

PERSONALIDAD, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN LOS CONCILIADORES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA

PERSONALITY, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COPING STYLES OF CONCILIATORS FROM AREQUIPA

Walter L. Arias Gallegos¹, Alejandra E. Infantes Chávez y Karla D. Ceballos Canaza
Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

Recibido: 08 de enero de 2016

Aceptado: 12 de abril de 2016

Como citarlo: Arias, W., Infantes, A. y Caballos, K. (2016). Personalidad, inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en los conciliadores de la ciudad de Arequipa. *Interacciones*, 2(1), 21-32

RESUMEN

El presente estudio analiza las características psicológicas de un grupo de 26 conciliadores de la ciudad de Arequipa. Para ello se ha evaluado la personalidad con el Inventario de Personalidad de Eysenck, los estilos de afrontamiento con el Cuestionario de Modos de Afrontamiento de Lazarus y Folkman, la inteligencia emocional con el Cuestionario de Inteligencia Emocional y para valorar algunas manifestaciones clínicas de la personalidad se utilizó el MINI-MULT. Los resultados indican que los conciliadores de Arequipa tienen un tipo de personalidad sanguíneo de manera predominante, inteligencia emocional es superior, y usan la Confrontación, la Aceptación de la responsabilidad y el Distanciamiento como estilos de afrontamiento preferentes. No se hallaron manifestaciones clínicas significativas. Se encontraron también diversas relaciones entre las variables, como entre Neuroticismo y algunos estilos de afrontamiento, entre Extroversión e Inteligencia Emocional, Inteligencia Emocional y Autocontrol, entre Autocontrol y Aceptación de la propia responsabilidad, entre Distanciamiento y Evitación, entre la Planificación y la Revaluación positiva.

Palabras claves: *Conciliadores, inteligencia emocional, afrontamiento, personalidad, conflictos.*

ABSTRACT

The present survey analyses the psychological characters of 26 conciliators of an Arequipa city's group. For this, the personality has been evaluated by the Eysenck Personality Questionnaire, the coping types with the Coping Types Questionnaire by Lazarus and Folkman, the emotional intelligence with the Emotional Intelligence Questionnaire and to value some clinics manifestations of personality we used the MINI-MULT. The results refers that the Arequipa conciliators have sanguine personality in predominant wise, emotional intelligence is higher, and they use the coping, the acceptance of responsibility and the distancing as preferential brave types. We didn't found significant clinics manifestations. We also found differents relationships between the variables, like between the Neuroticism and some brave types, between Extroversion and Emotional Intelligence, Emotional Intelligence and Autocontrol, between Autocontrol and Acceptation of the own responsibility, between Distancing and Avoidance, between Planning and the Positive Revaluation.

Key words: *Conciliators, emotional intelligence, coping, personality, conflicts.*

¹ Psicólogo. Maestro en CC de la Educación con mención en Psicopedagogía cognitiva. Experiencia en psicoterapia, capacitación y consultoría en empresas, y consejería escolar. Docente investigador en la Universidad Católica San Pablo.. Correspondencia: walterlizandro@hotmail.com
Interacciones: Lima, Perú, 2(1), 21-32, 2016

En las últimas décadas se ha introducido un mecanismo jurídico conocido como “conciliación” que permite dar solución a conflictos en instancias extrajudiciales. Este mecanismo tiene varios beneficios, entre ellos, podemos mencionar que permite aligerar la carga procesal (Londoño, 2008), es un medio de justicia restaurativa (Márquez, 2005, 2008), favorece la prevención de conflictos futuros (Márquez, 2008) y promueve una cultura de paz en la sociedad (Sayas, 2008). Asimismo, la conciliación se aplica para resolver una gran diversidad de conflictos, entre los que podemos mencionar, los de tipo medio ambiental (Velásquez, 2004), laboral (Saad, 2005), familiar (García, 2009), empresarial (Meil, García, Luque & Ayuso, 2007) y hasta penal (Márquez, 2008; Becerra, 2009).

Hoy en día es un tema de gran controversia, por diversas razones, pero nosotros nos centraremos en tres. Primero, desde un enfoque netamente jurídico, se cuestiona que todo acto o diligencia programada o establecida por ley, antes de la primera audiencia de trámite se considere extrajudicial o prejudicial (Quiñones, 2007). Segundo, desde un enfoque jurídico-social, cabe preguntarse hasta qué punto las conciliaciones son pertinentes para resolver problemas interpersonales o institucionales y paliar las consecuencias sociales y legales de los conflictos (Pérez y Torres, 2014). Por ejemplo, un estudio hecho en España con 112 sujetos usuarios, concluyó que solo en el 25% de los casos la mediación no concluyó satisfactoriamente, pero que en los casos satisfactorios, las habilidades sociales y la solución de conflictos tuvieron un rol primordial (Serrano, Lopes, Rodríguez y Mirón, 2006). En tercer lugar, desde un enfoque más psicológico, es importante tomar en cuenta las características personales de los conciliadores y su formación en la resolución de conflictos (Serrano, Lopes, Rodríguez y Mirón, 2006), precisamente para justificar su aplicación en las instancias judiciales que corresponda.

En el presente estudio se hace una valoración de las cualidades psicológicas de los conciliadores de la ciudad de Arequipa, que les permitirían resolver conflictos interpersonales. Entre estas tenemos la inteligencia emocional, los estilos de afrontamiento y la personalidad, que serán las variables de estudio.

Los conciliadores en el Perú

El 13 de noviembre de 1997 se promulgó la Ley de Conciliación en el Perú, Ley N° 26872 y meses después su respectivo reglamento con el Decreto Supremo DS N° 001-98-JUS. Según esta ley se autoriza a personas extrajudiciales para realizar actos de conciliación. Aquí se define al conciliador como “la persona capacitada y acreditada que cumple labores en un Centro de Conciliación, propicia el proceso de comunicación entre las partes y eventualmente propone fórmulas conciliatorias no obligatorias” (Ley N° 26872, art. 20). En el artículo 22 de la mencionada ley se mencionan los requisitos de los conciliadores, entre los que se tiene: estar acreditado en un Centro de Conciliación y capacitado en técnicas de negociación y en medios alternativos de solución de conflictos.

Asimismo, en el Manual de Conciliación editado el año 2000 por el Ministerio de Justicia se señala que cualquier persona puede ser conciliador siempre que sea mayor de edad, que sepa leer y escribir, que goce de trayectoria ética y moral y que esté capacitada y acreditada según la Ley de Conciliación y su reglamento. Pues bien, dada la simpleza con que se define el perfil del conciliador es necesario ahondar en las cualidades psicosociales y morales que tienen estos especialistas, ya que el Ministerio de Justicia pone muy poco énfasis en ello, y en los recursos personales (psicológicos, sociales y culturales) necesarios para cumplir sus funciones. Ormachea (1999) señala al respecto que los conciliadores deben ser excelentes comunicadores, deben hacer preguntas adecuadas, fomentar el mínimo de confianza y empatía entre las partes, ser creativos, impulsar el procedimiento conciliatorio comprometidamente, y buscar un acuerdo justo, equitativo, duradero y satisfactorio.

Evidentemente, hacer todo ello demanda de habilidades comunicativas y sociales, así como de ciertos rasgos personales y características cognitivas; que no se hacen explícitas dentro del proceso de capacitación para conciliadores extrajudiciales. Por tanto, podría existir un punto de quiebre entre lo que se desea que hagan los conciliadores y lo que realmente hacen, si no se valoran dichas habilidades.

Es fundamental comprender que los procesos de solución de conflictos requieren de un marco filosófico, antropológico, psicológico y social;

que oriente la labor de quienes trabajan en este campo (Watzlawick, Weakland & Fisch, 1999). Además, la formación de los conciliadores debe garantizar la adquisición de cualidades como inteligencia emocional, afrontamiento del estrés, una personalidad estable y saludable, así como otras de índole ética y moral, como corresponde con todo profesional que tenga la delicada misión de administrar justicia (Barzotto, 2010). Pero cabe preguntarse cómo han sido valoradas estas cualidades para el caso de los conciliadores extrajudiciales.

Hasta la fecha sólo ha habido un estudio que ha valorado el perfil psicológico de los conciliadores extrajudiciales en nuestro país. Este estudio se realizó en Lima y se evaluó variables como inteligencia, inteligencia emocional, habilidades sociales y estilos para manejar conflictos. Los resultados señalaron que los conciliadores presentan una capacidad intelectual promedio, adecuada capacidad mental, facilidad para el aprendizaje y rápida adaptación. Son perseverantes y poseen una moral alta. Su inteligencia emocional está también, bien desarrollada (Palacios y Gargurevich, 2002).

Personas con estas cualidades son mentalmente sanas y moralmente correctas, de modo que están preparadas para cumplir su misión con eficiencia y eficacia, pero, en nuestro medio no se ha reportado ningún estudio similar. Este hecho ha motivado que nos propongamos plantear y desarrollar una investigación con el fin de hacer un perfil multifactorial de los conciliadores de Arequipa. De ello se desprenden las siguientes preguntas de investigación que orientan este estudio: 1) ¿Cuál es el perfil socio-demográfico y psicológico de los conciliadores de la ciudad de Arequipa? y 2) ¿Cuentan los conciliadores de la ciudad de Arequipa con habilidades para resolver conflictos?

En virtud de ello, se plantearon dos objetivos centrales: 1) Determinar el perfil psicológico de los conciliadores de Arequipa a través de diversas variables tales como la personalidad, la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento; y 2) Analizar las relaciones entre las variables de estudio, para valorar si los conciliadores de la ciudad de Arequipa cuentan con habilidades psicológicas para resolver conflictos mediante los procesos de conciliación.

Conciliación y resolución de conflictos

Los conflictos están presentes en diversos escenarios de la vida del hombre: en el ámbito familiar (Watzlawick, Weakland & Fisch, 1999), laboral (Robbins, 1999), social (Portugal, 2000), etc.; y pueden trascender ante instancias legales. Por conflicto se entiende “un proceso que inicia cuando una parte percibe que otra afectó o va afectar algo que le interesa” (Robbins, 1999, p. 396). Existen asimismo, diversas teorías que explican los conflictos y modelos que expresan el curso de su desarrollo. Los principales podrían ser los modelos transaccionales (Berne, 1989), las teorías centradas en las relaciones humanas (Weil, 1983), y más recientemente las teorías interaccionistas (Robbins y Judge, 2010).

Ahora bien, independientemente del tipo de conflicto de que se trate, existen elementos comunes a los conflictos como por ejemplo los antecedentes y desencadenantes, la activación emocional de las partes implicadas, se expresa verbal y no verbalmente, y la manera de resolverlos está en directa relación con el modo de entenderlos (Bernal, 2006). En ese sentido, se han identificado las etapas de los conflictos humanos en un proceso que engrana la incompatibilidad de las partes involucradas, la personalización del problema, la manifestación del conflicto y los resultados (Robbins, 1999).

Por otro lado, para resolver los conflictos lo más importante es centrarse en la solución más que en el problema y tratar de involucrarse emocionalmente lo menos que sea posible (Shazer, 2004). Puesto que los conflictos tienen implicancias legales, es desde un contexto legal que se han propuesto diversas formas para resolver conflictos. En la mediación una persona fuera del conflicto entra para ayudar a que las personas involucradas lleguen a un acuerdo, sin embargo las personas que hacen parte del conflicto toman la decisión final sobre el contenido del acuerdo (Salm, 2005). La mediación es así, un mecanismo mediante el cual, un tercero neutral designado por un fiscal facilita el intercambio de opiniones entre las partes en conflicto. La mediación entonces propicia el diálogo entre la víctima, la comunidad y el agresor, quienes llegan a una solución acordada por ambas partes (Márquez, 2005).

En el arbitraje una tercera persona escucha los hechos y toma la decisión final actuando como

un juez (Quiñones, 2007; García, 2012), mientras la Ley N° 26872 define la conciliación como el acto jurídico por medio del cual las partes buscan solucionar su conflicto de intereses, con la ayuda de un tercero llamado conciliador. Se funda en el principio de autonomía de la voluntad. Para Márquez (2008) la conciliación es una “institución en virtud de la cual se persigue un interés público, mediante la solución negociada de un conflicto jurídico entre partes, con la intervención de un funcionario estatal, perteneciente a la rama judicial o a la administración, y excepcionalmente de particulares” (p. 67).

La conciliación busca la reconciliación y apela a dimensión dialógica de los actos sociales (Cardoso, 2004) y por esa razón, está inserta dentro de una cultura de paz (Núñez y Córdoba, 2006). Se basa en la acción comunicativa expresada en las interacciones de los sujetos a partir del habla, que son orientadas hacia el entendimiento mutuo y la búsqueda de consensos, por ello, el conciliador dinamiza la comunicación (Sayas, 2008).

La conciliación es un proceso que facilita el accionar jurídico y agiliza el aparato legal, en países como el nuestro donde hay una sobrecarga de casos y expedientes por resolver en las diversas instancias judiciales (Pérez y Torres, 2014). Podemos decir entonces que la conciliación cumple una función instrumental (Sayas, 2008), es decir que se aplica esperando algo de ella. Asimismo, la conciliación se puede entender como un mecanismo de justicia restaurativa (Márquez, 2005).

En ese sentido, como mecanismo que es, presenta una serie de pasos que podemos resumir en disminución de estrés y aumento de competencias de las partes implicadas, intercambio de información e interacción con miras a la empatía y la negociación de acuerdos y finalmente, la toma de decisiones que conduce a la solución del conflicto (Bernal, 2006). Para Curbelo y Aragón (2004), las fases de la conciliación comprenden la fase inicial, la fase de encuentro y la fase de seguimiento. Para nosotros, desde un enfoque sistémico, podemos reconocer las siguientes etapas: planteamiento del problema, interacción, negociación y consenso (Haley, 2002).

Así como los pasos, también se pueden apreciar los personajes que intervienen en las conciliaciones como son las partes conflictivas y

el conciliador. En cada caso se ha investigado los perfiles de estas personas. De modo que existe un perfil de la persona conflictiva y un perfil del conciliador. Las personas conflictivas suelen tomarse las cosas de manera personal y se involucran emocionalmente en los problemas (Robbins, 1999). Los conciliadores se caracterizan por ser empáticos, estables, seguros, sociables, carismáticos, probos, altruistas, asertivos, mentalmente sanos, socialmente hábiles y emocionalmente inteligentes (Goleman, 2005).

De acuerdo con García (2012), el conciliador debe saber escuchar, moderar, promover el entendimiento y el aprendizaje de las personas involucradas en el conflicto, debe saber trabajar con sus emociones y las de los demás, debe ser neutral y tener autocontrol. Debe además, crear un clima que facilite el diálogo, tener simpatía, imparcialidad y confianza (Serrano, Lopes, Rodríguez y Mirón, 2006). Poseer estas habilidades supone haber sido formado con técnicas especializadas y tener cierto perfil psicológico, y características personales, relacionales y mediacionales muy particulares, y podría predecir el éxito de los procesos conciliatorios.

Por ejemplo, un estudio de Serrano et al. (2006), que valora las características más importantes en el proceso de mediación, la menos exitosa fue la presión para alcanzar un acuerdo, en cambio, el estilo evitativo tiene un efecto positivo, mientras que el conocimiento y la formación tuvieron coeficientes beta negativos. Posiblemente se cumpla más lo que dice Rogers (1997), con respecto a que las características personales de quienes trabajan resolviendo conflictos interpersonales (que podría ser un terapeuta, un conciliador, un mediador, etc.) son más importantes (sobre todo la empatía, la escucha activa y la estima incondicional) que sus conocimientos a la hora de ayudar a las personas.

En nuestro medio, se ha reportado que los conciliadores de Lima tienen habilidades similares a las anteriormente señaladas (Palacios y Gargurevich, 2002), pero en Arequipa no se han hecho estudios de esta naturaleza, a pesar que de ellos (los conciliadores) depende en buena medida la integridad, celeridad, transparencia y eficiencia de los procesos pre-judiciales. Es importante prestar atención a este hecho, para introducir la investigación en los espacios legales donde, muchas de las leyes o disposiciones

jurídicas se hacen sin tomar en cuenta la realidad inmediata analizada y entendida por medio de los recursos que nos ofrece la investigación científica.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio y diseño

La presente investigación es un estudio de tipo no experimental (Kerlinger & Lee, 2002) de diseño correlacional (Alarcón, 2008).

Muestra

Se tomó como muestra a los conciliadores que laboran en la ciudad de Arequipa y se encuentran debidamente registrados ante los organismos judiciales correspondientes. Aproximadamente, el número de conciliadores acreditados en la ciudad es de 90 personas. Se trabajó con una muestra de 26 conciliadores, que fueron quienes accedieron a participar de nuestra investigación de manera voluntaria. Se utilizó por ello, un muestreo no probabilístico y como técnica de selección el muestreo por cuotas (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). De los 26 conciliadores, el 53.84% son varones (N= 14) y el 46.16% son mujeres (N= 12); la edad media es de 36 años con un rango de 18 a 63 años.

Instrumentos

Inventario Multifásico de Personalidad de Minnesota MMPI, versión abreviada MINI-MULT. Se puede aplicar a personas de 16 a 65 años de edad con un grado de escolaridad de 2do grado de secundaria con la finalidad de evaluar componentes psicopatológicos de la personalidad. Es una prueba objetiva que ofrece alternativas de respuesta dicotómica: verdadero o falso. Consta de 71 ítems distribuidos en tres escalas de validez (escala de mentiras L, escala de validez F, escala de corrección K) y 8 escalas de clínicas (Hipocondría Hs, Depresión D, Histeria Hi, Desviación psicopática DP, Paranoia Pa, Psicastenia Pt, Esquizofrenia Es, Manía Ma). Se calculó un índice de confiabilidad mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach ($\alpha = .772$).

Inventario de personalidad de Eysenck (EPI) para adultos forma B. Consta de 57 ítems de naturaleza dicotómica (Sí-No) que valora dos dimensiones de la personalidad: extroversión-

introversión y estabilidad-inestabilidad. De las combinaciones de estas dimensiones se obtienen cuatro tipos de personalidad: sanguíneo, colérico, flemático y melancólico. Es aplicable a personas de ambos sexos con una edad mínima de 18 años. Se utilizó la versión estandarizada por Anicama (1974) para el Perú.

Cuestionario de Inteligencia Emocional. Consta de 12 ítems en una escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, que van desde nunca hasta siempre. El inventario se compone de 2 escalas (ítems positivos e ítems negativos). El tiempo de respuesta para la escala es de 10 minutos como promedio. La prueba cuenta con correlaciones ítem-test superiores a 0.380 y con una confiabilidad de 0.733, mediante la prueba Alfa de Cronbach (Arias y Ceballos, en revisión).

Cuestionario de modos de afrontamiento. Este test fue creado por R. S. Lazarus y S. Folkman con la finalidad de determinar los estilos de afrontamiento que las personas usan de manera preferente para afrontar situaciones de conflicto emocional y/o estrés. La prueba consta de 67 ítems que se valoran en una escala de Likert de cuatro niveles de respuesta (En absoluto, en alguna medida, bastante y en gran medida). Ofrece ocho estilos de afrontamiento como características que usan las personas para hacer frente al estrés: confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, evitación y huida, planificación y reevaluación positiva. Esta prueba cuenta con índices de validez y confiabilidad aceptables, que según el reporte de Labrador (1996) presenta un índice de confiabilidad mediante el método test-retest de 0.842.

Procedimientos

En primer lugar se procedió a solicitar los permisos correspondientes ante las instancias pertinentes en el Poder Judicial y el Colegio de Abogados de Arequipa. Una vez que se contó con los permisos se procedió a recoger los datos utilizando los instrumentos seleccionados en un número de sesiones variable, con el fin de no fatigar a los participantes del estudio. En algunos casos bastaron dos sesiones pero en otros fueron necesarias tres. Se solicitó el consentimiento informado antes de aplicar los tests. Los datos se recogieron en horas del día o de la tarde según la conveniencia de las personas evaluadas y las

coordinaciones previas en cada caso.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar, al analizar la personalidad de los conciliadores mediante el Inventario de Eysenck, vemos que la mayoría (53.84%) presenta un tipo de temperamento Sanguíneo, seguido de un temperamento Flemático (30.76%), Colérico (11.53) y Melancólico (3.84%). Es importante considerar que estos tipos de personalidad se obtienen de las dimensiones de extraversión y neuroticismo que ofrece el mismo instrumento. En la Tabla 1, se pueden ver los valores de estas variables: En la Tabla 1, se pueden ver los valores de estas variables: $M = 7.615$ para neuroticismo y $M = 13.692$ para extraversión, considerando una media de 3.5 para la escala de mentiras, lo que valida los resultados obtenidos. Esto sugiere que los conciliadores suelen ser estables y extrovertidos, lo cual se corrobora por el alto porcentaje de conciliadores con personalidad sanguínea.

Por otro lado, si bien los sanguíneos presentan ciertas cualidades muy útiles en la resolución de conflictos, como la sociabilidad, la afectuosidad y la estabilidad; también pueden ser muy exagerados y fanfarrones a la hora de negociar, ofreciendo lo que no pueden dar. Asimismo, el estilo flemático, que ha alcanzado un segundo lugar en la preferencia, tiene a su favor la estabilidad, pero los flemáticos suelen ser poco sociables y proactivos, lo que podría jugar en contra a la hora de resolver conflictos, ya que se debe estar preparado para actuar ante eventuales riñas sin dejar que el conflicto se escape de las manos de los conciliadores.

Con respecto a la inteligencia emocional, se tiene que el 73.1% de conciliadores tiene un nivel superior ($N = 19$) y que el 26.9% ($N = 7$) tiene un nivel promedio de inteligencia emocional. Esto sugiere que los conciliadores de la muestra tienen la habilidad de controlar sus emociones y de gestionar las emociones de otras personas, aspectos necesarios y fundamentales en el proceso de la conciliación, tal y como se señala en

Tabla 1
Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

	Neu.	Ext.	I.E.	Conf.	Dist.	Auto.	Apoyo	Acept.	Evit.	Plan.	Reeval.	Hip.	Dep.	His.	D.P.	Pa.	Psic.	Esq.
	7.615	14.69	32.61	9.230	8.53	11.38	9.769	7.5	7.38	11.84	14.69	34.19	28.57	29.69	20.34	26.73	23.07	26.23
	7	13.5	33	10	9	11	10	7	6	12	15	34	29	35	20	27	21.5	26
	7	13	32	10	9	10	10	7	5	11	15	31	29	35	20	27	21	21
	3.18	3.030	4.364	2.12	2.56	2.51	3.490	1.923	3.47	2.60	3.44	3.611	0.577	5.89	0.935	1.95	3.248	5.11
	10.16	9.181	19.04	4.504	6.57	6.32	12.184	3.7	12	6.77	11.90	13.04	0.333	34.78	0.875	3.80	10.55	26.18
	2	8	25	4	4	7	3	3	0	5	8	31	28	21	20	20	20	21
	14	20	40	13	13	16	19	11	14	17	20	44	30	35	24	30	30	37

Nota: Neu.= Neuroticismo, Ext.= Extroversión, I.E.= Inteligencia emocional, Conf.= Confrontación, Dist.= Distanciamiento, Auto.= Autocontrol, Apoyo= Búsqueda de apoyo, Acept.= Aceptación de la responsabilidad, Evit.= Evitación y huida, Plan.= Planificación, Reeval.= Reevaluación positiva, Hip.= Hipocondría, Dep.= Depresión, His.= Histeria, D.P.= Desviación psicopática, Pa.= Paranoia, Psic.= Psicastenia, Esq.= Esquizofrenia.

Tabla 2
Correlaciones entre las variables de estudio

	Neu.	Ext.	I.E.	Conf.	Dist.	Auto.	Apoyo	Acept.	Evit.	Plan.	Reeval.	Hip.	Dep.	His.	D.P.	Pa.	Psic.	Esq.
Neu.	1	.024	.241	.060	.129	-.005	.379	-.032	.630	.440	.490	-.208	-.222	-.212	.207	-.023	-.398	-.366
Ext.		1	.335	.446	.094	.000	.068	-.041	.266	.201	.067	-.305	.128	.189	.095	.109	-.107	.067
I.E.			1	.273	-.184	.331	.322	.152	.010	.427	.398	.096	.075	.012	.073	.429	-.009	.093
Conf.				1	-.045	.259	.309	.097	.052	.455	.130	-.042	.278	.267	.220	.015	-.031	-.045
Dist.					1	.028	.233	.162	.307	.042	.082	-.223	-.002	-.130	.102	-.217	-.073	-.232
Auto.						1	.215	.388	.266	.429	-.061	-.158	-.188	.434	.348	.079	.235	
Apoyo							1	.208	.297	.550	.502	.006	.326	.355	.282	.254	-.139	-.180
Acept.								1	.137	.183	.174	-.336	.053	-.059	.166	.101	-.192	-.056
Evit.									1	.307	.443	-.410	-.413	-.294	.350	-.037	-.254	-.185
Plan.										1	.702	-.086	.167	.197	.137	.196	-.178	-.201
Reeval.											1	-.075	.248	-.144	.133	.159	-.179	-.095
Hip.												1	.289	.278	-.233	.280	.704	.529
Dep.													1	.934	-.162	.178	.060	-.249
His.														1	-.175	.138	.099	-.305
D.P.															1	.118	-.219	-.075
Pa.																1	.079	.066
Psic.																	1	.831
Esq.																		1

Nota: Neu.= Neuroticismo, Ext.= Extroversión, I.E.= Inteligencia emocional, Conf.= Confrontación, Dist.= Distanciamiento, Auto.= Autocontrol, Apoyo= Búsqueda de apoyo, Acept.= Aceptación de la responsabilidad, Evit.= Evitación y huida, Plan.= Planificación, Reeval.= Reevaluación positiva, Hip.= Hipocondría, Dep.= Depresión, His.= Histeria, D.P.= Desviación psicopática, Pa.= Paranoia, Psic.= Psicastenia, Esq.= Esquizofrenia.

la teoría (Goleman, 1997), así como se ha reportado en un estudio previo (Palacios y Gargurevich, 2002). En relación con esto, tenemos que los estilos de afrontamiento que han alcanzado puntajes más altos, considerando el rango de respuestas, son Confrontación, Aceptación de la responsabilidad y Distanciamiento; mientras que los estilos de afrontamiento menos usados son Búsqueda de apoyo, Planificación y Reevaluación positiva.

Estos datos sugieren que los conciliadores abordan directamente el problema que atienden, aceptando su rol, pero distanciándose de las personas. El distanciamiento podría ser un mecanismo de defensa para no desgastarse emocionalmente, ya que guarda similitudes con la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout (Arias, 2015). Por otro lado, los puntajes bajos en búsqueda de apoyo, planificación y reevaluación positiva, indican que no

Tabla 3
Comparaciones en función del sexo

	Sexo	N	Media	DE	Error típico de la media	<i>t</i>	<i>p</i>
Neuroticismo	Varón	14	7.571	3.588	.959	-.076	.940
	Mujer	12	7.666	2.806	.810		
Extraversión	Varón	14	14.071	3.474	.928	.699	.491
	Mujer	12	13.250	2.490	.719		
Confrontación	Varón	14	9.428	2.173	.580	.506	.617
	Mujer	12	9.000	2.132	.615		
Distanciamiento	Varón	14	8.857	2.905	.776	.692	.495
	Mujer	12	8.166	2.167	.625		
Autocontrol	Varón	14	10.928	1.940	.518	-.965	.347
	Mujer	12	11.916	3.058	.882		
Búsqueda de apoyo	Varón	14	10.785	3.555	.950	1.675	.107
	Mujer	12	8.583	3.146	.908		
Aceptación de la responsabilidad	Varón	14	7.500	1.911	.510	.000	1.00
	Mujer	12	7.500	2.022	.583		
Evitación y huida	Varón	14	6.642	3.002	.802	-1.160	.259
	Mujer	12	8.250	3.910	1.128		
Planificación	Varón	14	12.357	2.340	.625	1.068	.298
	Mujer	12	11.250	2.864	.826		
Reevaluación positiva	Varón	14	14.571	3.251	.868	-.187	.854
	Mujer	12	14.833	3.809	1.099		
Hipocondría	Varón	14	34.428	3.735	.998	.354	.726
	Mujer	12	33.916	3.604	1.040		
Depresión	Varón	14	29.000	.392	.104	6.845	.000
	Mujer	12	28.083	.288	.083		
Histeria	Varón	14	34.214	2.939	.785	7.617	.000
	Mujer	12	24.416	3.528	1.018		
Desviación psicopática	Varón	14	20.214	.578	.154	-.731	.476
	Mujer	12	20.500	1.243	.358		
Paranoia	Varón	14	27.000	1.921	.513	.751	.461
	Mujer	12	26.416	2.020	.583		
Psicastenia	Varón	14	22.642	2.790	.745	-.712	.485
	Mujer	12	23.583	3.776	1.090		
Esquizofrenia	Varón	14	24.000	4.690	1.253	-2.693	.013
	Mujer	12	28.833	4.448	1.284		

planifican las sesiones de conciliación, o que no tienen un orden establecido, se consideran autosuficientes y no le ayudan a la persona a hacer una reestructuración cognitiva del problema en términos positivos. Esto puede tener implicancias profesionales importantes, en el sentido que los abogados, suelen trabajar con fases de conciliación más rígidas y poco orientadas a la persona, sino más bien al problema (Curbelo y Aragón 2004).

Un buen proceso de negociación sería el que plantea Haley (2002), que desde un enfoque sistémico, trabaja con cuatro etapas. En la primera etapa, cada parte implicada se presenta y expone su versión de los hechos (planteamiento del problema), luego, se busca que cada persona se ponga en el lugar de la otra, a través del uso de técnicas como la escucha activa, las preguntas circulares, etc. (interacción). En la tercera etapa de negociación, se analizan diversas alternativas de solución, encontrando puntos de equilibrio

entre lo que se da y lo que se recibe. Finalmente, en la etapa de consenso, se llega a un acuerdo que debe satisfacer a ambas partes. En todo momento, se debe promover el respeto mutuo, esperando los turnos para hablar, según corresponda. Para ello, el rol del conciliador como moderador es esencial.

Ahora bien, es necesario atender el proceso de conciliación, porque lo ideal sería que ambas partes no solo resuelvan el conflicto y pacten un acuerdo, sino que este proceso tenga también implicancias en las personas, a nivel afectivo y cognitivo. Es decir, que pueda servir para que se adapten mejor a ciertas circunstancias que les ha tocado vivir. Aunque también debe tenerse claro que la conciliación no es una terapia, pero algunas técnicas y procedimientos terapéuticos, pueden ser útiles en los procesos conciliatorios, lo cual supone capacitar a los conciliadores en estas técnicas, para lo cual, el apoyo de los psicólogos sería relevante.

Tabla 4

Análisis de varianza de los estilos de afrontamiento en función de los tipos de personalidad

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Confrontación	Inter-grupos	16.758	3	5.586	1.282	0.305
	Intra-grupos	95.857	22	4.357		
	Total	112.615	25			
Distanciamiento	Inter-grupos	5.205	3	1.735	0.239	0.867
	Intra-grupos	159.255	22	7.238		
	Total	164.461	25			
Autocontrol	Inter-grupos	11.630	3	3.876	0.582	0.633
	Intra-grupos	146.523	22	6.660		
	Total	158.153	25			
Búsqueda de Apoyo	Inter-grupos	3.615	3	1.205	0.088	0.965
	Intra-grupos	301	22	13.681		
	Total	304.615	25			
Aceptación de la responsabilidad	Inter-grupos	3.101	3	1.033	0.254	0.857
	Intra-grupos	89.398	22	4.063		
	Total	92.5	25			
Evitación y huida	Inter-grupos	4.630	3	1.543	0.114	0.950
	Intra-grupos	297.523	22	13.523		
	Total	302.153	25			
Planificación	Inter-grupos	13.342	3	4.447	0.627	0.605
	Intra-grupos	156.041	22	7.092		
	Total	169.384	25			
Reevaluación positiva	Inter-grupos	36.324	3	12.108	1.019	0.402
	Intra-grupos	261.214	22	11.873		
	Total	297.538	25			

Por otro lado, los valores de las escalas clínicas del MINI-MULT fueron todas bajas, es decir que no hay manifestaciones clínicamente significativas de parte de los conciliadores en hipocondría, depresión, histeria, desviación psicopática, paranoia, psicastenia y esquizofrenia. En cuanto al análisis correlacional, solo se consideraron para el presente análisis las correlaciones superiores a .30, es decir aquellas que son moderadas y altas (Tabla 2). Se tiene que la dimensión de Neuroticismo del Inventario de Personalidad de Eysenck se relaciona positivamente con los estilos de afrontamiento de Lazarus y Folkman, de Búsqueda de apoyo social ($r = .379$), Evitación y huida ($r = .630$), Planificación ($r = .440$) y Reevaluación positiva ($r = .490$), así como negativamente con las escalas de Psicastenia ($r = -.398$) y Esquizofrenia ($r = -.366$) del MINI-MULT. Esto sugiere que los conciliadores con mayor nivel de neuroticismo afrontan el estrés buscando apoyo, evitando los problemas y planificando o reevaluando el problema más positivamente. Podríamos decir que solo los dos últimos rasgos serían adecuados como parte del perfil del conciliador, además los más neuróticos son menos propensos a la meticulosidad y la fantasía. Si llevamos estas características al plano de la actividad conciliadora, podríamos decir que dosis moderadas de neuroticismo permiten resolver sus conflictos, pero también favorecen la falta de compromiso con los usuarios extrajudiciales.

La Extraversión se relacionó positivamente con la Inteligencia Emocional ($r = .335$) y con la Confrontación ($r = .446$), pero negativamente con la Hipocondría ($r = -.305$). Aquí tenemos que la extraversión podría propiciar una conducta más

asertiva al relacionarse con la inteligencia emocional y la confrontación. De hecho, hay estudios que han encontrado que la extraversión se relaciona con la salud y el bienestar (La Rosa, 2014). La Inteligencia Emocional, se relaciona positivamente con el Autocontrol ($r = .331$), la Búsqueda de apoyo social ($r = .322$), la Planificación ($r = .427$), la Reevaluación positiva ($r = .398$) y la Paranoia ($r = .429$). Esto sugiere que los conciliadores gestionan sus emociones y las de los demás, ayudándoles resolver el conflicto, pero también implica que tienen cierta desconfianza de las personas con las que trabajan. En ese sentido, algunos estudios confirman que quienes tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional, valoran los eventos estresantes como menos amenazantes (Mikolajezak, Luminet & Menil, 2006) y que afrontan mejor los conflictos emocionales (Velasco, Fernández, Páez y Campos, 2006); sin embargo, también hay estudios que señalan que el nivel de inteligencia emocional no influye en el desempeño de las labores de naturaleza emocional (Brotheridge, 2006).

En cuanto a los estilos de afrontamiento, tenemos que la Confrontación se relaciona con la Búsqueda de Apoyo social ($r = .309$) y la Planificación ($r = .455$); el Distanciamiento con la Evitación y la huida ($r = .307$); como era de esperarse. El Autocontrol se relaciona positivamente con la Aceptación de la responsabilidad ($r = .388$), la Revaluación positiva ($r = .429$), la Desviación psicopática ($r = .434$) y la Paranoia ($r = .348$). Esto último nos dice que el autocontrol implica asumir la propia responsabilidad y valorar los problemas desde una perspectiva más optimista, además de que implica cierta suspicacia y menor rigidez en términos morales.

Tabla 5

Tabla de Contingencia de Inteligencia emocional y Tipos de Personalidad

Nivel		Tipos de Personalidad				
		Colérico	Melancólico	Flemático	Sanguíneo	
Inteligencia Emocional	Promedio	Recuento	2	0	7	10
		Frecuencia esperada	2.192	0.730	5.846	10.230
		% de Inteligencia Emocional	10.526	0	36.842	52.631
		% de Temperamento	66.666	0	87.5	71.428
		% del total	7.692	0	26.923	38.461
	Superior	Recuento	1	1	1	4
		Frecuencia esperada	0.807	0.269	2.153	3.769
		% de Inteligencia Emocional	14.285	14.285	14.285	57.142
		% de Temperamento	33.333	100	12.5	28.571
		% del total	3.846	3.846	3.846	15.384

Nota: $X^2 = 3.642$; $gI = 3$; $p < .302$

La Búsqueda de apoyo social se relacionó con la Planificación ($r = .550$) y la Reevaluación positiva ($r = .502$), así como con la Depresión ($r = .326$) y la Histeria ($r = .355$). Podemos colegir por ello, que los conciliadores que buscan apoyo social planifican cómo resolver sus problemas y utilizan la reevaluación positiva. Además, en el plano de la conciliación, la Planificación como estilo de afrontamiento abarcaría ciertas dosis de histrionismo y un manejo eficiente de las emociones tanto positivas como negativas (Velasco, Fernández, Páez y Campos, 2006). La Aceptación de la responsabilidad se relaciona negativamente con la Hipocondría ($r = -.336$); y la Evitación se relaciona positivamente con la Planificación ($r = .307$), la Reevaluación positiva ($r = .443$) y la Desviación psicopática ($r = .350$), pero negativamente con la Hipocondría ($r = -.410$) y la Depresión ($r = -.413$). La Planificación se relaciona fuertemente con la Revaluación positiva ($r = .702$), y como se sabe, ambos son estilos de afrontamiento adecuados para hacer frente al estrés y resolver conflictos (Arias, 2015).

Finalmente, en cuanto a las escalas clínicas tenemos que la Hipocondría se relaciona positiva y fuertemente con la Psicastenia ($r = .704$) y la Esquizofrenia ($r = .529$), la Depresión con la Histeria ($r = .934$), la Histeria negativamente con la Esquizofrenia ($r = -.305$), y la Psicastenia se relacionó fuerte y positivamente con la Esquizofrenia ($r = .831$). El común denominador de estas manifestaciones clínicas, parece ser el estrés, que suele tener un efecto gatillador en la aparición de sintomatología clínicamente significativa (Arias, 2012). Oros estudios con escalas clínicas, han resaltado la obtención de un perfil impulsivo

similar al que cavamos de describir, aunque en pacientes de dolor crónico, donde también se encontró que la inteligencia emocional se asoció al uso de estilos de afrontamiento activo (González, Ramírez-Maestre y Herrero, 2007).

Por otro lado, también se hicieron comparaciones mediante la prueba *t* student, en función del sexo de los conciliadores (ver tabla 3), encontrándose diferencias significativas en depresión e histeria con puntajes mayores en los varones, y en esquizofrenia con puntajes mayores en las mujeres. Aquí hay que considerar que los valores obtenidos contradicen lo reportado en la literatura clínica, ya que suelen ser las mujeres quienes tienen mayores niveles de depresión e histeria, y los varones en esquizofrenia (Sue, Sue y Sue, 1999). Sin embargo, esto podría explicarse como que los varones tienen que asumir un laboral más comunicativo, propio de la mujer, mientras que ellas adoptan un rol más rígido.

Por otro lado, considerando que las dimensiones de la personalidad (extroversión y neuroticismo) son variables cuantitativas, mientras que los tipos de personalidad, son variables cualitativas, se realizó un análisis de varianza para comparar los estilos de afrontamiento en función de los tipos de personalidad, sin embargo no hubo hallazgos significativos (ver Tabla 4). También se valoró la distribución de la inteligencia emocional, en función de los tipos de personalidad dominante de cada conciliador. En la Tabla 5 se puede apreciar que la mayoría de conciliadores con una inteligencia emocional superior y promedio, se ubican en el tipo de personalidad sanguíneo, aunque estos valores no resultaron ser significativos.

Tabla 6
Resumen del Modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
				Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
0,976	0,952	0,409	3,354	0,952	1,753	23	2	0,426

Nota: Variables predictoras: Neuroticismo, extroversión, confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo, aceptación de la responsabilidad, evitación y huida, planificación, reevaluación positiva, hipocondría, depresión, histeria, desviación psicopática, paranoia, psicastenia, esquizofrenia. Variable dependiente: Inteligencia emocional

Tabla 7
Análisis de varianza

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	453.652	23	19.724	1.753	0.426
Residual	22.501	2	11.250		
Total	476.153	25			

Tabla 8
Coefficientes beta estandarizados de las variables predictoras

	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	<i>t</i>	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error tip.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
(Constante)	665.584	599.950		1.109	0.382					
Neuroticismo	1.237	0.589	0.904	2.101	0.170	0.241	0.829	0.323	0.127	7.838
Extraversión	0.800	0.541	0.555	1.479	0.277	0.335	0.722	0.227	0.167	5.973
Confrontación	-0.220	0.910	-0.107	-0.241	0.831	0.273	-0.168	-0.037	0.120	8.299
Distanciamiento	-0.720	0.629	-0.423	-1.144	0.370	-0.184	-0.629	-0.175	0.172	5.796
Autocontrol	0.653	0.776	0.376	0.841	0.488	0.331	0.511	0.129	0.118	8.474
Búsqueda de apoyo	0.786	1.230	0.629	0.639	0.587	0.322	0.412	0.098	0.024	40.985
Aceptación de responsabilidad	0.769	1.153	0.339	0.667	0.573	0.152	0.426	0.102	0.091	10.938
Evitación	-0.755	0.785	-0.601	-0.962	0.437	0.010	-0.562	-0.147	0.060	16.557
Planificación	0.354	1.020	0.211	0.347	0.761	0.427	0.238	0.053	0.063	15.680
Reevaluación positiva	-0.381	0.870	-0.301	-0.438	0.704	0.398	-0.295	-0.067	0.049	20.031
Hipocondría	-0.299	0.617	-0.248	-0.485	0.675	0.096	-0.324	-0.074	0.090	11.041
Depresión	-22.936	23.376	-3.036	-0.981	0.429	0.075	-0.570	-0.150	0.002	405.399
Histeria	1.710	2.263	2.311	0.755	0.528	0.012	0.471	0.116	0.002	395.923
Desviación psicopática	-0.931	1.510	-0.199	-0.616	0.600	0.073	-0.399	-0.094	0.225	4.438
Paranoia	0.204	0.681	0.091	0.300	0.792	0.429	0.207	0.046	0.254	3.929
Psicastenia	-0.069	0.943	-0.051	-0.073	0.947	-0.009	-0.052	-0.011	0.047	20.871
Esquizofrenia	-0.681	0.838	-0.798	-0.812	0.501	0.093	-0.498	-0.124	0.024	40.902

Finalmente, también se hizo un análisis de regresión lineal para determinar si la personalidad o los estilos de afrontamiento tenían algún impacto en la inteligencia emocional de los conciliadores, para lo cual se propuso un modelo en el que la inteligencia emocional fuese la variable dependiente el neuroticismo, la extroversión, los estilos de afrontamiento y las escalas clínicas de la personalidad, fuesen las variables predictoras. El modelo no resultó significativo (ver Tablas 6 y 7), y ninguna de las variables independiente tuvo un efecto predictivo en la inteligencia emocional (Tabla 8).

CONCLUSIÓN

La conciliación es un instrumento de auto composición de un conflicto por voluntad centrada en el consenso de las partes involucradas en el mismo, constituyendo una actividad preventiva, que no tiene el estricto sentido de actividad judicial ni da lugar a un proceso jurisdiccional (Márquez, 2008). Está a cargo de personas denominadas conciliadores, que han recibido capacitaciones para resolver conflictos interpersonales, por ello se supone que poseen ciertas características psicológicas.

En nuestro estudio tenemos que el perfil de los conciliadores es el de un varón de 36 años como promedio, que posee un tipo de personalidad sanguíneo, un nivel de inteligencia emocional superior, que usa la Confrontación, la Aceptación de la responsabilidad y el Distanciamiento como estilos de afrontamiento, y que no posee

manifestaciones clínicas de manera significativa. Aunque por lo dicho, poseen un perfil favorable para la resolución de conflictos, el análisis de nuestros datos, sugiere que requieren de mayor capacitación en el uso de técnicas instrumentales durante el proceso de conciliación.

Fue interesante notar, al realizar el análisis correlacional, que los conciliadores con mayor puntaje en neuroticismo utilizaban estilos de afrontamiento más ambivalentes, mientras que los extrovertidos poseían mayor inteligencia emocional y utilizaban un estilo confrontacional; además, los que poseían mayor inteligencia emocional tenían más autocontrol y gestionaban mejor las emociones de las personas. Asimismo, el Autocontrol se relacionó con la Aceptación de la propia responsabilidad y la Revaluación positiva, el Distanciamiento con la Evitación y la Planificación con la Revaluación positiva.

Sería importante que los procesos legales se reestructuren en dos sentidos, uno con respecto a sus propios fundamentos jurídicos (Garzón, 2004) y en otro sentido, al propiciar el contacto interdisciplinar con otras ciencias y profesiones, con el fin de desarrollar un conocimiento cabal de la realidad, para sobre esa base, tomar decisiones jurídicas y crear normativas legales, ya que de lo contrario, se estaría trabajando intuitivamente, afectando seriamente los intereses de las personas que son usuarios de las diversas instancias pre-judiciales, extra-judiciales y judiciales, propiamente. Las leyes deben darse de cara a la realidad y para ello, hay que investigarla.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Anicama, J. (1974). *Rasgos básicos de la personalidad de la población de Lima. Un enfoque experimental. Estandarización del EPI-B* (Tesis de bachiller). Lima: UNMSM.
- Arias, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde un enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535.
- Arias, W. L. (2015). *Síndrome de burnout y afrontamiento*. Arequipa: Adrus.
- Arias, W. L. y Ceballos, K. (en revisión). Análisis psicométrico del Cuestionario de Inteligencia Emocional. *Véritas* (Revista de investigación de la UCSM).
- Barzotto, L. F. (2010). El bien y el orden: El derecho como condición de la moral en Tomás de Aquino. En Chávez-Fernández, J. (comp.) *Derecho y moral en el debate iusfilosófico contemporáneo* (p. 89-108). Lima: Universidad Católica San Pablo.
- Becerra, D. (2009). La conciliación pre procesal en el sistema penal acusatorio y sus principales aportes. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 12(24), 169-187.
- Bernal, T. (2006). Resolución de conflictos y mediación. En Garrido, E.; Masip, J. y Herrero, M. C. (comps.) *Psicología Jurídica* (p.561-590). Madrid: Pearson Education.
- Berne, E. (1989). *Los juegos que la gente juega*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variable in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema*, 18(supl.), 139-144.
- Cardoso, L. R. (2004). Honor, dignidad y reciprocidad. *Cuadernos de Antropología Social*, 20, 25-39.
- Curbelo, E. A. & Aragón, N. (2004). Aspectos psicosociales de la función mediadora en la justicia penal juvenil española desde la Ley Orgánica 5/2000. *Nómadas*, 9, Documento en formato pdf. Recuperado de: www.redalyc.com.
- García, F. (2012). *Amparo versus arbitraje*. Lima: Editorial Adrus.
- García, I. (2009). Los deberes con relación al menor de las partes y de la persona mediadora, en España, en el ejercicio de la mediación familiar. *Anuario de Psicología Jurídica*, 19, 93-102.
- García, P. (2012). La formación en mediación: una propuesta de trabajo desde su propia metodología. *Anuario de Psicología Jurídica*, 22, 111-117.
- Garzón, I. D. (2004). La necesidad de una nueva fundamentación del derecho. *Personay Cultura*, 3, 10-34.
- Goleman, D. (1997). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- González, V.; Ramírez-Maestre, C. y Herrero, A. M. (2007). Inteligencia emocional, personalidad y afrontamiento en pacientes con dolor crónico. *Revista Mexicana de Psicología*, 24(2), 185-195.
- Haley, J. (2002). *Terapia para resolver problemas*. Nuevas estrategias para una terapia familiar eficaz. Buenos Aires: Amorroto Editores.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Labrador, F. J. (1996). *El estrés. Nuevas técnicas de control*. España: Ediciones Correo.
- Londoño, M. (2008). La congestión y la mora judicial: El juez, ¿su único responsable? *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 38(109), 385-419.
- Márquez, A. E. (2005). La víctima en el sistema de justicia restaurativa. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 8(16), 91-110.
- Márquez, A. E. (2008). La conciliación como mecanismo de justicia restaurativa. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 11(22), 57-74.
- Meil, G.; García, C.; Luque, M. A. & Ayuso, L. (2007). *El desafío de la conciliación laboral privada en las grandes empresas*. Madrid: Universidad autónoma de Madrid.
- Mikolajezak, M.; Luminet, O. y Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18(supl.), 79-88.
- Núñez, J. & Córdoba, M. (2006). La justicia como construcción social: Requisito para pensar la paz. *Diversitas*, 2(1), 124-137.
- Ormachea, I. (1999). *Manual de Conciliación. Secretaría Técnica de Conciliación. Escuela Nacional de Conciliación extrajudicial*. Lima: Ministerio de Justicia.
- Palacios, A. & Gargurevich, R. (2002). Aproximación al perfil psicológico del conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Psicología*, 7(12), 81-98.
- Pérez, M. C. y Torres, A. (2014). Valoración de los criterios de capacidad y necesidad para determinar la pensión de alimentos en las sentencias judiciales de los Juzgados de Paz Letrado de Arequipa. *Revista de Investigación de la Universidad Católica San Pablo*, 5, 85-116.
- Portugal, L. (2000). *Psicología social*. Arequipa: UNSA.
- Quiñones, C. E. (2007). La audiencia de conciliación en el proceso arbitral. *Revista de Derecho*, 28, 367-386.
- Rogers, C. R. (1997). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Biblioteca de psicología, psiquiatría y psicoterapia, vol 28. Barcelona: Paidós.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. México: Pearson.
- Rosa, E. La. (2014). *De la felicidad a la salud. Cómo ser feliz para tener buena salud*. Lima: Fondo de Cultura Económica.
- Saad, C. (2005). Conciliación laboral como medio de resolución de conflictos. *Gaceta Laboral*, 11(3), 303-315.
- Salm, R. (2005). *La solución de conflictos en la escuela*. Lima: El Comercio.
- Sayas, R. E. (2008). Conciliaciones formales vs. conciliaciones en clave comunicativa. *Opinión Jurídica*, 7(13), 113-137.
- Shazer, S. de (2004). *Claves de psicoterapia breve. Una teoría de la solución*. Barcelona: Gedisa.
- Serrano, G.; Lopes, C.; Rodríguez, D. y Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, 16, 75-88.
- Velasco, C.; Fernández, I.; Páez, D. y Campos, M. (2006). Perceived emotional intelligence, alexithymia, coping and emotional regulation. *Psicothema*, 18(supl.), 89-94.
- Velásquez, C. J. (2004). Conciliaciones de conflictos ambientales. *Revista de Derecho*, 21, 106-130.
- Watzlawick, P.; Weakland, J. H. & Fisch, R. (1999). *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona: Herder.
- Weil, P. (1983). *Relaciones humanas en el trabajo y la familia*. Buenos Aires: Kapelusz.