FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA Y LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ABOGADA

AUTORA

NANCY HERRERA HUAMÁN
ORCID: 0000-0002-6529-4906

ASESOR

MAG. MARTIN VICENTE TOVAR CERQUEN
ORCID:0000-0003-4230-7572

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROMOCIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

A mi padre que vive en la eternidad y desde el cielo me ilumina y a mi Madre que vive conmigo a sus 83 años.

A mis hermanas y hermanos quienes me han apoyado en todo momento y son parte de mis logros. En especial a Yuri y Felipe.

A ti mi divino Dios pues me dirigiste por el mejor camino de mi vida y me diste la salud y la sabiduría para alcanzar todas mis metas.

Gracias a todos y a ti Dios por hacer que ellos formen parte de mi vida. Los quiero Inmensamente.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por haberme traído al mundo y haber nacido en la provincia de Huancavelica distrito de Tayacaja.

A la universidad Autónoma del Perú por permitirme sacar mi grado de título como Abogada.

A mis hermanos y hermanas que son el soporte de todo del mismo modo a Luis Henry Valenzuela Sosa un compañero de vida por su apoyo incondicional y motivación constante.

También agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por permitirme haber estudiado esta carrera que es uno de mis sueños más anhelados.

Finalmente, a todas las personas que me apoyaron de una u otra manera en el momento indicado.

ÍNDICE

DEDICATORIA…….. 2
AGRADECIMIENTOS…….. 3
RESUMEN…….. 7
ABSTRACT…… 8
INTRODUCCIÓN……... 9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1. Realidad problemática……... 12
1.2. Formulación del problema…… 13
1.3. Justificación e importancia de la investigación…….. 13
1.4. Objetivos de la investigación……..... 14
1.5. Limitaciones de la investigación……... 15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1. Antecedentes de estudios…… 17
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado…… 21
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada…….. 29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGÍCO
3.1. Tipo y diseño de investigación…….. 32
3.2. Población y muestra…….. 32
3.3. Hipótesis…….. 32
3.4. Variables – Operacionalización…… 33
3.5. Métodos y técnicas de investigación…… 34
3.6. Procesamiento de los datos…….. 34
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables…….. 36
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable…… 36
4.3. Contrastación de hipótesis…… 47
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. Discusiones…… 53
5.2. Conclusiones…….. 55
5.3. Recomendaciones…… 56
REFERENCIAS
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables
Tabla 2 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes
Tabla 3 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema
Tabla 4 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas)
Tabla 5 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral
Tabla 6 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones
Tabla 7 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación
Tabla 8 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable
Tabla 9 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema
Tabla 10 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo logran)
Tabla 11 Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales
Tabla 12 Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales
Tabla 13 Prueba de hipótesis general
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 2
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 3

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes

Figura 2 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema

Figura 3 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas)

Figura 4 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral

Figura 5 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones

Figura 6 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación

Figura 7 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable

Figura 8 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema

Figura 9 Resultado de, para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo logran)

Figura 10 Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales

Figura 11 Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales

APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA Y LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021

NANCY HERRERA HUAMÁN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Establecer la manera en que la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021. Por ello, en la actualidad, la problemática alrededor de la conciliación como mecanismo de solución alternativa de conflictos ha sido de suma importancia ya que en el Perú el sistema judicial se encuentra en estado crítico puesto que no se da abasto en la atención de la infinidad de expediente judiciales, siendo que el conocimiento y reconocimiento de la conciliación como alternativa. Darle un mayor alcance a este mecanismo contribuye en la reducción de la carga procesal, para ello en el presente trabajo se cumplirá con analizar el rol que desempeña el conciliador en la audiencia, que funciones cumple para hacer efectivos los beneficios de la conciliación, mediante el correcto uso de las técnicas y estrategias de comunicación, como lo es la negociación integradora. La metodología indica que se estableció una investigación aplicada, un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Se concluyó que, se logró establecer que la aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, que resultan ser las idóneas que las demás, estando a las características especiales que tiene, en el sentido que resulta ser más ventajoso para las partes.

***Palabras clave*:** centros de conciliación, acuerdo conciliatorio, negociación integradora.

APPLICATION OF THE INTEGRATIVE NEGOTIATION AND THE CELEBRATION OF AGREEMENTS IN THE CONCILIATION CENTERS IN THE CITY OF LIMA, 2021

NANCY HERRERA HUAMÁN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study had as general objective: To establish the way in which the application of the integrative negotiation affects the conclusion of agreements in the Conciliation Centers in the city of Lima, 2021. Therefore, at present, the problem around the Conciliation as a mechanism for alternative conflict resolution has been of the utmost importance since in Peru the judicial system is in a critical state since there is not enough in the attention to the infinity of judicial files, being that the knowledge and recognition of the conciliation as an alternative. Giving a greater scope to this mechanism contributes to the reduction of the procedural burden, for this in the present work it will be fulfilled by analyzing the role played by the conciliator in the hearing, what functions it fulfills to make effective the benefits of the conciliation, through the correct use of communication techniques and strategies, such as integrative negotiation. The methodology indicates that an applied research, a quantitative approach, a non-experimental design was established and the survey technique and the questionnaire instrument were used for data collection. It was concluded that, it was possible to establish that the application of the integrative negotiation has a positive impact on the conclusion of agreements in the Conciliation Centers, which turn out to be the most suitable ones than the others, being the special characteristics that it has, in the sense that it turns out to be more advantageous for the parties.

***Keywords*:** conciliation centers, conciliatory agreement, inclusive negotiation.

INTRODUCCIÓN

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos resultan ser medio alternativos para solucionar un caso en concreto, siendo en materia civil, un medio propio para arribar a la solución de una determinada controversia.

Es así que la vía idónea para arribar a una propuesta conciliadora es el manejo de los tipos de negociación que pueda aplicar en este caso el conciliador, de tal manera que permita recoger los intereses en disputa y a partir de ello proponer salidas alternas o que tengan puntos en común.

La problemática advertida es que a la fecha existe un bajo índice de aplicación de la conciliación extrajudicial y judicial, por lo que se hace necesario incrementar el índice de aplicación.

Partiendo de ello, nuestro Problema General ¿De qué manera la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021, el Primer Problema específico, ¿De qué manera, la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?, el Segundo problema específico, ¿De qué manera, llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?, el Tercer problema específico ¿De qué manera, generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?

Estando a lo expuesto el objetivo general fue Establecer la manera en que la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021, el primer objetivo específico:

Establecer la manera en que la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021 y segundo objetivo específico: Determinar la manera en que llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021, y el tercer objetivo específico: Determinar la manera en que generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

El presente trabajo estuvo dividido en cinco capítulos:

Capítulo I: Problema de investigación, estableció los fenómenos de estudio y la formulación de preguntas y objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, estableció los estudios previos en relación a las variables y también los fundamentos teóricos.

Capitulo III: Marco metodológico, en esta secuencia se estableció el enfoque de investigación cuantitativa, el nivel de investigación, las técnicas de investigación abordadas.

Capitulo IV: Análisis e interpretación de datos, en esta secuencia se plasmaron las tablas y figuras obtenidas mediante el análisis estadístico.

Capítulo V: Discusiones, conclusiones y recomendaciones, en esta secuencia se deliberaron los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La conciliación nace como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que contribuyen a resolver de forma más eficiente y eficaz las controversias. Ha sido implementada y regulada dentro del ordenamiento jurídico peruano mediante ley N° 26872. Dicha ley le reconoce al conciliador determinadas atribuciones para que lleve a cabo una correcta audiencia de conciliación, mediante el uso de técnicas y estrategias de comunicación. El rol que desempeñan las partes dentro de la conciliación es de suma importancia puesto que en base a los intereses que expresen se podrá obtener acuerdos que favorezcan a ambas partes.

En la actualidad para muchos juristas la aplicación de la Técnica de negociación integradora resulta esencial para cumplir uno de los principales fines de la conciliación como mecanismos de solución de conflicto, este es encontrar la solución más beneficiosa respectó de los interés de las partes en controversia, sin embargo en el Perú en muchas ocasiones las audiencias de conciliación no concluyen en acuerdos beneficiosos debido a que él uso de la técnica de negociación integradora no es aplicada por el conciliador o se aplica de forma errónea. Dicha situación viene generando una problemática que no ha sido muy estudiada haciendo que el porcentaje de incidencia de desacuerdos en las audiencias de conciliación en los últimos años se haya incrementado.

La problemática que se plantea es este estudio, responde a las deficiencias normativas en el marco de la regulación de la conciliación, puesto que aquellos artículos referidos a regular la conciliación con un mecanismo de solución alternativa de conflictos necesitan ser adecuadas a la realidad peruana para que pueda ser más eficiente en cuanto al cumplimiento de las ventajas que en un plano más prácticos puede ofrecerles a las partes que se someten a ella.

La importancia de la posibilidad de llegar a un acuerdo dentro de la audiencia de conciliación radica en que las partes se benefician llegando a un acuerdo respecto de sus necesidades o intereses, sin tener que someterse a un arduo proceso judicial que puede encontrar respuesta en varios años, teniendo mayor manejo de los acuerdos a los que se comprometen las partes al ser un proceso de autocomposición.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021?

Problemas específicos

¿De qué manera, la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?

¿De qué manera, llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?

¿De qué manera, generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación basa su importancia en la realidad que se observa respecto a la carencia de acuerdos en las audiencias de conciliación, la falta de una normativa acorde a la realidad hace necesaria más investigación en el campo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflicto, buscando

solucionar las necesidades de los ciudadanos que pretender encontrar una solución más acorde con sus intereses mediante la conciliación.

Justificación teórica

La justificación teórica del presente estudio se fundamenta las figuras de la Conciliación y las técnicas empleadas por los conciliadores.

Justificación metodológica

La justificación metodológica se encuentra basada en la indagación sobre el tema abordado en el presente trabajo que será la fuente de futuras investigaciones.

Justificación práctica

La justificación práctica se fundamenta en las consecuencias positivas que produjera la investigación a las partes que se sometan a conciliación.

Justificación social

La justificación social se sustenta en considerar la investigación como base para motivar la implementación de políticas que busquen dar mejores opciones a quienes necesiten tutelar sus derechos.

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la manera en que la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021.

Objetivos específicos

Establecer la manera en que la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021.

Determinar la manera en que llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021.

Determinar la manera en que generar soluciones alternativas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se precisa se tuvo que lidiar con ciertos inconvenientes en el estudio, siendo la dificultad de acceso a información sobre fuentes recientes tanto primarias como secundarias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Castañeda y Riveros (2019) en su investigación realizada que refiere, *fallas de la conciliación en la ciudad de Bogotá*. Con la colaboración del método descriptivo se desea plantear como principal objetivo de investigación; identificar los vacíos respecto a la aplicación de la conciliación en equidad como medio de solución alterna de conflictos, a detalle se busca con la presente identificar cómo es que influye el uso de la conciliación en la realidad conflictiva, contribuyendo a mitigar las fallas o vacíos que pudiesen presentarse con la evolución social.

Los autores destacan que la conciliación en Colombia es una figura que se encuentra regulado constitucionalmente y abordado normativamente en otros cuerpos jurídicos por su ardua aplicación, al ser un método autocompositivo de resolución de conflictos garantiza a las partes un entorno de comunicación para expresar sus necesidades e intereses teniendo la posibilidad de encontrar una respuesta a su conflicto sin necesidad de llegar a una instancia del sistema judicial. Haciendo un análisis del derecho comparado entre ambas legislaciones, en Colombia el sistema judicial al igual que en Perú no se da abasto para atender los millones de casos que a diario se presentan en diferentes materiales, por ello se delega ciertas funciones en el conciliador para facilitar un poco el acceso a la justicia.

Como conclusión la investigación alude que entre las principales fallas que se hallaron en las entrevistas realizadas y que son la causa principal de que la conciliación no surta los efectos deseados en la problemática nacional son la falta de reconocimiento de las funciones meramente de un conciliador dentro de la audiencia que se lleva a cabo, Es importante destacar que en la conciliación son las partes quienes resuelven el conflicto por el que se reúnen en audiencia, sin embargo el rol

del conciliador es de suma importancia ya que si bien es cierto que no pueden dar la solución o fallo final como lo haría un juez o un árbitro, debe aplicar el uso de técnicas y estrategias para que las partes puedan exteriorizar sus intereses para poder negociar un acuerdo con la otra parte involucrada.

Escobar (2018) en su trabajo de investigación que refiere, *modificación del ordenamiento civil y la conciliación*. Utilizo el método descriptivo y por otra parte hace mención que, entre las principales modificaciones que se mencionan en dicho código esta la conciliación previa, lo cual está relacionado con que las partes tiene que someterse a una conciliación antes de proceder a instancias judiciales, dicha conciliación previa es obligatoria excepto casos dispuestos en el artículo 293 del mismo código. Con ello el Estado no busca hacer difícil el acceso a la justicia para los ciudadanos que necesiten tutelar sus derechos, por el contrario, les da una oportunidad de solucionar con más celeridad el conflicto y tener un mayor manejo de los acuerdos puesto que son las partes que se someten voluntariamente quienes proponen las soluciones.

En conclusión, esta investigación relata que aún en Bolivia existe un cierto grado de incredulidad hacia los conciliadores comparando el rol que desempeñan con el de un juez, sienten que la autoridad judicial es el único idóneo de conocer la litis y determinar un fallo, no existe mucho la cultura de la comunicación y el diálogo para una pronta negociación y una solución propuesta por las partes, lo cual se busca erradicar haciendo a los ciudadanos cada día más participes de la conciliación.

Vásquez (2017) en su informe final sobre, *importancia de la conciliación y la administración de justicia*. Se utilizo el método descriptivo y por otra parte se afirma que, en materia de conciliación países como Bolivia buscan una reforma normativa que les permita una mejor aplicación de la conciliación no solo extrajudicialmente sino

ahora en otro ámbito intraprocesal dentro del proceso en cuanto a litigios civiles, lo resaltante de este antecedente para la investigación es que se busca capacitar a los encargados de llevar a cabo la audiencia de conciliación para efectivizar los resultados encontrando una solución que se ajuste a los intereses de ambas partes garantizando una solución rápida sin tener que estar inmersos en un proceso judicial que puede tomar años y cuyo fallo quizás no este acorde con lo que las partes desean conseguir.

Como conclusión primordial de la investigación se arriba a que es importante la preparación que poseen los conciliadores puesto que no solo necesitan realizar la audiencia de conciliación acorde a la normativa que lo regula sino también mantener cierto nivel emocional que les permita brindar confianza y tranquilidad a las partes, que se sientan escuchadas sin imparcialidades para que puedan llegar a un consenso.

Antecedentes nacionales

Ramírez (2019) estableció su informe sobre*, la conciliación extrajudicial y la resolución de conflictos*. Dentro de la investigación el autor expone que se pueden someter a la conciliación diversas materias del derecho, entre las cuales las más concurridas son familia, sucesiones y algunos temas de civil, al ser materias en las que el poder judicial se encuentra saturado por la gran carga procesal que manejan es una alternativa la búsqueda de solución a través de una conciliación, tomando en cuenta también que a nivel regional el Estado aún no descentraliza del todo los recursos de la capital, frente a la necesidad de la ciudadanía regional de tutelar sus derechos y que se cumplan las obligaciones y deberes ve en la conciliación una oportunidad de un acuerdo que los beneficie.

A manera de conclusión se expone que en la región donde se realizó la investigación la conciliación es aceptada por los ciudadanos como una buena opción alternativa al poder judicial para resolver sus controversias, ello se fundamenta en la cantidad de actas con acuerdo que se pudieron hallar, en su mayoría los conflictos que encuentran una solución acorde a los intereses respetando los derechos de las partes y asumiendo deberes y obligaciones son en materia familiar, lo cual tiene gran relevancia puesto que de esta manera se prioriza el interés en muchos casos de los niños y adolescentes, esto sucede cuando ambos padres acuden al centro de conciliación, mediante una mediación llegan al fondo del conflicto donde surgen los verdaderos intereses así se puede concretar un acuerdo entre las partes, para ello el conciliador debe propiciar el ambiente de comunicación correcto.

Berenson (2018) en su informe final que refiere*, la conciliación extrajudicial y la tutea jurisdiccional.* Se hace mención que el acuerdo de conciliación dentro de la audiencia es un documento que contiene los derechos y deberes a los que se obligan las partes respecto a su intereses lo cual consta en un acta de conciliación, generalmente en muchos de los casos los acuerdos no se dan puesto que las partes no exteriorizan sus intereses por la falta de una correcta mesa de comunicación entre las partes, por ello la importancia de que el conciliador sepa desarrollar la audiencia teniendo en cuenta que lo principal es propiciar un ambiente de comunicación.

Olivari (2017) en su informe final, *la imperatividad de la conciliación extrajudicial y el derecho de acceso a la justicia*. Se hace mención que la legislación peruana le reconoce al conciliador la facultad de usar diversas estrategias y técnicas para ejercer la audiencia de conciliación siendo un mediador entre las partes del conflicto para que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfagan sus intereses, sin embargo, en muchas ocasiones las audiencias no llegan a concretar un acuerdo

puesto que la negociación integradora que es una de las técnicas que se pueden utilizar no es correctamente aplicada. A manera de conclusión el autor destaca que la participación del conciliador se encuentra un poco limitada normativamente puesto que en ocasiones según la ley el conciliador no puede conocer de conflictos latentes lo cual afecta el derecho al acceso a la justicia de los ciudadanos.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

Negociación integradora

Dentro del mundo de la negociación existen ciertas técnicas y estrategias desarrolladas con el fin de llegar a un acuerdo beneficioso para las partes involucradas, una de esas técnicas es la negociación integradora o también llamada en otros países negociación colaborativa. Es importante destacar que existen otros tipos de negociación, pero cuando se habla de “ganar-ganar”, encontrando beneficiar a ambas partes, estamos hablando del tipo integrador.

Acuña y Díaz (2019) describen a este tipo de negociación como el procedimiento:

> En el cual las partes asumen una actitud de colaboración entre ambas para abordar una solución asertiva para las partes, es suma de fuerzas para encontrar una solución más propicia al conflicto en torno a los netamente los intereses de cada uno, esta negociación se mantiene a largo plazo puesto que al hacer que las partes se comprometan a realizar o dar ciertas cosas y recibir a cambio de ellas el cumplimiento de otras pues se mantiene en el tiempo por el mismo provecho que genera. La negociación debe girar en torno al futuro, cómo mejorar esos puntos en discordia entre las partes, si las partes se centran en el pasado y los sentimientos o emociones que el conflicto les produjo, resentimiento la negociación no avanza, no se podría llegar a un acuerdo en

> beneficio de las partes. En este tipo de negociación el conciliador como mediador debe motivar a las partes para que puedan encontrar puntos y objetivos en común, debe ser discutido con racionalidad y buena fe. (p. 8)

Para La Rosa y Rivas (2018) la técnica de negociación:

> Es una manera de buscar o alinear los intereses de los involucrados, es importante la activa participación de las partes enfrentadas. Para el tipo de negociación como la integradora se necesita explorar más allá de lo evidente identificando la motivación o interés de cada una de las partes, aquello que verdaderamente necesitan obtener, solo así se podrá arribar a un acuerdo eficiente que dé satisfacción a los intereses individuales y colectivos. (pp. 63-64)

Por otra parte, las principales características de la negociación por intereses o integradora son:

- Esfuerzo para maximizar los beneficios, incluidos todos los demás recursos disponibles para las partes.
- Poder identificar verdaderamente los intereses de las partes para sobre ello proponer soluciones en beneficio de ambos.
- Es importante la evaluación y análisis de los intereses en conjunto como los intereses particulares de cada parte.

De ahí que, el conciliador podrá hacer uso de técnicas que eviten el enfrentamiento y generen más diálogo entre las partes, entre las más destacadas tenemos al replanteo, preguntas abiertas y cerradas, y el parafraseo.

Se procura mantener la relación entre las partes lo más armoniosa posible haciendo ver que a largo o corto plazo ambas podrán satisfacer de alguna forma sus intereses mendicantes el acuerdo pactado.

La negociación integradora puede ser realizada a través del cumplimiento de ciertos pasos que se encuentran acorde con las etapas de la conciliación como son:

1. Plasmar el problema.
2. Comprender el problema y llevar los interés y necesidades a la mesa.
3. Establecer propuestas de soluciones alternas.

Acuerdo integrativo

Para poder lograr un acuerdo integrativo se debe exteriorizar que conceptualmente es aquel donde se plasma la solución más beneficiosa para las partes respecto de los puntos en discrepancia por los cuales acuden al centro de conciliación. Para poder llegar cuerdo integrativo no solo se necesita del conocimiento del procedimiento, saber las etapas de la conciliación y ponerlas en práctica no garantiza que se pueda llegar a un acuerdo, por ello es importante también poner en práctica algunas técnicas de comunicación.

El conciliador tiene la labor de realizar una serie de actos que dispongan a las partes a exponer sus intereses más esenciales, aquellos que motivan su participación en la audiencia, partiendo de que la asistencia es un índice de que las partes desean encontrar una solución se debe trabajar para que encuentren aquellos puntos en conjunto que deseen alcanzar como respuesta a la controversia entre ambas. Cabe destacar que así como se desea obtener algo también se deberá ceder en ciertos puntos que se convierten de menos prioridad a los intereses de cada una de las partes, ello no significa que se deba renunciar y que una parte se beneficie más que otra con el acuerdo, por el contrario es posible que aquella parte que ceda en algún interés de menos relevancia compense ello recibiendo algún tipo de resarcimiento o compensación ello debe ser de forma mutua para que así se manifieste el tan llamado “ganar-ganar”.

Otra de las opciones que se pueden presentar en la audiencia de conciliación respecto a la negociación integradora es que ambas partes cedan respecto a intereses particulares que no tengan mucho impacto para así cumplir objetivos o satisfacer intereses en conjunto que sean de mayor prioridad.

En la actualidad a raíz de la pandemia por la propagación de Covid-19, en materia de conciliación se han tenido que realizar diversos cambios con el fin de seguir brindando una alternativa de solución de conflictos, tomó tiempo la adaptación a dichos cambios puesto que la virtualidad trae ventajas como es poder realizar de forma segura la audiencia de conciliación sin dilatar más el tiempo de espera para someterse a conciliación, sin embargo uno de las principales desventajas fue que para muchas de las partes la virtualidad era desconocida y distante, por ello el trabajo de los conciliadores para propiciar un ambiente imparcial de calma donde la comunicación sea fluida para que se pueda recopilar información de ambas partes que contribuya a construir propuestas de acuerdos era más dificultoso, pero no imposible.

En consecuencia, con Pinedo (2017) quien analiza la evolución de la conciliación, por lo que refiere que:

> A lo largo de los años desde su reconocimiento normativo por la legislación peruana, es relevante tomar en cuenta las etapas de la conciliación como marcador de pautas para seguir secuencialmente el desarrollo de la audiencia. Lo referido a identificar los intereses de las partes puede concretarse realizando la técnica de comunicación de las preguntas abiertas y cerradas dándole oportunidad a las partes de exteriorizar ideas en base las cuales se pueda avanzar hacia un acuerdo, otra técnica que se utiliza también puede ser

el replanteo, adaptar lo expresado por una de las partes y focalizar con objetividad lo exteriorizado. (p. 14)

Técnicas

El uso de técnicas dentro de la conciliación le otorga especificidad al conciliador puesto que ayuda a solucionar total o en parte en conflicto, identificando aquellos objetivos susceptibles a ser conciliables.

Preguntas

Pueden ser cerradas, cuando están dirigidas a obtener respuestas concretas en base a sí y no o fecha, también pueden ser preguntas abiertas con las cuales las partes pueden explicar su punto de vista sobre la controversia. La combinación de ambas preguntas ya puede dar un indicio de cuáles son los principales intereses de las partes, por ello el conciliador debe percibir y captar aquellos datos relevantes para un futuro acuerdo.

Parafraseo

Con la técnica del parafraseo el conciliador puede confirmar lo entendido de aquello que las partes exteriorizan como respuesta a algún tipo de pregunta, dicha confirmación debe ser aprovechada para ponerle objetividad a la respuesta, ser concreto en la interpretación que se le da respecto a un punto determinado. Con la técnica del parafraseo se puede esquivar una confrontación por ataques verbales entre las partes.

Replanteo

La presente técnica es usada por el conciliador de manera que frente un punto de vista emitido por una u otra parte, tiene el deber de valorar los intereses manifestados por igual, uno de los errores que se comente en este tipo de técnica es que las respuestas que se deseen replantear no deben girar en torno a propuestas

de solución, es decir el conciliador no puede tratar de identificar propuestas de acuerdos, por el contrario se debe centrar en escuchar el verdadero interés que manifiesta la parte.

Acuerdos en los centros de conciliación

El acuerdo está conformado por los pactos a los que llegan las partes en la audiencia de conciliación, dentro de los deberes del conciliador se aprecia la obligación de plasmar dichos acuerdos si es que los hubiera en la llamada acta de conciliación.

Por otra parte, se entiende que el acta de conciliación es aquel documento el cual tiene por contenido de acuerdo al artículo 16 de la Ley de Conciliación la manifestación de las voluntades de las partes debe cumplir con ciertas formalidades para que posea validez de lo contrario podrá declararse nula.

Al hacer mención que los acuerdos deben figurar de forma expresa y exigible significa que las partes deben acordar a que se comprometen, es importante que todo ello se encuentre determinado en cuanto a modo, plazos, circunstancias puesto que solo así frente a algún incumplimiento de lo pactado pueda ser exigible vía judicial por la parte perjudicada por dicho incumplimiento. Teniendo en cuenta que el acta de conciliación tiene carácter de título ejecutivo, es decir se puede demandar su cumplimiento mediante mandato judicial, los acuerdos realizados deben ir acorde al ordenamiento jurídico.

Es menester mencionar que netamente el acta debe contener lo estipulado por la ley, de ninguna manera se puede colocar la postura o propuestas realizadas por las partes.

Con la asistencia de las partes, la conclusión de la audiencia conciliatoria se reduce a 3 posibilidades, en primer lugar, que se consiga un acuerdo total, también

está la opción de un acuerdo parcial y por último se podría evidenciar una falta de acuerdo.

Tomando en consideración a los principios que deben primar dentro de la audiencia de conciliación y adicionalmente dentro de todo el proceso, es importante mencionar que de darse el supuesto en el que las partes lleguen a un acuerdo parcial o total sobre el conflicto, el conciliador debe revestir su actuar en torno al principio de legalidad, esto quiere decir que los pactos no deben ir en contra de las leyes, para cumplir con esa finalidad se podrá recurrir a la opinión legal del abogado adjunto al centro de conciliación.

Acuerdo total

Se presenta la conclusión de la audiencia de conciliación con un acuerdo total cuando las partes pactan voluntariamente sobre todos los puntos controvertidos de la materia conciliable, es decir en encontrar una solución permanente a todo el problema ya sea en materia familiar o civil. Por cada pretensión las partes acuerdan una solución en beneficio de ambos.

Acuerdo parcial

Se interpreta como aquel acuerdo en el cual se manifiesta la voluntad de las partes respecto de uno o más puntos en controversia más no de la totalidad, la legislación peruana reconoce la posibilidad de acordar sobre determinados puntos y dejar sin resolver otros a razón de una doctrina entre ambos, es decir las partes no están obligadas a mantener un acuerdo total o falta de acuerdo completa, si así lo desean pueden llegar a un acuerdo parcial. Dentro del acta de conciliación de un acuerdo parcial se deberá colocar de forma clara la delimitación de los acuerdos, deben figurar aquellos puntos de los cuales no se pudo llegar a un consenso,

adicionalmente se debe determinar con claridad los acuerdos que deben ser cumplidos por las partes.

En la actualidad, las estadísticas sobre la cantidad de audiencias de conciliación que se llevan a cabo anualmente a nivel nacional, reflejan que los ciudadanos en conflicto reconocen las ventajas de la conciliación como mecanismo alterno al sistema judicial, puesto que en cuanto a la celeridad y economía procesal reconocen que en comparación con un proceso judicial la conciliación resulta más beneficiosa, sin embargo el porcentaje que decide someterse a conciliación aún se encuentra en crecimiento, puesto que hay sectores del país donde no existe conocimiento sobre este medio de solución de conflicto.

Otra dificultad que se presenta para la maximización de los beneficios de la conciliación es, la falta de acuerdo entre las partes, analizando este punto es importante determinar que no es una función atribuible al conciliador fijar una solución para las partes, por lo contrario, la solución debe provenir de las mismas partes, bajo ningún concepto se puede obligar a las partes a aceptar una solución que ellos no desean acordar. Con lo expuesto se quiere hacer referencia que de ser la voluntad de las partes no acordar sobre la controversia alguna solución por ver que sus interés no serán satisfechos de ninguna manera se deberá concluir la audiencia determinando en el acta de conciliación una falta de acuerdo entre las partes, sin embargo si analizamos la naturaleza jurídica del rol que desempeña los conciliadores como agentes propiciadores de comunicación entre las partes, bajo esa premisa al aplicar las técnicas y estrategias de comunicación correctas en el momento oportuno guiándose de los intereses que vayan interiorizando las partes existe una mayor posibilidad de que las partes al ver que sus intereses pueden ser satisfechos mediante un acuerdo, encuentren una solución idónea.

Funciones del conciliador

El rol del conciliador debe seguir los principios fundamentales que guían el proceso de conciliación, adicionalmente se le atribuyen ciertas funciones tanto en la pre-conciliación, la audiencia conciliatoria y el post conciliación, para fines de la investigación, es conveniente explicar lo relativo a la audiencia de conciliación.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- **Conciliación extrajudicial**

  Es una alternativa autocompositiva para encontrar solución a una controversia entre dos o más personas, ya sean naturales o jurídicas, donde las partes dentro de un ambiente abierto a la comunicación proponen soluciones al problema que los involucra, con la ayuda de un especialista denominado conciliador.

- **Centro de conciliación**

  Es el lugar donde las partes del conflicto acuden para realizar una audiencia de conciliación, este debe contar según la normativa peruana con una serie de requisitos que lo reconocen como tal, algunos de ellos son que cuenten con la certificación debida, un ambiente propicio y un abogado que pueda examinar la legalidad de los acuerdos.

- **Intereses**

  Se consideran intereses aquellas motivaciones que una persona tiene intención de conseguir para cubrir algún tipo de necesidad que no esté satisfecha, tiene un gran valor personal que impulsa al individuo a tomar acciones destinadas a su satisfacción.

- **Negociación integradora**

Es un tipo de negociación que involucra la intención de las partes para exteriorizar sus intereses y necesidades personales para poder encontrar aquellos intereses compatibles entre ambos, haciendo más fácil poder concretar un acuerdo para solucionar la controversia.

- **Técnicas de comunicación**

  Son aquellos instrumentos mentales que se verbalizan para favorecer la comunicación entre las personas, no sólo están destinadas a que las demás personas escuchen si no que comprendan la información que se desea transmitir, existen diversas técnicas de comunicación, como por ejemplo la escucha activa, el replanteo entre otras.

- **Eficacia**

  Es entendido como la capacidad que se tiene de poder realizar una acción maximizando los recursos para conseguir el mejor resultado posible, es decir alcanzar los objetivos deseados con la menor cantidad de recursos, para ello es importante usar aquellos determinados recursos de forma correcta para que sean suficientes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que fue identificada fu la aplicada, dado que se propone resolver un problema en la práctica siendo en este caso el de Establecer la manera en que la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Así mismo, se aplico en enfoque cuantitativo para medir las variables.

Diseño de investigación

Se plantero un diseño no experimental, dado que no altera la realidad para su estudio.

3.2. Población y muestra

Población

La población lo conformaron los siguientes sujetos: 500 conciliadores y 2,000 abogados.

Muestra

La muestra estuvo identificada mediante un muestreo no probabilístico, siendo empleada a elección del investigador dado la técnica de muestreo intencional, tenido como criterio de elección, funcionarios con antigüedad en el cargo. Por lo que, los sujetos que conformaron la muestra fueron los siguientes: 10 conciliadores, 10 abogados conciliadores y 40 abogados.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

La aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

La identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Segunda hipótesis específica

Llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Tercera hipótesis específica

Generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Variable independiente: Negociación integradora.

Variable dependiente: Acuerdos en los Centros de Conciliación.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Negociación integradora	Tipo de negociación que busca satisfacer las necesidades de las partes lograr un acuerdo “ganar – ganar” cuyos pasos son: 1 identificar y definir el problema	identificar el problema	Identifica las necesidades de las partes. Define el problema Despersonalizar el problema (las acciones son positivas)
		llevar los intereses y necesidades a la mesa.	Recoger los intereses de las dos partes de manera neutral negocia para

2. Comprender el problema y llevar los intereses y necesidades a la mesa.		Colmar las propias satisfacciones Hallar la verdadera razón que motiva nuestros pasos en una negociación
3. Generar soluciones alternas para el problema	Generar soluciones alternas para el problema	intercambiar información para garantizar mayor información confiable. Concentrarse en los intereses y no en las posiciones: Flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo lograran).

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos

Se empleo el METODO INDUCTIVO DEDUCTIVO, dado que las hipótesis planteadas serán objeto de comprobación.

Técnicas

Se empleo la técnica de la encuesta.

Instrumento

Se empleo el instrumento del cuestionario.

3.6. Procesamiento de los datos

Se empleo el programa SPSS para procesar los datos y obtener los cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Los resultados obtenidos han sido analizados y comprados con las perspectivas de la temática de estudio identificando que estos son totalmente confiables.

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Tabla 2

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	4 20,0%	5 12,5%
En desacuerdo	3 33,3%	3 27,3%	7 35,0%	13 32,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	2 27,3%	9 45,0%	12 30,0%
De acuerdo	1 11,1%	3 27,3%	0 0,0%	4 10,0%
Totalmente de acuerdo	3 33,3%	3 27,3%	0 0,0%	6 15,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 1

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes

Interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría considera que para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría abogados civilistas que son un 35,0% de los encuestados.

Tabla 3

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	9 45,0%	10 25,0%
En desacuerdo	7 77,8%	3 27,3%	9 45,0%	19 47,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 0,0%	3 27,3%	1 5,0%	4 10,0%
De acuerdo	1 11,1%	1 9,1%	0 0,0%	2 5,0%
Totalmente de acuerdo	0 0,0%	4 36,4%	1 5,0%	5 12,5%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 2

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema

Interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría considera que para procurar un acuerdo se debe definir el problema, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 77,8% de los encuestados.

Tabla 4

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas)

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	10 50,0%	11 27,5%
En desacuerdo	6 66,7%	6 54,5%	1 5,0%	19 47,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	1 9,1%	7 35,0%	9 22,5%
De acuerdo	1 11,1%	1 9,1%	0 0,0%	2 5,0%
Totalmente de acuerdo	0 0,0%	3 27,3%	2 10,0%	5 12,5%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 3

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas)

Interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría considera para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas), pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 66,7% de los encuestados.

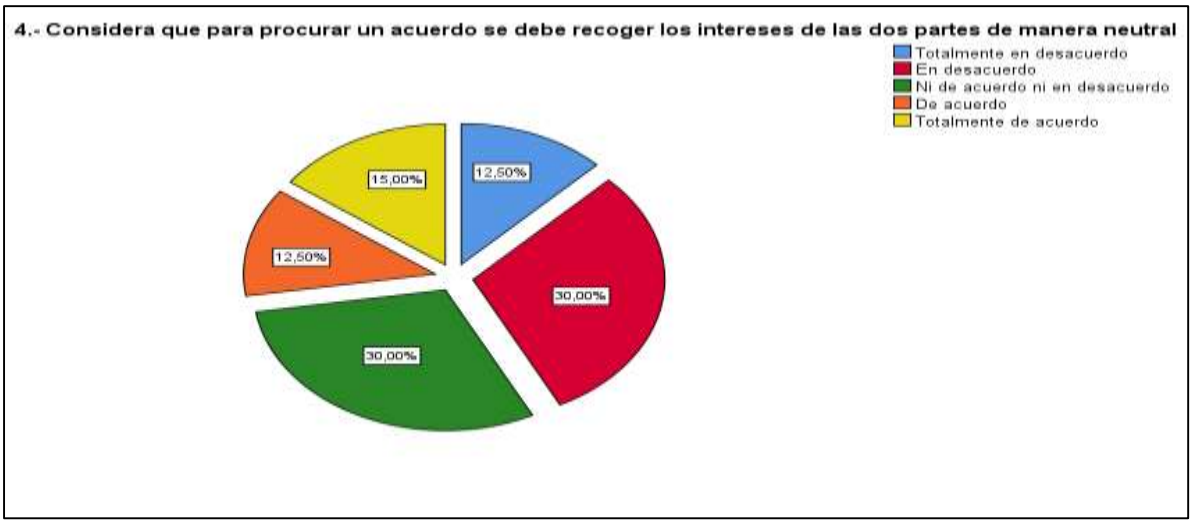
Tabla 5

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	4 20,0%	5 12,5%
En desacuerdo	3 33,3%	2 18,2%	7 35,0%	12 30,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	2 18,2%	7 35,0%	12 30,0%
De acuerdo	2 22,2%	3 27,3%	0 0,0%	2 12,5%
Totalmente de acuerdo	2 22,2%	4 36,4%	0 0,0%	6 15,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 4

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral



Interpretación

Los resultados reflejan que para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría abogado civilistas que son un 35,0% de los encuestados.

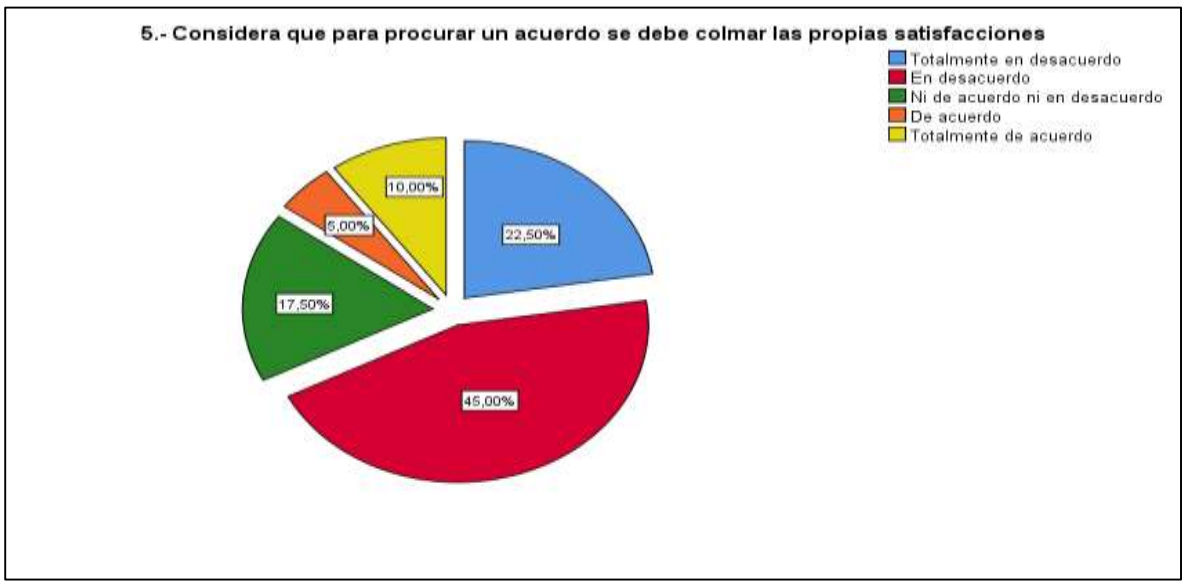
Tabla 6

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	0 0,0%	0 0,0%	9 45,0%	9 25,0%
En desacuerdo	5 55,6%	3 27,3%	10 50,0%	18 45,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 0,0%	6 54,5%	1 5,0%	7 17,5%
De acuerdo	2 22,2%	0 0,0%	0 0,0%	2 5,0%
Totalmente de acuerdo	2 22,2%	2 18,2%	0 0,0%	4 10,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 5

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones



Interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría considera que para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 55,6% de los encuestados.

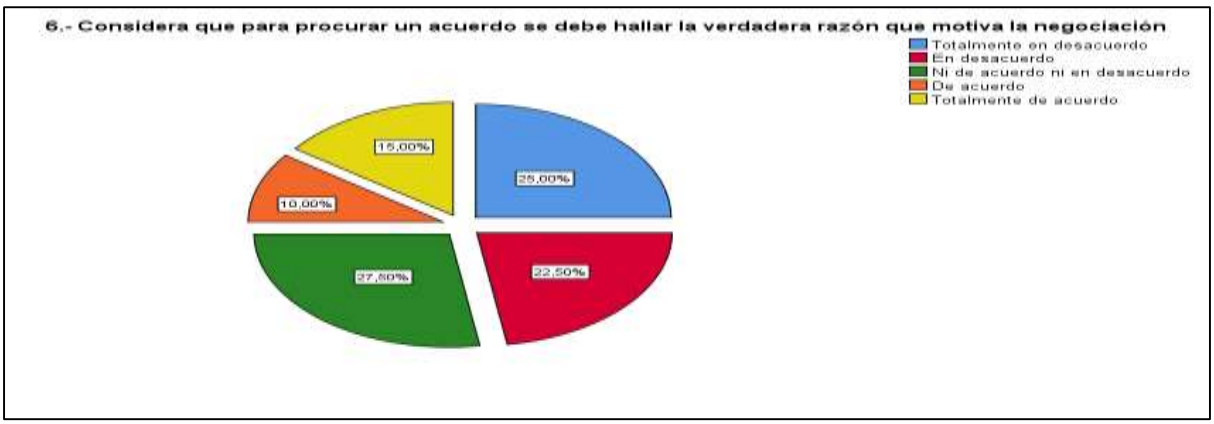
Tabla 7

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	0 0,0%	0 0,0%	10 50,0%	10 25,0%
En desacuerdo	3 33,3%	5 45,5%	1 5,0%	9 22,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	2 18,2%	8 40,0%	11 27,5%
De acuerdo	2 22,2%	2 18,2%	0 0,0%	4 10,0%
Totalmente de acuerdo	3 33,3%	2 18,2%	1 5,0%	6 15,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 6

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación



Interpretación

Los resultados reflejan que para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación, pues se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo siendo en su mayoría abogados civilistas que son un 40,0% de los encuestados.

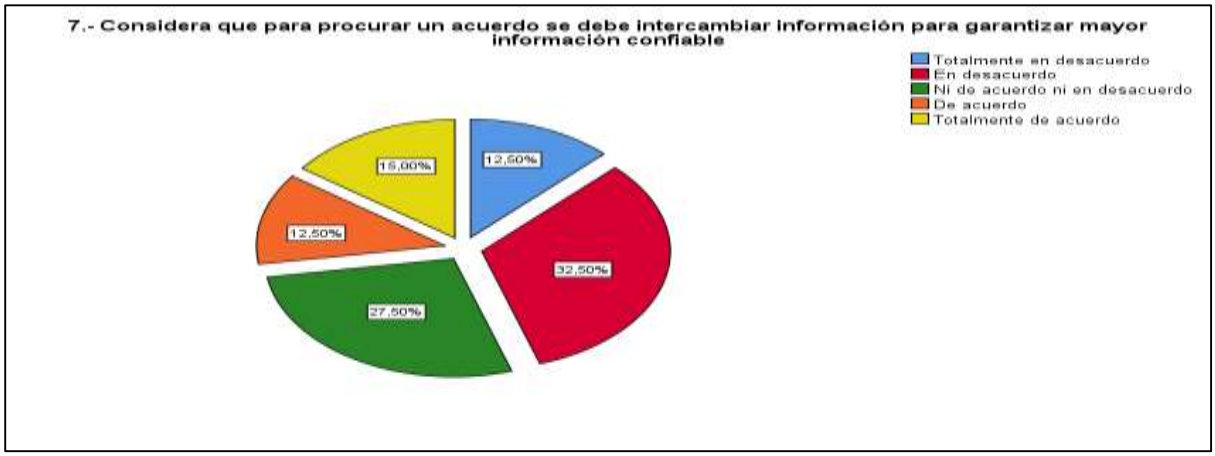
Tabla 8

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	4 20,0%	5 12,5%
En desacuerdo	4 44,4%	2 18,2%	7 35,0%	13 32,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	1 9,1%	9 45,0%	11 27,5%
De acuerdo	1 11,1%	4 36,4%	0 0,0%	5 12,5%
Totalmente de acuerdo	2 22,2%	4 36,4%	0 0,0%	6 15,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 7

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable



Interpretación

Los resultados reflejan que para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 44,4% de los encuestados.

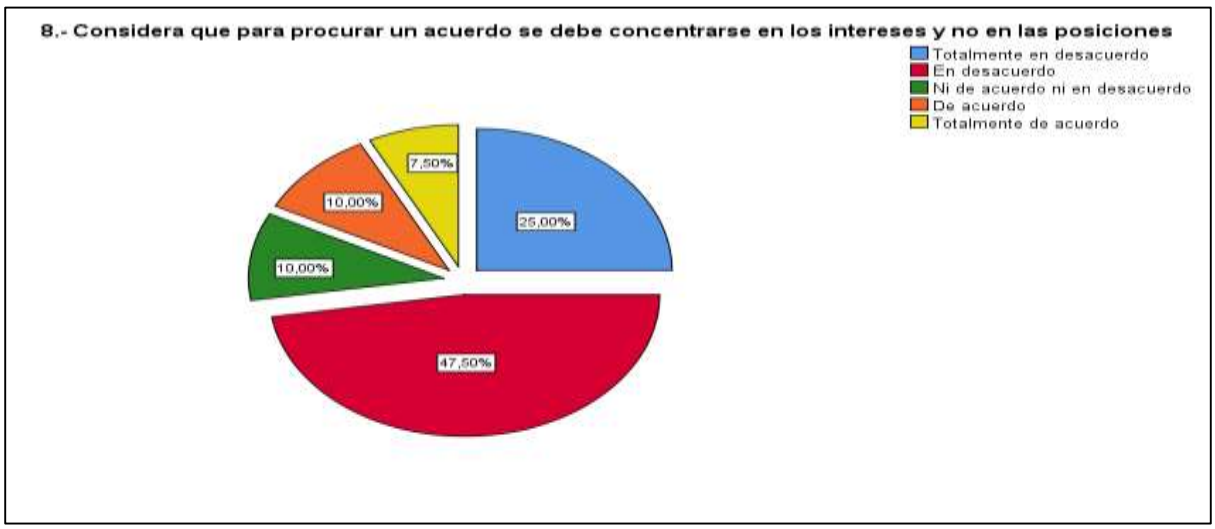
Tabla 9

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	9 45,0%	10 25,0%
En desacuerdo	7 77,8%	3 27,3%	9 45,0%	19 47,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0 0,0%	3 27,3%	1 5,0%	4 10,0%
De acuerdo	1 11,1%	3 27,3%	0 0,0%	4 10,0%
Totalmente de acuerdo	1 11,1%	1 9,1%	1 5,0%	3 7,5%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 8

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe definir el problema



Interpretación

Estos resultados reflejan que la mayoría considera que para procurar un acuerdo se debe concentrarse en los intereses y no en las posiciones, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 77,8% de los encuestados.

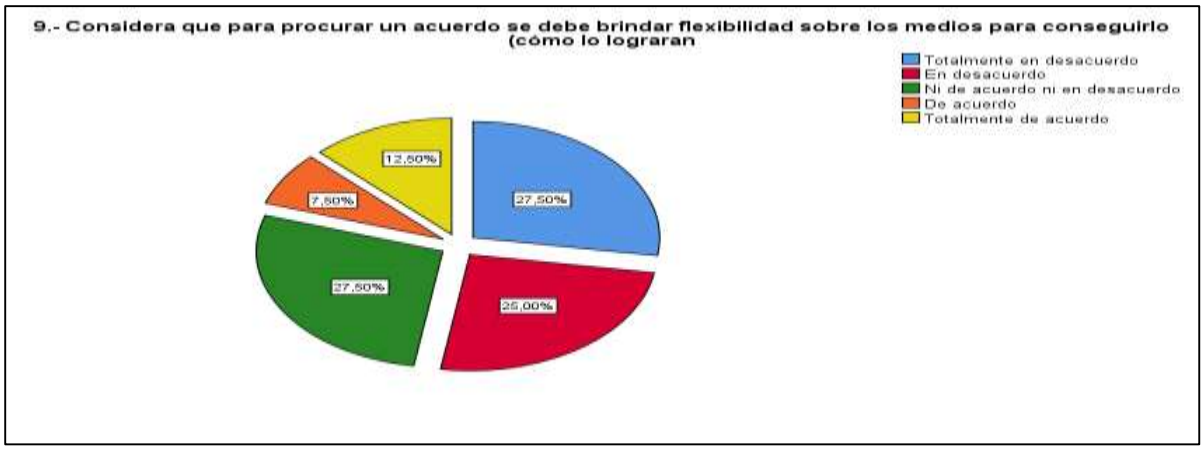
Tabla 10

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo logran)

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	10 50,0%	11 27,5%
En desacuerdo	5 55,6%	4 36,4%	1 5,0%	10 25,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	2 18,2%	8 40,0%	11 27,5%
De acuerdo	1 11,1%	2 18,2%	0 0,0%	3 7,5%
Totalmente de acuerdo	1 11,1%	3 27,3%	1 5,0%	5 12,5%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 9

Resultado de, para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo logran)



Interpretación

Estos resultados reflejan que la mayoría considera que para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo logran), pues se encuentran totalmente en desacuerdo siendo en su mayoría abogados civilistas que son un 50,0% de los encuestados.

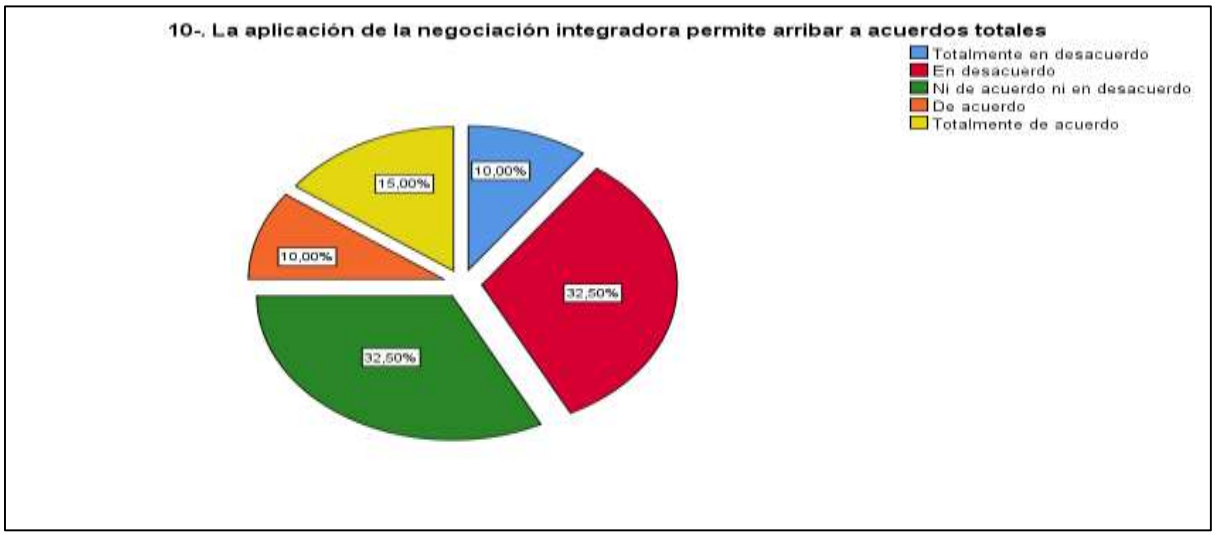
Tabla 11

Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	3 15,0%	4 10,0%
En desacuerdo	4 44,4%	2 18,2%	7 35,0%	13 32,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	2 18,2%	10 50,0%	13 32,5%
De acuerdo	1 11,1%	3 27,3%	0 0,0%	4 10,0%
Totalmente de acuerdo	2 22,2%	4 36,4%	0 0,0%	6 15,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 10

Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales



Interpretación

Los resultados reflejan que la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 44,4% de los encuestados.

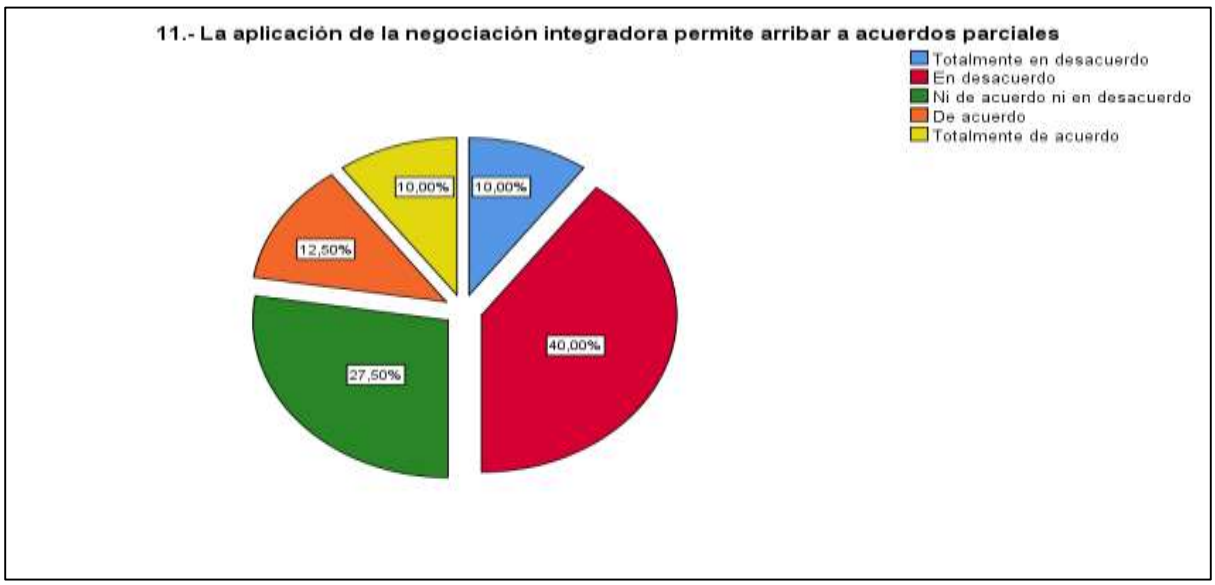
Tabla 12

Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales

	Conciliador	Abogado conciliador	Abogado civilista	Total
Totalmente en desacuerdo	1 11,1%	0 0,0%	3 15,0%	4 10,0%
En desacuerdo	4 44,4%	4 36,4%	8 40,0%	16 40,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1 11,1%	1 9,1%	9 45,0%	11 27,5%
De acuerdo	1 11,1%	4 36,4%	0 0,0%	5 12,5%
Totalmente de acuerdo	2 22,2%	2 18,2%	0 0,0%	4 10,0%
Total	9 100,0%	11 100,0%	20 100,0%	40 100,0%

Figura 11

Resultado de, la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales



Interpretación

Los resultados reflejan que la aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales, pues se encuentran en desacuerdo siendo en su mayoría conciliadores que son un 44,4% de los encuestados.

4.3. Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Hi: La aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Ho: La aplicación de la negociación integradora no incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

				Sig. Monte Carlo (bilateral) Intervalo de confianza al 95%			Sig. Monte Carlo (unilateral) Intervalo de confianza al 95%		
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación	Límite inferior	Límite superior	Significación	Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	47, 603[a]	36	,093	,050[b]	,000	,118			
Razón de verosimilitud	53,525	36	,030	,000[b]	,000	,072			
Prueba exacta de Fisher	41,871			,000[b]	,000	,072			
Asociación lineal por lineal	7,217[c]	1	,007	,000[b]	,000	,072	,000[b]	,000	,072
N de casos válidos	40								

a. 57 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

b. Se basa en 40 tablas de muestras con una semilla de inicio 2000000.

c. El estadístico estandarizado es -2,687.

Toma de decisión

Con respecto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plantea que el valor es 47,603 y la significación asintótica bilateral es ,93.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,93 para lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir la aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hi: La identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Ho: La identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

				Sig. Monte Carlo (bilateral) Intervalo de confianza al 95%			Sig. Monte Carlo (unilateral) Intervalo de confianza al 95%		
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación	Límite inferior	Límite superior	Significación	Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	31, 860[a]	18	,023	,000[b]	,000	,072			
Razón de verosimilitud	38,620	18	,003	,000[b]	,000	,072			
Prueba exacta de Fisher	28,435			,000[b]	,000	,072			
Asociación lineal por lineal	3,206[c]	1	,073	,075[b]	,000	,157	,075[b]	,000	,157
N de casos válidos	40								

a. 30 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.
b. Se basa en 40 tablas de muestras con una semilla de inicio 624387341.
c. El estadístico estandarizado es -1,790.

Toma de decisión

Con respecto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plantea que el valor es 31,860 y la significación asintótica bilateral es ,023.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,023 para lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hi: Llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Ho: Llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Sig. Monte Carlo (bilateral) Intervalo de confianza al 95% Significación	Límite inferior	Límite superior	Sig. Monte Carlo (unilateral) Intervalo de confianza al 95% Significación	Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	36, 970[a]	20	,012	,000[b]	,000	,072			
Razón de verosimilitud	43,427	20	,002	,000[b]	,000	,072			
Prueba exacta de Fisher	31,263			,000[b]	,000	,072			
Asociación lineal por lineal	14,314[c]	1	,000	,000[b]	,000	,072	,000[b]	,000	,072
N de casos válidos	40								

a. 32 casillas (97,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.
b. Se basa en 40 tablas de muestras con una semilla de inicio 957002199.
c. El estadístico estandarizado es -3,783.

Toma de decisión

Con respecto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plantea que el valor es 36,970, la significación asintótica bilateral es ,012.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,012 para lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hi: Generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Ho: Generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora no incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Sig. Monte Carlo (bilateral) Intervalo de confianza al 95% Significación	Límite inferior	Límite superior	Sig. Monte Carlo (unilateral) Intervalo de confianza al 95% Significación	Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	39, 325[a]	16	,001	,000[b]	,000	,072			
Razón de verosimilitud	48,812	16	,000	,000[b]	,000	,072			
Prueba exacta de Fisher	33,928			,000[b]	,000	,072			
Asociación lineal por lineal	4,693[c]	1	,030	,075[b]	,000	,157	,025[b]	,000	,073
N de casos válidos	40								

a. 27 casillas (97,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.
b. Se basa en 40 tablas de muestras con una semilla de inicio 92208573.
c. El estadístico estandarizado es -2,166.

Toma de decisión

Con respecto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plantea que el valor es 39,325 y la significación asintótica bilateral es ,001.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,001 para lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir, generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Discusión de la hipótesis general

Se afirmó que la aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, estando a que un 55% de los encuestados respaldaron la presente afirmación.

Los resultados guardan relación con lo sostenido por Olivari (2017) quien señala que la legislación peruana le reconoce al conciliador la facultad de usar diversas estrategias y técnicas para llevar a cabo la audiencia de conciliación siendo un mediador entre las partes del conflicto para que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfagan sus intereses , sin embargo en muchas ocasiones las audiencias no llegan a concretar un acuerdo puesto que la negociación integradora que es una de las técnicas que se pueden utilizar no es correctamente aplicada. A manera de conclusión el autor destaca que la participación del conciliador se encuentra un poco limitada normativamente puesto que en ocasiones según la ley el conciliador no puede conocer de conflictos latentes lo cual afecta el derecho al acceso a la justicia de los ciudadanos.

Discusión de la hipótesis específica 1

Se afirmó que la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, estando a que un 71% de los encuestados respaldaron la presente afirmación.

Los resultados guardan concordancia con lo sostenido por Berenson (2018) quien hace mención que el acuerdo de conciliación dentro de la audiencia es un documento que contiene los derechos y deberes a los que se obligan las partes respecto a su intereses lo cual consta en un acta de conciliación, generalmente en

muchos de los casos los acuerdos no se dan puesto que las partes no exteriorizan sus intereses por la falta de una correcta mesa de comunicación entre las partes, por ello la importancia de que el conciliador sepa desarrollar la audiencia teniendo en cuenta que lo principal es propiciar un ambiente de comunicación.

Discusión de la hipótesis específica 2

Se afirmó que llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, estando a que un 49% de los encuestados respaldaron la presente afirmación.

Los resultados guardan relación con lo sostenido por Ramírez (2019) quien señala que se pueden someter a la conciliación diversas materias del derecho, entre las cuales las más concurridas son familia, sucesiones y algunos temas de civil, al ser materias en las que el poder judicial se encuentra saturado por la gran carga procesal que manejan es una alternativa la búsqueda de solución a través de una conciliación, tomando en cuenta también que a nivel regional el Estado aún no descentraliza del todo los recursos de la capital, frente a la necesidad de la ciudadanía regional de tutelar sus derechos y que se cumplan las obligaciones y deberes ve en la conciliación una oportunidad de un acuerdo que los beneficie. Asimismo expone que en la región donde se realizó la investigación la conciliación es aceptada por los ciudadanos como una buena opción alternativa al poder judicial para resolver sus controversias, ello se fundamenta en la cantidad de actas con acuerdo que se pudieron hallar, en su mayoría los conflictos que encuentran una solución acorde a los intereses respetando los derechos de las partes y asumiendo deberes y obligaciones son en materia familiar, lo cual tiene gran relevancia puesto que de esta manera se prioriza el interés en muchos casos de los niños y adolescentes, esto sucede cuando ambos padres

acuden al centro de conciliación, mediante una mediación llegan al fondo del conflicto donde surgen los verdaderos intereses así se puede concretar un acuerdo entre las partes, para ello el conciliador debe propiciar el ambiente de comunicación correcta.

Discusión de la hipótesis específica 3

En la presente investigación se afirmó que Generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, estando a que un 61% de los encuestados respaldaron la presente afirmación.

Los resultados guardan relación con lo sostenido por Castañeda y Riveros (2019) quienes señalan que la conciliación resulta ser un método autocompositivo de resolución de conflictos garantiza a las partes un entorno de comunicación para expresar sus necesidades e intereses teniendo la posibilidad de encontrar una respuesta a su conflicto sin necesidad de llegar a una instancia del sistema judicial. Haciendo un análisis del derecho comparado entre ambas legislaciones, en Colombia el sistema judicial al igual que en Perú no se da abasto para atender los millones de casos que a diario se presentan en diferentes materiales, por ello se delega ciertas funciones en el conciliador para facilitar un poco el acceso a la justicia.

5.2. Conclusiones

Primera: Se pudo establecer que la aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación, que resultan ser las idóneas que las demás, estando a las características especiales que tiene, en el sentido que resulta ser más ventajoso para las partes.

Segunda: Se pudo establecer que la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en

los Centros de Conciliación, dado que permite identificar las necesidades de las partes.

Tercera: Se pudo establecer que llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación.

Cuarta: Se pudo establecer que generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación dado que permite intercambiar información para garantizar mayor información confiable, concentrarse en los intereses y no en las posiciones, flexibilidad sobre los medios para conseguirlo cómo lo lograran.

5.3. Recomendaciones

Primera: Al ministerio de justicia que debe realizar capacitaciones dirigida a los conciliadores de los diferentes centros de conciliación a efectos de profundizar la aplicación del manejo de negociación integrado en los conciliadores a efectos de que lo puedan aplicar.

Segunda: A los centros de conciliacion que deben realizar seminarios dirigidos a sus conciliadores registrados a efectos de que puedan aplicar este tipo de negociación al momento de participar en un conflicto que haya sido propuesta por una de las partes, con la finalidad de incrementar su índice de aplicación al caso en concreto.

Tercera: A los Colegios de Abogados que deben realizar Webinar dirigido a los colegiados, con la finalidad de estudiar el tipo de negociación integradora con el objeto de que puedan aplicarlo al momento de intervenir en defensa de sus patrocinados.

REFERENCIAS

Acuña, G. y Díaz, E. (2019). *Módulo estrategias de Negociación*. Ediciones Usta.

Berenson, V. (2018). *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio Institucional UPP. http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/116

Castañeda, L. y Riveros, M. (2019). *Fallas de la conciliación en equidad en la cuidad de Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad De Los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES. http://hdl.handle.net/1992/45803

Escobar, J. (2018). *Modificación del Artículo 293, numeral 6, del nuevo código procesal civil, con respecto a la conciliación* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA. http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/19318

La Rosa, J. y Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Fondo Editorial PUCP.

Ley N° 26872. (1997). *Ley de Conciliación*. https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0076/LEY_CONCILIACION_v04.pdf

Olivari, V. (2017). *Obligación del conciliador prescrita en el artículo 44 numeral 4 del D.S. 014-2008-JUS y su incidencia en el derecho de acceso de justicia* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://hdl.handle.net/11537/12407

Pinedo, M. (2017*). La conciliación extrajudicial: Problemas más frecuentes y soluciones*. Gaceta Jurídica S.A.

Ramírez, C. (2019). *La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en el distrito de Tarapoto – año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad

César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/39675

Vásquez, J. (2017). *Utilidad de la conciliación intraprocesal en Bolivia, técnicas para conciliación intraprocesal efectiva* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/700

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA Y LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE LIMA, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis y variables
Problema General ¿De qué manera la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?	**Objetivo general** Establecer la manera en que la aplicación de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.	**Hipótesis general** La aplicación de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.
Primer Problema específico ¿De qué manera, la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?	**Primer Objetivo especifico** Establecer la manera en que la identificación del problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.	**Primera hipótesis específica** La identificación del problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.
Segundo problema específico ¿De qué manera, llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021?	**Segundo objetivo específico** Determinar la manera en que llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.	**Segunda hipótesis específica** Llevar los intereses y necesidades a la mesa como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.
Tercer problema específico ¿De qué manera, generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima,2021?	**Tercer objetivo específico** Determinar la manera en que generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.	**Tercera hipótesis específica** Generar soluciones alternas para el problema como parte de la negociación integradora incide positivamente en la celebración de acuerdos en los Centros de Conciliación en la ciudad de Lima, 2021.

Anexo 2. Cuestionario

Cuestionario

El presenta tema que trata sobre: “APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA Y LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE LIMA,2021”

INSTRUCCIONES: Estimado encuestado a continuación, tienes x preguntas sobre “APLICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA Y LA CELEBRACIÓN DE ACUERDOS EN LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE LIMA,2021”, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	**Ítems**	**ESCALA**				
		5	4	3	2	1
	Negociación integradora					
	identificar el problema					
1	1.- Considera que para procurar un acuerdo se debe identificar las necesidades de las partes.					
2	2.- Considera que para procurar un acuerdo se debe definir el problema					
3	3.- Considera que para procurar un acuerdo se debe despersonalizar el problema (las acciones son positivas)					
	llevar los intereses y necesidades a la mesa.					

4	4.- Considera que para procurar un acuerdo se debe recoger los intereses de las dos partes de manera neutral					
5	5.- Considera que para procurar un acuerdo se debe colmar las propias satisfacciones					
6	6.- Considera que para procurar un acuerdo se debe hallar la verdadera razón que motiva la negociación					
	Generar soluciones alternas para el problema					
7	7.- Considera que para procurar un acuerdo se debe intercambiar información para garantizar mayor información confiable					
8	8.- Considera que para procurar un acuerdo se debe concentrarse en los intereses y no en las posiciones					
9	9.- Considera que para procurar un acuerdo se debe brindar flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo lograran					
	Pacto celebrado por las partes respecto de puntos en disputa					
10	10-. La aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos totales					
11	11.- La aplicación de la negociación integradora permite arribar a acuerdos parciales					

Anexo 3. Operacionalización de variables

Tabla de operacionalización			
Variables	**Concepto**	**Dimensiones**	**Indicadores**
Negociación integradora	Tipo de negociación que busca satisfacer las necesidades de las partes lograr un acuerdo “ganar – ganar” cuyos pasos son: 1 identificar y definir el problema 2. Comprender el problema y llevar los intereses y necesidades a la mesa. 3. Generar soluciones alternas para el problema	Identificar el problema	Identifica las necesidades de las partes. Define el problema Despersonalizar el problema (las acciones son positivas)
		llevar los intereses y necesidades a la mesa.	Recoger los intereses de las dos partes de manera neutral Colmar las propias satisfacciones Hallar la verdadera razón que motiva nuestros pasos en una negociación
		Generar soluciones alternas para el problema	intercambiar información para garantizar mayor información confiable. Concentrarse en los intereses y no en las posiciones: Flexibilidad sobre los medios para conseguirlo (cómo lo lograran).
Acuerdos en los Centros de Conciliación	Pacto celebrado por las partes respecto de puntos en disputa	Aspectos	Acuerdos parciales Acuerdos totales

Anexo 4. validación del instrumento

Modelo de la validación del instrumento

Validación del instrumento: Negociación integradora.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Caruajulca Aguilar, Leyla

DNI: 40744495

Especialidad del validador:

Temático [ ] Metodológico [X] Estadístico [ ]

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico del constructo.
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir dimensión.

Firma del experto informante

Validación del instrumento: Acuerdos en los Centros de Conciliación.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Caruajulca Aguilar, Leyla

DNI: 40744495

Especialidad del validador:

Temático [ ] Metodológico [X] Estadístico [ ]

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico del constructo.
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir dimensión.

Firma del experto informante