores. Un porcentaje considerable prefería el centro de conciliación \_\_\_\_\_, aunque era el cliente del centro de conciliación \_\_\_\_\_ por cuestiones de rapidez y precio. Para estos clientes el centro de conciliación es... (Continúe la historia)”

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ANEXO 12

### CUESTIONARIO

**DATOS PERSONALES:**

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Como vera se miden diferentes aspectos, los que usted debe responder marcando con un aspa en el casillero correspondiente.

<b>ESCALA</b>	
Totalmente de acuerdo	<b>TD</b>
De acuerdo	<b>DA</b>
Regular	<b>R</b>
Desacuerdo	<b>DS</b>
Totalmente en desacuerdo	<b>TDS</b>

<b>PERCEPCIÓN FÍSICA</b>	<b>TD</b>	<b>DA</b>	<b>R</b>	<b>DS</b>	<b>TDS</b>
1. Los equipos son suficientes, modernos y didácticos.					
2. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para el cometido de la acción.					
3. Los profesionales del centro de conciliación transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.					
4. Los materiales asociados con el servicio son atractivos a la vista.					
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>TD</b>	<b>DA</b>	<b>R</b>	<b>DS</b>	<b>TDS</b>
5. Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.					
6. Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción.					
7. El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y laboral.					
8. Los materiales y los equipos son utilizados de manera adecuada.					
9. Usted obtiene el servicio que esperaba.					
10. Las (os) técnicos demuestran capacidad técnica para el servicio del que usted es usuario(a)					
11. Las (os) técnicos demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas					
12. Las (os) técnicos demuestran flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades					

<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>TD</b>	<b>DA</b>	<b>R</b>	<b>DS</b>	<b>TDS</b>
13. Está satisfecho con el tiempo aguardado para la obtención del servicio.					
14. Obtuvo el servicio conforme a la fecha establecida.					
15. Las (os) técnicos demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio					
16. Si necesito resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuvo respuestas rápidas y adecuadas					
<b>SEGURIDAD</b>	<b>TD</b>	<b>DA</b>	<b>R</b>	<b>DS</b>	<b>TDS</b>
17. Las (os) técnicas demuestran amabilidad y buen trato					
18. Las (os) técnicos demuestran acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos					
19. Las (os) técnicos demuestran capacidad de organización del servicio					
20. Las (os) técnicos demuestran actitudes d igualdad de genero					
21. El comportamiento del personal técnico inspira confianza					
<b>EMPATÍA</b>	<b>TD</b>	<b>DA</b>	<b>R</b>	<b>DS</b>	<b>TDS</b>
22. El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios					
23. Usted piensa que el servicio demuestra defender sus intereses					
24. Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado					
25. Usted piensa que el servicio entiende sus necesidades específicas.					