



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DEL CONCILIADOR  
EXTRAJUDICIAL DESDE LA PERSPECTIVA MULTICULTURAL  
DE LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR  
ALEJANDRA ROSA PALACIOS BANCHERO**

**ASESOR  
DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS  
LIMA – PERÚ  
2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
MAESTRÍA EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DEL CONCILIADOR  
EXTRAJUDICIAL DESDE LA PERSPECTIVA MULTICULTURAL DE  
LIMA METROPOLITANA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**PRESENTADO POR:  
ALEJANDRA ROSA PALACIOS BANCHERO**

**ASESORA:  
MG. DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**Lima, Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

*A mis hijos: José Luis, José Alejandro y María Cristina*

*Fuerza y motor de mis logros.*

*A mis hermanos: Juan Carlos, Rossana y Silvana*

*Por su amor, confianza y apoyo incondicional.*

*A mis nietos: Gianna, Ivanna, José Luis y Maximiliano*

*Por el privilegio de tenerlos cercar y mostrarme su confianza.*

*A Román, María Alejandra y María José*

*Aunque lejos, siempre estarán en mi pensamiento.*

## **Agradecimiento**

Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y en especial a la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Métodos Alternativos, por las facilidades que brindaron a este proyecto.

A los conciliadores extrajudiciales que participaron en este estudio con entusiasmo y esperanza.

A los profesores de la UPC que colaboraron como expertos.

A la Mg. Delia Muñoz, mi asesora, por su motivación y confianza.

A Claudia Gutiérrez Jara, Gabriela Álvarez Cisneros, a mis sobrinos, por su apoyo incondicional y orientación desinteresada.

A la Dra. Aurea Alcalde Wosan, colega, amiga, hermana por su aliento, apoyo y gran capacidad para compartir.

## Resumen

Se trata de un estudio descriptivo, de muestreo intencional de expertos, cuyo objetivo es la exploración de las competencias de naturaleza cognitiva, socioemocional, cultural y de resiliencia en conciliadores extrajudiciales, con amplia experiencia en la labor conciliatoria. La muestra está constituida por 14 conciliadores extrajudiciales de Lima Metropolitana, acreditados ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya edad promedio es de 54 años y su labor en la práctica conciliatoria supera los 15 años, dentro de un marco multicultural. Los instrumentos de evaluación utilizados son: Test de Zulliger (1942) -Test de manchas de tinta- trabajado a través del Método del Sistema Comprensivo/SC (adaptado por: Mattlar, 1990/ Zdunic, 2008). Test proyectivo con propiedades psicométricas. Inventario de Competencias Culturales de Castro (2012). Auto-Reporte. Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (1993). Auto-Reporte. Los resultados revelan la relación existente entre las características del grupo estudiado y las competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia, necesarias para el desempeño eficiente en un medio multicultural, difícil y complejo, como es Lima Metropolitana.

***Palabras Clave:*** Multiculturalidad, Conciliadores Extrajudiciales, Competencias Cognitivas y Socioemocionales, Competencias Culturales, Competencias de Resiliencia.

## **Abstract**

### **Analysis of The Extrajudicial Conciliator Competences from the Multicultural Perspective of Metropolitan Lima**

Descriptive study, of intentional sampling of experts, which objective is the exploration of cognitive, socio-emotional, cultural and resilience competences in extrajudicial conciliators with extensive experience in the conciliatory practice. The sample consists of 14 extrajudicial conciliators from Metropolitan Lima, accredited by the Ministry of Justice and Human Rights, whose average age is 54 years old and their work in conciliatory practice exceeds 15 years, within a multicultural framework. The assessment instruments used are: Zulliger test (1942) - a inkblot test, worked through the Comprehensive System Method / SC (adapted by: Mattlar, 1990/ Zdunic, 2008). Projective test with psychometric properties. The Castro (2012) Cultural Competencies Inventory -Self-Report- and the Walling & Young (1993) Resilience Scale -Self-Report-. The results reveal the existing relationship between the characteristics of the group studied and the cognitive, socio-emotional, cultural and resilience competences necessary for efficient performance in a multicultural, difficult and complex environment, such as Metropolitan Lima.

**Key Words:** Multiculturalism, Extrajudicial Conciliators, Cognitive and Socioemotional Competences, Cultural Competences, Resilience Competences.

## Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Capítulo 1 .....	1
Introducción e Información General.....	1
1.1. Bases teóricas .....	2
1.2. Definición de términos básicos.....	8
1.3. Antecedentes de la investigación.....	10
1.4. Variables y definición operacional .....	14
1.4.1. Dimensiones cognitivas y socioemocionales .....	14
1.4.2. Dimensiones Culturales .....	19
1.4.3. Dimensiones de resiliencia .....	19
1.5. Planteamiento del Problema .....	20
1.6. Objetivo de la Investigación .....	23
Capítulo 2 .....	24
Método de Estudio.....	24
2.1. Diseño metodológico.....	24
2.2. Composición de la muestra .....	25
2.3. Procedimiento .....	26
2.4. Aspectos éticos.....	27
2.5. Limitaciones .....	28
2.6. Instrumentos.....	28
2.6.1. El Z Test o Test de las Manchas de Tinta de Zulliger (1942). .....	29
2.6.2. Inventario de Competencias Culturales de Castro (2012).....	31
2.6.3. Escala de Resiliencia (RS) de Wagnild & Young (1993) .....	32
2.6.4. Ficha de Datos Personales .....	32
Capítulo 3 .....	33
Resultados del Estudio.....	33



3.1. Competencias Cognitivas y Socioemocionales.....	33
3.1.1. Control y Tolerancia al Estrés. Recursos .....	34
3.1.2. Ideación. Pensamiento.....	36
3.1.3. Procesamiento de la Información. ....	37
3.1.4. Mediación Cognitiva. ....	38
3.1.5. Afectos. Estado Emocional.....	38
3.1.6. Autopercepción. Concepto de Si Mismo .....	39
3.1.7. Percepción Interpersonal y Relaciones .....	40
3.2. Competencias Culturales .....	42
3.3. Competencias de Resiliencia.....	43
Capítulo 4 .....	44
Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.....	44
4.1. Discusión.....	44
4.2. Conclusiones. ....	50
4.3. Recomendaciones.....	51
Referencias .....	52
Anexo 1: Consentimiento Informado .....	64
Anexo 2: Ficha de Datos Personales .....	65
Anexo 3: Inventario de Competencias Culturales .....	66
Anexo 4: Adaptación del ICC a Contexto Peruano.....	67
Anexo 5: Escala de Resiliencia .....	69
Anexo 6: Instructivo Z Test.....	70
Anexo 7: Formatos Z Test.....	71
Anexo 8: Ejemplos de Respuestas de Participantes de la Muestra al Z Test .....	72

## Índice de Tablas

Tabla 1. Experticia en Conciliación .....	26
Tabla 2. Control y Tolerancia al Estrés .....	35
Tabla 3. Ideación .....	36
Tabla 4. Procesamiento de la Información .....	37
Tabla 5. Mediación Cognitiva .....	38
Tabla 6. Afectos.....	39
Tabla 7. Autopercepción.....	40
Tabla 8. Percepción Interpersonal y Relaciones.....	41
Tabla 9. Competencia Cultural.....	42
Tabla 10. Competencia de Resiliencia .....	43

## Capítulo 1

### Introducción e Información General

Han transcurrido más de 20 años de haberse instaurado la Conciliación Extrajudicial en el Perú, como un acceso alternativo a la justicia -rápido y económico- dentro del marco de materias conciliables. Se han publicado críticas, se han formulado propuestas y se ha reflexionado sobre sus virtudes, beneficios, limitaciones y calidad del servicio, ente otros. Sin embargo, aún persiste la necesidad de explorar y conocer las competencias personales que un conciliador debe poseer y/o desarrollar para ejercer su labor con asertividad, eficiencia y eficacia; especialmente en un contexto multicultural, complejo y confuso como es la ciudad de Lima Metropolitana.

En un análisis del documento sobre competencias culturales, promocionadas por la UNESCO (2013, citado en Universidad Nacional de Colombia [UNAL] 2017), se concluye que, en un contexto multicultural, la persona -en este caso el servidor u operador público- debe enfrentar el desafío diario que implica movilizar recursos cognitivos, socioemocionales, culturales y de resiliencia, para intentar comprender e interactuar asertivamente con personas en contextos donde los valores, las tradiciones y las costumbres son diferentes a las propias, respetar las diferencias y promover un diálogo intercultural, a la vez que se persigue la eficiencia y el éxito en la labor.

Lima Metropolitana, ciudad multicultural, requiere de sus conciliadores extrajudiciales -además de la adecuada capacitación en técnicas, procedimientos y principios éticos- que no solo desarrollen y/o refuercen habilidades, destrezas personales, necesarias para el ejercicio de la labor conciliatoria, sino que también reconozcan y respeten la diversidad, el derecho y la salud mental de los interesados, de modo tal que otorguen valor y prestigio a la institución y promuevan la cultura de paz, en el usuario y la población en general.

Es indispensable, por lo tanto, acceder al conocimiento del perfil de competencias personales de conciliadores extrajudiciales con más de 8 años de experiencia, desempeñándose en Lima Metropolitana y así precisar las competencias cognitivas,

socioemocionales, culturales y de resiliencia que requiere este operador, para un desempeño asertivo en un contexto multicultural. Es preciso, además, disponer de estudios rigurosos que permitan diseñar políticas públicas con bases científicas y ajustadas a la realidad local, regional y nacional.

La importancia del estudio reside en la elaboración de un perfil de competencias personales que sirva de referencia para el diseño de estrategias y programas asociados a la orientación, formación, capacitación, y selección -específicamente en la política de Conciliación Extrajudicial- ajustada a la realidad local y nacional; considerando que este profesional se desempeña en un contexto complejo, multicultural, de más de diez millones de personas en Lima Metropolitana.

Es un estudio viable por su diseño descriptivo, que explora las características de una muestra seleccionada por conveniencia, compuesta por personas expertas en conciliación extrajudicial. Existe cantidad suficiente de centros de conciliación y de centros de formación de conciliadores y conciliadores extrajudiciales, distribuidos en toda la ciudad de Lima, lo que facilita la realización del estudio.

Los instrumentos empleados, son válidos, confiables y útiles para la evaluación de las competencias que se pretende explorar.

## **1.1. Bases teóricas**

La globalización del mundo contemporáneo -en los últimos años- ha incrementado los flujos migratorios nacionales e internacionales a nivel mundial, facilitados por los avances de la tecnología, especialmente en lo referente a comunicaciones y transporte. Esto ha generado nuevos retos y desafíos, a través del establecimiento de interacciones entre personas de diferentes contextos culturales, forjando así, espacios multiculturales y la difusión de ideas, costumbres y valores (Comisión Económica para América Latina, Naciones Unidas [CEPAL-ONU] 2002).

Si bien la globalización ha favorecido el forjamiento del contacto, la integración y el intercambio en espacios multiculturales, también ha originado situaciones de confusión, malestar, rechazo y conflictos producto de la confrontación entre actores con diferentes sistemas de valores, creencias y costumbres, lengua, inclusive. Situación que hoy se hace más evidente y se difunde con más rapidez, gracias al fácil acceso de la población, a la tecnología

de comunicaciones -telefonía celular, internet, redes sociales-, que facilitan la retroalimentación cultural porque permite -a residentes nativos y residentes migrantes- mantener contacto con sus orígenes, a la vez que permite la formación de comunidades y redes sociales para la protección o rechazo/discriminación de aquel o aquellos que son diferentes: sean migrantes del interior del país o migrantes extranjeros. (CEPAL, 2002).

Lima Metropolitana, cien por ciento urbana, eje político, económico y cultural del Perú, es la región cosmopolita más poblada: incluye “43 distritos de la Provincia de Lima y 7 distritos de la Provincia Constitucional del Callao”. Acoge a “10 millones 314 mil 494 habitantes”; cifra que ha superado el 33% de la población nacional –“31 Millones 237 Mil 385, población total al 2017” (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018, párr. 1, 7-11).

La población de Lima Metropolitana es multicultural. En la “Encuesta Nacional de Hogares”- INEI 2017- se reporta que el “75% de habitantes de Lima Metropolitana son migrantes de primera y segunda generación”. “Un sondeo realizado por la encuestadora Vox Populi en el 2017, señala que el “59% de residentes en Lima nacieron en la Capital, el 39.1% son migrantes de otras ciudades del interior del país y aproximadamente el 1% proviene del extranjero” (El 39.1% de los residentes de Lima no nacieron en la Capital, 18 de enero, 2017, párr. 1). La Superintendencia Nacional de Migraciones reporta que desde el año 2004, hasta el año 2015, “el número de extranjeros que llegó a trabajar al país de manera temporal o como residentes, se incrementó en casi 800%” (*Extranjeros en Perú: 6.728 personas llegaron a trabajar en 2015*, 17 de julio, 2015, párr. 1 y 3).

En el transcurso de los años, esta cifra ha ido en aumento; especialmente con el ingreso de refugiados venezolanos al país, que se calcula será más de un millón a fines del 2019 (Alayo, 22 de noviembre del 2018); situación que genera respuestas ambivalentes en la población: solidaridad y rechazo.

El ciudadano de la Capital limeña no sólo se enfrenta a la realidad de una sociedad multicultural cargada de prejuicios, desconfianza e inconformidad. Habitantes de la metrópoli opinan que la población limeña está conformada por una mezcla de culturas y dicen algunos que “no se sienten limeños”, pues las distintas culturas y modos de pensar los une o los contraponen: puede unirlos la solidaridad, pero también los puede desunir el “ser diferente”, los prejuicios, los estereotipos. (*Los limeños según Ipsos-Apoyo son creativos, lisurientos y se*

*sienten inseguros en la ciudad*, 2013). “No son pocos los días en que existir en Lima es una prueba de resistencia emocional.” dice el psicólogo clínico y psicoterapeuta, Emilio Lafferranderie (Wiener, 2017, párr. 2).

Lima ‘es una ciudad violenta en la que sus habitantes vuelcan su neurosis en medio de bocinazos e insultos’ dice el psicólogo social y docente de la PUCP Yamamoto... Caracteriza al limeño la ‘interacción callejera faltosa y la falta total de sentido de comunidad y de respeto’... Asegura Yamamoto, que lo que esta urbe necesita a gritos ya no es sólo educación, sino una auténtica terapia psicosocial. (García, 2018, párr. 2 y 3)

Hay un deterioro progresivo de las relaciones interpersonales: prima la intransigencia, la discriminación, el irrespeto, la violencia, la indefensión. Esta situación se presenta como riesgo permanente en lo relativo a la generación de conflictos de diferente índole y de difícil solución. Las partes en conflicto mantienen sus posiciones y entrampan las soluciones, no sólo debido a las diferencias personales, intereses, emociones, sino también a la cultura, valores, costumbres, ideologías y prejuicios; constituyendo conductas de riesgo que pueden provocar confrontación y violencia; siendo deber del Estado su atención y prevención.

El Ministerio de Cultura (2018) reconoce que el Perú es un país multicultural y que, a través del tiempo, las interacciones sociales se han caracterizado por el conflicto, la incompreensión, la discriminación y las relaciones asimétricas de dominancia política y económica, y esto ha provocado fisuras muy grandes que han ocasionado la exclusión y hasta aislamiento de pueblos y grupos culturales. Hoy, el Estado peruano promueve el diálogo intercultural: un diálogo inclusivo, colaborativo, creativo. Se compromete a crear y diseñar políticas que reconozcan y valoren la diversidad cultural y los derechos igualitarios, sin discriminación y sin la renuncia a las propias costumbres y valores de los pobladores, con el objeto de asentar los cimientos para la construcción de “una ciudadanía intercultural”; esto es, una población que respete la diversidad cultural, que se conozca y resuelva sus diferencias a través del diálogo, se valore y enriquezca mutuamente para contribuir con el consenso social (Ministerio de Cultura, 2018).

Debido a las diversas modalidades y naturaleza de los trabajos -en un contexto multicultural- las personas deben enfrentar el desafío diario de movilizar recursos cognitivos, emocionales, culturales y de resiliencia, para intentar comprender e interactuar con personas en contextos donde prevalecen diferentes valores, tradiciones y costumbres, respetar diferencias y buscar el éxito en su labor cotidiana, dice la UNESCO (2013, citado en UNAL, 2017).

La Conciliación Extrajudicial -dentro de la administración de justicia- es un mecanismo alternativo rápido y económico. Facilita a las partes enfrentadas, la búsqueda de una solución consensuada, “con la asistencia de un tercero neutral -conciliador extrajudicial- en un Centro de Conciliación público o privado” (Decreto Legislativo 1070, Artículo N°5, 2008).

En el Perú, los operadores del sistema conciliatorio son: Conciliadores Extrajudiciales, Capacitadores de los centros de formación y capacitación, Centros de Conciliación Extrajudicial y Centros de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tiene a su cargo los Registros Nacionales por operador, dentro del sistema conciliatorio. (Decreto Legislativo N°1070, Artículo N°19-A, 2008)

El Conciliador extrajudicial: “Es la persona capacitada en técnicas de negociación y en mecanismos alternativos de solución de conflictos, acreditado ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y adscrito a un Centro de Conciliación” (Decreto Legislativo N°1070, Artículo 20, 2008).

Se han cumplido 20 años de la introducción de la Conciliación Extrajudicial en el Perú (Ley N°26872, 13 de noviembre, 1997). Desde entonces, se ha producido: la formación de conciliadores de diferentes disciplinas y especialidades, la creación de Centros de Conciliación y de Capacitación, la publicación de artículos y estudios sobre la conciliación en el Perú -especialmente sobre temas que versan sobre materias conciliables, procedimientos, técnicas, métodos y principios éticos-. Asimismo, se han escrito numerosos artículos en pro y en contra de la Conciliación Extrajudicial, y la Ley y su reglamento han sufrido varias modificaciones.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos hoy considera la Conciliación Extrajudicial como:

Un mecanismo diferente y efectivo de solucionar problemas y conflictos, basado en el diálogo, la creatividad y la búsqueda de soluciones satisfactorias entre las partes; a la vez que se promueve y trabaja por la consecución de una Cultura de Paz en el país. (MINJUS Pe, 2016, p. 6)

Dos estudios realizados en el Perú reportan la satisfacción de los usuarios al utilizar la conciliación extrajudicial como medio para solucionar sus controversias: el estudio de Opie (2003) en Lima y el de Maldonado (2016) en el distrito de San Antonio, Huarochirí, Lima.

La “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021” en el Perú, está orientada hacia la mejoría de la actuación del Estado en la atención ciudadana y la dotación de bienes y servicios públicos. “Un Estado moderno es aquel que está orientado al ciudadano, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto, transparente y que rinde cuentas” (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM Pe], 2018, p. 19-20).

A través de políticas públicas, el Estado deberá dotar de herramientas prácticas dirigidas hacia la mejor gestión de servicios a la población que garanticen los derechos y se respete la diversidad (Ministerio de Cultura, 2015). El interés se centra, por lo tanto, en servicios oportunos, de calidad, que resuelvan o ayuden a resolver conflictos y que generen - en el ciudadano- confianza en los servicios, a la vez que se promociona la cultura de paz en la población; pues las acciones e inacciones de los servidores y operadores públicos impactan en el ciudadano y en el producto final de las entidades prestadoras del servicio (Ministerio del Interior y Justicia de Colombia, 2010).

El progreso integral de los países -en la actualidad- está asociado a la promoción de un nuevo paradigma sobre la administración de justicia, que trasciende la búsqueda de una cultura de paz a nivel mundial. Propuesta por Wexler & Winnick (1980), la “Justicia Terapéutica” surge como una corriente multidisciplinaria destinada a la aplicación conjunta del Derecho y la Salud Mental.

“La Justicia Terapéutica busca un derecho más humanos” dice Osuna (2018, párr. 4). Wexler (s.f.) considera el Derecho como “una fuerza social” que origina comportamientos y



consecuencias “terapéuticas y antiterapéuticas” que impactan en la salud y la calidad de vida de las personas. Pretende identificar aquellos efectos deseables (terapéuticos) y no deseables (antiterapéuticos), derivados de la aplicación de la justicia, de los procedimientos y de la actuación de los operadores de justicia -jueces, árbitros, conciliadores, mediadores, fiscales, abogados- con la incorporación en este proceso, de las ciencias de la conducta, las teorías sociales y el conocimiento científico, a objeto de humanizar la aplicación del Derecho, ‘-centrando su atención en la promoción de la salud y la calidad de vida de las personas que impacta. (Wexler & Winick, 1996 citado en Ramírez, 2015).

Un servicio de administración de justicia -Conciliación Extrajudicial en este caso- orientada hacia la consecución de una “justicia terapéutica”, se caracterizará por servidores y operadores que acepten la complejidad y respeten los derechos de todas las personas y que, valiéndose de la “terapia” del diálogo y las técnicas y procedimientos para una búsqueda creativa y consensuada de soluciones, enmiende los ánimos antes indispuestos y creados al amparo del conflicto; promueva no solo una cultura de paz, sino también de derecho, bienestar y salud psicológica en las partes, proyectándose con su actuación, a la ciudadanía en general. De allí la importancia de las competencias personales del conciliador extrajudicial.

En el mundo moderno y complejo de hoy, se habla de competencias profesionales. Los expertos coinciden que en la eficacia y eficiencia, así como el éxito para la ejecución de una labor, están comprometidas una combinación de conocimientos, actitudes, valores y habilidades -competencias- “que se pueden desarrollar a través de la experiencia, la educación y/o capacitación” (Palacios, 2002). Por tanto, es posible desarrollar no solo competencias metodológicas o técnicas; se pueden desarrollar también competencias personales, profesionales y de desarrollo personal, a través de experiencias, de cursos y talleres de formación, capacitación, prácticas supervisadas, o -de manera más novedosa o actualizada- técnicas de simulación con actores o la asistencia de un coach -entrenador personal o de grupo- para el aprendizaje y/o desarrollo de habilidades específicas, así como talleres o cursos virtuales o de educación a distancia y tecnología aplicada a la capacitación o andragogía.

De igual manera, la literatura destaca la importancia de la capacitación continua en las instituciones, para el desarrollo, refuerzo, actualización de competencias personales y

profesionales que promueven el desarrollo personal y profesional, a la vez que se procura un valor agregado a las instituciones u organizaciones.

## **1.2. Definición de términos básicos**

### **- *Salud Mental:***

“Bienestar biopsicosocial y espiritual, en que la persona es consciente de sus propias capacidades, capaz de enfrentar las tensiones o estrés normales de la vida, de trabajar de forma productiva y fructífera y contribuir a su comunidad” (OMS, Salud Mental, 2013/2018).

Dentro de un contexto multicultural, la salud mental: “es la integración armónica e interna de los diversos componentes cognitivos, afectivos y conductuales tanto propios como del entorno” (Aneas, 2015, p. 5). El inadecuado balance de estos componentes crea inadaptación y puede generar desórdenes psíquicos que se manifestarían como: baja autoestima, autoimagen negativa, baja moral, aislamiento social, insatisfacción general, etc. (Taft, 1977 citado en Aneas 2015). De igual modo, el estrés y frustración causado por el irrespeto y la discriminación, puede manifestarse en hostilidad, agresividad y violencia (Torbionm, 1982 citado en Aneas 2015).

### **- *Cultura de Paz:***

La Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU, 1999 citado en el portal Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Pe [MIMP Pe s.f.) conciben a la Cultura de Paz como:

Valores, ideas, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, a la dignidad del ser humano y a la naturaleza, y que ponen en primer plano los derechos humanos, la igualdad entre hombres y mujeres, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión a la democracia y a los principios de libertad, justicia, respeto, solidaridad y tolerancia (MIMP Pe, párr. 2).

- ***Competencias laborales:***

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTEFOR citado en Organización Internacional del Trabajo OIT, 2012) define las competencias laborales como “la capacidad cierta, real y demostrada,” que comprende actitudes y destrezas o habilidades personales y la capacidad para ejecutar tareas.

La Resolución Ministerial N°0180 -2016-JUS, Artículo IX, inciso (c), (MINJUS Pe, 2016), hace referencia a las competencias como el conjunto integrado de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos -reales y demostrables- coherentes con una actividad laboral específica, evidenciable a través del desempeño y el logro eficaz y eficiente; así como la satisfacción en el trabajador y en la institución u organización en la que labora.

- ***Competencias Cognitivas y Socioemocionales:***

La UNESCO (2013 citado en UNAL, 2017) incluye como competencias cognitivas y socioemocionales relevantes en contextos multiculturales las siguientes: “Observación, escucha, evaluación, análisis, interpretación, relacionamiento (incluyendo autonomía personal), adaptabilidad (incluyendo resiliencia emocional), habilidad para no ser prejuicioso, manejo de estrés, metacomunicación... y resolución creativa a los problemas” (p. 17).

En este estudio, las competencias cognitivas y socioemocionales se definen como: “manera característica de la persona de percibir el mundo, relacionarse con otros, resolver problemas, modular sus emociones, gestionar el estrés y afrontar los desafíos de la vida” (Davis, 2001 citado en Rose 2000, p. 3).

- ***Competencias Culturales:***

Comprende un complejo conjunto de capacidades, actitudes, valores, creencias, que permiten al individuo hablar y actuar apropiadamente en un contexto diferente al propio, con principios éticos y consideración a los derechos humanos.

La UNESCO (2013, citada en UNAL, 2017), define competencias culturales como la capacidad suficiente -habilidad, conocimiento o entrenamiento- que permita una actuación acertada en palabras o acciones, en un contexto particular. “Incluye componentes cognitivos -conocimiento-, funcionales -aplicación de conocimiento-, personales -comportamiento- y éticos -principios que guíen el comportamiento- en un contexto multicultural” (p. 16).

Para Solano (2012), -autor del instrumento empleado en este estudio- las competencias culturales: “son características de personalidad básica, que se ajustan a situaciones típicas en la relación intercultural” (p. 112).

- ***Competencias de Resiliencia:***

Se puede definir la competencia de Resiliencia como la “habilidad para enfrentar la adversidad, superarla y responder positivamente a pesar del infortunio, aprender de la experiencia e inclusive ser transformado por ella, proyectándose positivamente hacia el futuro” (Grotberg, 1995, citado en Palacios, 2015).

Wagnild & Young (1993, citados en Castilla et al, 2016, p. 122) -autores del instrumento utilizado en este estudio- conciben la resiliencia como: “una característica de la personalidad que modera el efecto negativo del estrés y promueve la adaptación. Implica fuerza emocional, valentía y adaptabilidad”.

- ***Diálogo Intercultural***

El diálogo intercultural, dice la UNESCO (2013, citado en UNAL, 2017), es la disposición de cuestionar convicciones bien afianzadas -basadas en valores y creencias- y movilizar recursos que comprenden la razón, la emoción y la creatividad, para encontrar un mutuo entendimiento y coincidencias. El proceso requiere del conocimiento, comprensión e interacción flexible, abierta y respetuosa, a distintas perspectivas entre personas y grupos de contextos y representación diferentes.

### **1.3. Antecedentes de la investigación**

Latinoamérica ha adoptado dos mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC): Mediación Extrajudicial en Argentina, Ecuador, Chile, México y Conciliación Extrajudicial en Colombia, Honduras, Perú y Bolivia (“*Mediación y Conciliación*”, 2017).

Conceptualmente existen diferencias entre la Mediación Extrajudicial y la Conciliación Extrajudicial. En la Conciliación Extrajudicial, el conciliador puede proponer soluciones, el mediador no puede o no debe hacerlo. El tema ha sido ampliamente debatido, pues en la praxis, el mediador también propone soluciones cuando el caso lo requiere. La tendencia

actual es tratarlos como sinónimos del mismo proceso (“*Mediación y Conciliación*”, 2017). En este estudio, se aplica el mismo tratamiento.

Fundamentándose en la literatura y la experiencia empírica, Lujan et al. (2015) propone el “Modelo Interactivo Integrado de la Mediación”. Lo concibe como una interacción activa entre elementos que accionan entre sí, cambian, se reforman, se convierten y se cimentan durante el proceso de mediación. En esta interacción integrada, las características personales del mediador juegan un papel decisivo en el resultado del proceso de mediación y determinan su eficiencia o ineficiencia.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el Manual de Mediación de 1998, hace referencia a las cualidades personales y profesionales del mediador. Indica que son características psicológicas que, si la persona no las posee, puede irse adquiriendo con el tiempo, a través de la práctica. Distingue las siguientes: (a) Personales: empatía (habilidad para ponerse en el lugar del otro), intereses de las partes (habilidad para indagar sobre las percepciones e intereses del otro). (b) Profesionales: imparcialidad, neutralidad, profesionalidad, confidencialidad.

Honeyman (1993, citado en Palacios, 2002) refiere que “si se quiere buscar requisitos en personas que se dediquen a la resolución de conflictos, debe hacerse, fundamentalmente, en la habilidad de la persona para desempeñar este rol” (p. 11).

Bernal (1998, citado en Novel, 2005), señala las características personales que debe poseer un buen mediador: “originalidad, actitud conciliatoria, autocontrol, sentido del humor y espontaneidad” (p.3).

Amaya (2017, pp. 10-13), hace una revisión de la literatura sobre el perfil del mediador/a eficaz y cita la opinión de expertos:

- Landsberger (1960): el mediador eficaz debe presentar: “objetividad, perspicacia psicológica, experiencia, ingenio, capacidad para generar confianza, habilidades intelectuales” (p.10-11).
- Guillén & León (2005): las habilidades personales de un mediador eficaz son: “poder, autoridad, dominio de la comunicación verbal y no verbal, habilidades sociales, capacidad de trabajo general, experiencia, objetividad, sentido del humor, recursos intercambiables... inteligencia, conocimiento sobre la problemática a tratar, capacidad para nuevas ideas” (p. 11).

- Peña (2014): el mediador/a debe desarrollar habilidades de “inteligencia emocional: Competencias Personales (conciencia de sí mismo, manejo de las emociones, autorregulación, motivo de logro) y Competencias Sociales (empatía y habilidades sociales)”. Asimismo, “habilidades de estilo creativo, de escucha activa, de asertividad, de comunicación verbal y no verbal”. (p. 13)

Introduciendo un enfoque novedoso, Bowling & Hoffman (2003 citado en Collins, 2015) en el trabajo, “Aportando para la Sala”, resaltan la importancia de las cualidades personales del mediador y el impacto de éstas en el proceso de resolución de conflictos - “impactan más que las técnicas y procedimientos”, expresan los autores-.

Interesada en este nuevo enfoque, Collins (2015) en su blog “*Profitable Resolutions*” reporta las siguientes, como las cualidades personales más valoradas para el proceso de resolución de conflictos:

Empatía, pensamiento multivalente, autenticidad, inteligencia emocional y control de impulsos, presencia o involucramiento, neutralidad, intuición, valoración de lo que traen las partes, arte o intuición, talento, curiosidad. Menciona, además: sabiduría, optimismo, sentido del humor, creatividad, resiliencia, honrar la historia del conflicto, capacidad para aprovechar la energía de la controversia. (párr. 4-13).

El Manual Básico del Conciliador Extrajudicial (MINJUS Pe. Escuela Nacional de Conciliadores [ENCE] 2015) no hace referencia al perfil del conciliador. En su contenido toca temas sobre aspectos legales, técnicas y procedimientos y principios éticos.

A pesar del notable interés y preocupación por parte de capacitadores y expertos en el tema, las autoridades responsables del diseño y aplicación de cursos de formación y capacitación de conciliación en los ámbitos público y privado, no se ha dado la debida importancia a las características personales, en la formación y ejercicio de la conciliación. Se observa más bien un énfasis en las técnicas y procedimientos de comunicación y de resolución de conflictos, principios éticos como confiabilidad, imparcialidad, neutralidad, igualdad y la mención de algunas pocas características personales afines al tema (Ponce, 2008).

Palacios (2002) a través del estudio riguroso de una muestra de 126 conciliadores extrajudiciales acreditados, empleando instrumentos de auto-reporte -inteligencia cognitiva, inteligencia emocional, habilidades sociales, estilos de manejo de conflictos- reporta el siguiente perfil personal del Conciliador de Lima Metropolitana:

Inteligencia promedio, capacidad mental adecuada, facilidad para el aprendizaje y rápida adaptación. Perseverantes, con buen juicio y moral alta. Inteligencia emocional bien desarrollada. Capacidad adaptativa mayor a lo esperado, flexibles, hábiles para resolver problemas. Apropiado manejo del estrés y habilidad para el control de emociones e impulsos. Autoestima y conocimiento de sí mismo adecuados. Habilidad para actuar con asertividad en diferentes contextos sociales. Estilo preferentemente negociador en situaciones de conflicto e interés por preservar la relación ... Conciliadores extrajudiciales con estas características son personas mentalmente saludables, que funcionan bien y a las que se les puede predecir eficacia y éxito en su labor conciliatoria (p. 12-13).

Asimismo, el estudio reporta que el éxito y la eficacia de la labor dependen de las competencias -capacidades, habilidades, destrezas y características personales- que van desarrollándose gracias a experiencias de vida, capacitación, orientación y métodos de autoayuda y que se van perfeccionando con la práctica. (Palacios, 2002, p. 12). Dato que también distingue la OIT en el “Manual del Mediador” (1998).

Asimismo, Palacios (2002) en su estudio, destaca el rol del psicólogo profesional en la evaluación psicológica del conciliador y su contribución en el “desarrollo de las habilidades que se encuentren disminuidas o que se requieran para la labor eficaz y exitosa” (p. 12).

Arias, Infantes & Cevallos (2016) analizan las características personales -personalidad, inteligencia emocional y estilos de afrontamiento- de 26 varones, de 36 años como edad promedio, operadores de conciliación acreditados, en centros de conciliación extrajudicial de la ciudad de Arequipa. Las conclusiones del estudio reportan:

Personalidad tipo sanguíneo, nivel de inteligencia emocional superior y estilo de afrontamiento caracterizado por la confrontación, la aceptación de la responsabilidad y el distanciamiento. Concluyen que el perfil es favorable para la resolución de conflictos, pero sugieren mayor capacitación en técnicas que favorezcan el proceso de conciliación (p. 31).

La Resolución Ministerial N°0180-2016-JUS (MINSJUS Pe, 2016) regula el “diseño, organización, promoción, difusión, desarrollo y actualización de los cursos de formación de conciliadores extrajudiciales”, para la formación y capacitación en conocimientos básicos y de especialidad, así como “el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes para un desempeño eficaz y eficiente de la función conciliatoria”.

Establece un “Perfil de Entrada” -preselección de aspirantes a conciliadores extrajudiciales, previo a la formación- basada en una evaluación psicométrica a cargo de un “psicólogo organizacional o especialista en recursos humanos o selección de personal”; y el “Perfil del Egresado” referidas a las competencias adquiridas durante el curso: conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos del conciliador extrajudicial y que se evidencia en el desempeño eficaz y eficiente que satisfaga al participante y a la institución u organización. Señala asimismo que, dentro de los temas de formación y capacitación se desarrollará y/o reforzará el respeto a la diversidad, la asertividad, la creatividad, el conocimiento de sí mismo, una autoestima sólida, tolerancia y control de emociones, empatía y la creación de un ambiente de confianza (Resolución Ministerial MINJUS PE, 26 de julio, 2016, Anexos 5A y 5B).

#### **1.4. Variables y definición operacional**

**1.4.1. Dimensiones cognitivas y socioemocionales** o áreas de funcionamiento de la personalidad. Siete áreas -tres cognitivas y cuatro socioemocionales- evaluadas a través del Zulliger Test (1942), versión Sistema Comprensivo (adaptación: Mattalar,1990/ Zdunick, 2008)

##### **Dimensiones Cognitivas:**



**(1) Procesamiento de la Información:** Informa sobre el nivel intelectual, la motivación para captar y comprender la información disponible, la capacidad potencial para realizar análisis y síntesis de la información. **Variables:**

Relacionadas al estilo de respuesta:

- Apertura al campo estimular: **Lambda (L)**
- Estilo Vivencial: Introversivo ( $M > \text{SumPond}C$ ); Extratensivo ( $M < \text{SumPond}C$ ); Ambigüo ( $M = \text{SumPond}C$ ); **Estilos Evitativos (L alto + M: SumPondC).**

Relacionadas a la motivación o el esfuerzo y el interés por realizar la tarea.

- Motivación: **Zf;**
- Grado de esfuerzo ante la tarea: **W: D : Dd.**
- Interés por realizar la tarea: **ZSum**

Potencial intelectual: **DQ+**

Relacionadas a la calidad y la eficiencia del procesamiento.

- Ajuste entre aspiraciones y recursos: **W:M**
- Perseveración (falta de agilidad cognitiva): **PSV.**
- Limitaciones para el manejo de la información: **DQv.**

**(2) Mediación Cognitiva:** Indaga sobre uso -adecuado o no- del criterio de la realidad y la calidad del ajuste perceptivo, que determina la eficacia práctica de las conductas para adecuar el funcionamiento -con mayor o menor precisión- a las exigencias reales de las situaciones. **Variables:**

Relacionadas a la adecuación perceptiva. Medida en que la actividad de mediación produce o no respuestas apropiadas a la situación.

- Calidad Formal Adecuada Ampliada **XA%**
- Calidad Formal Adecuada Ampliada: **WDA%**

Relacionadas con lo convencional.

- Ajuste a lo convencional. Forma Convencional: **X+ %**
- Percepción individualista, menos convencional: **Xu %**
- Adaptación a las normas: **P**
- Distorsión perceptiva. Alejamiento de lo convencional: **X- %**
- Actitudes oposicionistas. Distorsión relacionada a los afectos: **S-**

(3) **Ideación. Pensamiento.** Informa sobre el uso del pensamiento en el desempeño concreto. Centro de la actividad psicológica donde se desarrollan decisiones y comportamientos deliberados. **Variables:**

Orientación o estilos de respuestas y toma de decisiones: **EB y L**

Relacionadas a la Flexibilidad del pensamiento:

- Índice de Flexibilidad del Pensamiento: **a:p**
- Estilo de Respuesta Rígido: **EBPer**

Pensamiento autónomo o dependiente: **Ma:Mp**

Relacionadas a predisposición o actitudes mentales que afectan o no la formulación o implementación de los conceptos.

- Pensamiento pesimista: **MOR**
- Pensamiento Perfeccionista: **OBS**
- Pensamiento Hipervigilante: **HVI**

Relacionadas a la existencia o no de actividad mental estimulada por experiencias de demanda.

- Provenientes de estados de necesidad: **FM**
- Provenientes de experiencias externas o estrés: **m**
- Provenientes de ambas: **FM+m**

Mecanismo defensivo de intelectualización: **2AB+(Art+Ay)**

Relacionados al Pensamiento libre o no de peculiaridades o errores de juicio.

- Pensamiento peculiar o perturbado: **M –**
- Pensamiento desajustado: **SumaBruta 6**
- Pensamiento disociado, ilógico, lábil o insustancial: **CCEE crítico N2**
- Dificultades de control ideacional: **MQsin.**

#### **Dimensiones Socioemocionales:**

(4) **Control y Tolerancia al Estrés.** Indaga sobre el estilo de respuesta de la persona, los recursos con los que cuenta y la posibilidades de utilizarlos de manera adaptativa. Su capacidad para mantenerse organizado y orientado ante las demandas de una situación. **Variables:**

Productividad: **R**

Simplificación intelectual ante situaciones afectivas: **L**

Relacionado al estilos o hábito de respuestas de la persona: **EB**

- Estilo Introversivo: **M>SumPondC**
- Estilo Extratensivo: **M<SumPondC**
- Estilo Ambiguo: **M=SumPondC**

Recursos disponibles para tomar decisiones y llevarlas a la práctica: **EA**

Demandas estimulares actuales que presionan a la persona: **es y Adj.es**

Estímulos, ideas o afectos internos sin control voluntario que pueden o no afectar el funcionamiento de la persona: **eb**

Dificultad para tolerar tensiones: **Cont. Bl, Ex, Fi.**

(5) *Afectos*: Da cuenta del papel de las emociones en la organización y funcionamiento psicológico de la persona. **Variables:**

Relacionada al papel de los afectos en el estilo de respuesta y la toma de decisiones

- Estilo Vivencial y Lambda: **EB y L**
- Flexibilidad o no en la toma de decisiones: **EBPer**

Relacionadas con la presencia o no de experiencia inusual de malestar:

- Experiencia base: **eb**
- Presencia de angustia o malestar emocional **FM+m:C'<SumSH.**

Modulación de la descarga o expresión emocional: **FC:CF+C**

Relacionadas con la supresión o contención de las emociones: **SumC': SumPondC**

Relacionadas a la búsqueda de independencia y autoafirmación: **S**

Relacionadas a la complejidad psicológica de la persona: **Complj. y Complj/R**

- Alto nivel de malestar emocional: **Complj. SH**
- Presencia de estrés situacional: **Complj. m e Y**
- Incertidumbre, confusión o ambivalencia entorno a los sentimientos: **Complj. Col-SH**

Estilo de contacto emocional personal: **CP**

(6) *Autopercepción*. Conceptos y actitudes -descripciones y valoraciones- que la persona ha ido elaborando sobre sí mismo con el objeto de obtener un

autoconocimiento y una autovaloración más o menos desarrollados y más o menos ajustados a la realidad. **Variables:**

Interés centrado en sí mismo o en los demás:

- Centrado en sí mismo y en los demás: **3r+(2) /R.**
- Centrado en sí mismo: **I. Ego.**

Capacidad introspectiva: **FD** y **V**

Preocupación psicosomática. Contenidos Anatomía y Radiografía: Cont. **An + Xy**

Actitud pesimista: **MOR**

Percepción realista de sí mismo: **H: (H)+Hd+(Hd)**

### ***(7) Percepción y Conducta Interpersonal.***

Estilo de comportamiento en las relaciones interpersonales. Brinda información sobre la capacidad para las relaciones interpersonales y el interés (positivo o no) que los otros le despiertan. Permite realizar inferencias sobre sus necesidades, actitudes, prejuicios, estilos de respuesta, frente a las personas con las que debe interactuar. **Variables:**

Relacionado a la percepción y características de las relaciones interpersonales:

- Creencia sobre las relaciones las interacciones con otras personas: **COP:AG**
- Comportamientos interpersonales y su efectividad: **GHR: PHR**

Relacionado al interés por las personas:

- Interés por las personas: **HCont.**
- Interés y percepción realista de sí mismo y de los demás. **H pura**

Relacionado al rol o actitud que asume la persona en sus interacciones con otros:

- Rol activo vs. pasivo: **a: p**
- Rasgos de dependencia: **Fd**

Aislamiento social: **I. Aislam.**

Relacionadas a aspectos cualitativos de las respuestas:

- Calidad de las interacciones y capacidad empática: **Niveles MOA**
- Agresividad en las interacciones con otros: **Respuestas Agresivas**

**1.4.2. Dimensiones Culturales:** Características de personalidad que permiten relacionarse con personas en contextos diferentes al propio. Evaluadas a través del Inventario de Competencias Culturales de Solano (2012).

**Dimensiones:**

- (1) ***Apertura a experiencias nuevas:*** flexible y abierto a nuevas experiencias. Característica indispensable para una adaptación exitosa en contextos multiculturales.
- (2) ***Autonomía e independencia:*** Toma de decisiones con independencia. Tolerancia a la complejidad (minorías raciales, étnicas, culturales, etc.).
- (3) ***Aceptación de la diversidad cultural y flexibilidad.*** Habilidad para la adaptación a un contexto cultural complejo.
- (4) ***Vínculos y empatía:*** Sociabilidad, entendimiento, empatía, flexibilidad, paciencia.
- (5) ***Estabilidad emocional, resiliencia:*** (Interpretación inversa) Emocionalmente estable, resiliencia ante el estrés originado por el contexto multicultural. Fortalezas: perseverancia y persistencia.

**1.4.3. Dimensiones de resiliencia:** Características de la personalidad que permite enfrentar y superar el estrés y motivar la adaptación. Evaluadas a través de la Escala de Resiliencia (RS) de Wagnild & Young (1993).

**Dimensiones:**

- (1) ***Confianza y sentirse bien solo:*** Creer en sí mismo y en sus competencias y posibilidades.
- (2) ***Perseverancia:*** Persistencia, autodisciplina y fuerte deseo de logro.
- (3) ***Ecuanimidad:*** Serenidad ante la adversidad, mientras modera sus actitudes. Indica una perspectiva balanceada de su vida y sus experiencias.
- (4) ***Aceptación de uno mismo:*** Aceptarse a sí mismo tal como es, con sus fortalezas y debilidades.

## 1.5. Planteamiento del Problema

Desde la implementación de la Conciliación Extrajudicial en el Perú, se han publicado críticas, se han formulado propuestas y se ha reflexionado sobre sus virtudes, beneficios, limitaciones y calidad del servicio, entre otros.

En el 2008, la Ley de Conciliación Extrajudicial, Ley N°26872 y su Reglamento, sufrieron modificaciones, con el objetivo de actualizar las normas y hacerlas más eficaces y eficientes y útiles en su aplicación (Decreto Legislativo N°1070, 28 de junio, 2008).

Ponce (2008), dentro de las reflexiones presentadas en Lima, durante el Seminario Internacional “Acceso a la Justicia: Nuevas perspectivas desde el Ministerio de Justicia”, refiere que en Latinoamérica no ha sido usual evaluar las prácticas conciliatorias o mediadoras; luego afirma que es esencial que el Perú y países en los que se haya implementado la conciliación o mediación extrajudicial, formulen perfiles que estipulen -además de conocimientos teóricos y prácticos y principios éticos- “las habilidades y destrezas personales, psicológicas y cognitivas necesarias para ejercer la función conciliadora” (p. 16).

La evaluación de competencias -según la literatura- es un proceso complicado, que demanda como prerequisite, definir un perfil ocupacional estructurado que precise los conocimientos, habilidades, capacidades, características y conductas individuales y sociales que requiere una persona para desempeñarse en un determinado cargo o función.

La Oficina SERVIR de la PCM (2016) indica que uno de los métodos para obtener el perfil de competencias laborales consiste en recabar información a través de expertos; esto es, servidores u operadores -conciliadores extrajudiciales, en este caso- con amplia experiencia y conocimiento técnico.

Bowling & Hoffmann (2003, en Collins, 2015) -expertos en mediación- advierten que ciertas características personales del mediador/conciliador, “impactan en el proceso de solución del conflicto” (par. 3) y que estas características -o competencias personales- determinan el éxito o fracaso de la labor conciliatoria.

Palacios -autora de este estudio- publicó en el año 2002, una Aproximación al Perfil Psicológico del Conciliador Extrajudicial de Lima Metropolitana. Durante estos años la Capital ha crecido en territorio y aumentado la población, considerablemente -con una mayoría de migrantes del interior del país y del extranjero-; urbanizándose mayormente en zonas de alto riesgo, viviendas precarias, edificaciones multifamiliares, vías de comunicación

y servicios insuficientes, y sin la debida proyección y control; originando inseguridad y conflictos de diversa índole.

Lima crece sin orden ni planificación... En las últimas décadas ha crecido explosivamente debido al aumento natural de la población, pero también al centralismo del país y a la inmigración -nacional e internacional- que no se detiene, dicen los expertos (Ccoillo, 2018, párr. 2).

Hoy Lima es una ciudad multicultural, ambigua, compleja. En este contexto, el conciliador extrajudicial debe enfrentar el desafío diario de movilizar recursos cognitivos, socioemocionales, culturales y de resiliencia -alcanzados por la UNESCO (2013, citado en UNAL, 2017)- que le permitan percibir la complejidad y multiculturalidad en el planteamiento del conflicto, comprender y respetar la diversidad y los derechos de las partes, conduciendo el proceso conciliatorio con asertividad y eficiencia. Asimismo, durante este proceso, deberá procurar que las personas en conflicto comprendan y respeten las diferencias y derechos de su contraparte y con su actuación, promueva el diálogo intercultural, la cultura de paz, el derecho y la salud mental en las personas.

La Ley de Conciliación y su Reglamento en el Perú, define las competencias técnicas, procedimentales y actitudinales que debe desarrollar o adquirir el conciliador extrajudicial, a través de los cursos de formación y capacitación.

Si bien es recomendable evaluar ciertas características personales que permitan al postulante un desempeño conveniente, durante su formación, la OIT (1998), otras instituciones y la literatura, señalan que estas características pueden desarrollarse a través del tiempo, la capacitación y la práctica.

En el 2016 se establecieron: "Lineamientos para el diseño, organización, promoción, difusión y actualización de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y de Especialización en Familia" (Resolución Ministerial N°0029-2009-JUS, 26 de julio del 2016).

En la Resolución se hace referencia a un "Perfil de Entrada" (Anexo A5) y un "Perfil del Egresado" (Anexo A6). En el "Perfil de Entrada" se detallan una serie de características personales que el postulante a conciliador extrajudicial deberá poseer, antes de realizar el

curso de formación: “aptitudes intelectuales, factores de personalidad y habilidades personales”. El “Perfil del Egresado” lo constituyen técnicas y procedimientos aprendidas durante el curso y características comunicacionales y actitudinales y principios éticos que orientan el desempeño.

La Guía Metodológica de Elaboración de Puestos (PCM PE -SERVIR, 2017), indica que las competencias para la preparación de un perfil de competencias personales - características personales- deben ser evaluadas o identificadas a través de la observación, entrevistas, evaluaciones psicológicas o información proporcionada por expertos en el campo.

Se desconoce las referencias de estudio empírico de respaldo para los perfiles arriba mencionados; sin embargo, es necesario su análisis para establecer aspectos positivos y negativos y/o ajustes en su aplicación, especialmente cuando ésta se realiza en contextos culturalmente diversos; reconociendo con ello, la característica de multiculturalidad que tiene la Nación.

Considerando el contexto multicultural y complejo en el que se desempeña el conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana, hace falta ahora, explorar empíricamente, en conciliadores expertos, el perfil de competencias personales ajustadas a la realidad en la que deberá ejercer tan valiosa labor.

Con este planteamiento, surge las siguiente pregunta de exploración:

¿El análisis de las competencias personales de la muestra estudiada -conciliadores extrajudiciales activos, con amplia experiencia y sólido conocimiento técnico- ha proporcionado información suficiente para obtener el perfil de competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia ajustado a la realidad de un contexto multicultural y complejo como es Lima Metropolitana?

De este planteamiento se desprenden los siguientes:

1. ¿Existe compatibilidad entre el Perfil Psicológico que actualmente presentan los Conciliadores Extrajudiciales de Lima Metropolitana -integrantes de esta muestra- y el Perfil Psicológico planteado hace 16 años, luego de una investigación ad-hoc, realizada por Palacios (2002)?



2. ¿Presenta el conciliador extrajudicial experimentado -participantes de esta muestra- características personales compatibles con las reportadas por Bowling & Hoffman (2003) y Collins (2015) como las características personales que más impactan en el proceso de resolución de conflictos?

### **1.6. Objetivo de la Investigación**

El objetivo del presente estudio es explorar - el perfil de competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia en conciliadores extrajudiciales, sujetos de la presente evaluación- acreditados ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con 8 a 10 años o más en el ejercicio de la labor conciliatoria, en Lima Metropolitana.

#### ***Objetivos Específicos***

- a) Competencias Cognitivas y Socioemocionales
- b) Competencias Culturales
- c) Competencias de Resiliencia

## Capítulo 2

### Método de Estudio

#### 2.1. Diseño metodológico

Estudio no experimental, descriptivo, de muestreo no probabilístico de conveniencia o intencional con el objeto de obtener información sobre las características personales - cognitivo, socioemocionales, culturales y de resiliencia- comunes en un grupo de conciliadores extrajudiciales expertos en la práctica conciliatoria, ajustado a la realidad y al contexto. Esto es, utilizar información proporcionada por expertos con vasta experiencia y competencia en un cargo o profesión. (Oficina de Autoridad Nacional de Servicio Civil [SERVIR, PCM], 2016).

Para determinar la experticia de los participantes de este estudio, se elaboró una hoja de datos personales en el que se incluyó formación, acreditación, años de práctica conciliatoria, especializaciones, capacitaciones (Anexo 2).

Según los entendidos, el número de participantes requerido para este tipo de estudio puede ser pequeño -en este caso, 14 participantes- y la información es válida para la elaboración de un perfil de competencias personales.

En consecuencia, los siguientes fueron los criterios utilizados para seleccionar la muestra: sujetos Conciliadores Extrajudiciales, acreditados ante el Ministerio de Justicia, con un mínimo de 8 años de experiencia y más de 10 en la labor conciliatoria, ejerciendo en la ciudad de Lima Metropolitana.

De acuerdo a la literatura, es útil y válido contar con la competitividad de un psicólogo profesional y utilizar Tests psicológicos -válidos, confiables y adaptados al contexto- para obtener información sobre competencias personales, al elaborar un perfil profesional (Levi-Leboyer, 1997 en Alcalá et al., 2003; PCM PE - SERVIR, 2017).

En este estudio, para obtener la información sobre competencias cognitivas, socio-emocionales, culturales y de resiliencia, se evaluó de manera individual, a 14 conciliadores extrajudiciales expertos, utilizando tres instrumentos psicológicos válidos, confiables y adaptados en el Perú: un test proyectivo o “test de atribución de estímulos”, según la

clasificación actualizada de Bernstein (2007), con propiedades psicométricas y amplia información sobre diferentes áreas del funcionamiento de la personalidad -Test de Zulliger SC- y dos cuestionarios de auto-reporte o de “auto-reporte” sobre competencias culturales y de resiliencia -Inventario de Competencias Culturales de Castro y Escala de Resiliencia de Wagnild & Young-. Instrumentos administrados, calificados e interpretados por un psicólogo profesional, colegiado y habilitado.

## **2.2. Composición de la muestra**

Seis varones, ocho mujeres.

Edad Promedio: 54 años.

Escolaridad: Educación superior universitaria.

Años de Experiencia: 15 años como promedio.

La muestra está compuesta por 14 conciliadores extrajudiciales acreditados, según las exigencias de la Ley de Conciliación y su Reglamento (MINJUS Pe, 2016), y a los requisitos exigidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú, con un promedio de más de 15 años de práctica conciliatoria en centros de conciliación -públicos y/o privados- en la ciudad de Lima Metropolitana. 78.5% de los participantes recibieron capacitación, en los diferentes Centros de Formación de Conciliadores Extrajudiciales que funcionan en la ciudad de Lima y 21.4% se formaron en el extranjero.

El 85.7% de los participantes están también acreditados como capacitador/a por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para la formación básica de conciliadores y para especialidad y capacitación continua. El 92% tiene una o más especialidades en Conciliación (Familia, Salud, Laboral), así como formación en otros métodos alternativos de resolución de conflictos (mediación, arbitraje). El 71% ha recibido capacitación continua en diferentes temas relacionados a la conciliación y mediación en una institución nacional y 62.2% en el extranjero. Tres de los participantes tienen Maestría relacionada a la solución de conflictos, dos formados en el extranjero y uno en el Perú.

**Tabla 1. Experticia en Conciliación**

		<b>f</b>	<b>%</b>
Formado en Institución:	Nacional	11	<b>79%</b>
	Extranjero	3	<b>21%</b>
Acreditado en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:		14	<b>100%</b>
Acreditado como capacitador/a en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para la formación de conciliadores, especialidad y capacitación continua.		12	<b>86%</b>
Capacitadores acreditados por el Ministerio de Justicia para cursos de formación y capacitación para especialidad y capacitación continua		12	<b>86%</b>
ESPECIALIDAD (Familia, Salud, Laboral, Otros)		13	<b>92%</b>
Capacitación continua (diversos temas), cursos, talleres, seminarios, prácticas en:	Nacional	10	<b>71%</b>
	Extranjero	9	<b>64%</b>

**Nota:** Información proporcionada por los participantes en frecuencias y porcentajes (elaboración propia).

### **2.3. Procedimiento**

- El director del Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres emite comunicación a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para informar sobre la investigación en curso y presentar a la investigadora. Se recibe respuesta favorable, ofreciendo colaboración para la ejecución del proyecto.
- Se ubicó a conciliadores extrajudiciales que estuvieran realizando práctica conciliatoria en un centro de conciliación de Lima Metropolitana.
- Se seleccionó a aquellos que tuvieran más de 8 años de práctica conciliatoria.
- Se efectuó reunión -previa cita- con conciliadores extrajudiciales experimentados, con más de 8 años de experiencia conciliatoria y disponibilidad de tiempo para formar parte del estudio.
- Los participantes firmaron el Consentimiento Informado (Anexo 1). Se entregó copia a los participantes.
- Se distribuyeron y aplicaron los auto-reportes: Inventario de Competencias Culturales de Castro y Escala de Resiliencia de Wagnild & Young y la Ficha de Datos, vía presencial y vía correo electrónico. Se procedió a utilizar el correo electrónico para la

aplicación de los auto-reportes para comodidad de los participantes, quienes manifestaron problemas de disponibilidad de tiempo. Algunos resolvieron los auto-reportes de manera presencial y otros enviaron los resultados vía correo electrónico.

- Se aplicó el Test de las Manchas de Tinta de Zulliger -Evaluación de la Personalidad- en forma presencial y de manera individual, utilizando el Método estandarizado del Sistema Comprensivo. Tiempo de examen aproximado: 15 a 20 minutos.
- Se codificaron las respuestas al Test de las Manchas de Tinta de Zulliger, utilizando el “Lenguaje del Sistema Comprensivo” (traducción del texto de la respuesta a códigos sistematizados); estos códigos se organizaron y procesaron en forma manual. Los resultados se compararon con lo esperado en la normativa internacional, de adultos no pacientes, para ser interpretados de acuerdo al procedimiento del Sistema Comprensivo.
- Los resultados de los auto-reportes (Competencias Culturales y Resiliencia), se trabajaron utilizando frecuencias y porcentajes.
- Por último, se procedió a procesar los datos utilizando medias y porcentajes para describir las características personales -cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia- comunes, halladas en la muestra.

#### **2.4. Aspectos éticos**

- la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, fue formalmente informada sobre esta investigación, a través de la Dirección del Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres.
- Todos los integrantes del grupo de estudio participaron de manera voluntaria. Se les planteó la oportunidad de retirarse, si así lo creían conveniente.
- A los participantes se les informó sobre el objetivo y procedimientos de la investigación. Asimismo, se les instruyó sobre los Tests psicológicos en lo referente a sus características, tarea a realizar, objetivo y destino de sus resultados.
- Se dio garantías suficientes de confidencialidad y anonimato. Para ello se asignó un número de identificación a cada participante.

- Los participantes firmaron un Consentimiento Informado (Anexo 1) autorizando el uso de los resultados para investigación y publicación, conservando el anonimato. Se entregó copia de este documento, a cada participante.
- Se facilitó a los conciliadores, el número de teléfono y correo electrónico de la investigadora, para consultas e información.
- Las pruebas psicológicas fueron administradas, calificadas e interpretadas por la autora, Licenciada en Psicología, colegiada (CPsP 0360) y habilitada para el ejercicio profesional, con experiencia y especialidad en los instrumentos utilizados en este estudio.

## **2.5. Limitaciones**

- Dificultad para ubicar a conciliadores extrajudiciales con más de 8 años de experiencia en práctica conciliatoria. Muchas de las personas que se formaron y trabajaron en conciliación extrajudicial, se han retirado de esa actividad.
- Disponibilidad de tiempo por parte de los participantes, quienes manifiestan excesiva carga de trabajo y labor estresante.
- Dificultad para coordinar la entrega a tiempo, del Inventario de Competencias Culturales y la Escala de Resiliencia de manera virtual.
- Encontrar un lugar adecuado, para aplicar el Test de las Manchas de Tinta de Zulliger, en el lugar de encuentro designado por el participante.
- Desplazamiento a los distintos centros laborales de los participantes; generalmente lugares distantes unos de los otros.
- La movilidad y el tráfico complicado de la ciudad de Lima.
- Costo de los traslados y el material utilizado.

## **2.6. Instrumentos**

Para el análisis de las competencias cognitivas y socioemocionales, se utilizaron instrumentos que requieren capacitación especializada y práctica profesional: el Test de Zulliger (1942), versión Sistema Comprensivo (Exner 2005), adaptada por Mattalar (1990) y Zdunick (2008) y, como complemento, la Escala de Mutualidad de Autonomía (Urist, 1997) y

los Códigos Ampliados de la Respuesta Agresiva (Gacono y Meloy, 1992) para el análisis cualitativo de la temática de las respuestas al Test.

El análisis de las competencias culturales y de las competencias de resiliencia, se efectuó a través de dos auto-reportes: el Inventario de Competencias Culturales de Castro (2012) y la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (1993). Se confeccionó una ficha de datos para recabar información sobre los participantes del estudio.

### **2.6.1. El Z Test o Test de las Manchas de Tinta de Zulliger (1942).**

El Test de las Manchas de Tinta de Zulliger (Anexos 6 y 7) evalúa el funcionamiento de la personalidad. La administración, calificación e interpretación se basa en el método del Sistema Comprensivo (SC), adaptado del Psicodiagnóstico de Rorschach -Test de las Manchas de Tinta- por su similitud en cuanto a los estímulos. El Z Test está compuesto de tres láminas. La versión Sistema Comprensivo, se utiliza mayormente en el campo de la psicología organizacional.

Es concebido -al igual que el Test de Rorschach SC- como tarea de solución de problemas. Las personas que completan la tarea tienen amplia libertad para describir muchas y muy diferentes clases de cosas. No hay respuestas buenas o malas. Proporciona información eminentemente descriptiva, rica, compleja y significativa para la evaluación del funcionamiento de la personalidad.

De acuerdo al Sistema Comprensivo (SC), el Test se basa en el siguiente supuesto básico:

Existe una relación entre percepción y personalidad. Es decir, la personalidad incide en la percepción y determina qué ve el sujeto, en qué lugar lo ve, cómo y de qué manera lo ve, así como las diferentes áreas de adaptación o inadaptación. (Davis en Rose et. al, 2001 p. 3)

“La manera en que el sujeto organiza sus respuestas a las manchas de tinta, es representativo de cómo percibe, organiza y responde al mundo en general” (Exner, 1994, p.55).

El método SC se fundamenta en la evidencia empírica, lo que le proporciona solidez estadístico-paramétrica, validez y confiabilidad; asimismo, satisface completamente los criterios estándar exigidos por la Asociación Americana de Psicología (APA). Ha sido validado en el Perú por Carpio & Cubas (2011), quienes lo consideran un “instrumento útil y esencial en cualquier ámbito, en el que se requiera una evaluación rápida y precisa, sobre la personalidad”.

El procedimiento para la calificación del Test exige que, una vez obtenido el Protocolo del evaluado, se proceda a codificar cada una de sus respuestas, con un lenguaje -propio del Sistema Comprensivo- que reduce la respuesta a un formato lógico y sistematizado, que representa las operaciones cognitivas realizadas por el sujeto al dar su respuesta (Lenguaje del Sistema Comprensivo). La frecuencia de los códigos organizados por categorías (Secuencia de Codificación), y los porcentajes, proporciones y derivaciones, que se logran a partir de estas frecuencias (Sumario Estructural), constituyen la calificación del Test.

La interpretación de los datos se realiza por agrupaciones de variables, cada una de las cuales está relacionado con determinados aspectos del funcionamiento de la personalidad, que los psicólogos examinan con frecuencia: “Control y Tolerancia al Estrés, Afectos, Mediación Cognitiva, Ideación, Procesamiento de la Información, Autopercepción, Percepción Interpersonal y Relaciones” (Exner, 2005).

Para determinar el orden de estudio de las agrupaciones, se utiliza la “variable clave”; variable que predice qué combinación de agrupaciones de datos ofrecerá la información más importante sobre los rasgos psicológicos nucleares de la persona. Los datos obtenidos en cada área se comparan con los valores convencionales de la referencia para adultos (N = 500), proporcionada por Zdunic (2012), ampliamente utilizada en población latinoamericana.

Se incluyen como complemento, para el análisis del área de las relaciones interpersonales, dos escalas: La Escala de Mutuality de Autonomía de Urist (1977, en Fowler & Erdberg, 2006) y los Códigos Ampliados de la Respuesta Agresiva de Gácono & Meloy (1994), basados en el análisis cualitativo del contenido temático de las respuestas al Test. La validez y confiabilidad de estas escalas han sido ampliamente comprobadas. En este estudio, por la similitud con el Psicodiagnóstico de Rorschach y por su utilidad como complemento para el estudio de las relaciones interpersonales -coherente con la calidad de



estas- los procedimientos han sido adaptados para el análisis del contenido temático de las respuestas al Test de Zulliger.

La Escala de Mutualidad de Autonomía (**MOA**), de Urist (1977, citado en Palacios 2018) evalúa el contenido temático de respuestas a la mancha de tinta en 7 puntos que definen varios niveles de relación, basados en la autonomía individual y la capacidad de establecer reciprocidad. Se basa en el supuesto de que las respuestas a las manchas de tinta, con contenido temático de figuras animadas e inanimadas, en algún tipo de relación, reflejan cómo el individuo experimenta sus relaciones interpersonales. La Escala describe siete tipos de relación que van desde una relación yo-otros autónoma y recíproca, hasta una relación envolvente e incorporador, en la que hay pérdida de autonomía y reciprocidad. Proporciona un índice de mutualidad de autonomía saludable (**MOAH**) y patológico (**MOAPATH**).

Los Códigos Ampliados de la Respuesta Agresiva (**RAG Ampliados**) de Gacono y Meloy (1992, citado en Palacios 2018) tienen la intención de sumarse a la calificación del Movimiento Agresivo (**AG**) del Sistema Comprensivo, calificando el contenido temático de las respuestas, en tres códigos adicionales que se relacionarían con la conducta agresiva: Contenido Agresivo (**AgC**), Agresión Potencial (**AgPot**) y Agresión Pasada (**AgPast**). La intención es lograr una comprensión más profunda de las motivaciones hostiles, los impulsos agresivos intrapsíquicos y la violencia interpersonal.

### **2.6.2. Inventario de Competencias Culturales de Castro (2012)**

Evalúa competencias personales, relacionadas a la interacción intercultural necesaria para la adaptación cultural y psicológica de personas que interactúan cotidianamente con otras personas con valores, tradiciones y costumbres distintos al propio.

Según el autor, las dimensiones que las conforman están relacionadas a características de personalidad básica, adaptadas a situaciones típicas de la relación intercultural; por lo general no precisadas en pruebas clásicas de auto-reporte, sobre personalidad (Castro, 2012), pero si inferidas.

La selección de este instrumento para el análisis de las competencias culturales -en el presente estudio- se debe a que ha sido construido en idioma español y validado en un contexto latinoamericano y la validez y confiabilidad es satisfactoria. Para la adaptación al

medio peruano -con la debida autorización del autor- se empleó el criterio de expertos -de diferentes disciplinas- en temas de multiculturalidad, quienes sugirieron la corrección en la redacción de 6 ítems, para adaptar el instrumento al contexto peruano (Anexo 4).

El Inventario -adaptado al contexto peruano- está compuesto por 35 reactivos puntuados en una escala de formato tipo Likert que va de 1 (Muy en Desacuerdo) a 5 (Muy de Acuerdo). La mayoría de los ítems se califican en forma directa y algunos se interpretan de forma inversa (Anexo 3). Evalúa cinco dimensiones: “Apertura a Experiencias nuevas (7 ítems: 5 directos y 2 inversos); Autonomía e Independencia (6 ítems directos); Aceptación de la diversidad cultural (7 ítems directos); Vínculos (8 ítems: 4 directos y 4 inversos) y Estabilidad emocional (6 ítems directos)”. Se califica sumando los puntajes más altos obtenidos en cada dimensión y se interpreta de acuerdo a la identificación positiva en la dimensión evaluada.

### **2.6.3. Escala de Resiliencia (RS) de Wagnild & Young (1993)**

Wagnild & Young (1993), conciben la resiliencia como un rasgo de personalidad que modera la consecuencia negativa del distrés y fomenta la adaptación. Adaptada por Novella (2002) y validada por Castilla (2014) en Perú. Posee validez y confiabilidad alta.

La Escala (Anexo 4) está compuesta por 25 reactivos puntuados en una escala de formato tipo Linkert que va de 1 (Total Desacuerdo) a 7 (Total acuerdo). Se califican de forma directa.

Mide dos factores de Resiliencia: “Competencia personal y Aceptación de sí mismo y de la vida” y cinco dimensiones: “Ecuanimidad (4 ítems); Perseverancia (7 ítems); Confianza en sí mismo (7 ítems); Satisfacción personal (4 ítems) y Sentirse bien sólo (3 ítems)”. Se califica sumando los puntajes más altos obtenidos en cada dimensión y se interpreta de acuerdo a la identificación positiva en la dimensión evaluada.

### **2.6.4. Ficha de Datos Personales**

Confeccionada especialmente para registrar datos demográficos, formación, experiencia y capacitación continua de los participantes (Anexo 2). El objetivo es recabar información para determinar las características de la muestra.

## Capítulo 3

### Resultados del Estudio

El análisis de las competencias personales de la muestra estudiada -conciliadores extrajudiciales activos, con amplia experiencia y sólido conocimiento técnico- ha proporcionado información suficiente para obtener un perfil de competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia ajustado a la realidad de un contexto multicultural y complejo como es Lima Metropolitana.

Los resultados se han organizado de acuerdo a los instrumentos utilizados y se presentan en el siguiente orden:

- (1) Resultados del análisis de las agrupaciones de variables, relacionadas con las áreas de personalidad evaluadas por el Test de las Manchas de Tinta de Zulliger SC y las Escalas Complementarias. Estos resultados otorgarán información sobre las competencias cognitivas y socioemocionales de la muestra estudiada.
- (2) Presentación del resultado del auto-reporte y del Inventario de Competencias Culturales de Solano.
- (3) Presentación del resultado del auto-reporte: Escala de Resiliencia de Wagnild & Young.

#### 3.1. Competencias Cognitivas y Socioemocionales

- *Validez y confiabilidad de los datos de los Protocolos de la Muestra.*

Requisitos para la validez y confiabilidad del protocolo (Exner & Weiner, 2003, p. 5):

- (1) Número de respuestas mínimo en muestras del Perú: **7** (Rivera & Cubas, 2011, párr. 11).
- (2) El protocolo debe estar completo: Hay respuestas en todas las láminas.
- (3) Todos los protocolos de la muestra (N=14) contienen el suficiente número de respuestas (**R** = 9.85): Son protocolos completos y no hay rechazo de láminas.

Por lo tanto, los registros proporcionan datos confiables y respaldan las interpretaciones válidas sobre las competencias cognitivas y socioemocionales en este grupo de estudio.

- *Orden de estudio de las agrupaciones de acuerdo a la Variable Clave.*

**Variable Clave: EB Introversivo (M > SumPondC)**

**EB Introversivo** o estilo de personalidad Introversivo: es el dato eje -Variable Clave- que predice la combinación de agrupaciones de datos que ofrece la información más relevante sobre los rasgos psicológicos nucleares del grupo de estudio (Exner, 2005, p. 4243). Por lo tanto, el orden de estudio a seguir en este caso es el siguiente: Controles > Ideación > Procesamiento > Mediación > Afectos > Autopercepción > Percepción Interpersonal y Relaciones.

**EB** o Tipo Vivencial Introversivo- (**M>SumPondC** = 2.71 > 1.61) está presente en el 100% de los participantes, siendo ésta, la orientación dominante en la estructura de personalidad de estos sujetos. Por lo tanto, ejerce máxima influencia sobre el total de su organización psicológica.

Este estilo vivencial los identifica como personas diferenciadas, cautelosas, creativas, que se anticipan a las situaciones y analizan los temas exhaustivamente, retrasando la acción o ejecución hasta haber considerado todas las opciones. Presentan predominio del razonamiento lógico sobre la expresión de emociones y afectos, cuando deben adoptar decisiones y abordar la resolución de problemas y conflictos. Asimismo, se rigen por sus propios valores.

### **3.1.1. Control y Tolerancia al Estrés. Recursos**

La mayoría de los puntajes de las variables que componen esta agrupación, se encuentran dentro de los niveles esperados (Tabla 2). En consecuencia, se trata de personas capaces de mantenerse organizadas y orientadas ante las demandas estimulares de las situaciones.

Evidencian habilidad en el manejo de sus recursos disponibles; en la preparación y la adopción de acciones deliberadas, orientadas al afrontamiento de situaciones que demandan respuestas. Por lo tanto, son capaces de comprender, comprometerse y manejar con efectividad la información de una tarea y la tarea en sí misma.

La variable Lambda ( $L = 0.33$ ) –asociada a la Economía de los Recursos- se encuentra dentro de los niveles esperados (entre 0.28 y 0.80).

Tienden a la compilación y análisis de la información. En ocasiones pueden presentar dificultades para discriminar entre información relevante y accesoría.

Un grupo importante de participantes de esta tendencia muestra indicadores que reflejan control y flexibilidad (variables:  $XA\% = 87.42\%$ ,  $p = 3.35$ ,  $Zf = 6.64$ ,  $W = 2.71$ ); revelando mayor riqueza de recursos y una mejor disposición hacia el logro, así como un tratamiento más eficiente y efectivo con las personas con las que interactúa y trabaja.

Disponen de recursos -cognitivos y emocionales- para enfrentar situaciones, tomar decisiones y llevarlas a la práctica, de acuerdo a lo esperado ( $EA = 3.75$ ).

Son sensibles a vivencias tensionales internas que les ocasionan malestar e inquietud ( $es: 4.5$ ). Sin embargo, estas vivencias –que podrían sobrepasar negativamente sus recursos ( $es > EA = -0.75$ )-, pueden constituirse en señales de alerta orientadas a tolerar el estrés, organizar y dirigir sus conductas a la recuperación del equilibrio y el logro de respuestas adaptativas.

**Tabla 2. Control y Tolerancia al Estrés**

	Muestra N=14	Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>R**</b>	<b>9.85</b>	7 (Perú)	Esperado	Interpretar
<b>L</b>	<b>0.33</b>	e/0.29 y 0.80	Esperado	Interpretar
<b>EB</b>	<b>2.71&gt;1.61</b>	M>SumPondC	Introversivo	Interpretar
<b>Introversivo*</b>	<b>100%</b>			
<b>EA</b>	<b>3.75</b>			
<b>eb</b>	<b>2.07:2.42</b>	e/3 y 5	Esperado	Interpretar
<b>FM+m&lt;C'+SH</b>				
<b>es</b>	<b>4.5</b>	e/2 y 5	Esperado	
<b>EA&lt; es</b>	<b>- 0.75</b>	Alto: Menor a -2.5	Esperado	Interpretar

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas al control y tolerancia al estrés, recursos (elaboración propia)

\*Orientación dominante en la estructura de la personalidad de todos los participantes: Estilo Introversivo.

\*\*R 7: número de respuestas esperado en población peruana (Rivera & Cubas, 2007).

### 3.1.2. Ideación. Pensamiento.

Esta agrupación informa sobre la calidad del pensamiento (Tabla 3).

Se trata de personas flexibles, activas e independientes, considerando el binomio: pensamiento y conducta (**a > p** = 2.78:2.07).

Creativas, autónomas, capaces de deliberaciones eficaces, que toman en cuenta personas y contextos (**Ma > Mp** = 1.71:0.92).

La mayoría de los participantes (78%) utiliza en exceso la **Intelectualización**, estrategia defensiva para enfrentar situaciones y/o resolver dificultades (**I. Intelect.** = 2.14). La utilización de procedimientos cognitivos para neutralizar el efecto que producen las emociones o los deseos amenazantes constituye el pilar básico de sus operaciones psicológicas y los conduce a distorsionar el verdadero significado de las situaciones; en consecuencia, puede afectar la eficacia de sus soluciones.

**Tabla 3. Ideación**

	Muestra N=14		Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>a &gt; p</b>	2.78:2.07		a>p	Esperado	
<b>Ma &gt; Mp</b>	1.71:0.92			Esperado	
<b>I. Intelec.</b> [2AB+(Art+Ay)] *	78%	2.14	e/ 0 y 1	Mayor de lo esperado	Interpretar
<b>MOR</b>	0.57		e/ 0 y 1	Esperado	
<b>M-</b>	0.35		0		
<b>SumBrut6</b>	0.42		Menor a 3	Esperado	
<b>CCEECrit.N2</b>	0		0		
<b>SumPond6</b>	1.0		Menor a 4	Esperado	
<b>Mqsin</b>	0		0	Esperado	

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas a la ideación o el pensamiento comparada con lo esperado en sujetos adultos no pacientes (elaboración propia).

\*Fórmula del índice de Intelectualización (I. Intelect.)

### 3.1.3. Procesamiento de la Información.

Muestra la incorporación y el procesamiento de la información proveniente del exterior (Tabla 4). El proceso se da desde lo concreto hacia lo global: (**D > W > Dd**). Presenta economía en el esfuerzo de procesamiento y paralelamente, uso del sentido común. (**D** = 6.35 > **W** = 2.71).

Son personas que se esfuerzan intelectualmente y se caracterizan por presentar percepciones precisas y cuidadosamente organizadas (**Zf** = 6.64). Por lo general se proponen metas de acuerdo a sus posibilidades (**W:M** = 2.50 < 2.64).

El grupo posee un buen potencial intelectual (**DQ+** = 4.5). Son personas inteligentes, alertas y creativas, capaces de realizar adecuados procesos de análisis y síntesis de la información disponible.

Eficientes, resuelven los temas a través de un manejo práctico-concreto (**DQ+** y **D**). Potencialmente confiables, capaces de resolver dificultades laborales con sentido común y buen criterio.

**Tabla 4. Procesamiento de la Información**

	Muestra N=14		Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>I. Economía</b>	D > W > Dd		D > W > Dd	Esperado	Interpretar
<b>W*</b>	25%	2.71	e/ 2 y 5	Esperado	
<b>D*</b>	64%	6.35	e/ 3 y 6 (50%)	Mayor de lo esperado	Interpretar
<b>Dd*</b>	9%	0.92	e/ 0 y 2	Esperado	
<b>W:M</b>	2.50:2.64		W doble de M	Menor a lo esperado	Interpretar
<b>PSV</b>	0.14		0		
<b>DQ+</b>	4.5		e/ 2 y 5	Esperado	
<b>DQv</b>	0.07		0	Esperado	
<b>Zf</b>	6.64				Interpretar
<b>Zsum</b>	19.67				Interpretar

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas al procesamiento de la información, comparada con lo esperado en sujetos adultos no pacientes. (elaboración propia).

\*Variables integrantes del Índice de Economía.

### 3.1.4. Mediación Cognitiva.

Agrupación que informa sobre la interpretación de la realidad (Tabla 5).

Son personas con adecuado manejo de la realidad (**XA%** = 87.43%; **WDA%** = 80.28%). Su percepción y comprensión de la realidad corresponde a lo convencional, a lo esperado en la mayoría de las personas, según lo normativo (**P** = 3.35; **X+%** = 59.50; **Xu%** = 20.92%).

**Tabla 5. Mediación Cognitiva**

	Muestra N=14	Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>XA%</b>	87.42%	Mayor a 80%	Esperado	similar
<b>WDA%</b>	80.28%	Mayor a 80%	Esperado	similar
<b>X-%</b>	9.92%	Menor a 25%	Esperado	
<b>X+%</b>	59.50%	Mayor a 80%	Esperado	
<b>Xu%</b>	20.92%	Menor a 80%	Esperado	
<b>S-</b>	0.35	Menor mitad de <b>S*</b>	Esperado	
<b>P</b>	3.35	e/2 y 4	Esperado	Interpretar

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas a la mediación o interpretación de la realidad, comparada con lo esperado en sujetos adultos no pacientes (elaboración propia).

\*En esta agrupación, del total de las respuestas **S**, se registran solo las que tienen **FQ** menos.

### 3.1.5. Afectos. Estado Emocional

Proporciona información sobre la vida afectiva/emocional del grupo de estudio y la modulación emocional predominante (Tabla 6).

Afectividad equilibrada. Adecuada modulación de respuestas afectivas, con cierta espontaneidad controlada (**FC: CF+C** = 0.57:0.78).

Suficiente habilidad para apreciar las diferentes facetas de los estímulos; para analizar y sintetizar la complejidad de las situaciones (**Complj.** = 1.92).

Ciertas tendencias individualistas, así como habilidad para defender su criterio. (**S**= 1.84).



**Tabla 6. Afectos**

	<b>Muestra N=14</b>	<b>Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)</b>	<b>Resultados</b>	
<b>FC:CF+C</b>	0.57:0.78	FC igual o superior CF+C		Similar
<b>FC*</b>	0.57	e/0 y 1	Esperado	
<b>CF*</b>	0.78	e/0 y 1	Esperado	
<b>Cpura</b>	0	0		
<b>C': SumPondC</b>	1.0:1.03	C' < ó = SumPondC	Esperado	
<b>Complj.**</b>	1.92	e/1 y 3	Esperado	Similar
<b>CP</b>	0	0	Esperado	
<b>S</b>	1.84	e/1 y 3	Esperado	

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas con el afecto o el estado emocional, comparadas con lo esperado en sujetos adultos no pacientes (elaboración propia).

\*Variables que componen la relación FC:CF+C.

\*\* Varios determinantes en una sola respuesta.

### **3.1.6. Autopercepción. Concepto de Si Mismo**

Agrupación que información sobre la imagen de sí mismo y la autoestima (Tabla 7).

Describe a personas que se perciben a sí mismas como el eje de su atención, de manera saludable (**I. Ego.** = 0.42). Su autoimagen se basa en la percepción realista del sí mismo [**H** > (**H**)+**Hd**+(**Hd**) = 1.85 > 1.28].

Presentan la tendencia a estructurar el mundo en base a sus propios valores y necesidades.

En relación a lo esperado, la capacidad introspectiva y de autopercepción se encuentra algo elevada (**FD** = 1.21), revelando que el grupo de estudio dedica demasiada energía a su autoevaluación. Por lo tanto, habría cierta merma en el interés por las otras personas y las actividades involucradas.

**Tabla 7. Autopercepción**

	Muestra N=14	Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>I. Ego (3r+(2)/R)*</b>	0.42	e/0.33 y 0.56	Esperado	
<b>Reflejos</b>	0	0	Esperado	
<b>Sum V</b>	0.42	0	Mayor a lo esperado	Interpretar
<b>FD</b>	1.21	e/0 y 1	Mayor a lo esperado	Interpretar
<b>An+Xy</b>	0.71	< 2	Esperado	
<b>MOR</b>	0.5	e/0 y 1	Esperado	
<b>H:(H)+Hd+(Hd)**</b>	1.85:1.28	H> Otros HCont.	Esperado	

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas a la autopercepción, comparadas con lo esperado en sujetos adultos no pacientes. (elaboración propia).

\*Índice de Egocentrismo

\*\* Contenido Humano Puro en relación con otro tipo de contenido humano.

### 3.1.7. Percepción Interpersonal y Relaciones

Agrupa variables relacionadas a la percepción e intercambio interpersonal (Tabla 8)

Muestra el estilo de comportamiento de los participantes en sus relaciones con las otras personas, el interés manifiesto. (**HCont.** = 3.07) y la percepción realista sobre ellas (**H pura** = 1.85 > que otros **Cont.H** = 1.28).

Son personas que asumen un rol activo en el intercambio social (**a:p** = 2.78 > 2.07) tienden a bastarse a sí mismas y son capaces de desplegar conductas adaptativas en las relaciones interpersonales (**GHR: PHR** = 1.92:1.85). Pueden mostrar actitudes de colaboración (**COP** = 1.0); sin embargo, también pueden desplegar agresividad (**AG** = 1.35), en el ejercicio de sus funciones.

Llama la atención que paralelamente, este grupo presente características de dependencia (**Fd**=0.35), así como necesidad de cercanía y contacto emocional (**T** = 0.50) las que podrían asociarse con ciertos sentimientos de soledad, abandono y/o deprivación afectiva, temas que demandan mayor información y análisis.

El estudio cualitativo del contenido temático de las respuestas presenta **Contenido Agresivo** (**AgC** = 0.75) que revela cierta predisposición a percibir agresividad en las relaciones interpersonales.

El estudio de respuestas con contenido temático de figuras en relación significativa (Respuestas **MOA**) presenta en su mayoría, respuestas adaptativas de Niveles 1 y 2. Revelan en primer lugar, relaciones muy saludables, caracterizadas por la autonomía y la reciprocidad (**MOAH o MOA N1 = 0.47**). Describen a personas capaces de imaginar y poner en práctica relaciones maduras, de refuerzo y apoyo mutuo y de respeto por la independencia y la autonomía del otro. Las respuestas **MOA N2 (0.42)**, a pesar de ser también adaptativas, revelan relaciones caracterizadas por la autonomía, pero no por la reciprocidad.

**Tabla 8. Percepción Interpersonal y Relaciones**

	Muestra N=14	Valor Convencional N= 500 (Zdunic, 2012)	Resultados	
<b>COP:AG</b>	1.0:1.35	COP>AG	COP < AG	Interpretar
<b>GHR: PHR</b>	1.92:1.85	GHR>PHR	Esperado	
<b>a:p</b>	2.78:2.07	a>p		
<b>Fd</b>	0.35	0	Mayor a lo esperado	Interpretar
<b>SumT</b>	0	0	Mayor a lo esperado	Interpretar
<b>Hcont.</b>	3.07	e/2 y 4	Esperado	
<b>Hpura</b>	1.85	H> otras HCont	Esperado	Interpretar
<b>Otros Cont</b>	1.28			
<b>PER</b>	0.14	e/0 y 1	Esperado	
<b>I. Aislam.</b>	0.19	< 0.33	Menor al Esperado	
<b>AgC*</b>	0.75			Interpretar
<b>MOAH*</b>	0.47			Interpretar

**Nota:** Agrupación de variables relacionadas a la percepción interpersonal y la relaciones con otros, comparada con lo esperado en sujetos adultos no pacientes. Incluye variables que pertenecen a las Escalas Complementarias. (elaboración propia).

\*Variables que pertenecen a las Escalas Complementarias (Respuesta Agresiva y MOA): AgC (Conenido Agresivo) y MOAH (mutualidad de autonomía saludable: N1).

- **Revisión cualitativa de la temática de las respuestas al Test de Zulliger**

La revisión de la temática de las respuestas al Test de Zulliger revela: identidad laboral con temática relacionada a la conciliación extrajudicial (percepto de representación del

conflicto), identidad cultural (percepto de manifestación cultural) y representación simbólica de resiliencia (percepto simbólico). El Anexo 7 muestra respuestas típicas de estas temáticas.

### 3.2 Competencias Culturales

Los resultados del Inventario de Competencias Culturales, mostrados en porcentajes (Tabla 9) indican la aceptación positiva o negativa al rasgo. Las tendencias positivas indican identificación con competencias personales relacionadas a la interacción intercultural necesaria para la adaptación cultural y psicológica en la interacción cotidiana con otras personas con valores, tradiciones y costumbres distintos al propio.

La característica más resaltante es la aceptación a la diversidad cultural (**Aceptación** = 81% identificación positiva). Se perciben cooperadores, empáticos, flexibles para actuar sin inconvenientes en contextos distintos al propio.

En menor medida, pero en un nivel adecuado, sin embargo, pueden abrirse a nuevas experiencias (**Apertura** = 58% identificación positiva), a tomar sus propias decisiones y sentir bienestar por el trabajo autónomo (**Autonomía** = 56% identificación positiva). Ser hábiles para el establecimiento de relaciones interpersonales (**Vínculos** = 56% identificación positiva): sociables, cálidos, flexibles, empáticos.

Se describen, como personas estables, que logran gestionar adecuadamente el estrés que surge del intercambio social, dentro de contextos culturales diferentes al propio (**Inestabilidad Emocional** = 62% identificación negativa).

*Tabla 9. Competencia Cultural*

Dimensiones			Negativa		Neutro		Positiva		
	N = 14	Total Ítems = 34	Total Puntaje	f	%	f	%	f	%
Apertura		7 ítems	98	22	23%	19	19%	57	58%
Autonomía		6 ítems	102	33	32%	12	12%	57	56%
Aceptación		7 ítems	98	13	13%	6	6%	79	81%
Vínculos		8 ítems	102	33	32%	12	12%	57	56%
Inestabilidad		6 ítems	83	51	62%	11	13%	21	25%

**Nota:** Distribución en frecuencia y porcentajes de la identificación positiva o negativa con el rasgo.

### 3.3 Competencias de Resiliencia

Los altos porcentajes de identificación positiva con las dimensiones evaluadas en la Escala de Resiliencia (Anexo 15: Tabla 12), refieren que se perciben como personas perseverantes (87% identificación positiva), ecuanímes (98% identificación positiva), que se aceptan (96% identificación positiva), tienen confianza en sí mismas y que en situación de soledad, se sienten bien (97% identificación positiva).

Estas características los definirían como personas resilientes, capaces de enfrentar las situaciones, superar la adversidad y buscar soluciones creativas a los problemas.

*Tabla 10. Competencia de Resiliencia*

Dimensiones			Negativa		Neutro		Positiva	
	Total Ítems = 25	Total puntaje	f	%	f	%	f	%
N=14								
<b>Confianza</b>	<b>10 ítems</b>	140	3	<b>2%</b>	1	<b>1%</b>	136	<b>97%</b>
<b>Perseverancia</b>	<b>5 ítems</b>	71	5	<b>7%</b>	4	<b>6%</b>	62	<b>87%</b>
<b>Ecuanimidad</b>	<b>6 ítems</b>	84	0	<b>0%</b>	2	<b>2%</b>	82	<b>98%</b>
<b>Aceptación</b>	<b>4 ítems</b>	56	1	<b>2%</b>	1	<b>2%</b>	54	<b>96%</b>

**Nota:** Distribución en frecuencia y porcentajes de la identificación positiva o negativa con el rasgo.

## Capítulo 4

### Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.1. Discusión

Como todo Estado democrático y de derecho, el Perú basa su organización política en el principio de igualdad, y define un modelo democrático de convivencia social, basado en la tolerancia, el respeto y la no discriminación. El Artículo 2 –“Derechos Fundamentales de las Personas”- inciso 2 de la Constitución Política del Perú (1993) así lo reconoce.

Lima Metropolitana, la ciudad más extensa y poblada del país, es una metrópoli de gran complejidad. Tiene una población superior a los 10 millones de habitantes (INEI, 2017), con características multiculturales. Habitan en ella, nativos de Lima y un alto porcentaje de migrantes procedentes de provincias y del extranjero (INEI, 2014).

El Estado peruano –permanentemente- procura ofrecer servicios eficientes para el manejo de la diversidad -presente en todo el país- orientado a la aceptación de las diferencias y el respeto a todos los ciudadanos. Sin embargo, estos esfuerzos han sido insuficientes, debido a que, las interacciones sociales en la metrópoli limeña tienden a presentar características discriminatorias, prejuiciosa, desconfiadas, inconformes, provocadoras, conflictivas.

La acción de la educación y de los modelos positivos -tan necesarios en los procesos de socialización de los ciudadanos- son escasos, insuficientes y con frecuencia, discriminatorios.

La conciliación -en el campo de la resolución de conflictos- es un recurso, cuya promoción -desde la niñez- debe ser fomentado e implementado en las instituciones educativas; especialmente como estrategia para la erradicación del fenómeno de “*Bullying*” (agresión entre pares) tan extendido en escuelas y vecindario. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ya ha iniciado la acción de promoción, cuyo fortalecimiento y motivación se encuentra en proceso.

El conciliador extrajudicial asume un papel destacado dentro de la sociedad, dado que debe acompañar, orientar, guiar e instruir a los usuarios en la solución saludable y pacífica de sus conflictos. Más aún, representa un modelo a imitar, no solo por el despliegue de competencias profesionales -técnicas y procedimentales- sino fundamentalmente, debido a sus competencias personales, en las que debe prevalecer el buen trato, el respeto a las diferencias individuales, así como la disposición atenta, comprensiva, de entendimiento y de resiliencia, que debe resaltar en su comportamiento.

Cumple el “rol de educador” (Novel, 2005) pues -durante el procedimiento conciliatorio- enseña con el ejemplo - a que las partes identifiquen necesidades e intereses, a hacerse corresponsables de la situación conflictiva, a mejorar la comunicación entre ellas, a utilizar el diálogo en sus interacciones; un diálogo inclusivo, colaborativo, responsable, creativo (ONG Consorcio de Diálogo Público citado en UNAL, 2017).

Es un “mentor de resiliencia” (Palacios, 2015) porque con sus actitudes promueve los valores del respeto, buen trato y relaciones saludables y armónicas con el otro. De allí la importancia e influencia de su rol dentro de una sociedad multicultural.

En consecuencia, el Estado peruano -en la pretensión de establecer un Estado moderno de derecho- debe gestionar un servicio oportuno, de calidad, generador de confianza. Debe procurar, además, que este acceso a la justicia esté orientado hacia el logro de una “justicia terapéutica” (Wexler & Winnick, 1980), que promueva en el usuario -en la acción y la prevención- valores y prácticas que transforman los problemas y el conflicto -adversidad, trauma-en oportunidad para superarse, buscar soluciones consensuadas, crecer y relacionarse positivamente -resiliencia-; en pro de una cultura de paz, de derecho y de prevención de la salud mental de los usuarios y la población en general.

La Resolución N° 180-2016-JUS del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, norma los requisitos y procedimientos para la formación y capacitación de los conciliadores extrajudiciales.

Presenta: el “perfil de entrada” -perfil psicológico- del postulante a los cursos de formación; los métodos y procedimientos de preselección para los cursos de formación. Sin embargo, se desconoce referencias a estudios empíricos de respaldo.

La Resolución incluye los perfiles de egreso del conciliador extrajudicial y del especialista en conciliación en familia, enfatizando las habilidades técnicas y procedimentales

y los principios éticos que deben orientar su actuación. Resalta la aceptación de las diferencias culturales, y menciona algunas características personales.

Mayer, experto en mediación (2004, citado en Collins, 2015) manifiesta que, el usuario en su búsqueda de ayuda a la solución de sus conflictos prioriza la “comprensión, compromiso, creatividad, fortaleza, sabiduría, pensamiento estratégico, confrontación, paciencia, ánimo, humor, coraje” y una serie de competencias personales, que no solo tienen que ver con el proceso o el fundamento de la conciliación, sino que trascienden a los procedimientos y técnicas de promoción del diálogo. Estas competencias personales, dicen Bowling & Hoffman (2003, citado en Collins, 2015) “impactan el proceso de solución del conflicto” y, por tanto, pueden determinar el éxito o fracaso de la labor conciliatoria. De allí la importancia de contar con estudios rigurosos que den luz sobre la realidad local y nacional.

En la actualidad, la evidencia empírica sobre las competencias personales del conciliador extrajudicial es reducida, dada la escasez de investigaciones.

En el Perú, existen dos estudios que preceden a este trabajo, constituyendo los únicos antecedentes y valiosos aportes en la investigación en esta área. Se trata de: a) un estudio en Lima Metropolitana realizado por Palacios (2002) con una muestra de 126 conciliadores extrajudiciales acreditados, de ambos sexos y b) un estudio realizado por Áreas et. al. (2016) en la ciudad de Arequipa, con una muestra de 26 conciliadores extrajudiciales, varones. Ambos estudios, informan -empíricamente- sobre el perfil psicológico del conciliador extrajudicial que labora en Lima y Arequipa, dos ciudades importantes del Perú.

En consecuencia, se considera indispensable analizar las diferencias existentes entre los operadores que desempeñan labores de Conciliación Extrajudicial en las diferentes regiones del Perú, país multicultural. Y, en base a estudios rigurosos, estar en capacidad de diseñar estrategias y políticas, optimizando la calidad del servicio que brinda el Estado, ad-hoc a la realidad local y nacional.

Los responsables de las políticas públicas en América Latina y el Caribe -dice el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017)- deben orientar sus esfuerzos hacia el aprendizaje continuo de las personas. Este aprendizaje -a lo largo de la vida del trabajador- propiciará el desarrollo de nuevas destrezas, mejorando el progreso y el crecimiento y desarrollo de la región.



De las conclusiones del estudio de Palacios (2002) se desprende que la eficiencia y eficacia de la labor conciliatoria, no se deben únicamente al aprendizaje de técnicas y procedimientos, a los antecedentes educativos o laborales, o a las características personales o “perfil de entrada” que pueda tener un postulante a conciliador extrajudicial. Se deben -más bien- a las competencias personales, basadas en experiencias de vida, capacitación continua y métodos y técnicas para el desarrollo personal, así como a la experiencia práctica que impactan en el proceso conciliatorio; conclusiones que coinciden con el novedoso enfoque de Bowling & Hoffman (2003 citado en Collins, 2015) y Collins (2015).

El presente estudio informa sobre características personales en los participantes -conciliadores extrajudiciales experimentados- compatibles con las características personales que estos autores reportan como importantes, por su impacto en los procesos conciliatorios.

La investigación describe los factores siguientes: autonomía, reciprocidad, empatía, flexibilidad, intuición, autoconocimiento, capacidad para percibir los eventos desde varias perspectivas, integrarlos y elaborarlos, habilidad para el manejo de las emociones, tolerancia al estrés, creatividad, resiliencia. Se trata de información relevante para los procesos de selección, formación y capacitación continua de los conciliadores extrajudiciales.

Trabajar dentro de un contexto multicultural determina que, en el operador o servidor público, se movilicen recursos cognitivos, socioemocionales, culturales y de resiliencia, que le servirán para intentar comprender, respetar e interactuar adaptativamente.

El perfil obtenido en este análisis revela competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia en la muestra estudiada -conciliadores extrajudiciales experimentados- que permite la movilización de recursos para comprender e interactuar asertivamente con personas dentro de un contexto multicultural -Lima Metropolitana- y desempeñarse con eficiencia y eficacia en la práctica conciliatoria.

La exploración empírica del perfil de competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia, en conciliadores extrajudiciales de Lima Metropolitana, con amplia experiencia en la práctica conciliatoria -a pesar del reducido número de participantes-, facilita las referencias necesarias para el diseño y programación de políticas públicas en materia de conciliación extrajudicial, basadas en la realidad local y nacional. Respalda esta afirmación, la Oficina SERVIR Pe (PCM, 2016) que, dentro de sus recomendaciones para la elaboración de puestos de trabajo resalta la validez y utilidad de la información que proporciona un número

reducido de expertos (dos o tres) para la elaboración de un perfil de puesto en la administración pública.

En consecuencia, las competencias personales -propias y/o desarrolladas a través del tiempo- de este grupo de estudio -conciliadores extrajudiciales experimentados- que a continuación se describen, podrán incorporarse al perfil ocupacional -eficaz y eficiente- del conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana:

- Buen potencial intelectual. Diferenciados, alertas, creativos.
- Capaces de realizar adecuados procesos de análisis y síntesis de la información disponible.
- Cautos, se anticipan a las situaciones y analizan los temas exhaustivamente. Previsores, considerando todas las opciones, antes de proceder a la actuación.
- Muestran habilidad en el manejo de sus recursos disponibles. Preparan y adoptan acciones deliberadamente, las que se orientan al afrontamiento de las situaciones que demandan respuestas.
- Mantienen la organización interna durante la solución de los conflictos.
- Potencialmente confiables, resuelven las dificultades laborales con sentido común y buen criterio.
- Su razonamiento lógico predomina sobre la expresión de emociones y afectos, durante la toma de decisiones y la resolución de problemas y conflictos.
- Afectividad equilibrada. Adecuada modulación de respuestas afectivas, con cierta espontaneidad controlada.
- Suficiente habilidad en la apreciación de las diferentes facetas de los estímulos; para analizar y sintetizar la complejidad de las situaciones.
- Autonomía y Reciprocidad predominantes en el establecimiento de las Relaciones interpersonales.
- Autosuficientes, capaces de desplegar conductas adaptativas.
- Asumen un rol activo en el intercambio social.
- Colaboradores. Muestran autoafirmación y proactividad en el ejercicio de sus funciones; convenientes en términos de liderazgo.
- Aceptación de la diversidad cultural: cooperadores, empáticos, flexibles al actuar en contextos distintos.

- Estables, gestionan adecuadamente el estrés que surge del intercambio social, en contextos multiculturales.
- Autopercepción: Resilientes, perseverantes, ecuanímenes, se aceptan, autoconfianza y, en situación de soledad, se sienten bien.
- Capaces de enfrentar las situaciones, superar la adversidad y buscar soluciones creativas a los problemas.

El análisis cualitativo de la temática de las respuestas al Test de Zulliger -como dato adicional- revela en el grupo de estudio: identificación con la labor que realizan, identidad cultural y representación simbólica de resiliencia.

Asimismo, la valiosa información complementaria revelada por el Test de Zulliger, abre nuevas rutas de estudio sobre esta área de investigación. Así tenemos:

- La mayoría de los participantes de este estudio presentan en la evaluación realizada, cierto grado de estrés, asociado a la naturaleza de la actividad que desempeñan, elemento que se asocia a la presencia de presiones y conflictos durante el ejercicio de sus funciones.
- Paralelamente al estrés, presentan en la actualidad, cierta elevación de la autopercepción y de la capacidad introspectiva, revelando que el grupo dedica un alto grado de energía a su autoevaluación. En este sentido, podría mermar -en cierta medida- su interés por las otras personas y las actividades involucradas y afectar su grado de efectividad y/o acierto.
- En la evaluación realizada, la mayoría de las participantes presentan un elevado nivel de intelectualización, mecanismo defensivo de primer nivel (no-patológico), generado -posiblemente- por presiones laborales.
- La utilización de elementos cognitivos para neutralizar el potencial efecto perturbador de las emociones, afectos, deseos y/o impulsos, constituye el pilar básico de su manejo conductual, que alivia -en cierta medida- la situación tensional. Sin embargo, podría ocasionar efectos nocivos, dado que, restarle importancia a la situación, puede reducir la captación de elementos relevantes que requieren de afrontamiento inmediato.
- Otra lectura de esta situación permite concluir acerca de la necesidad inminente de diseñar estrategias y/o programas institucionales orientados a la promoción,

prevención y protección de estos operadores y, a la optimización de la labor de servicio que brinda el Conciliador Extrajudicial en nuestro país.

#### **4.2. Conclusiones:**

Esta investigación analizó el perfil de competencias personales -cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia- de 14 Conciliadores Extrajudiciales -debidamente acreditados ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos-, expertos, con un promedio de 15 años de práctica profesional, en Lima Metropolitana.

Los instrumentos utilizados son: El Test de las Manchas de Tinta de Zulliger (1942), Método Sistema Comprensivo (adaptación: Mattalar,1990/ Zdunick, 2008) -test especializado de evaluación de la personalidad- y las escalas complementarias: Escala de Mutualidad de Autonomía (Urist, 1977) y Códigos Ampliados de la Respuesta Agresiva (Gacono & Meloy, 1992); dos cuestionarios de Auto-reporte: el Inventario de Competencias Culturales de Castro (2012) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993).

Se ha consultado con diversas fuentes de información sobre el tema.

Se arribó a las siguientes conclusiones:

- (1) Hay compatibilidad entre este estudio y el realizado por Palacios (2002) sobre el Perfil de Competencias Personales. El actual Perfil toma en cuenta el contexto multicultural de Lima Metropolitana e incluye las competencias culturales y de resiliencia.
- (2) Se identificaron cualidades y atributos personales en este grupo de estudio, compatibles con los hallados por Bowling & Hoffman (2003) y H. Collins (2015), considerados como atributos y cualidades más valorados, debido a su impacto en el proceso de resolución de conflictos.
- (3) El acceso al conocimiento del perfil de las competencias cognitivas, socioemocionales, culturales y de resiliencia, en el grupo de estudio -conciliadores extrajudiciales con amplia experiencia en la práctica conciliatoria- representa información valiosa y útil para incorporarla al perfil del cargo y a las políticas de Conciliación Extrajudicial.
- (4) El perfil de competencias personales, obtenido a través de métodos y técnicas especializadas -propios del profesional de la psicología- muestra la importancia de

la participación de este profesional en programas y estrategias asociadas a la Conciliación Extrajudicial y a la prevención, atención e intervención en la solución de conflictos sociales en el Perú.

#### **4.3. Recomendaciones:**

- (1)** Promover la investigación y el estudio empírico adaptado a la realidad local y nacional, para el diseño y programación de políticas públicas en el Perú. Especialmente, las relacionadas con los temas de conflictos sociales y la formación, capacitación y desempeño del servidor u operador, en la prevención, promoción, intervención y planeamiento.
- (2)** Analizar y evaluar “el perfil de entrada”-establecido en el Anexo A5 de la Resolución Ministerial N°0029-2009-JUS, 2016- para la selección de postulantes a la formación de conciliadores extrajudiciales, con el objeto de conocer los aspectos positivos y negativos de dicho perfil y su aplicación en los diversos y complejos contextos que caracterizan a la Nación.
- (3)** Resaltar el rol del conciliador extrajudicial, en su condición de líder y ejemplo que transmite valores, comprensión y respeto, quien muestra con su actuación, modos saludables y pacíficos de relacionarse dentro de la sociedad.
- (4)** Investigar los efectos del estrés laboral en la persona del conciliador extrajudicial, en aras de la prevención del síndrome de Burnout y sus posibles efectos en el conciliador y en el usuario.
- (5)** Promover la participación especializada del profesional de la psicología en la prevención, atención e intervención de conflictos sociales en el Perú.

## Referencias

- Abanto, J. (2004). Algunas Sugerencias para Mejorar la Conciliación Extrajudicial. *Derecho y Cambio Social*, 1(1). Recuperado de:  
<https://www.derechoycambiosocial.com/revista001/conciliacion.htm>
- Alayo, F. (22 de noviembre, 2018). Venezolanos en Perú: número de migrantes llegaría a un millón al 2019. *El Comercio Pe*. Recuperado de:  
<https://elcomercio.pe/peru/venezolanos-peru-numero-migrantes-llegaria-millon-2019-noticia-590325>
- Alcalá, M., Gómez, D. & Santana, N. (2013). *Técnicas para la elaboración de perfiles de puestos de trabajo basados en competencias para orientar el direccionamiento del recurso humano*. (Tesis de licenciatura, Universidad EAN, Programa de Administración de Empresas a Distancia. Bogotá: Colombia). Recuperado de  
<http://hdl.handle.net/10882/5767>
- Amaya, P. (2017). *Competencias Emocionales, Gestión de Conflictos y Perfil Profesional del Mediador/a*. (Tesis de Maestría. Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias del Trabajo. Cádiz: España). Recuperado de  
[https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/19625/Perfil%20profesional%20del%20mediador\\_AmayaVazquezPA.pdf?sequence=1](https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/19625/Perfil%20profesional%20del%20mediador_AmayaVazquezPA.pdf?sequence=1)
- Aneas, M. (2003). Competencia Intercultural, Concepto, Efectos e Implicaciones en el Ejercicio de la Ciudadanía. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(13), 1-9. doi:  
<https://doi.org/10.35362/rie36133004>
- Arias, W., Infantes, A. & Ceballos, K. (2016). Personalidad, inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en los conciliadores de la ciudad de Arequipa. *Interacciones*, 2(1), 21-32. doi: 10.2401/2016.v2n1.19
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2017). *Aprender Mejor. Políticas Públicas para el Desarrollo de Habilidades*. Recuperado de  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Aprender-mejor-Pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-para-el-desarrollo-de-habilidades.pdf>

- Bunk, G.P. (1994) La transmisión de las competencias en la Formación y Perfeccionamiento de Profesionales en la RFA. *Revista CEDEFOP*, (1), 8-14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=131116>
- Cabello, H; Coronel, J.; Arelis, B.; Mendoza, M. & Barboza, M. (2016). Validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia en una muestra de estudiantes y adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 4 (2), 121-136 Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/146/156>
- Castilla, H.; Barboza-Palomino, M.; Coronel, J.; Bonilla, A. & Mendoza, M. (2016). Validez y Confiabilidad de la Escala de Resiliencia (Scale Resilience) en una Muestra de Estudiantes y Adultos de la Ciudad de Lima. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 5(1), 21-136. Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/146>
- Castro-Solano, A. (2011). La evaluación de las competencias culturales de los líderes mediante el inventario de adaptación cultural. *Anales de Psicología*, 27 (2), 507-517. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16720051026.pdf>
- Castro-Solano, A. (2012). La Evaluación de las Competencias Culturales: Validación del inventario ICC. *Interdisciplinaria*, 29 (1), 109-132. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/180/18026124006.pdf>
- Ccoillo, M. (12 de abril, 2018). Expertos afirman que Lima crece sin orden ni planificación. *La República*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1226450-expertos-afirman-que-lima-crece-sin-orden-ni-planificacion/>
- Collins, H. (2015). What personal qualities does a mediator need? *Blog Profitable Resolutions*. Recuperado de: <http://profitableresolutions.com/blog/what-personal-qualities-does-a-mediator-need/>
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Naciones Unidas (CEPAL). (2002). *Globalización y Desarrollo. Vigesimonoveno Período de Sesiones Brasilia, Brasil*. 6 al 10 de mayo de 2002. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2724/2/S2002024_es.pdf)
- Congreso de la República de Perú. (29 de octubre de 1997). Ley de Conciliación Extrajudicial [Ley N° 26872]. Recuperado de: <http://www.osce.gob.pe/htmls/conciliacion/leyconciliacionextraj.htm>

Constitución Política del Perú (1993). Recuperado de:

[https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)

*CPI Market Report*. (7 de agosto de 2017). Lima Metropolitana. Población 2017. Recuperado

de: [http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr\\_poblacion\\_peru\\_2017.pdf](http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacion_peru_2017.pdf)

Dan, P. (2012). Improved Scoring System for the Mutuality of Autonomy Scale. *Modern Research in Psychology*, Sibiu, Romania. Recuperado de:

[https://www.academia.edu/4913848/Improved\\_Scoring\\_System\\_for\\_the\\_Mutuality\\_of\\_Autonomy\\_Scale?auto=download](https://www.academia.edu/4913848/Improved_Scoring_System_for_the_Mutuality_of_Autonomy_Scale?auto=download)

*El 39.1% de los residentes de Lima no nacieron en la capital* (18 de enero de 2017). *Radio*

*RPP Noticias*. Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/actualidad/el-391-de-los-residentes-de-lima-no-nacieron-en-la-capital-noticia-1024583>

*En el Perú Hay cerca de 100 mil venezolanos: ¿Cuántos peruanos migrantes hay en el extranjero?* (30 de enero de 2018). *Publimetro*. Recuperado de:

<https://publimetro.pe/actualidad/peru-hay-cerca-46-mil-venezolanos-cuantos-peruanos-migrantes-hay-extranjero-70270-noticia/>

*Extranjeros en Perú: 6.728 personas llegaron a trabajar en 2015*. (17 de julio de 2015). *El*

*Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/extranjeros-peru-6-728-personas-llegaron-2015-179619>

Escuela Superior de Administración Pública (ESAP Colombia). (2010). *Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de*

*Competencias*. Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_col\\_plan.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_col_plan.pdf)

Exner, J. (1994). *El Rorschach: Un Sistema Comprensivo*. 3ª. ed. Madrid: Editorial Primatica.

Exner, J. (2003). *Rorschach Interpretation Assistance Program™*. *Interpretive Report*. PAR Psychological Assessment Resource

Exner, J. (2005). *Principios de Interpretación del Rorschach. Un Manual para el Sistema Comprensivo*. Traducción de la 1ª ed. Madrid: Editorial Psimatica.

Exner, J. (2005). *A Rorschach Workbook for the Comprehensive System*. 5<sup>th</sup>. ed. Asheville: a Rorschach Workshops



- Fernández-Berrocal, P.; Salovey, P.; Vera, A.; Ramos, N. & Extremera, N. (2001). Cultura, Inteligencia Emocional Percibida Y Ajuste Emocional: Un Estudio Preliminar. *Reme*, 4, 8-9. Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/afernp9912112101/texto.html>
- Fernández, W. (2017). ¿Muerta y enterrada? ¿El fin de la conciliación extrajudicial en el Perú? Hablan las cifras oficiales. *Legis. Pe*. Recuperado de: <https://legis.pe/conciliacion-extrajudicial-cifras-oficiales-fernandez-valle/>
- Fernández, W. (2018) Los centros de conciliación extrajudicial privados en el Perú. Problemática, perspectivas y aportes. *Legis Pe*. Recuperado de: <https://legis.pe/centros-conciliacion-extrajudicial-privados-peru-problematica-perspectivas-aportes/>
- Fowler, J. & Erdberg, P. (2006). The Mutuality of Autonomy Scale: An Implicit Measure of Object Relations for the Rorschach Inkblot Method. *South African Rorschach Journal* 2(2), 3-10.
- Gacono, C y Reid Meloy, J. (1994) The Rorschach Assessment of Aggressive and Psychopathic Personalities. Lawrence Erlbaum Associates.
- García, O. (29 de setiembre de 2018) *Estas son las siete plagas que atacan Lima*. [Entrevista a Jorge Yamamoto]. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/somos/historias/son-siete-plagas-atacan-lima-noticia-562375>
- García, P. (2012). La formación en mediación: una propuesta de trabajo desde su propia metodología. *Anuario de Psicología Jurídica*, 22, 111-117. <http://www.redalyc.org/pdf/3150/315024813010.pdf>
- Galarza, B. & Seclen, E. (2017) *La Primera Cita*. Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621767>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. Educación. *Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid*, 21(10), 83-106. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Hernández, R.; Fernández, C.& Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.

- INEI: *Ingreso de extranjeros al Perú aumentó en diciembre* (13 de febrero, 2016). *Diario Perú 21*. Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/inei-ingreso-extranjeros-peru-aumento-diciembre-210729>
- Instituto Nacional De Estadística e Informática. (INEI). (18 de enero de 2018). *Al cumplirse 483° de su fundación. Lima alberga nueve millones, 320 mil al 2018*. Nota de Prensa N°007. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n-007-2018-inei-2.pdf>
- Instituto Nacional De Estadística e Informática. (INEI) (25 de junio de 2018). *Con una Taza Anual de 1%. Población del Perú Totalizó 31 Millones, 237 mil, 385 personas al 2017*. Nota de Prensa N°108. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-108-2018-inei.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI). (2014). *Una Mirada a Lima Metropolitana*. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf)
- Instituto Nacional De Estadística e Informática. (INEI). (11 de julio de 2002). *Estado de la población peruana 2002: Aproximación al estudio de la vulnerabilidad sociodemográfica*. Lima: INEI; Fondo de la Población de las Naciones Unidas (FNUAP). Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0506/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0506/Libro.pdf)
- Katz, N.; Lawyer, J. & Koppleman (2011). *Communication and Conflict Resolution Skills*. Iowa: Kendall/Hunt.
- Kelly, E. J. & Kaminskienė, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2(1), 55-60.  
doi: 10.1016/j.icj.2016.07.001.
- La Conciliación. Reflexiones tras 20 años de vigencia. Suplemento de Análisis Legal (24 de abril de 2018). *El Peruano Jurídica. Suplemento, edición especial*. Segunda Etapa. Año 11, N°685, Recuperado de: <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/685/web/pages.html>

- Landero, R.; Gonzáles, M. & Colaboradores. (2006). *Estadística con SPSS y Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Latin America Network Information Center (LANIC). (2015). *Resolución Alternativa de Conflictos*. Recuperado de: <http://lanic.utexas.edu/la/region/adr/indexesp.html>
- Los limeños según Ipsos-Apoyo son creativos, lisurientos y se sienten inseguros en la ciudad*. (18 de enero de 2013). *La Mula. Pe*. Recuperado de: <https://redaccion.lamula.pe/2013/01/18/los-limenos-segun-ipsos-apoyo-son-creativos-lisurientos-y-se-sienten-inseguros-en-la-ciudad/raisa/>
- Luján, I.; Rodríguez-Matero, H & Rodríguez, C. (2015). Perfil del Mediador. Modelo Interactivo Integrador de Mediación (MIIM). *Revista INFAD de Psicología*, 2(1), 491-499. Recuperado de: <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEPA/article/view/112>
- Maldonado, E. (2016). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ciencias Empresariales. Lima: Perú). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6553/Maldonado\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6553/Maldonado_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mediación y Conciliación. (2017). *Blog Pro Dialogo*. Recuperado de: <http://www.prodialogo.org.pe/blog/mediaci%C3%B3n-y-conciliaci%C3%B3n>
- Ministerio de Cultura, Pe. (2015). *Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión De Servicios Públicos*. Recuperado de: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparalaaplicaciondelenfoqueinterculturalenlagestiondelosserviciospublicos-final.pdf>
- Ministerio De Cultura, Pe. (2018). *Interculturalidad. Comunicaciones*. Recuperado de <http://www.cultura.gob.pe/es/interculturalidad/enfoqueintercultural>
- Ministerio de Educación (MINEDU Pe). (2015). *Caracterización De Lima Metropolitana*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Recuperado de: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/PERFIL-LIMA-METROPOLITANA.pdf>
- Ministerio de Educación (MINEDU Pe). (2012). *Elaboración y Valoración de Instrumentos de Evaluación de Competencias*. Instrumento de Trabajo DEC-CONEAU. Recuperado

de: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/03-Guia-elaboracion-Instrumentos-evaluacion.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS Pe). (2016). *Lineamientos para el diseño, organización, promoción, difusión y actualización de los Cursos de Formación y Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales y de Especialización en Familia*. Resolución Ministerial N°029-2009-JUS. Texto adjunto. Recuperado de: [https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/1072\\_rm\\_180\\_2016\\_jus.pdf](https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/1072_rm_180_2016_jus.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUS Pe]. Centro de Estudios en Justicia y Derechos Humanos. (2015). *Manual Básico del Conciliador Extrajudicial*. 3ª ed. Lima. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-b%20sico-de-conciliaci%C3%B3n-extrajudicial-CEJDH.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUS Pe]. Dirección General De Defensa Pública Y Acceso A La Justicia. (2012). *Compendio de Normas sobre Conciliación*. Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Recuperado de: [https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/22\\_compendio.pdf](https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/normatividad/22_compendio.pdf)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS Pe). Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos alternativos de resolución de Conflictos (2018). *Conciliación Extrajudicial*. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/conciliacion-extrajudicial/>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS Pe); Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. (2014). *Plan Nacional de Conciliación en el Perú 2013-2018. Proyecto Fortalecimiento de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en América Latina*. Resolución Directoral 118-2014-JUS/DGDPAJ. Recuperado de: [https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/resoluciones/523\\_rd\\_n%C2%BA\\_118\\_2014\\_jus\\_dgdpaj\\_y\\_plan.pdf](https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/contenido/resoluciones/523_rd_n%C2%BA_118_2014_jus_dgdpaj_y_plan.pdf)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (s.f.). *¿Qué es Cultura de Paz?* Recuperado de: <https://www.mimp.gob.pe/lapazesmicompromiso/cultura-de-paz.php>

- Ministerio del Interior y de Justicia, República de Colombia. (2009). *Política Pública en Materia de Conciliación Extrajudicial en Derecho*. Recuperado de:  
<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/149POLITICAPUBLICAE NMATERIADECONCILIACIONEXTRAJUDICIALENDERECHO.pdf>
- National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, Australia. (NADRAC). (1999). *A Fair Say: Managing Differences in Mediation and Conciliation. A Guide For All involved*. Recuperado de:  
<https://www.ag.gov.au/LegalSystem/AlternateDisputeResolution/Documents/NADRAC%20Publications/a-fair-say-managing-differences-in-mediation-and-conciliation.pdf>
- Novel, G. (2005). *El Mediador y el Manejo de las Emociones*. Observatorio de Mediación. Universidad de Barcelona. Recuperado de:  
[http://www.icacor.es/fileadmin/user\\_upload/archivos/contenidos/EL\\_MEDIADOR.pdf](http://www.icacor.es/fileadmin/user_upload/archivos/contenidos/EL_MEDIADOR.pdf)
- Opie, J.B. (2003). Calidad Ideología y Paz: un estudio cualitativo sobre el Centro de Conciliación IPRECON y la Conciliación Extrajudicial en el Perú. *Derecho PUCP*, (56), 615-658. Recuperado de:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/10592>
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT). (2009). *Metodología para la Evaluación de Competencias Laborales*. Recuperado de:  
[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/evaluacion\\_comp\\_red.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/evaluacion_comp_red.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012) *¿Qué es competencia laboral?* Centro Interamericano Del Conocimiento en la Formación Profesional. CINTERFOR. Recuperado de: <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1998). *Manual de Mediación*. Recuperado de:  
[http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/manual\\_mediacion\\_OIT.PDF](http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/manual_mediacion_OIT.PDF)
- Organización Mundial De La Salud (OMS). (2013). *Salud Mental. Un estado de bienestar*. Recuperado de: [https://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- Organización Mundial De La Salud (OMS). (2018). *Salud Mental: Fortalecer nuestra Respuesta*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

- Ormachea, I. (2000). Un Leviatán llamado conciliación extrajudicial: a propósito de la implementación del sistema conciliatorio creado por la Ley No.26872. *IUS ET VERITAS*, 10(21), 232-241. Recuperado de:  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15972>
- Ormachea, I. (1999). *Manual de Conciliación*. Secretaría Técnica de Conciliación. Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial, Lima: Ministerio de Justicia.
- Osuna, L. (2018) La Justicia Terapéutica busca un Derecho más Humano. *Foro Jurídico Méjico*. Recuperado de: <https://forojuridico.mx/la-justicia-terapeutica-busca-derecho-mas-humano/>
- Palacios, A. (2002). *Aproximación al Perfil Psicológico del Conciliador Extrajudicial de Lima Metropolitana*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas CEJA-JS CA. Biblioteca Virtual. Recuperado de:  
<http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1385/per-perfil-conciliador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios A. (2015). Mediación Escolar. Promoción bajo el Enfoque de la Resiliencia. *Athenea. Academia Peruana de Psicología*, 7 (6), 84-90. Recuperado de:  
<http://www.academiaperuanadepsicologia.net/atenea/Athenea%207.pdf>
- Palacios A. (2018). *Rorschach-Sistema Comprensivo. Manual Práctico para la Administración y Calificación*. Manual del curso Pruebas Proyectivas 2. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Pérez, J. (2015). Cultura de Paz y Resolución de Conflictos: La Importancia de la Mediación en la Construcción de un Estado de Paz. *Revista Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- Perú es el segundo país de la región con más migrantes venezolanos, según ACNUR*. (09 de junio, 2019). *Gestión Pe*. Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/politica/peru-segundo-pais-region-migrantes-venezolanos-acnur-269602-noticia/>
- Ponce, N. (Junio, 2008). *Avances y Desafíos de la Conciliación Extrajudicial en Países de América Latina*. Seminario Internacional. MINJUS Pe-Banco Mundial, Lima. Recuperado de:  
<http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4856/Avancesdesafiosconciliacionextrajudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Presidencia Del Consejo De Ministros Pe (PCM, 2017) *Política Nacional de Gestión Pública al 2021*. Portal. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros Pe. (PCM, 2018). *Manual de Perfil de Puestos*. SERVIR. Resolución de Gerencia General N°08-2018-SERVIR-GG del 03 de Oct. 2018. Lima. Recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/GG-2018/Res081-2018-SERVIR-GG.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros Pe (PCM). (2017). *Anexo 1. Guía Metodológica para elaborar perfiles de puestos en las entidades públicas*. Servir. Recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe/lsc/Res313-2017-SERVIR-PE-Anexo-1.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros Pe (PCM). (2017). *Anexo 2. Guía Metodológica para elaborar perfiles de puestos en las entidades públicas*. Servir. Recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe/lsc/Res313-2017-SERVIR-PE-Anexo-2.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros Pe (PCM). (2013). *Guía Metodológica para elaborar perfiles de puestos en las entidades públicas*. Servir. Recuperado de: <http://www.iiap.org.pe/Upload/servir/car2/4.pdf>
- Presidencia de la República del Perú. (28 de junio, 2008). Decreto Legislativo N° 1070. Decreto Legislativo que Modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación. Recuperado de: <http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/ogaj/archivos/DL-1070.pdf>
- Ramírez, A. (2015). La justicia terapéutica: concepto y aplicaciones. *Foco Rojo, Blog. Centro de Psicología Aplicada*. Recuperado de: <https://focorjomx.blogspot.com/2015/10/la-justicia-terapeutica-concepto-y.html>
- Ridao, S. (2010). Técnicas de Mediación. Reflexiones sobre su aplicación en Contextos Comunicativos Multiculturales. Universidad de Almeida. Madrid. *Aposta, Revista de Ciencias Sociales*. N°47. Oct.- Dic. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950243005>
- Rivera, S. (2014). *Particularidades del Test de Zulliger. Propiedades psicométricas en la aplicación del Sistema Comprehensivo de Exner*. Repositorio Universidad de Lima. Recuperado de: [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/2058/Rivera\\_Carpio\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/2058/Rivera_Carpio_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rivera, S. & Cubas, M. (2011). *Validación del sistema comprensivo de Exner en el test de Zulliger*. Repositorio Universidad de Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/2216>
- Rose, T., Kaser-Boyd, N. & Maloney, M. (2000). *Essentials of Rorschach Assessment*. New York: John Wiley & Sons.
- Sainz, F. & Gorospe, L. (2008). *El Test de Rorschach y su Aplicación en la Psicología de las Organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Salcedo, A & Jennings, Y. (2016). *Guía práctica para el desarrollo de competencias en mediadores*. Ministerio de Educación, República Dominicana. Recursos UNICEF. Recuperado de: [https://www.unicef.org/republicadominicana/resources\\_34659.html](https://www.unicef.org/republicadominicana/resources_34659.html)
- Sandoval, P.; Muñoz, R.; Agüero, J.C.; Oré, G. & Torrejón, S. (2014). *La Diversidad Cultural en el Perú*. Repositorio Ministerio de Cultura. Recuperado de: <http://repositorio.cultura.gob.pe/handle/CULTURA/82>
- Serrano, G.; López, C.; Rodríguez, D. & Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, 16, 75-88. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf>
- The Kennedy Institute Workplace Mediation Research Group. (KIWMRG, 2016) *Shaping the Agenda 1: Exploring the Competencies, Skills and Behaviors of Effective Workplace Mediators*. Reporte 1. Recuperado de: [http://www.themii.ie/ckeditor\\_upload/uploads/files/KIWMRG-Shaping-the-Agenda-Report-1.pdf](http://www.themii.ie/ckeditor_upload/uploads/files/KIWMRG-Shaping-the-Agenda-Report-1.pdf)
- Universidad Nacional de Colombia (UNAL). (2017). Cátedra UNESCO. *Competencias Interculturales. Marco Conceptual y Operativo*. Biblioteca Digital. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000251592>
- Venezolanos en Perú: número de migrantes llegaría a un millón al 2019. (22 de noviembre del 2018), *El Comercio Pe*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/peru/venezolanos-peru-numero-migrantes-llegaria-millon-2019-noticia-590325>
- Wagnild, G. & Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165- 178. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7850498>



- Weiner, I. (1998). *Principles of Rorschach Interpretation*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wexler, D. (s.f.). *Justicia Terapéutica: Una Visión General*. Recuperado de [http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/activitats\\_formatives/prospectiva\\_criminal\\_preveccio\\_delinquencia05062012/justicia\\_terapeutica\\_resum.pdf](http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/activitats_formatives/prospectiva_criminal_preveccio_delinquencia05062012/justicia_terapeutica_resum.pdf)
- Wiener, G. (25 de febrero de 2017). Emilio J. Lafferranderie: “El limeño ha pasado por todas las pruebas de adaptación darwiniana”. [Entrevista a Emilio J. Lafferranderie]. *Domingo Semanal. La República pe*. Recuperado de <https://larepublica.pe/tag/reportajes-domingo/>
- Zamora, J. (2009). *Ética de la Función Pública y Buen Gobierno*. Mesa de Concertación Org. Pe, Lima. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Publicacion-de-Etica-de-la-funcion-Publica.pdf>
- Zdunic, A. (2012). *El Test de Zulliger en la Evaluación de Personal. Aportes del Sistema Comprensivo*. 4ª ed. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Zdunic, A.; Kimmelman, P. Y Magazzú, M. (2013). *Actualización del Test de Zulliger para Selección de Personal. Documento de Trabajo*. Repositorio Universidad de Belgrano. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2452/288\\_zdunic.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2452/288_zdunic.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zulliger, H. (1942). Láminas Z Test. *Three Plates*. Göttingen: Huber.

## Anexo 1: Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

Este documento tiene el propósito de proporcionar a los colaboradores de esta investigación, una explicación del motivo y rol que desempejarán como participantes.

La investigadora responsable es **ALEJANDRA ROSA PALACIOS BANCHEIRO**, Licenciada en Psicología, colegiada (CPsP 0360) y habilitada, quien lo efectuará con motivo de Tesis para optar el Grado de Magister en Solución de Conflictos en la Universidad San Martín de Porres, asesorada por la Dra. Delia Muñoz Muñoz. El título de la investigación es: "Análisis de las Competencias del Conciliador Extrajudicial desde la Perspectiva Multicultural de Lima Metropolitana". El objetivo es **identificar o explorar dichas competencias en del conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana** con vasta experiencia conciliatoria, a la vez que se actualiza el estudio empírico -titulado "Aproximación al Perfil del Conciliador Extrajudicial de Lima Metropolitana"- realizado por mi persona, en el año 2002 (<http://desa1.cejamerica.org/handle/2015/1385>). En esta oportunidad, se quiere conocer las competencias del conciliador extrajudicial acreditado, con experiencia de aproximadamente 8 años o más de desempeño en la labor conciliatoria en un centro de conciliación acreditado ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sea privado o público.

Si usted participa en este estudio, se le pedirá completar un pequeño sondeo y responder a tres cuestionarios de auto-reporte que evalúan competencias culturales, de resiliencia y estrés laboral, y a un test que proporciona un perfil de características personales, así como una ficha de datos. Todo el procedimiento durará aproximadamente una hora.

Su participación es voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y se usará solo para propósito de investigación. Sus respuestas al Test y a los cuestionarios, así como sus datos personales, serán codificados usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimos.

Ante cualquier duda, por favor siéntase libre de formular preguntas en cualquier momento. Asimismo, es libre de retirar su participación si así lo cree conveniente.

Su experiencia es muy valiosa. Los resultados de este estudio nos permitirán hacer un sondeo preliminar sobre las competencias que deberán obtener y/o desarrollar los conciliadores extrajudiciales durante su formación, y capacitación continua, así como criterio de evaluación, para la selección de estos. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Lic. Alejandra Rosa Palacios Banchemo. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es **identificar las Competencias del Conciliador Extrajudicial de Lima Metropolitana**.

He sido informado/a además, que tendré que responder a un Test de personalidad y a tres auto-reportes; evaluación que tomará aproximadamente una hora o menos. El Test me será aplicado en forma presencial e individual. Las respuestas a los auto-reportes puedo enviarlas vía e-mail: a la siguiente dirección de correo: [alepsicon@yahoo.com](mailto:alepsicon@yahoo.com).

Estoy de acuerdo en que la información que yo proporcione durante esta investigación es estrictamente confidencial y no será utilizada para otros fines sin mi consentimiento, fuera de propósitos de investigación. He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida. Asimismo, puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a **Alejandra Palacios Banchemo** al teléfono **956326996** o al e-mail: [alepsicon@yahoo.com](mailto:alepsicon@yahoo.com)

Dejo constancia que he recibido una copia de este documento.

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

Nombre del Participante \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Lugar \_\_\_\_\_

**Anexo 2: Ficha de Datos Personales**

FECHA	LUGAR	
SEXO	EDAD	EDO. CIVIL
GR. INSTRUCCIÓN	PROFESIÓN	GRADO SUP. MAS ALTO
CAPACITADO EN:	AÑO QUE SE CAPACITÓ:	AÑO EN QUE SE ACREDITÓ EN MINJUS:
AÑOS DE DESEMPEÑO COMO CONCLIADOR EXTRAJUDICIAL:		
ESPECIALIDAD EN CONCILIACIÓN		
CAPACITACIÓN CONTINUA		
TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS (actualizaciones), DESARROLLO PERSONAL (competencias y habilidades personales), OTROS RELACIONADOS		
A NIVEL NACIONAL		
EN EL EXTRANJERO		

## Anexo 3: Inventario de Competencias Culturales

### PROTOCOLO DEL INVENTARIO DE CREENCIAS CULTURALES (ICC)

Autor: Alejandro Castro Solano (2008/ 2012)

SEXO: MUJER \_\_\_\_\_ HOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ Instrucciones: Selección su respuesta a cada argumento, colocando una X entre las alternativas que mejor describan sus competencias. No hay respuesta buena o mala.

Ítems	Muy en desacuerdo	En parte en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En parte de acuerdo	Muy de acuerdo
1. Tengo habilidad para manejar situaciones sociales.					
2. Puedo tolerar de buena manera, las diferencias culturales que no tienen mucho que ver con mis costumbres o las de mi país.					
3. Si tengo que aprender alguna cosa en general, no necesito demasiada ayuda de otra persona.					
4. Busco situaciones que sean novedosas para mí.					
5. Busco situaciones que sean exitosas para mí.					
6. Me irrito fácilmente.					
7. Con mis amigos o familiares en general propongo reuniones o salidas para hacer algo diferente de lo acostumbrado.					
8. Hago sentir a las personas como en su casa.					
9. Me resulta difícil relacionarme con los demás.					
10. Me gusta aprender las costumbres de otras personas.					
11. Las emociones me abruman.					
12. Si realizo un trabajo que no conozco bien, me las puedo arreglar yo solo/a.					
13. Soy bueno improvisando al hablar con los demás.					
14. No me gusta lo desconocido.					
15. Hago sentir bien a las personas.					
16. No tengo problemas para vincularme con personas de otra religión y/o costumbre					
17. Prefiero aprender las cosas descubriéndolas yo mismo/a que me digan lo que tengo que hacer.					
18. Hay días en los que estoy enojado/a con todo el mundo.					
19. Invitaría a comer a mi casa a personas de otros países o de otras regiones, aunque tuvieran costumbres distintas a las mías.					
20. Me esfuerzo por conocer gente interesante.					
21. Es posible mantener mis creencias y respetar los valores de los demás aunque sean diferentes a los míos.					
22. Cada vez que tengo que aprender algo nuevo me considero un "autodidacta".					
23. Evito el contacto con otras personas.					
24. Me estreso fácilmente.					
25. Soy autónomo/a para hacer las cosas.					
26. Podría asistir sin problemas a un club para practicar deportes donde vayan personas de diferentes culturas.					
27. Tengo poco para decir.					
28. Siento que disfruto menos que otras personas el interactuar con gente.					

## Anexo 4: Adaptación del ICC a Contexto Peruano

ÍTEM ORIGINAL	DIMENSIÓN	ITEM CORREGIDO	SI	NO	Sugerencia
1. Tengo habilidad para manejar situaciones sociales.	Vínculos	Se mantiene tal cual			
2. Puedo tolerar <b>de buen modo</b> las diferencias culturales entre los <b>argentinos</b> y otros países que no tienen mucho que ver con nuestras costumbres.	Aceptación	<i>Puedo tolerar de buena manera, las diferencias culturales que no tienen mucho que ver con mis costumbres o las de mi país.</i>			
3. Si tengo que aprender alguna cosa en general, no necesito demasiada ayuda de otra persona.	Autonomía	Se mantiene tal cual			
4. Busco situaciones que sean <b>novedosas</b> y a la vez <b>excitantes</b> para mí.	Apertura	<i>Se divide el ítem en 2 porque son términos que pueden ser excluyentes. -Busco situaciones que sean novedosas. -Busco situaciones que sean excitantes.</i>			
5. Me irrito fácilmente.	Inestabilidad	Se mantiene tal cual			
6. Con mis amigos o familiares en general propongo reuniones o salidas para hacer algo diferente de lo acostumbrado.	Apertura	Se mantiene tal cual			
7. Hago sentir a las personas como en su casa.	Vínculos	Se mantiene tal cual			
8. Me resulta difícil relacionarme con los demás.	Vínculos (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
9. Siento <b>fascinación</b> por aprender las costumbres de otras culturas.	Apertura	<b>Me gusta aprender</b> las costumbres de otras culturas.			
10. Las emociones me <b>sobrepasan</b> .	Inestabilidad	Las emociones <b>me abruman</b> .			
11. Si realizo un trabajo que no conozco bien, me las puedo arreglar yo solo/a.	Autonomía	Se mantiene tal cual			
12. Soy bueno improvisando al hablar con los demás.	Vínculos	Se mantiene tal cual			
13. No me gusta lo desconocido.	Apertura (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
14. Hago sentir bien a las personas.	Vínculos	Se mantiene tal cual			
15. No tengo problemas para vincularme con personas de <b>una religión</b> .	Aceptación	<i>No tengo problemas para vincularme con personas de otra religión y/o costumbre</i>			
16. Prefero aprender las cosas descubriéndolas yo <b>mismo a que</b> me digan lo que tengo que hacer.	Autonomía	Se mantiene tal cual			
17. Hay días en los que estoy enojado/a con todo el mundo.	Inestabilidad	Se mantiene tal cual			
18. Invitaría a comer a mi casa a personas de <b>otros países</b> , aunque tuvieran costumbres distintas a las mías.	Aceptación	<i>Invitaría a comer a mi casa a personas de otros países o de otras regiones del Perú, aunque tuvieran costumbres distintas a las mías</i>			
19. Me esfuerzo por conocer gente interesante.	Apertura	Se mantiene tal cual			
20. Es posible mantener mis creencias y respetar los valores de los demás, aunque sean diferentes a los míos.	Aceptación	Se mantiene tal cual			
21. Cada vez que tengo que aprender algo nuevo me considero un "autodidacta".	Autonomía	Se mantiene tal cual			
22. Evito el contacto con otras personas.	Vínculos (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
23. Me estreso fácilmente.	Inestabilidad	Se mantiene tal cual			
24. Soy autónomo/a para hacer las cosas.	Autonomía	Se mantiene tal cual			
25. Podría asistir sin problemas a un club para practicar deportes donde vayan personas de diferentes culturas.	Aceptación	Se mantiene tal cual			
26. Tengo poco para decir.	Vínculos (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
27. Siento que disfruto menos que otras personas el interactuar con gente.	Vínculos (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
28. Prefero las cosas conocidas a las desconocidas.	Apertura (INVERSO)	Se mantiene tal cual			
29. En el mundo de hoy es necesario poder entender las cosas desde puntos de vista "culturales" diferentes.	Aceptación	Se mantiene tal cual			
30. Reacciono intensamente.	Inestabilidad	Se mantiene tal cual			
31. Dependo más de mí mismo que de los demás.	Autonomía	Se mantiene tal cual			
32. Prefiero ir a lugares nuevos en vez de ir siempre a los mismos sitios.	Apertura	Se mantiene tal cual			
33. Me enoja con facilidad.	Inestabilidad	Se mantiene tal cual			
34. No me gusta relacionarme con gente que tiene valores distintos a los míos.	Aceptación (INVERSO)	Se mantiene tal cual			

**Revisión y corrección de la redacción de los ítems que componen el ICC de Castro para adaptar el instrumento al medio peruano.**

A sugerencia de los expertos consultados -6 profesionales de diferentes disciplinas, entendidos en temas de multiculturalidad- luego de la revisión de los ítems originales, se corrigió la redacción de los ítems: 2, 9, 10, 15 y 18 para adaptarlos al medio peruano. El ítem 4 se divide en dos ítems (4 y 5) pues los expertos consideran que los dos términos empleados (“novedoso” y “excitante”) pueden ser excluyentes uno del otro; en consecuencia, se modifica el número de reactivos a 35.

## Anexo 5: Escala de Resiliencia

Escala de Resiliencia							
Autores: Wagnild y Young (1993),							
EDAD _____ SEXO _____		INSTRUCCIÓN _____			Fecha: _____		
<b>Instrucciones:</b> A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que le permitirán pensar acerca de su forma de ser. Deseamos que corte a cada una de las siguientes afirmaciones y marque la respuesta con un aspa, que describa mejor cuál es su forma habitual de actuar y pensar. Siendo las alternativas de respuesta las siguientes:							
1	TD	Totalmente en desacuerdo					
2	D	En desacuerdo					
3	AD	Algo en desacuerdo					
4	¿?	Ni en desacuerdo ni de acuerdo					
5	AA	Algo de acuerdo					
6	A	De acuerdo					
7	TA	Totalmente de acuerdo					
ARGUMENTOS	TD	D	AD	¿?	AA	A	TA
1. Es importante para mí mantenerme interesado/a en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
2. Dependo más de mí mismo/a que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Me mantengo interesado/a en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
4. Generalmente me las arreglo de una manera u otra.	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo/a si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
6. El creer en mí mismo/a me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
7. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
8. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
9. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
10. Me siento orgulloso/a de haber logrado cosas en mi vida.	1	2	3	4	5	6	7
11. Cuando planeo algo lo realizo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.	1	2	3	4	5	6	7
13. Generalmente puedo ver una situación en varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
14. Soy amigo/a de mí mismo/a.	1	2	3	4	5	6	7
15. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
16. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7
17. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7
18. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7
19. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
20. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
21. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7
22. Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7
23. Soy decidido/a.	1	2	3	4	5	6	7
24. Por lo general, encuentro algo en que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
25. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 6: Instructivo Z Test

### INSTRUCTIVO Z TEST

Autor: H. Zulliger (1945). Adaptación Rorschach Sistema Comprensivo: Mattlar, Sandahl, Lindberg & Lehtinen (1990).

Versión en español: Zdunic (2002). Validación en Perú: Rivera & Cubas (2011). Administración individual.

SEXO \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

El test con el que vamos a trabajar hoy es el Test Zulliger, el Test de las Manchas de Tinta.

¿Lo conoce? ¿Ha oído hablar de él? SI \_\_\_ NO \_\_\_

- ¿Cuándo y dónde?

a) ¿Alguna vez se lo han aplicado? SI \_\_\_ NO \_\_\_

- ¿Cuándo y dónde?

- ¿Por qué razón?

.....

El Test de las Manchas de Tinta -el Test Z- es un test que proporciona cierta información sobre su personalidad.

Esta información -junto con la de otros participantes- permitirá obtener el perfil psicológico del conciliador extrajudicial. Los datos que nos proporcione serán de carácter confidencial y anónimos.

Se trata de una serie de manchas de tinta, que le voy a mostrar una por una y quiero que me diga, para usted, a qué se parecen

El Test tiene dos fases

**TAREA 1: Fase de Respuesta**

Su tarea, en esta primera fase, consiste en utilizar la totalidad o parte de la mancha de tinta y responder a la pregunta: "¿Qué puede ser esto?".

Cada persona puede ver varias y diferentes cosas en cada lámina. Usted solo dígame qué puede ser eso para Ud.

**TAREA 2: Fase de Encuesta**

"Ahora vamos a ver nuevamente las láminas, una por una. No nos llevará mucho tiempo. Quiero ver lo que usted dijo que vio, para estar seguro/a de que yo también lo veo igual que usted lo ve.

Voy a leerle lo que Ud. me dijo y después dígame en qué parte de la mancha está eso que dijo que vio y qué hay allí que hace que se parezca a eso, para que yo también lo vea igual que usted lo ve. ¿Está claro?"



## Anexo 7: Formatos Z Test

### FORMATOS TEST DE ZULLIGER

Autor: H. Zulliger (1945). Adaptación Rorschach Sistema Comprensivo: Mattlar, Sandahl, Lindberg & Lehtinen (1990).

Versión en español: Zdunic (2002). Validación en Perú: Rivera & Cubas (2011). Administración individual.

#### Localización

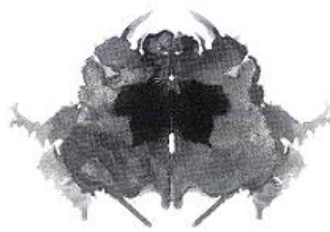


Lámina I



Lámina II



Lámina III

Láminas H. Zulliger (1942)

#### Organización de los Datos

##### Secuencia de Codificación

Lam	RN <sup>o</sup>	Loc. y DQ	N <sup>o</sup> Loc	Detem's y FQ	Par	Cont's	P	Z	CCEE
I	1								
	2								
	3								
II	4								
	5								
	6								
III	7								
	8								
	9								

##### SUMARIO ESTRUCTURAL

Subestructuras	Subestructuras	Subestructuras	Subestructuras
<p>                     A1                      A2                      A3                      A4                      A5                      A6                      A7                      A8                      A9                      A10                      A11                      A12                      A13                      A14                      A15                      A16                      A17                      A18                      A19                      A20                      A21                      A22                      A23                      A24                      A25                      A26                      A27                      A28                      A29                      A30                      A31                      A32                      A33                      A34                      A35                      A36                      A37                      A38                      A39                      A40                      A41                      A42                      A43                      A44                      A45                      A46                      A47                      A48                      A49                      A50                      A51                      A52                      A53                      A54                      A55                      A56                      A57                      A58                      A59                      A60                      A61                      A62                      A63                      A64                      A65                      A66                      A67                      A68                      A69                      A70                      A71                      A72                      A73                      A74                      A75                      A76                      A77                      A78                      A79                      A80                      A81                      A82                      A83                      A84                      A85                      A86                      A87                      A88                      A89                      A90                      A91                      A92                      A93                      A94                      A95                      A96                      A97                      A98                      A99                      A100                 </p>	<p>                     B1                      B2                      B3                      B4                      B5                      B6                      B7                      B8                      B9                      B10                      B11                      B12                      B13                      B14                      B15                      B16                      B17                      B18                      B19                      B20                      B21                      B22                      B23                      B24                      B25                      B26                      B27                      B28                      B29                      B30                      B31                      B32                      B33                      B34                      B35                      B36                      B37                      B38                      B39                      B40                      B41                      B42                      B43                      B44                      B45                      B46                      B47                      B48                      B49                      B50                      B51                      B52                      B53                      B54                      B55                      B56                      B57                      B58                      B59                      B60                      B61                      B62                      B63                      B64                      B65                      B66                      B67                      B68                      B69                      B70                      B71                      B72                      B73                      B74                      B75                      B76                      B77                      B78                      B79                      B80                      B81                      B82                      B83                      B84                      B85                      B86                      B87                      B88                      B89                      B90                      B91                      B92                      B93                      B94                      B95                      B96                      B97                      B98                      B99                      B100                 </p>	<p>                     C1                      C2                      C3                      C4                      C5                      C6                      C7                      C8                      C9                      C10                      C11                      C12                      C13                      C14                      C15                      C16                      C17                      C18                      C19                      C20                      C21                      C22                      C23                      C24                      C25                      C26                      C27                      C28                      C29                      C30                      C31                      C32                      C33                      C34                      C35                      C36                      C37                      C38                      C39                      C40                      C41                      C42                      C43                      C44                      C45                      C46                      C47                      C48                      C49                      C50                      C51                      C52                      C53                      C54                      C55                      C56                      C57                      C58                      C59                      C60                      C61                      C62                      C63                      C64                      C65                      C66                      C67                      C68                      C69                      C70                      C71                      C72                      C73                      C74                      C75                      C76                      C77                      C78                      C79                      C80                      C81                      C82                      C83                      C84                      C85                      C86                      C87                      C88                      C89                      C90                      C91                      C92                      C93                      C94                      C95                      C96                      C97                      C98                      C99                      C100                 </p>	<p>                     D1                      D2                      D3                      D4                      D5                      D6                      D7                      D8                      D9                      D10                      D11                      D12                      D13                      D14                      D15                      D16                      D17                      D18                      D19                      D20                      D21                      D22                      D23                      D24                      D25                      D26                      D27                      D28                      D29                      D30                      D31                      D32                      D33                      D34                      D35                      D36                      D37                      D38                      D39                      D40                      D41                      D42                      D43                      D44                      D45                      D46                      D47                      D48                      D49                      D50                      D51                      D52                      D53                      D54                      D55                      D56                      D57                      D58                      D59                      D60                      D61                      D62                      D63                      D64                      D65                      D66                      D67                      D68                      D69                      D70                      D71                      D72                      D73                      D74                      D75                      D76                      D77                      D78                      D79                      D80                      D81                      D82                      D83                      D84                      D85                      D86                      D87                      D88                      D89                      D90                      D91                      D92                      D93                      D94                      D95                      D96                      D97                      D98                      D99                      D100                 </p>

Sumario E estructural, Sistema Comprensivo, Exner 2005 /2008

## **Anexo 8: Ejemplos de Respuestas de Participantes de la Muestra al Z Test**

- **Relacionadas a la identidad con la labor que realizan (conciliación extrajudicial)**

### **Respuestas a la Lámina II**

#### **Sujeto 6:**

“Veo como dos animales confrontados... Por los cuerpos no te puedo decir si es un animal que existe o no, pero estos son como dos cabezas chocando (D1). Parecido a la imagen de Red Bull, imágenes que grafican conflicto o representan conflicto.”

#### **Sujeto 10:**

“Dos animales en colisión focalizados en el marrón (D1), como por ejemplo pueden ser búfalos, toros, ñu... Cabeza bajándolas, listos para hacer el contacto. Las patas delanteras y las de atrás. Es el perfil del tema de conflicto, la representación. Hay varias imágenes ilustrando el conflicto como esto”.

#### **Sujeto 12:**

“Aquí veo, aquí abajo (D1), como dos fuerzas antagónicas. Como que están como dos toros que están en pugna. Como que se van a topar las cabezas, se ponen en posición como hacen los toros. Representa a las fuerzas antagónicas, al conflicto. Están en situación previa a una pugna.”

#### **Sujeto 13:**

“Aquí veo a dos seres vivientes, enfrentados, confrontados, que pueden ser representaciones de animales u hombres. Todo esto es una representación del conflicto... Estos son los seres enfrentados (D2). Es una abstracción de seres enfrentados o en confrontación que pueden ser personas o animales, por la postura que tienen. Es lo que van hacer están en posición, todavía no hay violencia y solo veo la tensión como antesala a la violencia. Representa el conflicto.”

- **Relacionadas a la identidad con lo cultural:**

### **Respuestas a la Lámina III**

#### **Sujeto 4:**

“Dos personas bailando, danzando. Como la diablada, así como disfrazadas... Esto (D5). Por el rostro, brazos, la terminación de las piernas. Del baile de las tijeras. Me da la impresión de que son dos hombres porque el rostro está como una máscara y no tienen ropa común, es como un disfraz por la forma.”

#### **Sujeto 8:**

“Dos bailarines. Hasta podría decir del baile de tijeras. Dos grandes y dos pequeños... Tienen unas poses con que ellos hacen en manos y pies (D3). El vestido bastante trabajado. Los dos pequeños también son bailarines de tijeras por el paso, por la forma que están bailando.”

#### **Sujeto 13:**

“Dos danzantes de tijeras, bailando, haciendo acrobacias. No me gusta mucho ese baile. Los colores oscuros, negro me parecen fúnebres, tétricos... Su cuerpo, cabeza, tronco, brazos (D3). Están danzando por la forma como tienen el cuerpo, están haciendo acrobacia. Esto me parece la ropa, los adornos, lo que se ponen en la cabeza.”

- **Como representación simbólica de resiliencia:**

### **Respuesta a la Lámina II**

#### **Sujeto 14:**

Acá como una paloma de paz, blanca, hacia arriba. Una paloma de la paz y aquí arriba... Esto (DS5 y DdS21). Va hacia arriba. Esta (DS5) como si estuviera despegando (señala las dos secciones superiores/sombreado de DS5). Las alas, la paloma y esto de abajo (secciones inferiores de DS5) es como si lo dibujaran en partes para demostrar o representar que está despegando y avanzando hacia el cielo, hacia arriba. Aquí (DdS21) ya se ve completa) ... Es una demostración gráfica, una representación del despegue de la paloma de la paz hacia el cielo.”