



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

Uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

Huacho, 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Abogado

Autora

Naomi del Pilar Chavarria Nuñez

Asesor

Mtro. Jaime Andrés Rodríguez Carranza

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES)

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACION
Naomi del Pilar Chavarria Nuñez	77201190	30-03-2026

DATOS DEL ASESOR



APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Mtro. Jaime Andrés Rodríguez Carranza	18071883	https://orcid.org/0000-0003-4101-2801

DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-PREGRADO/POSGRADO-MAESTRIA-DOCTORADO

APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Miguel Hernán Yengle Ruiz	18073658	https://orcid.org/0000-0002-7148-4677
Dr. Juan Miguel Juárez Martínez	16754186	https://orcid.org/0000-0001-8959-1270
Mtra. Liubisa Jazminka Yong Becaj	15761281	https://orcid.org/0000-0002-5031-8346

Naomi Del Pilar Chavarría Núñez 009832

Uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extra...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn.oid::1.3496692034

81 páginas

Fecha de entrega

3 mar 2026, 11:51 a.m. GMT-5

12.860 palabras

70.219 caracteres

Fecha de descarga

3 mar 2026, 11:59 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_-_Naomi_Chavarría_1_1_1.pdf

Tamaño del archivo

3.0 MB



Página 1 de 86 - Portada

Identificador de la entrega: trn.oid::1.3496692034



Página 2 de 86 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trn.oid::1.3496692034

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas:

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi familia, en especial dedicación a mi señor padre, Richard Percy Chavarría Castillo y a mis abuelos paternos Meliton Sergio Chavarría Lazaro y Cirila Castillo Olivares, por ser mi guía e inspiración a seguir avanzando en mi carrera profesional y estar siempre conmigo en cada decisión y proyecto que tome.

Naomi Del Pilar Chavarria Núñez

AGRADECIMIENTO

Agradecido con mi asesor de tesis por el asesoramiento y guía durante este camino de investigación y asimismo con mis jurados, que supieron corregirme en este camino de investigación metodológica.

Naomi Del Pilar Chavarria Núñez

ÍNDICE

CARATULA.....	i
LICENCIA DE CREATIVE COMMONS.....	ii
METADATOS.....	iii
INDICE DE SIMILITUD.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.5. Hipótesis de investigación.....	25
2.5.1. Hipótesis general	25
2.5. Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO III	29
METODOLOGIA	29
3.1. Diseño metodológico.....	29
3.2. Población y muestra	29
3.2.1. Población.....	30
3.2.2. Muestra.....	30
3.3. Técnicas e instrumentos	31

CAPITULO IV	32
RESULTADOS	32
4.1. Análisis de resultados	32
4.2. Contrastación de hipótesis	54
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
5.1. Discusión de resultados	57
CAPITULO VI	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1. Conclusiones	59
6.2. Recomendaciones	60
CAPITULO VII	62
REFERENCIAS	62
7.1. Fuentes Bibliográficas	62
7.2. Fuentes Electrónicas	62
ANEXOS	65
ANEXO 01. Cuestionario	65
ANEXO 02. Matriz de consistencia	70
ANEXO 03. Resultados de Google forms	71

RESUMEN

Con relación al tema tratado en este estudio, el **objetivo principal** consiste en exponer el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho en el año 2024. En cuanto al **diseño metodológico** utilizado, es de naturaleza aplicado-teórico, a nivel descriptivo-correlacional. A fin de realizar esta investigación, se usó una muestra constituida por 34 individuos, empleando la encuesta como instrumento primordial, lo cual **resultó** en un 73,5% de concordancia en que existe relación entre uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales. Por último, se llegó a la **conclusión** que existe una relación indudable entre uso efectivo de efectivo de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, por lo mismo es necesario que se reconozca dicha relación a fin de tutelar los derechos que le correspondan a los miembros de la misma.

Palabras clave: uso, efectivo, técnicas, comunicación, conciliación, procesal, acuerdos conciliatorios, extrajudiciales.

ABSTRACT

Regarding the topic addressed in this study, the **main objective** is to expose the effective use of communication techniques applied to conciliation and their relationship with out-of-court settlements in Huacho in 2024. The **methodological design** used is applied-theoretical, descriptive-correlational. To conduct this research, a sample of 34 individuals was used, using a survey as the primary instrument. This **resulted** in a 73.5% agreement that there is a relationship between the effective use of communication techniques applied to conciliation and out-of-court settlements. Finally, it was **concluded** that there is an undeniable relationship between the effective use of communication techniques applied to conciliation and their relationship with out-of-court settlements. Therefore, it is necessary to recognize this relationship in order to protect the rights of its members.

Keywords: use, effective, techniques, communication, conciliation, procedural, conciliation agreements, extrajudicial.

INTRODUCCION

La presente investigación tiene como objetivo primordial el de determinar la relación existente entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho en el año 2024. Por lo tanto, en esta sección del estudio debemos indicar que la estructura del trabajo se distribuyó según los lineamientos dados por la universidad:

- En la introducción se proporciona el contexto y la justificación del estudio, se plantea el problema, se establecen los objetivos de la investigación (generales y específicos), se presentan las hipótesis, y se describen el alcance y las limitaciones del estudio.
- El marco teórico o revisión de la literatura es una sección donde se revisa la literatura existente, se presentan los fundamentos teóricos y conceptuales, se definen los términos clave y se exponen los antecedentes y estudios previos relacionados con el tema.
- La metodología describe el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de análisis de datos y las consideraciones éticas.
- Los resultados presentan los datos obtenidos, con un análisis descriptivo y/o inferencial, incluyendo tablas, figuras y gráficos para ilustrar los hallazgos. La discusión interpreta los resultados, los compara con estudios previos, discute las implicaciones teóricas y prácticas, menciona las limitaciones del estudio y ofrece sugerencias para investigaciones futuras.

En las conclusiones se resume los hallazgos más importantes, se responden las preguntas de investigación y se confirman o rechazan las hipótesis. Las

recomendaciones sugieren aplicaciones prácticas de los resultados basadas en los hallazgos del estudio.

Las referencias o bibliografía es un listado de todas las fuentes citadas en la tesis, siguiendo el estilo APA específico de citación. Finalmente, los anexos incluyen material adicional relevante, como cuestionarios, entrevistas, datos brutos, etc.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Desde que el hombre aparece en el mundo, se percata que su propia existencia depende de los demás, es decir que necesita de otros hombres para subsistir. Gracias a ello, ha evolucionado y existe hasta nuestros días. Sin embargo, esta asociación le trae sus contratiempos y perjuicios puesto que existiendo pocos recursos para satisfacer sus aspiraciones o necesidades fundamentales aquellas resultan insuficientes para lograr lo necesario para cada uno, esto incluye a su familia. Por ello lucha o discute con sus congéneres, pues existen pocos recursos y muchas necesidades. Se origina de esta manera el llamado conflicto, que resulta de las aspiraciones o necesidades de un ser humano que van dirigidas a otro, pues ambos lo requieren.

Frente al conflicto surgido al interno social, la salida lógica fue la autodefensa que en muchos casos caía en violencia, por tanto, muerte o lesión grave de uno de los contendores. Frente a este resultado de pérdida de uno de los miembros del grupo social, se crearon otras alternativas de solución a la problemática, entre ellas tenemos las diferentes formas de solución, como las autocompositivas y las heterocompositivas. Dentro de las primeras tenemos a la conciliación, la que se sostiene hasta la actualidad y

en la que las partes de forma interna arriban a un acuerdo que necesariamente satisface a ambos, evitando cualquier forma de violencia y generando una solución pacífica, y la continuación de las actividades comunales.

La conciliación resulta pues un mecanismo adecuado para la solución del conflicto intersubjetivo muy recomendable al que deberían recurrir las partes, sin embargo, su uso es reducido, incluso que a legislación peruana considera a la extrajudicial como obligatoria en los casos de derechos disponibles de las partes, ahora, esta resulta como una forma de solución más utilizada y eficaz. Por ello su desarrollo y conclusión ha evolucionado y crecido, siendo que en la actualidad se hacen indispensables para su consecución el uso de las técnicas de comunicación por parte de uno de los intervinientes en el mismo, llamado el conciliador. Es decir que resulta indispensable que el conciliador haga uso de las técnicas para que se haga efectivo el resultado esperado, se tratan de técnicas especializadas como las que incluyen la técnica de la comunicación interpersonal, la del proceso de la comunicación humana, la de los canales de la comunicación, componentes de la comunicación, axiomas de la comunicación, entre otras.

Los acuerdos conciliatorios extrajudiciales se constituyen en aquellos resultados del proceso de conciliación seguido fuera del poder judicial. En estos las partes arriban a una solución de todas sus pretensiones o algunas de ellas que hacen que se encuentren satisfechas y logradas sus propias aspiraciones conflictivas, cabe resaltar que son el resultado del Acuerdo de las partes, pero para su logro ha participado de manera directa y efectiva el conciliador extrajudicial, el que debe hacer uso de las técnicas indispensables y aplicables y gracias a ello se obtiene el resultado de la misma.

La problemática surge cuando se observa que el lograr una conciliación efectiva y conveniente se convierte en casi un imposible pues se sabe que los conciliadores extrajudiciales, para ser tal y poder intervenir en los centros de conciliación, deben contar obligatoriamente con capacitación especializada y sobre todo deben utilizar estos conocimientos, directamente las técnicas de conciliación instruidas y que forman parte de su conocimiento teórico básico. Por ello resulta indispensable que el conciliador extrajudicial conozca teóricamente las técnicas de conciliación (la que evidencia con el certificado correspondiente), pero sustancialmente es indispensable que aplique las indicadas técnicas en cada procedimiento que le toque, de esta manera la baja incidencia de los acuerdos conciliatorios se incrementará exponencialmente. ¿Por ello nos preguntamos sobre la relación que existe entre la aplicación de las técnicas de conciliación y la efectividad de los acuerdos conciliatorios? Además, en caso de usar, efectivamente una de las técnicas comunicativas, ¿tendrá incidencia en el acuerdo conciliatorio total o parcial?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales?

Huacho,

2024

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales? Huacho, 2024

PE2. ¿Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales? Huacho, 2024

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación existente entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales. En Huacho durante el año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales en Huacho, 2024.

OE2. Determinar la relación existente entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Uno de los problemas más graves que afronta la comunidad, es el conflicto, este existe desde la misma aparición de la misma, el derecho ha pretendido encontrar el mecanismo adecuado para eliminar la problemática inherente al ser humano, por ello ha pasado desde la primitiva autocomposición o venganza hasta la llamada moderna intervención de terceros, siendo su máximo esplendor el proceso judicial. Sin embargo, esta última no resulta la solución esperada por la propia sociedad, pues actualmente se dan duras críticas a esta forma ya sea por la denominada corrupción y, sobre todo la excesiva demora en la solución del conflicto jurídico.

De esta manera, en la búsqueda de solución, se han identificado nuevos y antiguos mecanismos, entre ellos tenemos a la conciliación. Este como un mecanismo moderno necesita de su mejora con los estudios de especialistas dedicados a su estudio. Entre las recomendaciones a favor tenemos el uso de las técnicas de comunicación que van a favorecer el arribo al acuerdo conciliatorio. Lo cierto es que todos los conciliadores, para llegar a serlo, deben haber aprobado un curso en que se los prepara para ello, se les instruye en técnicas conciliatorias, por lo que para ser conciliadores deben conocer de las mismas.

Lamentablemente la conciliación no es un resultado permanente, siendo que es necesario identificar las causas del fracaso de la misma. Esta afirmación le corresponde a Pumarimay (2020). Por lo que tenemos que en el mundo real no siempre los conciliadores utilizan las técnicas que le ayudan a llegar al resultado esperado. Por ello, es necesario llegar a conocer si estas técnicas son utilizadas y en caso de aplicarse cuál sería la incidencia en los resultados de la

conciliación. De allí su importancia vital para la sociedad y para solucionar este gran problema.

Justificación teórica, se trata de ampliar los conocimientos logrados sobre la materia del trabajo relacionada a la aplicación, durante la conciliación, de las técnicas comunicativas, estableciendo los efectos que esta lleva al resultado del procedimiento conciliatorio, así pueden ingresar a la academia, de esta manera se pretende mejorar lo tratado hasta el momento por la academia.

Justificación práctica, en este caso se pretende dar solución a un problema del reducido número de conciliaciones judiciales o, en todo caso, propone la mejora de una problemática de la solución del conflicto por intermedio de la conciliación extrajudicial, por ello se propone encontrar si la aplicación de las técnicas tiene relación con la solución, mediante acuerdo.

Justificación metodológica, según la academia especializada, esta se concreta cuando se cuenta con una nueva o diferente metodología a aplicar en determinada investigación, en el presente caso tratándose un trabajo propio de investigación, se creó el procedimiento a seguir para lograr el conocimiento, según su pensamiento y que por tanto resulta distinto a cualquier otro.

Justificación social, la tarea debe tener valía para la sociedad para encontrar su importancia, en este caso tiene una gran importancia para la sociedad peruana, pues nos posibilita resolver un problema en torno a resolver y proponer algunas alternativas para mejorar la solución del conflicto intersubjetivo, ya que tiene gran importancia en nuestra sociedad en la parte humana y moral que debe contar nuestra sociedad.

Justificación doctrinaria, se trata de resaltar algunas posiciones de la academia en torno a la aplicación efectiva de las técnicas de comunicación por parte del conciliador para observar si afecta al acuerdo conciliatorio y por tanto, determinar su aplicación.

1.5. Delimitación del estudio

De espacio

Este problema viene presentándose en todo el territorio nacional, su estudio y centro de operaciones para la realización del presente trabajo de tesis alcanza al Distrito de Huacho.

De tiempo

De diseño no experimental, de corte transversal, recopilaremos información relevante relacionado al problema durante el año 2024.

De alcance

Ámbito de estudio que alcanza a los conciliadores de Huacho, se incluye entonces a los profesionales y no profesionales del derecho que se desempeñan en esta ciudad y que cuentan con este reconocimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Chalán (2020). En su trabajo investigativo titulado: *“La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la Administración y los administrados dentro de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa”*. Por la universidad andina Simón Bolívar. Para optar el grado de maestro en Derecho administrativo. Quito. Afirma lo siguiente: La conciliación como mecanismo de solución de conflictos es una herramienta que no ha sido ejercida con mucha fuerza por parte de los operadores de justicia, profesionales del derecho y sociedad en general, por lo que en un primer momento esta investigación pretende establecer la conceptualización, principios, utilidad, clases de la conciliación a fin de conocer si dicho mecanismo es efectivo en la solución de los conflictos sobre todo de los que surgen entre la Administración Pública y los administrados. En un segundo momento, luego de haber determinado los aspectos conceptuales de la conciliación, esta investigación se enfocará en observar como es concebida esta herramienta en la norma constitucional y legal en nuestro país, así como analizar el desarrollo y ejercicio en otras materias y en otros ordenamientos jurídicos,

como Colombia y España en donde el ejercicio de la conciliación en el ámbito del Derecho Administrativo y particularmente en la jurisdicción contencioso administrativa es amplio y se va gestando diariamente a través de la aplicación de la normativa que la desarrolla y del ejercicio de los administradores de justicia que la aplican. Finalmente, se analizará la conciliación en la justicia contencioso-administrativa, observando en tal sentido como se encontraba y se encuentra estructurado el sistema judicial ecuatoriano, especialmente la jurisdicción contencioso-administrativa en el Ecuador, la problemática existente en los Tribunales Contencioso Administrativos y como la conciliación podría ser una solución práctica para el descongestionamiento de las causas que impliquen la intervención de la Administración Pública y los administrados.

Burbano (2022). En su publicación: *“Alcances y ventajas en la Conciliación extrajudicial en Derecho por la idoneidad del conciliador”*. Trabajo de investigación por la Universidad Libre de Pereira. Afirma que a seis meses de la entrada en vigencia del nuevo Estatuto de Conciliación (Ley 2220, 2022) son muchas las expectativas que aún se tienen en torno a las modificaciones que trajo dicha reforma sobre la Conciliación extrajudicial en Derecho. Sin embargo, no es desconocido para la comunidad jurídica que la Ley no trajo modificaciones estructurales en torno al desarrollo de las audiencias de conciliación, sus efectos y en general, cualquier posición de fondo sobre este Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos que pudiera esperarse; aun así, lo que sí trajo fue una modificación importante de forma que se constituye en un nuevo requisito para que se asuma la posición de Conciliador, y se trata de la idoneidad debidamente certificada que se extendió a los funcionarios de las entidades estatales con

funciones de conciliación. Y es que hasta hace seis meses, los conciliadores en Derecho con formación como conciliadores eran los que se encontraban adscritos a los centros de conciliación, pero no pasaba lo mismo con otras instituciones como en las Notarías, donde el notario delegaba la audiencia en alguno de sus funcionarios, y se dedicaba a dar fe del acuerdo conciliatorio o de la constancia de no conciliación, cosa que también ocurría con los inspectores de trabajo, agentes del Ministerio Público, defensores de familia del Instituto Colombiano de Bienestar familiar, quienes fungían como conciliadores simplemente en el ejercicio de las labores encomendadas a su cargo, pero sin ninguna cualificación de competencias en torno a la resolución y manejo de los conflictos.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

Figuerola (2020). Tesis. *“Actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio”*. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Por la Universidad César Vallejo. Lima. Afirma que el objetivo de la investigación fue identificar si es eficiente la actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio. El diseño metodológico de esta investigación fue el enfoque cualitativo, de tipo básico, de diseño fenomenológico, como técnica de recolección se utilizó la entrevista y como método de análisis de la información se usó la triangulación. De los resultados, se realizaron seis preguntas, a cada uno de los entrevistados quienes son conocedores en la materia, encontrando coincidencias y discrepancias, asimismo, se obtuvo como resultado la disconformidad con la actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio. Finalmente, se concluyó que la actuación de los conciliadores dentro del procedimiento conciliatorio se ve limitada por su desconocimiento de las

instituciones jurídicas, esto hace que no ofrezcan un servicio de calidad en la conciliación, ya que no podrán cumplir a plenitud sus funciones y obligaciones como conciliadores extrajudiciales. Por ello, se considera que es fundamental una mayor formación y cambiar los requisitos para ejercer como conciliador extrajudicial, haciendo que puedan tener un mayor entendimiento de los problemas jurídicos de las partes y dando soluciones de acuerdo con la normatividad imperante.

Oré (2020). Tesis: *“Factores que determinan el incremento de actas conciliatorias con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial en la jurisdicción de Huancavelica - 2018”*. Tesis de grado. Por la Universidad de Huancavelica. Afirma que tuvo como objeto conocer la influencia de los factores económicos, culturales y cognitivos en el incremento de Actas Conciliatorias con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial con relación al Derecho Internacional en la jurisdicción de Huancavelica -2018. Siendo que el método utilizado es el de descriptivo simple. La población en la presente investigación se encuentra conformada por las partes conciliantes en la jurisdicción de Huancavelica y la muestra estaba conformada por 50 partes conciliantes de la jurisdicción de Huancavelica, la técnica utilizada fue la de encuesta, la que fue creada y aplicada mediante un cuestionario, con el fin de recoger la información que apruebe y permita establecer la influencia de los factores que determinan el incremento de actas conciliatorias con falta de acuerdo en la jurisdicción de Huancavelica. Sobre la recolección de la basta información, se puede llegar a concluir que los factores económicos, culturales y cognitivos en el incremento de Actas Conciliatorias con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial con

relación al Derecho Internacional, influyen de manera positiva en la jurisdicción de Huancavelica en el año 2018; así mismo se logró determinar que el conocimiento de las partes conciliantes sobre las actas de conciliación en la toma de decisiones con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial en la jurisdicción de Huancavelica es de forma moderada, y por último se logró determinar que no existe la necesidad de conocer el Derecho Internacional para que las partes se sometan a un procedimiento conciliatorio de forma extrajudicial en la Jurisdicción de Huancavelica -2018.

Vargas (2024). Tesis. *“Factores que determinan la eficiencia de la conciliación extrajudicial en materia sucesoria”*. Para optar el título profesional de abogado. Por la Universidad Continental. Lima. Refiere que el trabajo de investigación se analizaron las causas procesales y sociales influyentes en la efectividad de la Conciliación Extrajudicial (en adelante C.E.) en materia sucesoria en la Casa Conciliadora “Yanapay” de Calca (2022), los cuales deciden los resultados eficientes de este mecanismo. La presente tesis tiene como objetivo describir las causas jurídicas y sociales que determinan el resultado eficiente de la C.E. en procesos sucesorios. De acuerdo a ello, se propone identificar los efectos del cumplimiento de la C.E. Este trabajo corresponde a la investigación cualitativa, dado que se analizaron los factores que determinan el resultado eficiente de la C.E. en procesos sucesorios. Así mismo, se determinan las causas jurídicas y sociales para el cumplimiento del propósito de la C.E. El diseño fue fenomenológico y está en concordancia con los objetivos de la investigación. Se obtuvo como principal resultado el crédito de los agentes sociales y jurídicos en la eficacia de la C.E. en materia sucesoria, llegando a la conclusión de que los

factores jurídicos son la Ley de C.E. N.º 26872, su reglamentación, así como el Código Civil y Procesal Civil. En cuanto a los factores sociales, podemos mencionar: Tener una buena formación jurídica, habilidad para entrevistar a los clientes, para tomar apuntes y hacer revisiones, habilidad para el manejo de file del caso, habilidad para identificar los propios prejuicios y encontrar la particularidad de cada caso, aprender a trabajar en equipo, bajo presión del tiempo y con orden y disciplina en materia sucesoria. Todos estos factores son determinantes en la eficacia de la C.E.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Aspectos generales de la conciliación

Introducción

El conflicto existe desde que el hombre aparece en el mundo, desde la aparición de dos personas, en ese sentido se encuentra innumerable bibliografía, incluso la biblia contiene relatos en relación a los primeros seres humanos en el paraíso o en la propia tierra. Por ello, el tema de la solución correcta de los conflictos sociales es una inquietud céntrica de los estados modernos y demócratas que apremian el logro de los valores y metas programáticas de la comunidad. El progreso de los mecanismos alternativos de la solución de los conflictos sociales a fines del siglo XX, no es una eventualidad, por el contrario, es consecuencia de una trama social de poca confianza y descrédito de la justicia tradicional. Los niveles de la llamada corrupción, carencia de independencia e inequidad que ha demostrado, han llevado a efectuar varios programas de innovación e innovación.

2.2.2. Concepto

Viene a ser un mecanismo alternativo de solución del conflicto creado para solucionar de una forma rápida, pacífica, en ella interviene y participa activamente el conciliador, quien se encarga de intervenir entre las partes para que arriben precisamente a esa solución que trae consigo una serie de beneficios. Se le llama autocompositivo ya que se estimula la dinámica de la comunicación entre las partes, a través de un tercero neutral. Mediante ella, se logra romper el juego de posiciones, flexibilizar y centrar a las partes en sus verdaderos intereses, necesidades y preocupaciones reales.

Conciliación extrajudicial

Existen dos formas de conciliación, la extrajudicial que se realiza de forma voluntaria u obligatoria antes de ingresar en una demanda al poder judicial y esta última la que es realizada de manera obligatoria en un proceso judicial y en la que el juez del proceso es el encargado de fungir de conciliador.

2.2.3. Características

Caivano, (1996) menciona entre las principales características:

Disputa existente, el conflicto que llegue a la Conciliación, debe de haber sido exteriorizado y ser conocido por las partes de forma abierta.

Actuación de un tercero neutral, el conciliador es una tercera persona capacitada en técnicas de negociación y comunicación, que no tiene ningún tipo de vinculación entre las partes ni busca salvaguardar los intereses de una parte en particular.

Autodeterminación de las partes, la conciliación es el resultado de la Autodeterminación de las partes; es decir del acuerdo de voluntad. El conciliador no puede imponer ninguna solución que no sea aceptada por los interesados

La confidencialidad, es la garantía mínima con que las partes deben contar, la información que el conciliador obtenga tanto en las sesiones privadas como en las conjuntas no puede ni debe ser revelado por él en ningún proceso posterior. Esta característica rige tanto para el conciliador como para las partes.

2.2.4. Ventajas.

Exploración de intereses, el conciliador va a ir indagando cuales son los intereses y motivaciones de las partes, para poder ayudarlos redefinir el conflicto en busca de las alternativas de solución.

Ayuda para buscar criterios objetivos, el conciliador, a través de la técnica de agente de la realidad, trata de ayudar a cada una de las partes para que analicen más objetivamente sus posturas y/o alternativas.

Brevedad y disponibilidad del proceso, la duración de un proceso de conciliación se mide por lo general en horas o a lo mucho en días, su flexibilidad permite manejar los tiempos, adecuándose el proceso a los requerimientos del problema

que se intenta resolver. Además, teniendo en cuenta la voluntariedad propia a este mecanismo, cada una de las partes tiene la disponibilidad absoluta del proceso y puede retirarse cuando lo crea oportuno o conveniente.

Economía, está dirigida a que las partes eliminen el tiempo que les demandaría estar involucradas en un proceso judicial, ahorrando los costos de dicho proceso.

Informalidad, no existe en la conciliación ningún tipo de condicionamiento formal. No hay fases rígidas ni presentación de pruebas o argumentos, así como las partes si lo desean pueden acudir a la audiencia sin asesor letrado alguno.

Preservación de relaciones útiles, la conciliación al ser flexible, es también más amigable, permitiendo un trato directo entre los involucrados, que permite en ciertos casos que la relación entre las partes sea preservada.

Control sobre el proceso y sobre el resultado, las partes controlan el proceso, miden y manejan su avance y también controlan el resultado, que es producto exclusivo de sus propias voluntades. La Conciliación devuelve a la gente la posibilidad de resolver sus disputas de forma natural. Solución creativa, en la conciliación pueden explorarse alternativas de solución no necesariamente atadas a lo estrictamente reclamado. A diferencia del proceso judicial existen límites que impide al Juez decidir algo que exceda o que no se encuentre entablado en la demanda o contestación, aquí las partes por decisión conjunta pueden discutir dentro de la audiencia los temas que adicionalmente acuerden.

2.2.5. Desventajas

Voluntariedad, esta característica, que es al mismo tiempo una de las más apreciadas ventajas de la Conciliación, suele traducirse en desventaja cuando mi contraparte se muestra obstinada y renuente a cualquier clase de solución negociada. El sistema es absolutamente dependiente de la voluntad de las partes, lo que se manifiesta en la inasistencia a las audiencias de conciliación.

Incertidumbre, la Conciliación no garantiza que el conflicto sea resuelto, lo que prolonga la situación de falta de certeza en las partes, pues en ella a Diferencia de un proceso judicial, no existe una resolución (sentencia) emitida por el tercero que pone fin al conflicto.

2.2.6. Técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación

Algunas de ellas son:

La escucha activa, esta técnica es aplicada por el conciliador y consiste en prestar atención y escuchar a los sujetos de la conciliación, sin interrumpir la misma ni expresarse al respecto de lo señalado; además se agrega a ella la empatía, que implica la muestra de comprensión e identificación dirigida hacía el dicho de la otra parte.

La comunicación clara y respetuosa, esta comprende emplear un lenguaje claro y concreto para, de esta manera eludir cualquier tipo de malentendido; implica también usar un tono de voz respetuoso y calmado, incluso en situaciones de conflicto.

Las preguntas abiertas, que deben ser usadas para fomentar la reflexión y la discusión del conflicto; además para obtener información utilizando preguntas dirigidas a lograr la información y poner en claro los diversos puntos de vista.

El parafraseo y resumen, que implica repetir lo comprendido de las expresiones de la otra parte, como una forma de cerciorarse de que se ha comprendido; implica además resumir los puntos fundamentales de la discusión, con el objetivo de asegurarse de que se encuentran en la misma idea de las cosas.

El evitar la culpa y la crítica, la que comprende el foco en el problema que implica dedicarse al conflicto en vez de atacar al sujeto de la conciliación; utilizara el lenguaje del yo, que significa emplearlo para manifestar los sentimientos y pensamientos en lugar de culpar a la otra parte del procedimiento.

La busca de soluciones conjuntas, que implica la colaboración para lograr la satisfacción de las necesidades de ambas partes; de otro lado tenemos la creatividad, que implica fomentarla además de innovar para hallar soluciones efectivas.

La gestión de emociones, que significa reconocer y validar las emociones de las dos partes; además, mantener la calma y la compostura incluso al llegar a situaciones de conflicto.

Establecer un acuerdo, que significa un acuerdo claro y conciso que satisfaga las necesidades de ambas partes; además implica el compromiso que implica estar seguro de que las partes se encuentren comprometidas con lo acordado y se encuentren dispuestas a cumplirlo.

Aplicando las técnicas mencionadas, se puede crear un ambiente propicio para arribar a la conciliación y solucionar los conflictos de forma real y completa.

2.3. ACUERDO CONCILIATORIO EXTRAJUDICIAL

2.3.1. Los acuerdos conciliatorios

Constituye el resultado de una conciliación estrictamente voluntaria de los sujetos intervinientes, en la que participó un tercero imparcial o neutral como un conciliador, dedicado a aportar en la solución del conflicto. Se materializa en un acta la que debe ser suscrita por los participantes y, previamente revisado y aprobado por un letrado especialista, quien se encarga de la legalidad de la misma. Una vez suscrito y aprobado, se constituye o adquiere la calidad de sentencia ejecutoriada y posee merito ejecutivo.

Características

Se puede caracterizar estos por ser en primer lugar un acuerdo aceptado por todos los sujetos involucrados en el procedimiento. En segundo lugar, debe ser voluntario, es decir no es forzoso, las partes llegan a él con la plena disposición de acordar voluntariamente. Por último, se habla de la flexibilidad, ya que estos acuerdos pueden ser flexibles y acomodarse a la necesidad especial de las partes

2.3.2. Tipos de acuerdos

Acuerdo de pago, en este se establece un plan de pago de una deuda, resolviendo sobre el pago de una deuda o disputa financiera.

Acuerdo de indemnización, en esta se establece la voluntad de las partes en torno a la compensación a uno de los sujetos por parte de los daños y perjuicios causados.

Acuerdo de cesión de derechos, es aquel que establece la cesión de derechos o intereses de una parte a otra.

Acuerdo de modificación de contrato, que es uno en el cual se modifican los términos de un contrato existente.

Cabe resaltar que el procedimiento conciliatorio, tiene por finalidad, con el uso de las técnicas aplicables al caso, de arribar a un acuerdo el mismo que puede ser total, en el caso de que todo el conflicto y pedidos sea solucionado con el acuerdo y además puede ser parcial, caso en el que no todo se acuerda, quedando pendiente algo dentro del conflicto.

Ventajas de los acuerdos

Se conoce que estos acuerdos resultan ventajosos para todos pues son una solución rápida del conflicto, además esta resulta eficiente, en segundo lugar significa un gran ahorro de costos, en comparación con los pagos que deben realizarse en el caso de los procesos judiciales. Por último, permite la preservación de las relaciones entre los sujetos, es decir, preservar y mantiene las relaciones entre los sujetos del procedimiento.

2.3.3. Elementos claves del acuerdo

Identificación de las partes, estas deben estar perfecta y claramente identificados por estar involucradas.

Descripción del conflicto, se debe realizar una descripción el conflicto que se trata de resolver.

Términos del acuerdo, aquí se debe relatar expresa y concretamente los términos y condiciones del acuerdo.

Firma de las partes, puesto que los sujetos deben firmar el acta correspondiente.

A su vez podemos afirmar la necesidad de que el acuerdo sea redactado de manera clara, es decir conciso para evitar malas interpretaciones o malentendidos, en segundo lugar, debe ser preciso y detallado para evitar que se pueda caer en ambigüedades, por último, debe ser completo en su redacción sobre los puntos en conflicto. De esta manera si se encuentra correctamente redactado, ayuda a resolver el conflicto efectiva y eficientemente y de esta manera obtener como resultado la conservación de las relaciones entre las partes.

2.3. Bases filosóficas

Los fundamentos filosóficos aplicados para el desarrollo de la presente investigación son muchos, de los cuales se seleccionan los que a continuación se detalla:

2.3.1. Fundamento filosófico.

En este fundamento se establece que la corriente filosófica que orienta el perfeccionamiento de la investigación, estando en la actual la corriente filosófica del positivismo jurídico, el que tiene una concepción según el que se identifica al derecho como sinónimo de normas jurídicas, ello atendiendo a que nuestra ciencia se basa en el *ius scriptum* (derecho escrito) y una se pretende desarrollar las técnicas de conciliación y esta viene siendo regulada por nuestra legislación nacional, de la misma forma hablamos de los acuerdos conciliatorios como variables de investigación de la tesis.

2.3.2. El fundamento ontológico.

La ontología estudia la naturaleza de ser, con el objetivo de identificar sus categorías fundamentales, teniendo en cuenta ello, el fundamento ontológico permitió determinar de forma clara nuestro objeto de investigación, las cual permitió identificar nuestro problema de investigación, así como el área y/o ámbito de estudio, es decir, donde se realizara la investigación, por lo que bajo esos criterios logramos identificar como objetos de investigación la relación existente el uso de las técnicas de comunicación para conciliar y la otra los acuerdos conciliatorios.

2.3.3. El fundamento gnoseológico.

La gnoseología o la teoría del conocimiento humano, permite determinar los fundamentos y extensión del conocimiento, por lo que nos permitió determinar cuáles son los fundamentos de nuestro problema de investigación, asimismo identificar la extensión que tienes nuestras variables de investigación, respecto de las cuales se buscará construir nuevos conocimientos sobre la relación existente entre las variables uso efectivo de las técnicas de comunicación para la conciliación, y los acuerdos conciliatorios.

2.3.4. El fundamento epistemológico.

Al respecto Izaguirre et. al. (2018) refiere que la importancia del fundamento epistemológico se debe a que: “Le confiere validez a la arquitectura científica de la investigación, su producto teórico y su trascendencia para el sistema de conocimientos de la ciencia en cuestión” (p. 131); por lo tanto, el producto de naturaleza teórica de nuestra investigación debe ostentar cierto nivel de validez, característica que adquirirá porque el desarrollo de nuestra investigación fue bajo los parámetros de una rigurosidad científica, mediante métodos y técnicas metodológicas.

2.4. Definiciones de términos básicos

- **Acta de conciliación:**

Viene a ser la materialización de los acuerdos conciliatorios en un documento, este debe ser concreto preciso y claro para evitar contratiempos o problemas en la ejecución del mismo.

- **Acuerdo conciliatorio**

Acuerdo que contiene la decisión de las partes que se realiza de manera voluntaria, a su vez puede ser un total o parcial en el caso de que una parte del conflicto sea resuelto.

- **Conciliación:**

Se trata de una forma de solución del conflicto en la que los sujetos en conflicto se sientan junto a un tercero imparcial que les ayuda a solucionar el mismo, para lo cual se encuentra en la obligación de hacer uso de las técnicas de comunicación para tal efecto.

- **Conciliación extrajudicial:**

Procedimiento que en Perú se realiza antes de recurrir a la participación del poder judicial para que solucione el conflicto, se realiza en los centros de conciliación privados, en algunas materias son obligatorias para las partes y en los demás son voluntarios.

- **Conciliación judicial:**

Forma de conciliación obligatoria como una etapa del proceso judicial en la que el juez interviene o hace las veces de conciliador, siendo que sus palabras no lo inhabilitan para conocer el proceso, se entiende que para ayudar a llegar a conciliar debe intervenir y aplicar las técnicas de comunicación para una buena y efectiva conciliación.

- **Juez:**

Sujeto encargado por el Estado de la solución del conflicto o incertidumbre jurídica, en la conciliación interviene como el tercero imparcial que se encarga de llegar al acuerdo correcto y valioso, para tal efecto debe aplicar las técnicas establecidas, en caso contrario sería casi imposible llegar a un acuerdo, frustrándose de esta manera.

- **Sujetos del procedimiento conciliatorio**

Son las personas que se encuentran dentro de un conflicto y que pretenden solucionarlo por intermedio del procedimiento respectivo, se espera que el conciliador que resulta un tercero, debe ayudarlos con la aplicación de las técnicas.

- **Sobrecarga procesal judicial**

Se denomina así a la situación casi permanente del poder judicial en que cuenta con excesivos procesos que hacen que el proceso se convierta en uno lento, con excesiva demora, esto debido a diferentes factores que son materia de la presente investigación.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Hg: Existe relación significativa entre el uso de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

2.5.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales.

HE2. Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

2.5. Operacionalización de las variables

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Existe relación entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales? Huacho, 2024	Existe relación entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho, 2024	<p>VI=VX</p> <p>Uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación</p>	Aquellas técnicas usadas por el conciliador y que permiten arribar al acuerdo, entre ellas tenemos la escucha activa, la comunicación clara y respetuosa, las preguntas abiertas, el parafraseo y resumen, evitar la culpa y la crítica buscar soluciones conjuntas, la gestión de emociones y por último, establecer un acuerdo.	La que será evaluada mediante la encuesta con escala de Likert.	<p>Escucha activa</p> <p>Comunicación clara y respetuosa</p> <p>Preguntas abiertas.</p> <p>Parafraseo y resumen</p> <p>Evitar la culpa y la crítica</p> <p>Buscar soluciones conjuntas</p> <p>Gestión de emociones</p> <p>Establecer un acuerdo</p>	<p>Prestar atención Empatía</p> <p>Lenguaje claro Tono respetuoso</p> <p>Fomentar la reflexión Obtener información</p> <p>Parafrasear Resumir</p> <p>Foco en el problema Lenguaje YO</p> <p>Colaboración Creatividad</p> <p>Reconocer emociones Mantener la calma</p> <p>Acuerdo claro compromiso</p>

		<p>V2=VY</p> <p>Acuerdos conciliatorios extrajudiciales</p>	<p>Acuerdo mutuamente aceptable alcanzado entre las partes del conflicto, este puede ser total o parcial.</p>	<p>La que será evaluada mediante la encuesta de tipo Likert.</p>	<p>Acuerdo total</p> <p>Acuerdo parcial</p>	<p>Implementación integral Cumplimiento de obligaciones Monitoreo y seguimiento</p> <p>Implementación parcial Priorización de temas Negociaciones adicionales</p>
--	--	---	---	--	---	---

CAPÍTULO III.

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico.

Diseño, no experimental, puesto que no se manipula ninguna de las dos variables como “técnicas de comunicación para la conciliación” y “acuerdo conciliatorio”, debido a que los encontramos en el pensamiento o parecer de las personas, su raciocinio y decisión del sujeto, por este motivo es que, tratamos de observar su actuación y la manera con la que se viene conociendo.

Tipo, en la academia solo tenemos dos tipos, la básica y la aplicada. Correspondiendo este trabajo a la aplicada, con la intención práctica de determinar si los fundamentos para considerar el estudio del uso de las técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación, tiene influencia en los acuerdos conciliatorios. Además de que se narra o describe las variables de investigación para un mejor entendimiento.

Nivel, Alcanza un nivel descriptivo - correlacional que pueda existir entre las dos variables y los indicadores de comparación de ellas, su seriedad permitirá precisar las debilidades del estudio, las amenazas que encarna y como vigilar las mismas.

Enfoque, claramente cuantitativo, pues se tratará de identificar en números, porcentajes y cifras las diferentes mediciones de las actuaciones que nos permiten determinar y afirmar los resultados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Letrados agremiados al Colegio de Abogados de Huaura, que litigan en la ciudad de Huacho, del cual como población consideramos a 2500 habilitados a la fecha de la investigación.

3.2.2. Muestra

Para determinar el número de la muestra hemos utilizado la fórmula estadística para proporciones poblacionales la que nos da como resultado, el siguiente:

$$n = \frac{p \times q \times Z^2 \times N}{Z^2 \times p \times q + e^2 (N - 1)}$$

Leyenda:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p y q = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5. (Valor estándar = 0.5)

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivalente a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía; el valor queda a criterio del encuestador.

Muestra de la unidad de análisis n:

$$n = \frac{0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 2500}{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 + (0.17)^2 (2500 - 1)}$$

$$n = \frac{0.25 \times 3.8416 \times 2500}{3.8416 \times 0.25 + (0.0289) (2499)}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 2500}{0.9604 + 72.2211}$$

$$n = \frac{2500.9604}{73.1815}$$

$$n = 34.1747627$$

$$n = 34$$

La muestra total de abogados colegiados y habilitados del Colegio de Abogados de Huaura, de conformidad con el procedimiento de cálculo estadístico empleado, es de 34 abogados letrados.

3.3. Técnicas e instrumentos

Aplicaremos el arte de la encuesta anónima y como herramienta el formulario de interrogantes logrados de la operación de la variables e indicadores.

3.4. Procesamiento de presentación de resultados.

Los datos provenientes de la encuesta se almacenarán al programa informático Excel, los resultados que arrojen en (tablas y figuras) serán debidamente valorados y comentados por el tesista.

CAPITULO IV.

RESULTADOS

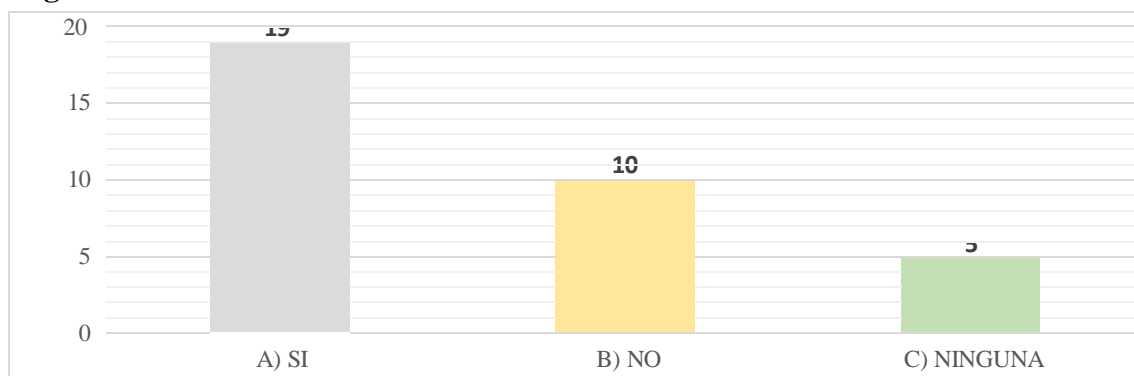
4.1. Análisis de resultados.

Tabla 01. Escucha activa.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1. Considero que el uso efectivo de la escucha activa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	19	55,9%
	B) NO	10	29,4%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 01. Escucha activa.



Anotación: Creación del autor.

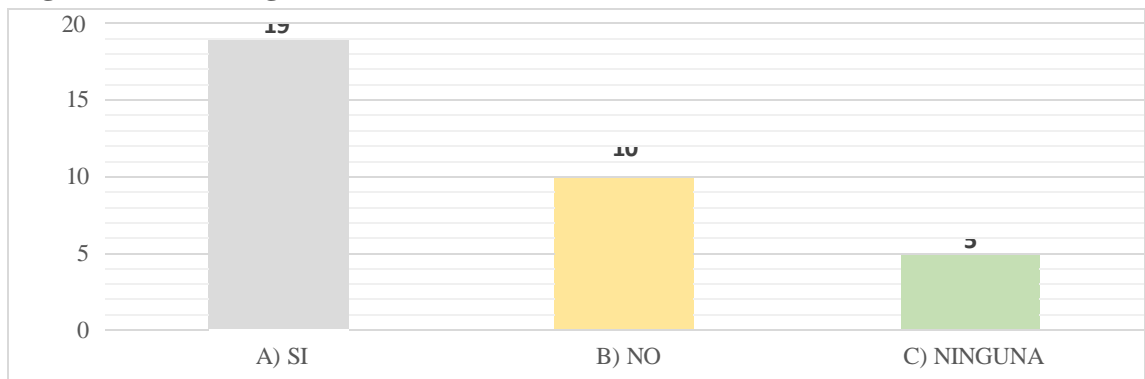
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de la escucha activa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 55,9% respondió SI; el 29,4% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 02. Interés genuino al escuchar.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
2. Me parece que el uso efectivo del mostrar interés genuino al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales	A) SI	19	55,9%
	B) NO	10	29,4%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 02. Interés genuino al escuchar.



Anotación: Creación del autor.

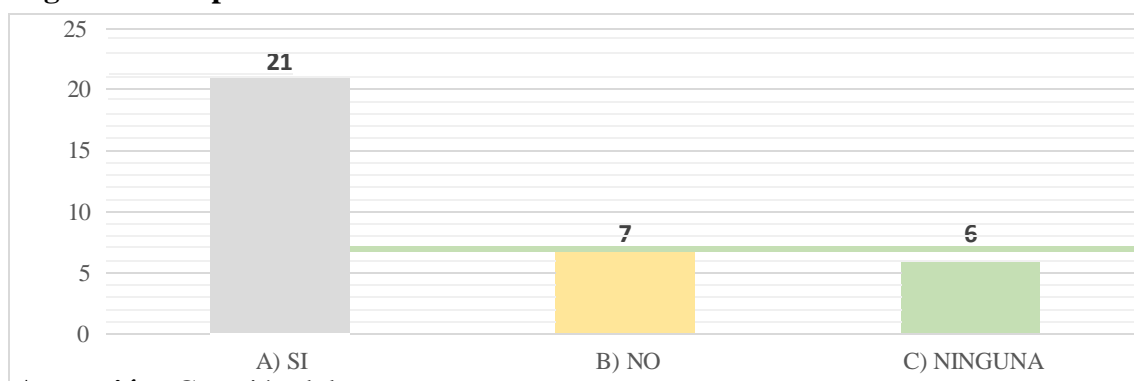
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo del mostrar interés genuino al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 55,9% respondió SI; el 29,4% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 03. Empatía al escuchar.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
3. Creo que el uso de la empatía al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales	A) SI	21	61,8%
	B) NO	07	20,6%
	C) NINGUNA	06	17,6%
TOTAL		34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 03. Empatía al escuchar.



Anotación: Creación del autor.

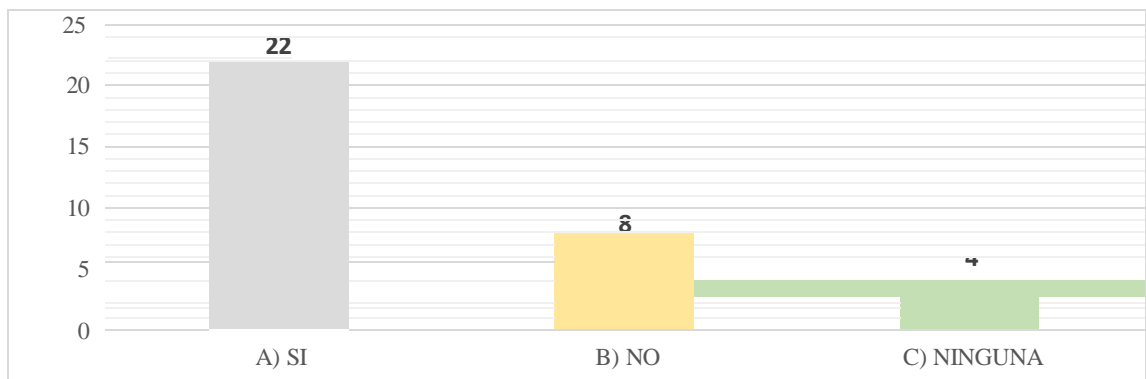
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de la empatía al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 61,8% respondió SI; el 20,6% dio como respuesta NO y el 17,6% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 04. Comunicación clara.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
4. Me parece que el uso de una comunicación clara aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	22	64,7%
	B) NO	08	23,5%
	C) NINGUNA	04	11,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 04. Comunicación clara.



Anotación: Creación del autor.

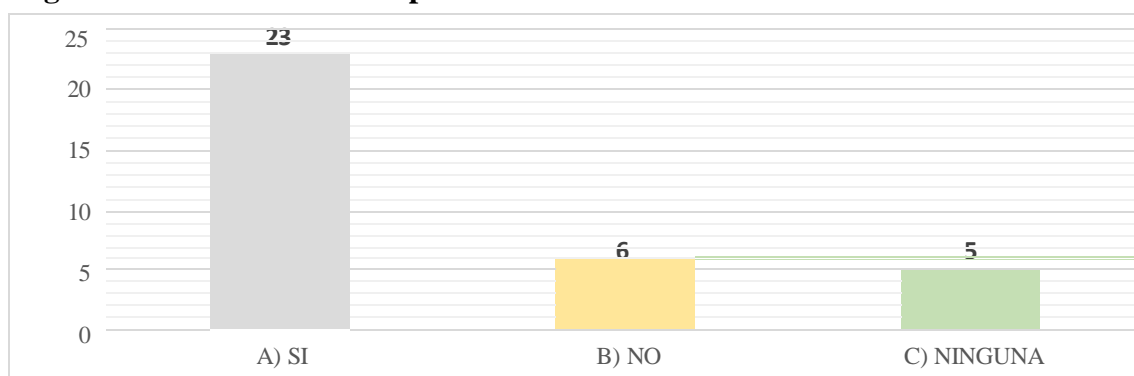
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de una comunicación clara aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 64,7% respondió SI; el 23,5% dio como respuesta NO y el 11,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 05. Comunicación respetuosa.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5. Me parece que el de comunicación respetuosa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	23	67,6%
	B) NO	06	17,6%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 05. Comunicación respetuosa.



Anotación: Creación del autor.

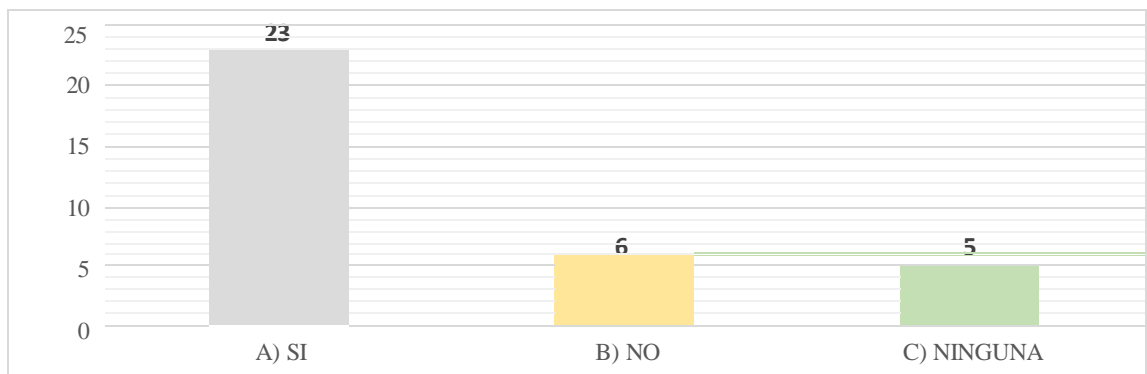
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el de comunicación respetuosa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 67,6% respondió SI; el 17,6% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 06. Respuestas libres.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
6. Me parece que el uso de las respuestas libres aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	23	67,6%
	B) NO	06	17,6%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 06. Respuestas libres.



Anotación: Creación del autor.

Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de las respuestas libres aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 67,6% respondió SI; el 17,6% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 07. Respuestas detalladas.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
7. Yo creo que el uso de las respuestas detalladas aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	24	70,6%
	B) NO	05	14,7%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 07. Respuestas libres.



Anotación: Creación del autor.

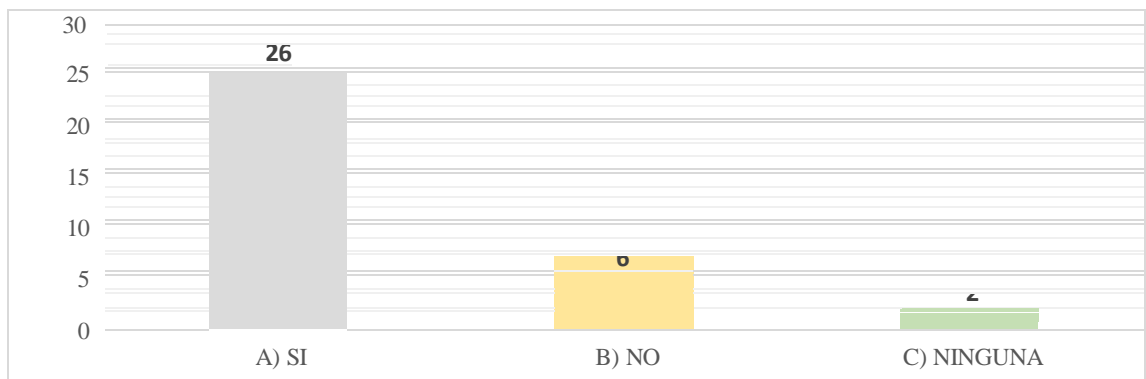
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de las respuestas detalladas aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 70,6% respondió SI; el 14,7% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 08. Uso del parafraseo.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
8. Creo que el uso del parafraseo aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	26	76,5%
	B) NO	06	17,6%
	C) NINGUNA	02	5,9%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 08. Uso del parafraseo.



Anotación: Creación del autor.

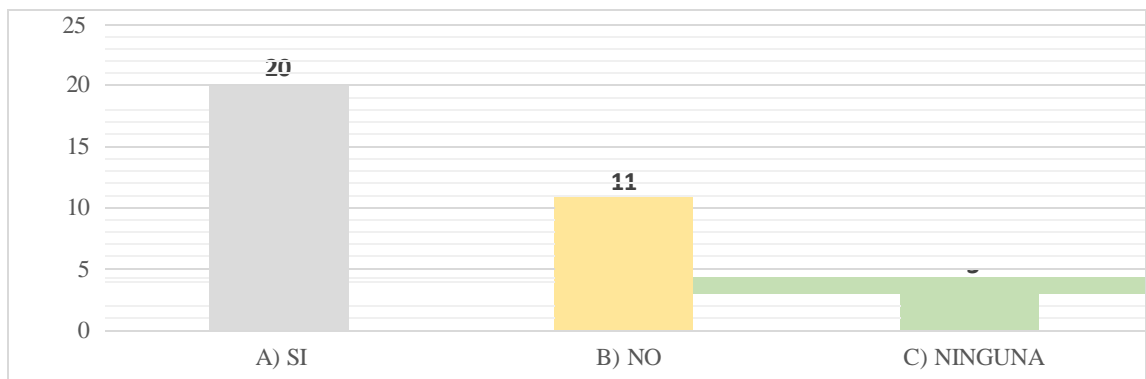
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso del parafraseo aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 76,5% respondió SI; el 17,6% dio como respuesta NO y el 5,9% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 09. Uso del resumen.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
9. Creo que el uso del resumen aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	20	58,8%
	B) NO	11	32,4%
	C) NINGUNA	03	8,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 09. Uso del resumen.



Anotación: Creación del autor.

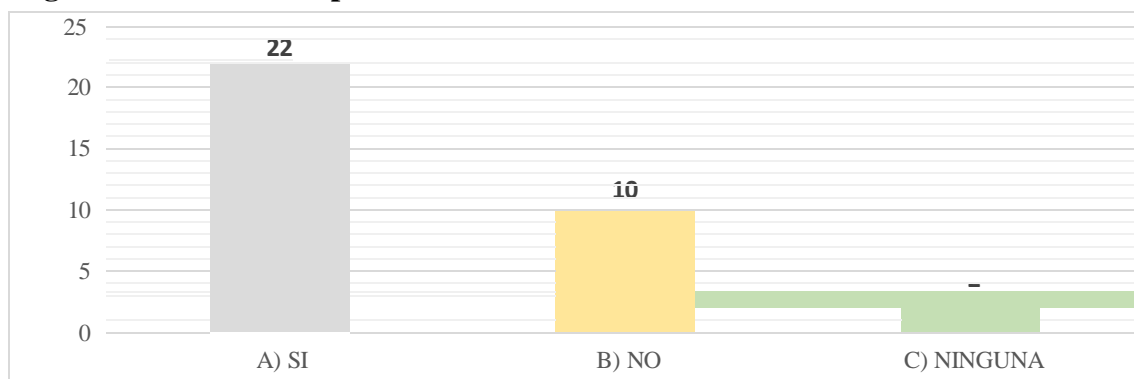
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso del resumen aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 58,8% respondió SI; el 32,4% dio como respuesta NO y el 8,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 10. Evitar la culpa.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
10. Creo que el evitar la culpa por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios	A) SI	22	64,7%
	B) NO	10	29,4%
	C) NINGUNA	02	5,9%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 10. Evitar la culpa.



Anotación: Creación del autor.

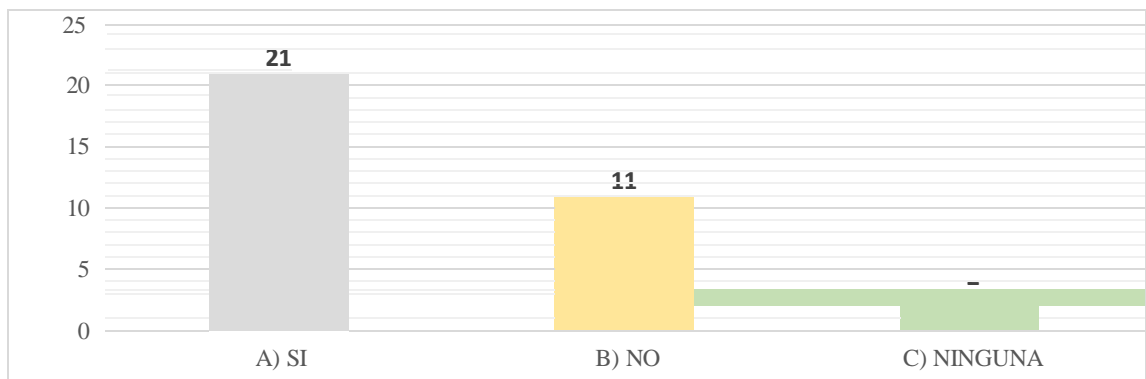
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el evitar la culpa por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios, de 34 individuos, un 64,7% respondió SI; el 29,4% dio como respuesta NO y el 5,9% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 11. Evitar la crítica.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
11. Considero que el evitar la crítica por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios	A) SI	21	61,8%
	B) NO	11	32,4%
	C) NINGUNA	02	5,9%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 11. Evitar la crítica.



Anotación: Creación del autor.

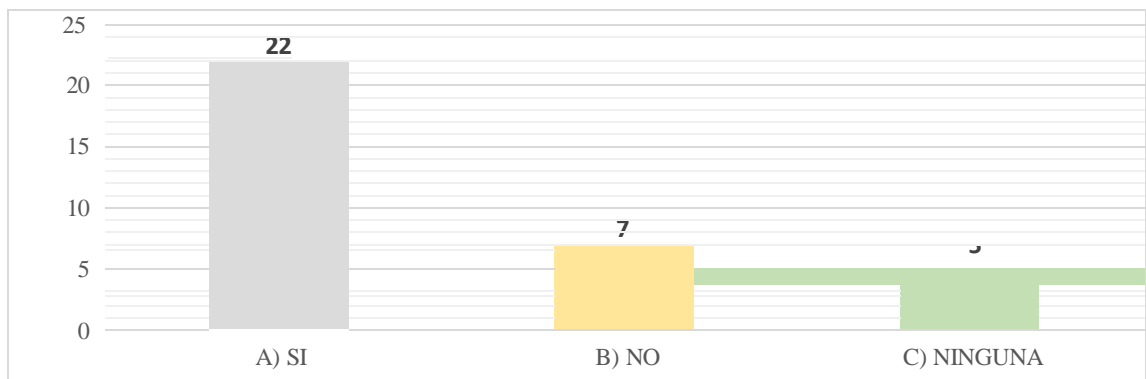
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el evitar la crítica por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios, de 34 individuos, un 61,8% respondió SI; el 32,4% dio como respuesta NO y el 5,9% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 12. Uso de la colaboración de las partes.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
12. Me parece que el uso de la colaboración de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales	A) SI	22	64,7%
	B) NO	07	20,6%
	C) NINGUNA	05	14,7%
TOTAL		34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 12. Uso de la colaboración de las partes.



Anotación: Creación del autor.

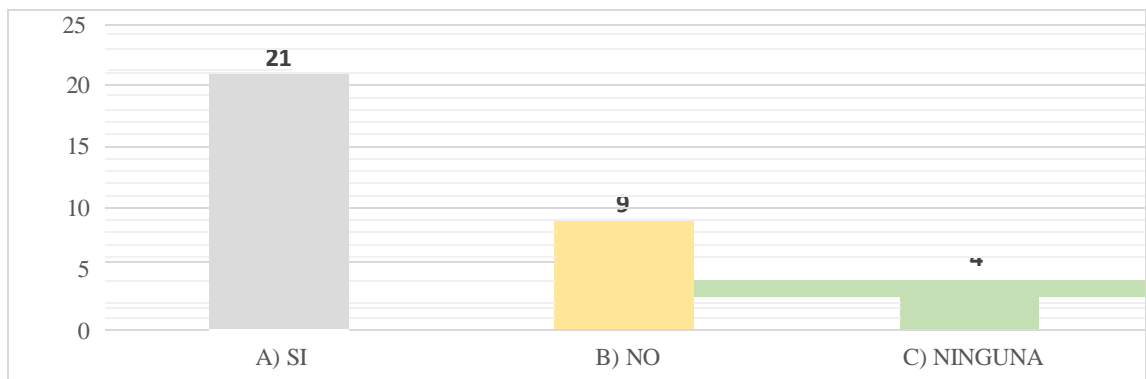
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de la colaboración de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 64,7% respondió SI; el 20,6% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 13. Uso de una mentalidad positiva de las partes.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
13. Me parece que el uso de una mentalidad positiva de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales	A) SI	21	61,8%
	B) NO	09	26,5%
	C) NINGUNA	04	11,8%
TOTAL		34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 13. Uso de una mentalidad positiva de las partes.



Anotación: Creación del autor.

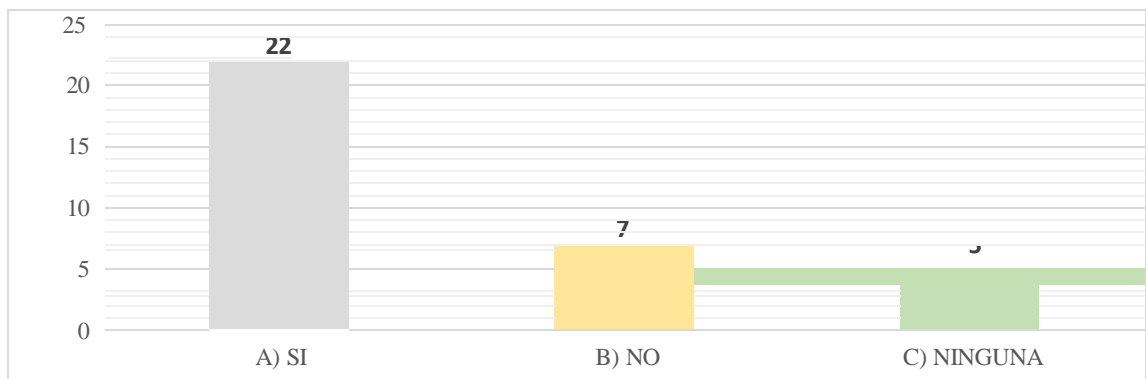
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso de la colaboración de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 64,7% respondió SI; el 20,6% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 14. Estar abiertos a nuevas ideas de las partes.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
14. Me parece que el estar abiertos a nuevas ideas de las partes por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales	A) SI	22	64,7%
	B) NO	07	20,6%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 14. Estar abiertos a nuevas ideas de las partes.



Anotación: Creación del autor.

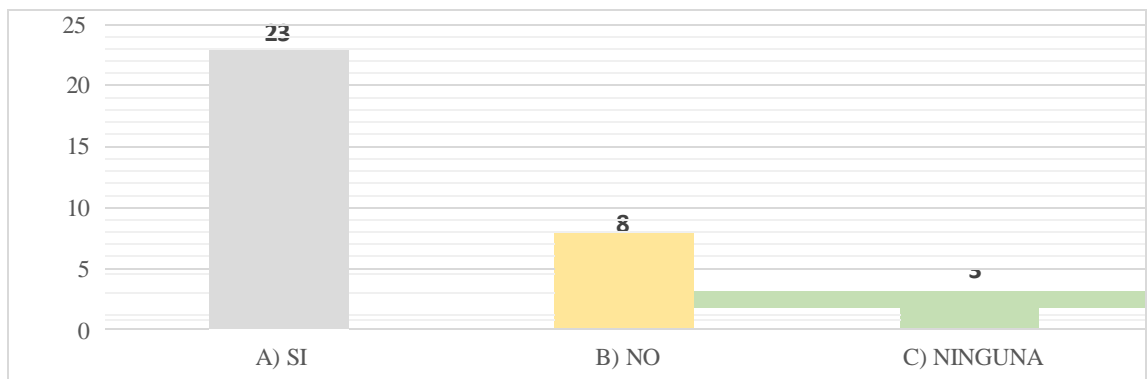
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el estar abiertos a nuevas ideas de las partes por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 64,7% respondió SI; el 20,6% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 15. Reconocer propias emociones.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
15. Considero que el permitirles reconocer sus propias emociones a las partes durante la conciliación tiene injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	23	67,6%
	B) NO	08	23,5%
	C) NINGUNA	03	8,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 15. Reconocer propias emociones.



Anotación: Creación del autor.

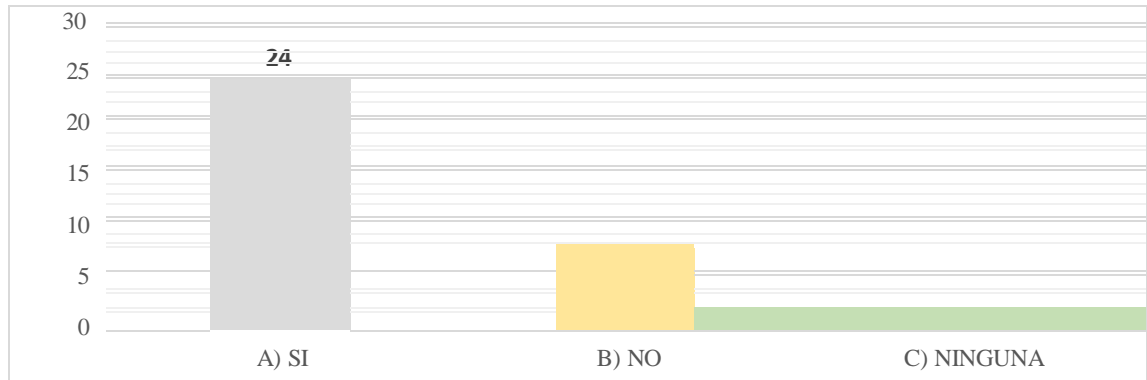
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el permitirles reconocer sus propias emociones a las partes durante la conciliación tiene injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 67,6% respondió SI; el 23,5% dio como respuesta NO y el 8,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 16. Gestionar de forma efectiva las propias emociones.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
16. Me parece que gestionar de forma efectiva las propias emociones de las partes durante la conciliación tienen injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.	A) SI	24	70,6%
	B) NO	08	23,5%
	C) NINGUNA	02	5,9%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 16. Gestionar de forma efectiva las propias emociones.



Anotación: Creación del autor.

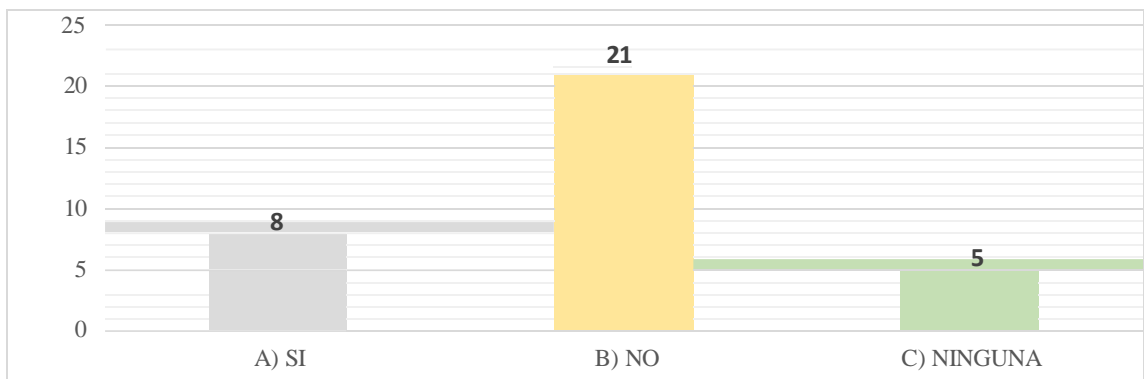
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que gestionar de forma efectiva las propias emociones de las partes durante la conciliación tienen injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de 34 individuos, un 70,6% respondió SI; el 23,5% dio como respuesta NO y el 5,9% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 17. Solucionar todos los aspectos del conflicto.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
17. Me parece que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con solucionar todos los aspectos del conflicto.	A) SI	08	23,5%
	B) NO	21	61,8%
	C) NINGUNA	05	14,7%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 17. Solucionar todos los aspectos del conflicto.



Anotación: Creación del autor.

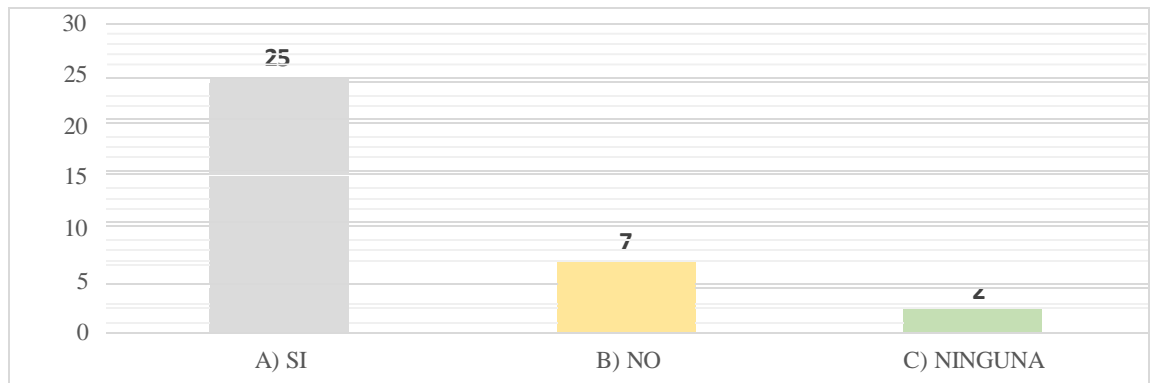
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con solucionar todos los aspectos del conflicto, de 34 individuos, un 23,5% respondió SI; el 61,8% dio como respuesta NO y el 14,7% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran en desacuerdo y responden negativamente a dicha premisa.

Tabla 18. Solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
18. Me parece que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con lograr una solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos los involucrados	A) SI	25	73,5%
	B) NO	07	20,6%
	C) NINGUNA	02	5,9%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 18. Solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos.



Anotación: Creación del autor.

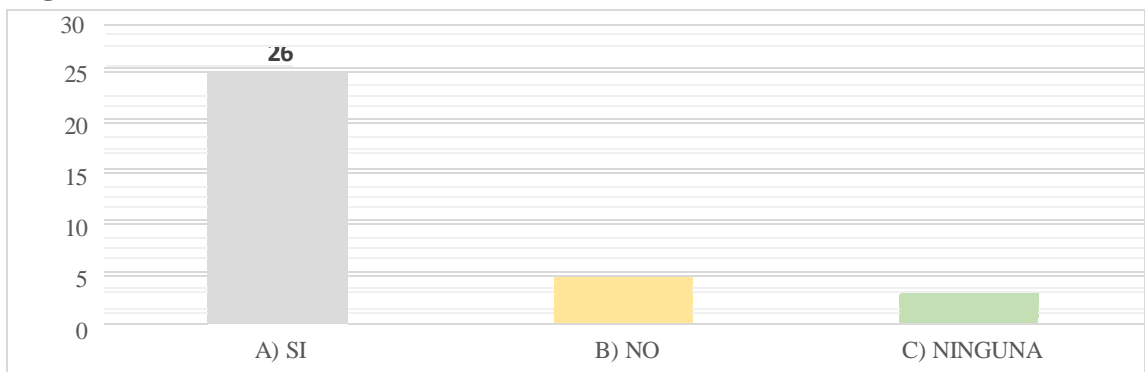
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con lograr una solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos los involucrados, de 34 individuos, un 73,5% respondió SI; el 20,6% dio como respuesta NO y el 5,9% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 19. Acta de conciliación.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
19. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que se llegue a un acuerdo total que se documenta en un acta de conciliación	A) SI	26	76,5%
	B) NO	05	14,7%
	C) NINGUNA	03	8,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 19. Acta de conciliación.



Anotación: Creación del autor.

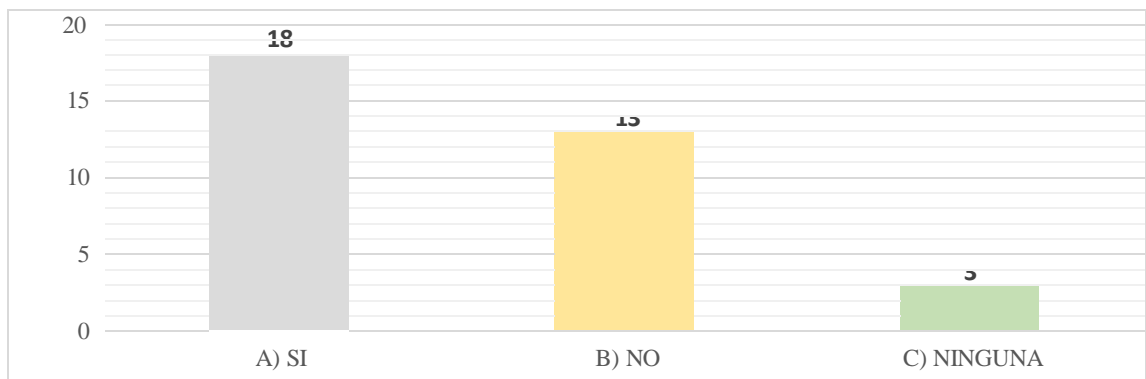
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que se llegue a un acuerdo total que se documenta en un acta de conciliación, de 34 individuos, un 76,5% respondió SI; el 14,7% dio como respuesta NO y el 8,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 20. Acuerdo parcial en la resolución del conflicto.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que las partes acuerdan resolver solo algunos aspectos del conflicto	A) SI	18	52,9%
	B) NO	13	38,2%
	C) NINGUNA	03	8,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 20. Acuerdo parcial en la resolución del conflicto.



Anotación: Creación del autor.

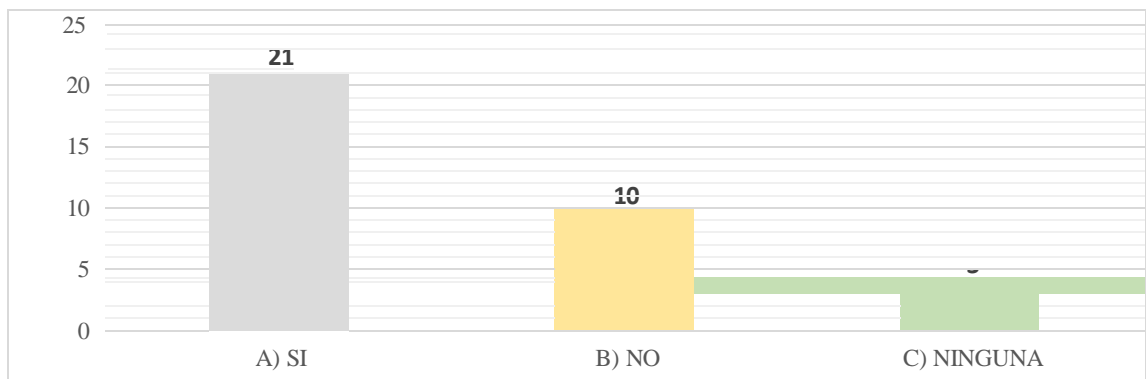
Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que las partes acuerdan resolver solo algunos aspectos del conflicto, de 34 individuos, un 76,5% respondió SI; el 14,7% dio como respuesta NO y el 8,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 21. Progresar en la solución del conflicto.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
21. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que le permiten progresar en la solución del conflicto	A) SI	21	61,8%
	B) NO	10	29,4%
	C) NINGUNA	03	8,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 21. Progresar en la solución del conflicto.



Anotación: Creación del autor.

Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que le permiten progresar en la solución del conflicto, de 34 individuos, un 61,8% respondió SI; el 29,4% dio como respuesta NO y el 8,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

Tabla 22. Acuerdos sobre puntos específicos.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
22. Considero que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con el llegar a acuerdos sobre puntos específicos	A) SI	24	70,6%
	B) NO	06	17,6%
	C) NINGUNA	04	11,8%
	TOTAL	34	100%

Recurso: Encuesta en línea a través de Google Forms, diciembre 2024.

Figura 22. Acuerdos sobre puntos específicos.



Anotación: Creación del autor.

Análisis del autor: En cuanto a la interrogante sobre si, consideran que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con el llegar a acuerdos sobre puntos específicos, de 34 individuos, un 70,6% respondió SI; el 17,6% dio como respuesta NO y el 11,8% respondió NINGUNA, lo cual expone que mayoritariamente se muestran de acuerdo y responden positivamente a dicha premisa.

4.2. Contrastación de hipótesis.

En el presente capítulo apartado, se realizará la comparación de las hipótesis propuestas al inicio, la general y las específicas, considerando los argumentos teóricos y los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los profesionales jurídicos.

En orden primario, desarrollamos la hipótesis general la cual se propuso: Existe relación significativa entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de la cual se verifica que existe una relación entre ambas variables teniendo como resultado alcanzado a través de la pregunta N° 18 de la encuesta aplicada a 34 abogados litigantes pertenecientes a la orden del Colegio de abogados de Huaura, que el 73,5% opta por considerar que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con lograr una solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos los involucrados, esta hipótesis es confirmada también con lo dicho en el trabajo investigativo de **Vargas (2024)** queda comprobado que el influjo de los factores sociales, como tener buena formación jurídica, habilidad para entrevistar a los clientes, habilidad para tomar notas y hacer revisiones, habilidad para el manejo de file del caso, habilidad para identificar los propios prejuicios, habilidad para encontrar la particularidad de cada caso de la centro de conciliación, aprender a trabajar en equipo, trabajar bajo presión del tiempo, con orden y disciplina en materia sucesoria, sin lugar a dudas, son determinantes en el cumplimiento del propósito del centro de conciliación en materia sucesoria.

En un segundo orden, desarrollamos la primera hipótesis específica que se propuso anticipadamente en el proyecto, que expresa: Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación

y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales, de la cual se verifica que existe una relación entre ambas variables teniendo como resultado alcanzado a través de la pregunta N° 01 de la encuesta aplicada a 34 abogados litigantes pertenecientes a la orden del Colegio de abogados de Huaura, que el 55,9% opta por considerar que el uso efectivo de la escucha activa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, dicha hipótesis se fundamenta en la investigación realizada por **Oré (2020)** sostiene que los conciliadores extrajudiciales deberían emplear técnicas de comunicación efectiva, como la escucha activa, el parafraseo y la reformulación, con el propósito de generar un ambiente de confianza, empatía y comprensión entre las partes. Estas herramientas comunicacionales permiten clarificar los intereses en conflicto, facilitar el diálogo y promover la colaboración, lo que contribuye a alcanzar acuerdos satisfactorios y a mejorar el desarrollo de la audiencia conciliatoria.

Por último, contamos con una segunda hipótesis específica propuesta con anterioridad, la misma que se expone: Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, de la cual se verifica que existe una relación entre ambas variables teniendo como resultado alcanzado a través de la pregunta N° 08 de la encuesta aplicada a 34 abogados litigantes pertenecientes a la orden del Colegio de abogados de Huaura, que el 76,5% opta por considerar que el uso del parafraseo aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, se colige con lo mencionado por **Burbano (2022)** con todo lo expuesto queda claro que, en el proceso de conciliación extrajudicial, el uso de técnicas de comunicación efectiva desempeña un papel esencial para crear un entorno de diálogo respetuoso, empático y colaborativo. Estas herramientas permiten al

conciliador comprender con mayor profundidad los intereses de las partes, clarificar sus posturas y facilitar la expresión de sus necesidades, lo que contribuye a reducir tensiones, evitar malentendidos y fomentar la construcción de consensos. Una comunicación adecuada no solo fortalece la confianza entre los participantes, sino que también mejora el desarrollo de la audiencia y aumenta la probabilidad de alcanzar acuerdos satisfactorios, justos y sostenibles.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados.

Al concluir el estudio tenemos diferentes resultados que fueron congregados, mismos que se recolectaron mediante un cuestionario de preguntas aplicado a 33 abogados litigantes pertenecientes a la orden del Colegio de abogados de Huaura, donde se obtuvo su percepción respecto a la relación significativa entre uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho en el periodo 2024; en consecuencia, es necesario cotejar nuestros datos con los antecedentes en la sección pertinente.

Así también, el 61,8% señala que el uso efectivo de las técnicas de conciliación no tiene injerencia con solucionar todos los aspectos del conflicto, doctrinariamente se concuerda con la idea obtenida por **Chalán (2020)** una vez establecida la conciliación judicial en el ámbito contencioso administrativo en concreto, y a fin de darle un mayor impulso a este mecanismo, es importante que los jueces de los Tribunales de lo Contencioso Administrativo sean especializados en Derecho Administrativo y que sean capacitados en esta herramienta, para lo cual se podrían impartir charlas, cursos con especialistas nacionales e internacionales en donde se demuestre por experiencias vividas los beneficios de la conciliación, a fin de establecer una solución efectiva que beneficie a las partes involucradas así como a la sociedad.

El 64,7% de los entrevistados señalan que el evitar la culpa por parte del conciliador si tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios; todo esto se concuerda con lo resuelto por **Figueroa (2020)** la forma de negociar es fundamental para los

mecanismos alternativos de solución, donde se analizará de manera minuciosa asimismo buscare una solución beneficiosa con diferentes propuestas de solución, estas técnicas de solución generan acuerdos entre las partes.

Finalmente, otro de los resultados obtenidos expone que un 61,8% de los sujetos a los que se aplicó la encuesta indica que el uso de la empatía al escuchar a las partes aplicada por el conciliador si tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales; lo cual se colige con el resultado obtenido con **Burbano (2022)** con todo lo expuesto queda claro que, en el proceso de conciliación extrajudicial, el uso de técnicas de comunicación efectiva desempeña un papel esencial para crear un entorno de diálogo respetuoso, empático y colaborativo. Estas herramientas permiten al conciliador comprender con mayor profundidad los intereses de las partes, clarificar sus posturas y facilitar la expresión de sus necesidades, lo que contribuye a reducir tensiones, evitar malentendidos y fomentar la construcción de consensos. Una comunicación adecuada no solo fortalece la confianza entre los participantes, sino que también mejora el desarrollo de la audiencia y aumenta la probabilidad de alcanzar acuerdos satisfactorios, justos y sostenibles.

CAPITULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Después de haber explorado exhaustivamente todos los medios de información relevantes a fin de respaldar la importancia de la investigación:

1. Se llega a concluir que existe relación significativa entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, resultado visto de 73,5% que está de acuerdo con dicha premisa, esta hipótesis es confirmada también con lo dicho en el trabajo investigativo.
2. Se llega a concluir que existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales, respaldándose con el 55,9% opta por considerarse de acuerdo con dicha premisa, asimismo la fundamentación doctrinal respalda en la misma línea.
3. Se llega a concluir que existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, resultado obtenido por el 76,5% opta por considerarse de acuerdo con dicha premisa, coligiéndose con la literatura y la doctrina que responden en el mismo sentido.
4. Se concluye que el evitar la culpa por parte del conciliador si tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios, tiene un 64,7% de encuestados, se muestra de acuerdo con lo dicho y concordándose con la doctrina.

5. Se concluye que regular el uso de la empatía al escuchar a las partes aplicada por el conciliador si tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, se obtuvo como resultado el 61,8% de encuestados se muestra de acuerdo con lo dicho; esta hipótesis es confirmada también con lo dicho en el trabajo investigativo.

6.2. Recomendaciones

Presentaremos las siguientes sugerencias en línea con las conclusiones mencionadas, estando que:

1. Se sugiere que debe reconocerse la relación existente entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales, puesto que es importante que se tutelen los beneficios que constituyen dicha relación.
2. Se recomienda implementar programas de capacitación continua para conciliadores, enfocados en el dominio y aplicación práctica de técnicas de comunicación, debiendo incorporar estas habilidades como parte de los criterios de evaluación y acreditación de conciliadores extrajudiciales.
3. Se sugiere una revisión normativa que permita implementar un plan estandarizado de capacitación en técnicas de comunicación aplicables a la conciliación, asegurando criterios homogéneos a nivel nacional que fortalezcan el rol del conciliador como facilitador eficaz del diálogo.
4. Se recomienda incorporar en los sistemas de monitoreo de los centros de conciliación criterios que evalúen la calidad del proceso comunicativo durante las sesiones, considerando la percepción de las partes y la tasa de acuerdos sostenibles en el tiempo.

5. Sugerir que, las Facultades de derecho, promuevan y debatan, entre sus alumnos el presente objeto de investigación, específicamente en lo referido al uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

CAPITULO VII

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Bibliográficas

Abanto & otros (2020). Conciliación Judicial y Extrajudicial. Instituto Pacífico S.A.C. Lima

Caivano, R. (1998). Negociación, Conciliación y Arbitraje: Mecanismo Alternativos para la Resolución de Conflictos. Lima: APENAC

Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL Ediciones. DF.

La Rosa & y Rivas (2018). Teoría del conflicto y mecanismos de solución. Lo esencial del Derecho. Editorial PUCP. Lima.

Peña (2018). Conciliación extrajudicial - Teoría y Práctica. 7ma edición. 2022. EditorialAPECC

Pineda (2024). La conciliación extrajudicial. Estudios a propósito de los 27 años de vigencia de la Ley de Conciliación. Editora Gaceta jurídica. Lima.

7.2. Fuentes Electrónicas.

Burbano (2022). En su publicación: “Alcances y ventajas en la Conciliación extrajudicial en Derecho por la idoneidad del conciliador”. Trabajo de investigación por la Universidad Libre de

Pereira. Tomado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/26744/Alcances%20y%20ventajas%20en%20la%20Conciliaci%C3%B3n%20extrajudicial%20en%20Derecho%20por%20la%20idoneidad%20del%20Conciliador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chalán (2020). En su trabajo investigativo titulado: “La conciliación como mecanismo para la solución de conflictos entre la Administración y los administrados dentro de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa”. Por la universidad andina Simón Bolívar. Para optar el grado de maestro en Derecho administrativo. Quito. Ecuador. Tomado de:

<http://hdl.handle.net/10644/7435>

Constitución Política del Perú. (29 de diciembre de 1993). Constitución Política del Perú. Obtenido de:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion%20Pol%C3%ADtica%20del%20Peru%201993.pdf?v=1594239946>

Figuroa (2020). Tesis. “Actuación del conciliador dentro del procedimiento conciliatorio”. Tesis para optar el título profesional de Abogado. Por la Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75283>

Oré (2020). Tesis: “Factores que determinan el incremento de actas conciliatorias con falta de acuerdo en la conciliación extrajudicial en la jurisdicción de Huancavelica - 2018”. Tesis de grado. Por la

Universidad de Huancavelica. Recuperado de:

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2690>

Pumarimay (2020). La conciliación judicial y su eficacia en los procesos judiciales de pensión de alimentos a favor de menores de edad – Juzgados de Paz Letrados – Ica 2017. Para optar el grado de maestro. Por la Universidad Jorge Basadre. Tomado de:

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4129>

Vargas (2024). Tesis. Factores que determinan la eficiencia de la conciliación extrajudicial en materia sucesoria. Para optar el título profesional de abogado. Por la Universidad Continental. Lima.

Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14877>

ANEXOS

ANEXO 01. Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ F. SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Instrumento de recolección de datos

**Uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación
con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales. Huacho, 2024**

Estimado encuestado, para contestar este breve cuestionario que tiene a la vista deberá tener en cuenta lo siguiente:

En el presente estudio se propone la identificar la injerencia existente entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y su relación con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales. Huacho, 2024, expresando de antemano nuestro elevado agradecimiento por sus respuestas.

VARIABLE: Uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación

A) SI

B) NO

C) NINGUNA

22. Considero que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con el llegar a acuerdos sobre puntos específicos.

A) SI

B) NO

C) NINGUNA

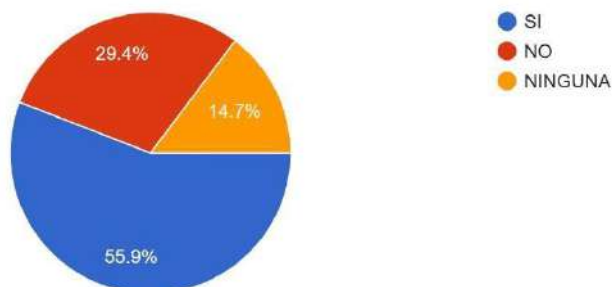
ANEXO 02. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales? Huacho, 2024</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales? Huacho, 2024</p> <p>PE2. ¿Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales? Huacho, 2024</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación existente entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Establecer la relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales en Huacho, 2024.</p> <p>OE2. Determinar la relación existente entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales en Huacho, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el uso efectivo de técnicas de comunicación aplicadas a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de escucha activa aplicada en la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales parciales.</p> <p>HE2. Existe relación entre el uso efectivo de la técnica de comunicación de parafraseo aplicada a la conciliación y los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.</p>	<p>V1=VX Uso de técnicas de comunicación para la conciliación</p> <p>V2=VY Acuerdos conciliatorios</p>	<p>Escucha activa Comunicación clara y respetuosa Preguntas abiertas. Parafraseo y resumen Evitar la culpa y la crítica Buscar soluciones conjuntas Gestión de emociones Establecer un acuerdo</p> <p>Acuerdo total Acuerdo parcial</p>	<p>Población Letrados habilitados del Colegio de abogados de Huaura (2500)</p> <p>Muestra: 34 elementos</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo-correlacional</p> <p>Tipo de investigación Aplicada- teórico.</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

ANEXO 03. Resultados de Google forms.

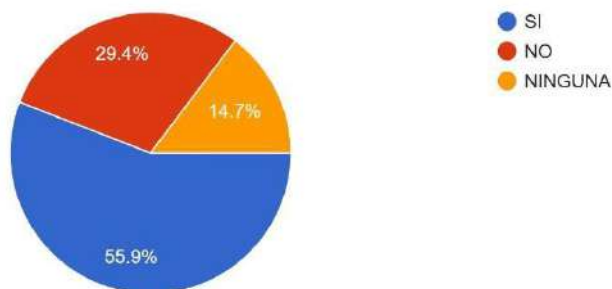
1. Considero que el uso efectivo de la escucha activa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



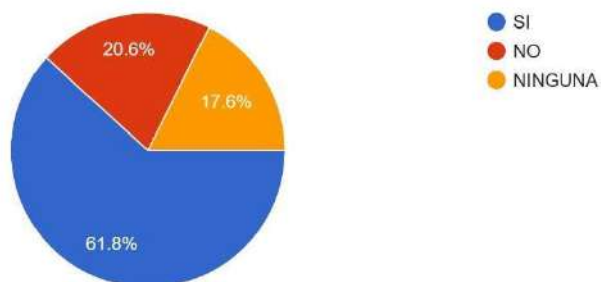
2. Me parece que el uso efectivo del mostrar interés genuino al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



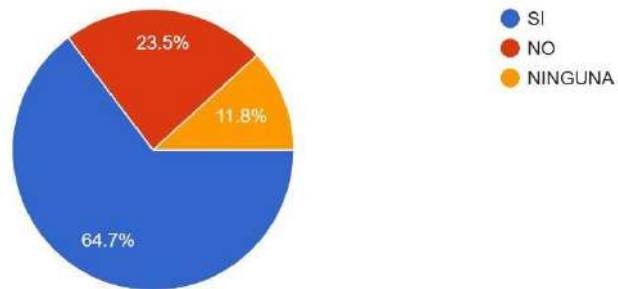
3. Creo que el uso de la empatía al escuchar a las partes aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



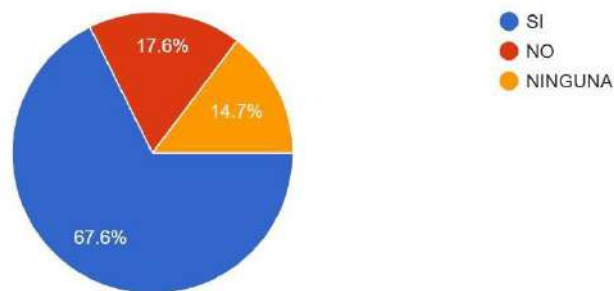
4. Me parece que el uso de una comunicación clara aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



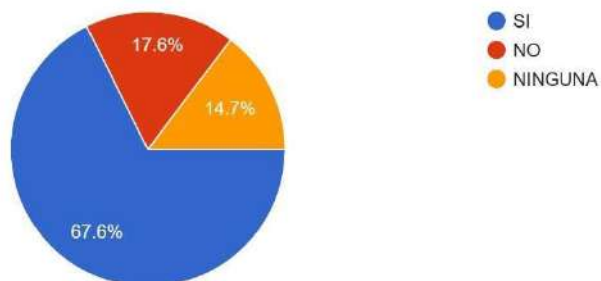
5. Me parece que el de comunicación respetuosa aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



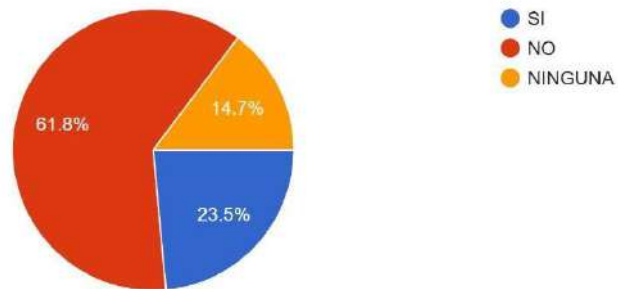
6. Me parece que el uso de las respuestas libres aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



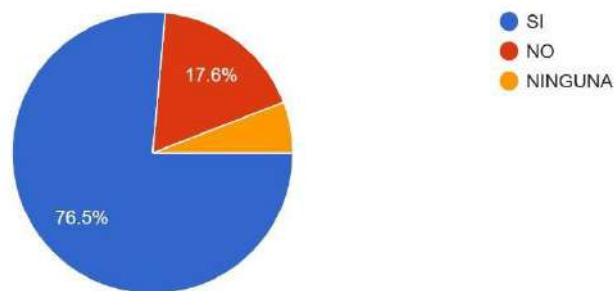
7. Yo creo que el uso de las respuestas detalladas aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



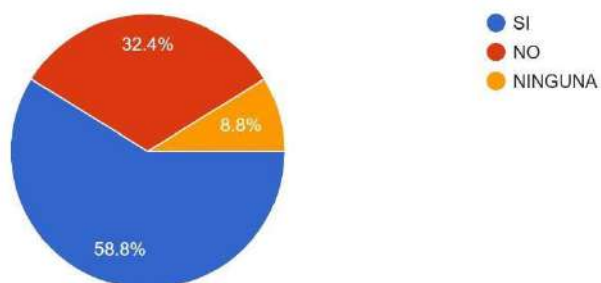
8. Creo que el uso del parafraseo aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



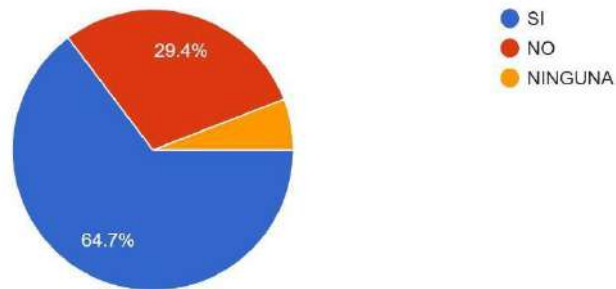
9. Creo que el uso del resumen aplicada por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



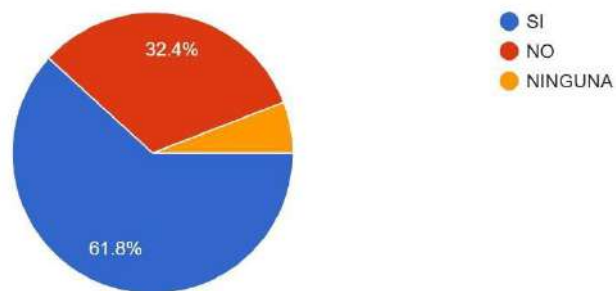
10. Creo que el evitar la culpa por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios

34 respuestas



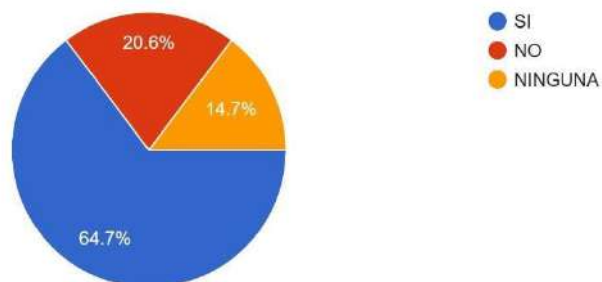
11. Considero que el evitar la crítica por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios

34 respuestas



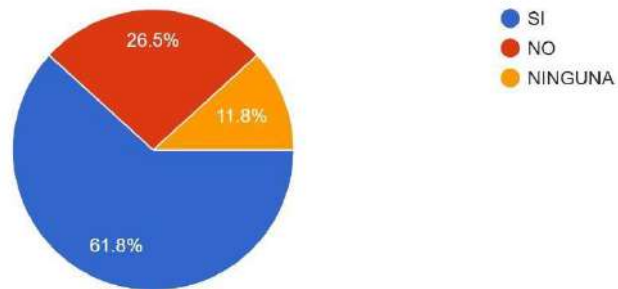
12. Me parece que el uso de la colaboración de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



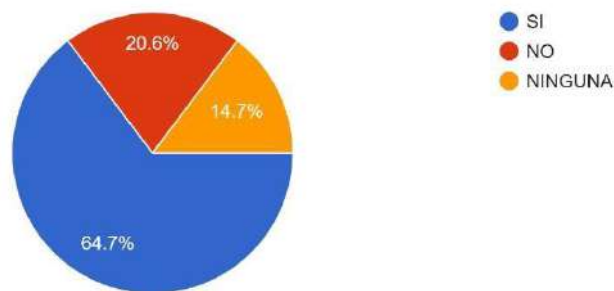
13. Me parece que el uso de una mentalidad positiva de las partes por el conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



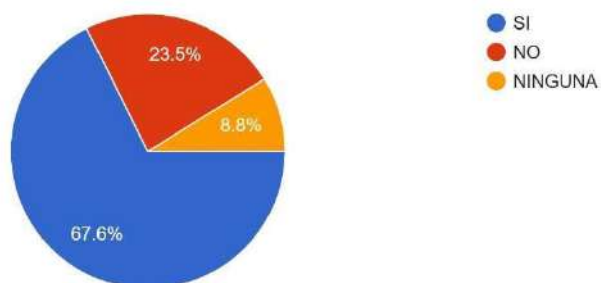
14. Me parece que el estar abiertos a nuevas ideas de las partes por parte del conciliador tiene injerencia en los acuerdos conciliatorios extrajudiciales

34 respuestas



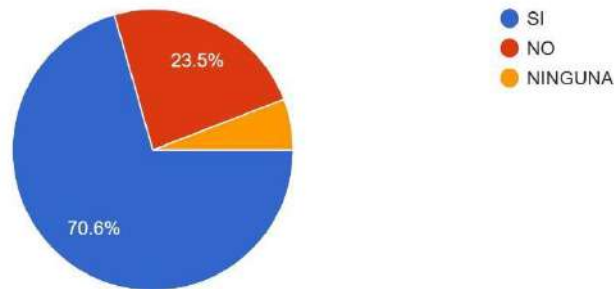
15. Considero que el permitirles reconocer sus propias emociones a las partes durante la conciliación tiene injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



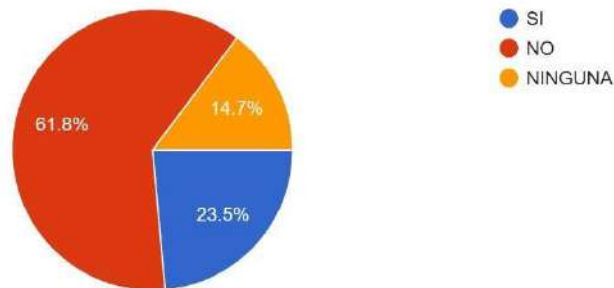
16. Me parece que gestionar de forma efectiva las propias emociones de las partes durante la conciliación tienen injerencia con los acuerdos conciliatorios extrajudiciales.

34 respuestas



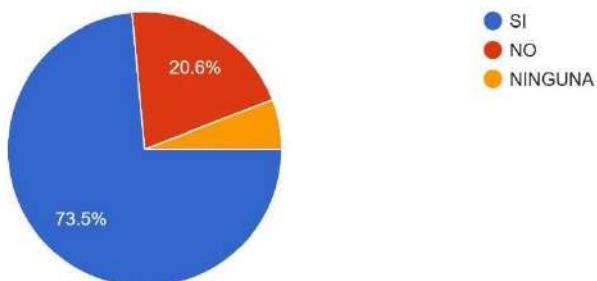
17. Me parece que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con solucionar todos los aspectos del conflicto

34 respuestas



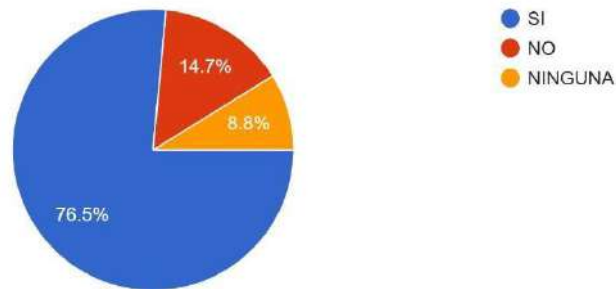
18. Me parece que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con lograr una solución que sea considerada justa y satisfactoria para todos los involucrados

34 respuestas



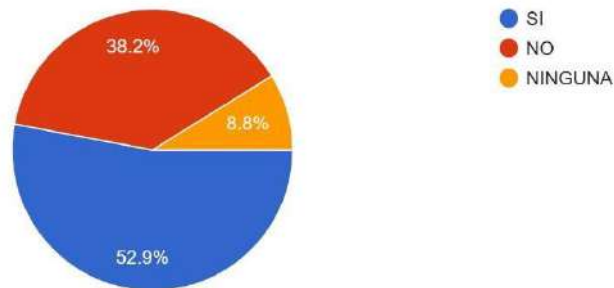
19. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que se llegue a un acuerdo total que se documenta en un acta de conciliación

34 respuestas



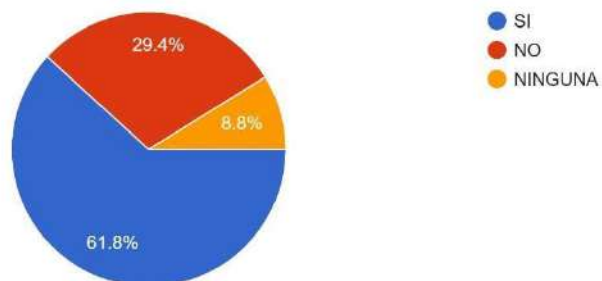
20. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que las partes acuerdan resolver solo algunos aspectos del conflicto

34 respuestas



21. Creo que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con que le permiten progresar en la solución del conflicto

34 respuestas



22. Considero que el uso efectivo de las técnicas de conciliación tiene injerencia con el llegar a acuerdos sobre puntos específicos

34 respuestas

