

ARBICOP PERÚ

Centro de Estudios de Peritos, Árbitros, Conciliadores, Tasadores y Corredores

MALLA CURRICULAR VALIDADA

Conciliador Especializado en Resolución de Conflictos

Año de Elaboración: 2025

País: Perú

Versión: 1.0

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

1.1 Nombre del Programa

Conciliador Especializado en Resolución Amigable de Conflictos: Dominio en Conciliación Familiar, Laboral y Comercial conforme Ley 26872

1.2 Objetivo General

Formar conciliadores especializados con competencias certificadas para facilitar acuerdos mutuamente satisfactorios entre partes en conflicto, dominando técnicas avanzadas de comunicación no violenta, negociación integrativa y manejo de emociones, conforme Ley 26872 y normativa del Centro Nacional de Datos de Justicia (CENDOJ), generando actas ejecutables que reduzcan la carga judicial y contribuyan a la paz social y la productividad empresarial.

1.3 Parámetros del Programa

Público Objetivo	Profesionales de cualquier disciplina (Psicología, Abogacía, Administración, Trabajo Social, RR.HH., Educación) con mínimo 3 años de experiencia en entornos de conflicto, negociación o gestión de personas
Duración Total	140 horas académicas (8 semanas intensivas)
Modalidad	E-learning Asincrónico 24/7 + Laboratorio Virtual + Sesiones Sincrónicas 3 veces/semana
Máximo Participantes	25 participantes por cohorte (10 máximo en sesiones de simulación)

1.4 Perfil de Ingreso

- Título profesional o técnico de nivel superior en cualquier disciplina
- Mínimo 3 años de experiencia en entornos con manejo de conflictos, negociación o gestión de personas
- Habilidades de comunicación oral clara y escucha activa demostrable
- Empatía y orientación al servicio de personas en situaciones difíciles
- Conocimiento básico de procedimiento civil o laboral (o disposición a adquirirlo)
- Compromiso ético con la confidencialidad y neutralidad del conciliador

1.5 Perfil de Egreso

Al finalizar el programa, el participante será capaz de:

- Facilitar sesiones de conciliación que generen acuerdos mutuamente satisfactorios en conflictos complejos
- Manejar conflictos familiares complejos: pensión alimenticia, tenencia, régimen de visitas, separación de bienes
- Resolver disputas laborales: despidos, beneficios sociales, compensaciones, conflictos colectivos
- Conciliar conflictos comerciales: incumplimiento de contratos, deudas, disputas entre socios
- Redactar actas de conciliación válidas y ejecutables conforme CENDOJ
- Inscribirse como conciliador en centros de conciliación registrados ante CENDOJ
- Generar ingresos como conciliador certificado: S/ 3,500 – S/ 6,500 mensuales

1.6 Perfil del Docente Requerido

Competencias Técnicas	Conciliador activo registrado en centro CENDOJ; mínimo 8 años facilitando conciliaciones exitosas; dominio de Ley 26872 y técnicas de comunicación no violenta; formación en negociación de Harvard
Experiencia Laboral	Experiencia en conciliación familiar, laboral y comercial; casos de alta conflictividad resueltos; experiencia docente mínima 2 años en comunicación o resolución de conflictos
Habilidades Blandas	Empatía avanzada; comunicación no violenta; manejo de emociones intensas; escucha activa; paciencia; imparcialidad demostrada
Formación Académica	Título profesional; maestría o diplomado en Resolución de Conflictos, Mediación o Psicología Organizacional; certificación como conciliador extrajudicial
Actualización Continua	Capacitación anual en cambios normativos del MINJUSDH; participación en congresos de resolución alternativa de disputas; actualización en técnicas de mediación internacional

2. MALLA CURRICULAR DETALLADA

La malla curricular está estructurada en 6 módulos secuenciales que construyen progresivamente las competencias requeridas para ejercer como conciliador especializado conforme la normativa peruana.

MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y MARCO NORMATIVO PERUANO

Duración	14 horas (10 horas teóricas + 4 horas prácticas) Semanas 1-2
Objetivo	Comprender el marco legal de la conciliación extrajudicial en Perú, los tipos de conciliación, el rol del conciliador, el sistema de centros CENDOJ, y reconocer las oportunidades profesionales como facilitador certificado.
Temas	Ley 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial: definición, alcances, materias conciliables y no conciliables, requisito prejudicial Reglamento DS N° 014-2008-JUS: procedimiento, plazos, centros autorizados, registro de conciliadores

	Tipos de conciliación: extrajudicial (prejudicial y voluntaria), judicial, administrativa Centro Nacional de Datos de Justicia (CENDOJ): funciones, registro de conciliadores, centros autorizados, estadísticas Acta de conciliación: requisitos de validez, efectos de cosa juzgada, ejecutabilidad, nulidad Diferencia entre conciliación, mediación, arbitraje y negociación: cuándo usar cada mecanismo
Metodología	Clases expositivas con análisis de actas de conciliación reales: válidas vs. nulas Lectura colaborativa de Ley 26872 con casos prácticos Simulación del trámite de inscripción como conciliador en centro CENDOJ Debate: ¿cuándo derivar a arbitraje y cuándo insistir en conciliación? Análisis de estadísticas CENDOJ: materias más conciliadas y tasas de acuerdo
Evaluación	Quiz de comprensión: Ley 26872, tipos, CENDOJ, acta (30%) Análisis de 3 actas de conciliación reales: identificar vicios y fortalezas (40%) Elaboración de dossier de inscripción como conciliador en centro CENDOJ (30%)

Justificación Pedagógica

El conocimiento del marco normativo es la base de la práctica profesional del conciliador. Conciliadores que dominan la Ley 26872 garantizan a las partes que el acuerdo alcanzado tendrá validez legal y fuerza ejecutoria, elemento crítico para su aceptación. Este módulo también abre la perspectiva de mercado: el especialista comprende el volumen de conflictos conciliables en Perú.

MÓDULO 2: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y EMPATÍA EN CONTEXTOS DE CONFLICTO

Duración	18 horas (8 horas teóricas + 10 horas prácticas) Semanas 2-3
Objetivo	Dominar técnicas de escucha activa, comunicación no violenta y lectura emocional que permitan crear ambientes de confianza donde las partes se sientan escuchadas y abiertas al diálogo constructivo.
Temas	Escucha activa: técnicas de paráfrasis, reflejo de sentimientos, preguntas abiertas, silencio activo Comunicación No Violenta (CNV): modelo de Rosenberg; observación, sentimiento, necesidad, petición Lectura del lenguaje corporal: microexpresiones, postura, tono de voz, congruencia verbal-no verbal Gestión emocional en sala: reconocer y validar emociones sin perder neutralidad Preguntas transformadoras: tipos, formulación, efectos en la dinámica de conflicto Manejo de partes difíciles: agresividad pasiva, manipulación, bloqueos emocionales
Metodología	Clases teóricas con videoanálisis de comunicación efectiva vs. ineficaz en sesiones Role-plays de comunicación: práctica de escucha activa y CNV en parejas Taller: análisis de lenguaje corporal mediante videos de sesiones reales Ejercicio: gestión de emociones intensas con partes simuladas altamente conflictivas Retroalimentación personalizada de docente sobre desempeño comunicacional en cada role-play
Evaluación	Quiz de técnicas de comunicación y CNV (30%) Role-play evaluado 1: escucha activa y preguntas transformadoras (35%) Role-play evaluado 2: manejo de parte difícil con alta carga emocional (35%)

Justificación Pedagógica

La comunicación empática es el corazón de la conciliación exitosa. Conciliadores que dominan CNV crean ambientes donde las partes bajan la guardia y se abren al acuerdo. Esta competencia blanda no es innata; se desarrolla con práctica deliberada. El módulo garantiza que el especialista egresa con habilidades comunicacionales que multiplican su tasa de acuerdo.

MÓDULO 3: ANÁLISIS DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA

Duración	22 horas (10 horas teóricas + 12 horas prácticas) Semanas 3-4
Objetivo	Comprender las dinámicas profundas del conflicto, identificar intereses subyacentes más allá de posiciones declaradas, y aplicar técnicas de negociación integrativa que generen soluciones ganadoras para ambas partes.
Temas	Tipología de conflictos: interpersonales, organizacionales, estructurales, de valores Teoría de conflictos: etapas de escalada, ciclo del conflicto, puntos de intervención óptima Posiciones vs. intereses: herramienta ZOPA (Zona de Posible Acuerdo), BATNA/MAAN Negociación integrativa (Harvard): separar personas del problema, criterios objetivos, opciones de mutuo beneficio Técnicas de reencuadre: cambiar perspectiva, convertir posición en interés, identificar puntos comunes Generación de opciones creativas: brainstorming, lluvia de ideas sin evaluación, paquetes de solución Manejo de impasse: técnicas para desbloquear negociaciones estancadas
Metodología	Análisis de 15 casos reales: tipología, dinámica, intervención exitosa Ejercicio de ZOPA y BATNA con casos de negociación comercial y familiar Simulaciones de negociación integrativa con partes con intereses opuestos Taller: generación de opciones creativas en casos complejos Debate: ¿cuándo el conciliador sugiere opciones y cuándo solo facilita?
Evaluación	Quiz de teoría de conflictos y negociación integrativa (30%) Simulación de negociación 1: caso familiar con ZOPA y BATNA (35%) Simulación de negociación 2: caso comercial con generación de opciones creativas (35%)

Justificación Pedagógica

La comprensión profunda del conflicto permite al conciliador identificar soluciones que ninguna de las partes veía. Cuando el conciliador descubre el interés real detrás de la posición declarada, abre el espacio para acuerdos creativos y duraderos. Este módulo transforma al especialista de facilitador pasivo a catalizador activo de soluciones.

MÓDULO 4: CONCILIACIÓN POR ESPECIALIDAD (ELEGIR 2 DE 3)

Duración	36 horas (14 horas teóricas + 22 horas prácticas) Semanas 4-6
Objetivo	Dominar las particularidades técnicas, emocionales y normativas de la conciliación en 2 especialidades elegidas, desarrollando competencia profunda para conducir sesiones de alta complejidad con tasas de acuerdo superiores al promedio.
Temas	ESPECIALIDAD A - Conciliación Familiar: pensión alimenticia (criterios legales, cálculo), tenencia de hijos (interés superior del niño), régimen de visitas,

	separación de bienes, alimentos para mayores. Manejo de dinámicas familiares de alta tensión ESPECIALIDAD B – Conciliación Laboral: despidos nulos y arbitrarios, liquidación de beneficios sociales (CTS, gratificaciones, vacaciones), compensación por tiempo de servicio, conflictos colectivos, hostigamiento laboral ESPECIALIDAD C – Conciliación Comercial: incumplimiento de contratos de compraventa, deudas y obligaciones de pago, disputas entre socios, arrendamientos comerciales, daños y perjuicios entre empresas
Metodología	Laboratorio virtual de conciliación: sala de sesiones virtual con partes simuladas por actores Análisis de 30+ actas de conciliación reales por especialidad: estructuras, cláusulas, errores frecuentes Conducción de 5 sesiones de conciliación simuladas por especialidad elegida Invitados especiales: conciliadores expertos en cada especialidad comparten casos emblemáticos Taller de redacción de cláusulas específicas para cada tipo de acuerdo
Evaluación	Quiz sustantivo de la especialidad elegida (20%) Conducción de 2 sesiones completas de conciliación simuladas (50%) Redacción de acta de conciliación de caso complejo de la especialidad (30%)

Justificación Pedagógica

La especialización permite al conciliador dominar las particularidades normativas y emocionales de cada tipo de conflicto. Un conciliador familiar que conoce la normativa de alimentos y tenencia facilita acuerdos más rápidos y equitativos. Un conciliador laboral que conoce los beneficios sociales generan acuerdos justos que resisten impugnación. La especialización es el factor diferenciador en el mercado.

MÓDULO 5: ÉTICA, CONFIDENCIALIDAD Y REDACCIÓN DE ACTAS DE CONCILIACIÓN

Duración	16 horas (8 horas teóricas + 8 horas prácticas) Semana 7
Objetivo	Aplicar los principios éticos de la conciliación, garantizar la confidencialidad de las sesiones, y redactar actas de conciliación completas, válidas y ejecutables conforme los requisitos del CENDOJ.
Temas	Principios del conciliador: neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, buena fe, idoneidad Deber de confidencialidad: alcance, excepciones legales, consecuencias de violación Incompatibilidades del conciliador: conflictos de interés, relaciones con partes, prohibiciones Estructura del Acta de Conciliación conforme CENDOJ: partes, materia, acuerdo, firma, datos del conciliador Tipos de actas: con acuerdo total, con acuerdo parcial, sin acuerdo, inasistencia de parte Cláusulas de acuerdo: redacción precisa, obligaciones claras, plazos, medidas de garantía Errores frecuentes en actas: ambigüedad, falta de datos, incumplimiento formal Riesgos legales del conciliador: responsabilidad civil y penal por mala práctica
Metodología	Análisis de 20 actas reales: identificar errores de forma y fondo Taller de redacción: transformar acuerdo oral ambiguo en cláusulas claras y ejecutables Casos éticos: dilemas de neutralidad, presión de partes, conflictos de interés Ejercicio: diferentes tipos de actas según resultado de sesión Revisión por docente de actas redactadas con retroalimentación detallada
Evaluación	Quiz de ética, confidencialidad y estructura del acta (25%) Redacción de 5

actas de conciliación (total, parcial, sin acuerdo, inasistencia x 2) (50%) | Análisis de caso ético: ¿cómo debía actuar el conciliador? Fundamentar (25%)

Justificación Pedagógica

El acta de conciliación es el producto final del proceso y su validez legal determina la eficacia de todo el trabajo realizado. Un acta mal redactada es nula o inejecutable, destruyendo el acuerdo logrado. Este módulo garantiza que el especialista redacta actas técnicamente correctas y jurídicamente robustas, maximizando el valor de cada sesión conducida.

MÓDULO 6: PROYECTO FINAL INTEGRADOR

Duración	34 horas (2 horas teóricas + 32 horas prácticas) Semana 8
Objetivo	Demostrar dominio integral de la conciliación conduciendo 4 sesiones completas en las 2 especialidades elegidas, generando acuerdos y redactando actas válidas evaluadas por panel de conciliadores expertos activos.
Temas	Conducción de Sesión 1: caso complejo de Especialidad A elegida Conducción de Sesión 2: caso con impasse de Especialidad A Conducción de Sesión 3: caso de alta tensión emocional de Especialidad B Conducción de Sesión 4: caso integrado con elementos de ambas especialidades Redacción de 4 actas de conciliación de los casos conducidos Autoevaluación: análisis de desempeño comunicacional y facilitación en cada sesión Plan de carrera: inscripción en centro CENDOJ y estrategia de posicionamiento
Metodología	Trabajo autónomo de conducción de sesiones con mentoring del docente experto Retroalimentación detallada después de cada sesión conducida Panel evaluador compuesto por 2 conciliadores activos en centros CENDOJ Evaluación de actas por especialista en derecho civil / laboral invitado Sesión de cierre: planificación de inscripción en centro de conciliación
Evaluación	Sesión 1 + Acta: facilitación, acuerdo logrado, acta ejecutable (25%) Sesión 2 + Acta: manejo del impasse, creatividad en solución (25%) Sesión 3 + Acta: gestión emocional en alta tensión (25%) Sesión 4 + Acta: integración de competencias (25%)

Justificación Pedagógica

El proyecto final es la prueba de competencia real del conciliador. Conducir 4 sesiones con partes simuladas por actores con perfiles complejos garantiza que el especialista egresa con práctica equivalente a sus primeros casos reales. La evaluación por conciliadores activos certifica estándares de la práctica profesional, no solo del programa académico.

3. PROYECTO FINAL INTEGRADOR

3.1 Descripción del Proyecto

Denominación: "Conducción de 4 Sesiones de Conciliación con Redacción de Actas Ejecutables"

Cada participante conduce 4 sesiones de conciliación hipotéticas (con partes simuladas) en sus 2 especialidades elegidas: 2 casos por especialidad, con diferentes niveles de complejidad y tipos de resultado (acuerdo total,

acuerdo parcial, impasse). Redacta acta de cada sesión conforme CENDOJ. Evaluación por panel de 2 conciliadores activos.

Elementos del Proyecto:

- Preparación: revisión del expediente, planificación de etapas, identificación de intereses probables
- Apertura de sesión: presentación, reglas, creación de ambiente de confianza
- Exploración: escucha activa, preguntas transformadoras, identificación de intereses reales
- Negociación: generación de opciones, ZOPA, reencuadre, manejo de impasse
- Acuerdo y cierre: redacción de cláusulas claras, firma, explicación de ejecutabilidad
- Acta formal: estructura CENDOJ, cláusulas ejecutables, datos completos

3.2 Criterios de Evaluación

Criterio	Descripción
Apertura y Ambiente de Confianza	Creó condiciones para el diálogo; presentación clara; reglas establecidas; neutralidad demostrada
Escucha Activa y Empatía	Paráfrasis precisa; reflejo de sentimientos; preguntas abiertas; validación emocional sin parcialidad
Identificación de Intereses Reales	Descubrió necesidades subyacentes más allá de posiciones declaradas; reencuadre efectivo
Generación de Acuerdo	Facilitó opciones creativas; ZOPA identificada; acuerdo mutuamente satisfactorio logrado
Manejo de Situaciones Difíciles	Gestionó emociones intensas, impasse y partes difíciles sin perder neutralidad
Acta de Conciliación	Estructura CENDOJ completa; cláusulas claras, ejecutables y sin ambigüedades; datos formales correctos

3.3 Ponderación Final

Componente	Ponderación
Módulo 1: Fundamentos y Marco Normativo	8%
Módulo 2: Comunicación y Empatía	12%
Módulo 3: Análisis y Negociación Integrativa	15%
Módulo 4: Conciliación por Especialidad	20%
Módulo 5: Ética y Redacción de Actas	10%
PROYECTO FINAL INTEGRADOR	35%
CALIFICACIÓN FINAL	100%

4. ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS Y METODOLOGÍA GENERAL

4.1 Metodología de Enseñanza

- Aprendizaje experiencial: simulaciones con partes interpretadas por actores con perfiles complejos
- Laboratorio virtual de conciliación: sala de sesiones virtual inmersiva
- Aprendizaje reflexivo: videograbación y autoanálisis de cada sesión conducida
- Aprendizaje colaborativo: equipos de observación que retroalimentan al conciliador en práctica
- Mentoring ejecutivo: asesoría individual por conciliador experto activo
- Webinars con expertos: conciliadores de alto volumen de casos compartiendo experiencias

4.2 Sistema de Evaluación General

- Evaluación continua: quizzes y role-plays en cada módulo con retroalimentación inmediata
- Evaluación de desempeño: conducción de sesiones observadas y valoradas cualitativamente
- Evaluación de proyecto final: rúbrica integral por panel de conciliadores expertos activos
- Evaluación de satisfacción: retroalimentación del programa para mejora continua

4.3 Recursos Tecnológicos Requeridos

- Plataforma LMS: Campus Virtual ARBICOP 24/7
- Sala virtual de conciliación: entorno inmersivo con roles de partes y observadores
- Biblioteca de actas: 200+ actas reales anonimizadas por tipo de conflicto
- Videoconferencia con grabación: análisis de desempeño en sesiones conducidas
- Bases normativas: Ley 26872, Reglamento DS 014-2008-JUS, directrices CENDOJ

5. MARCO NORMATIVO Y REFERENCIAS

5.1 Normativa Peruana Relevante

- Ley N° 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial: normativa central del proceso
- Decreto Supremo N° 014-2008-JUS: Reglamento de la Ley de Conciliación
- Código Civil peruano: alimentos, tenencia, separación de bienes (derecho familiar)
- Ley N° 29497 – Nueva Ley Procesal del Trabajo: beneficios sociales y conflictos laborales
- Código de Protección al Consumidor: conflictos comerciales entre empresas y consumidores
- Directrices MINJUSDH sobre centros de conciliación y formación de conciliadores

5.2 Referencias de Aprendizaje

- MINJUSDH (www.minjusdh.gob.pe): CENDOJ, estadísticas, centros autorizados
- Convención de Harvard: método de negociación por principios
- Marshall Rosenberg: Comunicación No Violenta, técnicas de escucha y empatía
- Revista Peruana de Derecho de Familia: jurisprudencia en materia familiar
- SUNAFIL: estadísticas de conflictos laborales y protocolos de conciliación

6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Semana	Módulo	Horas	Entregables
Semana 1-2	Módulo 1: Fundamentos y Marco Normativo	14	Quiz, Actas reales
Semana 2-3	Módulo 2: Comunicación y Empatía	18	Role-plays, CNV
Semana 3-4	Módulo 3: Análisis y Negociación Integrativa	22	Simulaciones ZOPA
Semana 4-6	Módulo 4: Especialidad (x2)	36	5 sesiones/especialidad
Semana 7	Módulo 5: Ética y Redacción de Actas	16	5 actas completas
Semana 8	Módulo 6: Proyecto Final	34	4 sesiones + actas
TOTAL		140 horas	Certificado CENDOJ

7. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

7.1 Acreditación y Validación

El programa se alinea con los requisitos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) para la formación de conciliadores extrajudiciales y el CENDOJ. Los egresados obtienen diploma de ARBICOP Perú como respaldo para inscripción en centros de conciliación registrados ante CENDOJ en todo el Perú.

7.2 Demanda Laboral

La conciliación extrajudicial es requisito prejudicial en materias civiles y de familia, generando demanda permanente de conciliadores certificados. Las empresas recurren crecientemente a la conciliación para resolver conflictos laborales y comerciales sin litigio. El ingreso mensual del conciliador certificado oscila entre S/ 3,500 y S/ 6,500, con alta variabilidad por volumen de casos.

7.3 Actualización Continua

El programa incluye actualización semestral de contenidos para alinear con cambios en la Ley 26872, nuevas directrices del MINJUSDH y cambios en el Código Civil y laboral. Los docentes reciben capacitación anual en nuevas técnicas de mediación y conciliación de estándares internacionales.