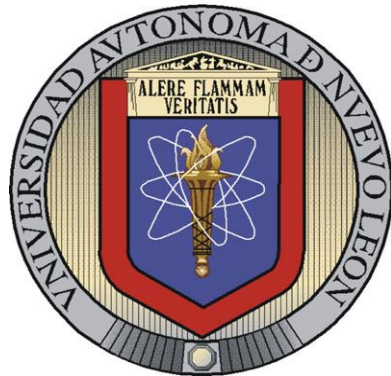


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



TESIS DOCTORAL

“COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN”

PRESENTADA POR

ENI ANABEL VALDÉS ESPINOSA

DIRECTOR DE TESIS

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN METODOS ALTERNOS DE SOLUCION DE  
CONFLICTOS

CIUDAD UNIVERSITARIA, 26 DE FEBRERO 2021



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO

DOCTORADO EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TÍTULO DE LA TESIS

COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

TESIS DOCTORAL PRESENTADA POR

ENI ANABEL VALDÉS ESPINOSA

DIRECTOR DE TESIS

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, 26 DE FEBRERO 2021

“COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN”

APROBACIÓN DE TESIS:

---

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

DIRECTOR DE TESIS

DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

SUBDIRECTOR DE POSGRADO

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO

### DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor(a) es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.
2. En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
3. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
4. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
5. De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: Mtra. Eni Anabel Valdés Espinosa

FECHA: 26 de febrero 2021

FIRMA: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

A mis tres mosqueteros, Efrén, David y Axel, mis motores de vida.

A mi esposo y compañero de vida, Dr. Gil David Hernández Castillo, por su apoyo, confianza y amor.

A mi padre, Ph.D. Ciro G. S. Valdés Lozano (+), por su amor, apoyo, por siempre creer en mí y por el legado que nos dejó... (y porque siempre si estudie el doctorado, después de tanto que me lo sugeriste, esperando que estés orgulloso de mi).

A mi madre, María de los Ángeles Espinosa Zamora por tanto y tanto... por acompañarme en todo momento, por sostenerme y escucharme cuando lo he necesitado y por saber cuándo y cómo estar a mi lado.

## AGRADECIMIENTOS

Doy las gracias a las instituciones y a todas las personas, que hicieron posible la realización de esta investigación como producto de mi tesis Doctoral.

Principalmente deseo extender mi agradecimiento al Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez, quien además de mostrar un excelente liderazgo como coordinador del Doctorado MASC, es el director de mi investigación, por siempre creer en mí, por aceptar ser mi director de tesis, por impulsarme a salir de mi zona de confort, por fomentar que escribiera los artículos que tanto me costaron, por escucharme, orientarme y motivarme en momentos duros del doctorado y por sus valiosas enseñanzas durante todo mi proceso de formación académica.

Agradezco la oportunidad que me ha dado la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León por permitirme hacer parte del programa académico de Posgrado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, así como el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, (CONACYT, México), por el apoyo económico y por permitirme desarrollar mis habilidades y aprender aspectos fundamentales de la labor investigativa. Gracias por confiar en mí, espero que la retribución del trabajo realizado sea acorde a lo solicitado.

Quiero agradecer especialmente a todas las organizaciones y personas que facilitaron la investigación, al Mtro. Emilio Rodríguez Director de Justicia Alternativa, a la Mtra. Martha Laura Garza directora del Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial, a la Dra. Lourdes Dávila y a el Dr. Francisco Gorjón director del Colegio de Mediadores, al Dr. Jesús España del CJA, al Dr. José Steele del Centro de Mediación y Litigación de la Facultad de Derecho y Criminología, porque nos facilitaran el contacto con los mediadores participantes.

A la Dra. Reyna Vásquez, por su valiosa aportación como maestra e investigadora, por el apoyo brindado a lo largo del doctorado, por siempre tener la disposición de hacer un espacio en su apretada agenda para recibirme y orientarme, en el campo de los MSC y de nuestra investigación, además de tener la disposición, empatía y sensibilidad de escucharme y acompañarme en los momentos que lo necesite.

A la Dra. Jessica Vera, por su orientación y motivación durante mi proceso doctoral, por invitarme a escribir con ella y por siempre estar al pendiente y dispuesta a apoyar.

Al Dr. Paris Cabello, quien logró hacerme sentir incluida en sus clases y en el doctorado como psicóloga clínica en el campo de los MSC, por promover y motivar a que escribiera un artículo científico y quien a partir de su gran experiencia en los estudios de Paz enriqueció mi trabajo.

Al Dr. José Steele, por las exigencias y observaciones meticulosas y rigurosas que me permitieron fortalecer mis artículos científicos y por compartirnos sus experiencias académicas. A la Dra. Leonor Ramos, por compartir sus conocimientos para el desarrollo de la presente tesis. Al Dr. Gabriel Gorjón y al Dr. Arnulfo Sánchez por sus consejos, por su retroalimentación y sus observaciones guiadas para contribuir en la presente investigación y crecimiento profesional.

A la Dra. Karla Sáenz, por su valiosa orientación metodológica, apoyo, comentarios siempre oportunos, y por estar al pendiente de los avances académicos para el desarrollo de nuestra investigación. Al Dr. Jesús España, por su motivación y experiencias académicas que fortalecieron mi conocimiento respecto a los MSC y por fomentar el escribir un artículo científico.

A la Dra. Myrna García Berrera, por su motivación, consejos y acompañamiento para cerrar en tiempo y forma nuestra tesis en la última etapa del doctorado.

Al Dr. David de Jesús Reyes por la lectura que realizó de nuestra tesis en los apartados metodológicos cualitativos y cuantitativos, por la orientación del desarrollo de éstos y por las aportaciones en el desarrollo estadístico.

Al Dr. Paris Cabello, al Dr. Erick Durand y a la Dra. Cristela Esquivel por las cartas de recomendación para el ingreso al doctorado.

A mis compañeros de generación Emilio Rodríguez, Jazmín Flores, Benjamín Salvador, Lisbeth Velásquez, Roberto Guerrero, Yulisán Fernández, Elsa Zurita, Eva González y Diego Yanten, por compartir momentos agradables, de aprendizaje y porque siempre estuvieron dispuestos a apoyar.

A mis contactos, familiares y amigos de Facebook por el apoyo brindado, cada que publicaba algo relacionado al alto nivel de estrés y agotamiento que estaba viviendo aunado a la carga de trabajo, por encontrar la manera de hacerse presentes en los momentos duros que implicó este doctorado, me ayudaron a sobrellevar las renuncias familiares y de amistad que tuve que hacer en estos 3 años, gracias

infinitas porque sus palabras, comprensión, empatía, mensajes y llamadas, me ayudaron a seguir firme en este camino, me dieron ánimo para continuar y a no tirar la toalla.

A mis Bff's, Ere, Katy, Naye y Clau, mis cómplices desde la prepa 22 "la #1 y la mejor", por su amistad, por comprender cuando no he podido estar, por echarme porras, por su motivación y apoyo para crecer como ser humano, académica y profesionalmente.

Mis amigos y colegas del mundo Psi, Elisa, Bertha, Diana, Judith, Elena, Adriana, Laura, Israel, Polo, por compartir tantos momentos académicos y profesionales, pero sobre todo por su amistad. Gracias por su apoyo, cariño y por creer en mí.

Mis amigas del Crepe, Jobe, Norma, Cecy e Ingrid, por estar al pendiente, por motivarme y alentarme a continuar en los momentos que lo necesitaba, por creer en mí y por su amistad.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer de manera muy especial a mi familia, Gil, te amo, gracias por tu apoyo constante, por aguantarme y respetar las decisiones que he tomado. Le agradezco a mis hijos por comprender todas las renunciadas que tuvimos que hacer estos 3 años, por entender las ausencias de mi parte, por tolerar mi nivel de estrés, gracias infinitas, hijos míos por todo su amor y entendimiento. Diana, por siempre estar acompañado y apoyando a mis hijos (sobre todo al mayor), a mi mamá y a mí, gracias por ser parte de mi familia. A mi madre por cuidar de mis hijos cuando yo no pude, por darme fortaleza para continuar y ser mi pilar y ejemplo de vida y también por la revisión de ortografía de mi tesis. A mis hermanos Ciro, Omar e Iván por su cariño, por estar al pendiente de mí y porque siempre han creído en mí.



## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y DE NO PLAGIO.....                                       | 4  |
| DEDICATORIA.....  | 5  |
| AGRADECIMIENTOS.....  | 6  |
| RESUMEN.....  | 14 |
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | 15 |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS.....   | 19 |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....  | 22 |
| ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS.....   | 23 |
| INTRODUCCIÓN.....   | 24 |
| CAPÍTULO 1. METODOLOGÍA.....  | 28 |
| 1.1 ANTECEDENTES.....   | 28 |
| 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....   | 33 |
| 1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....  | 35 |
| 1.4 OBJETIVO GENERAL.....   | 35 |
| 1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....  | 35 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN.....  | 35 |
| 1.7 HIPÓTESIS.....  | 37 |
| 1.8 TEORÍAS.....  | 37 |
| 1.9 MARCO CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.....  | 38 |
| 1.10 TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICAS.....  | 39 |
| 1.11 MATRIZ DE CONGRUENCIA.....   | 40 |
| CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN E INTANGIBLES.....  | 41 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN COMO MSC EN MÉXICO.....                              | 42 |
| 2.2 ACEPCIONES DE MEDIACIÓN.....  | 43 |
| 2.3 CARACTERÍSTICAS DE MEDIACIÓN.....   | 45 |
| 2.4 FASES DE MEDIACIÓN.....   | 46 |
| 2.5 MODELOS DE MEDIACIÓN.....   | 46 |
| 2.6 MEDIADOR.....   | 48 |
| 2.7 EL USO DE MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PAZ Y SU RELACIÓN CON LA CREATIVIDAD..... | 50 |
| 2.8 ANTECEDENTES DE LOS INTANGIBLES EN MEDIACIÓN.....                                 | 53 |
| 2.9 LOS INTANGIBLES EN MEDIACIÓN SUSTENTADOS EN EL CAPITAL INTELECTUAL.....           | 54 |

|   |     |
|---|-----|
| 2.10 INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN .....  | 56  |
| 2.11 COMPROBACIÓN DESDE LA ESCUELA DE PENSAMIENTO DE LOS INTANGIBLES DE LA MEDAICIÓN.....       | 63  |
| 2.12 EL INTANGIBLE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN .....   | 64  |
| CAPÍTULO 3. CREATIVIDAD INCURSIONANDO EN LA MEDIACIÓN .....                                     | 65  |
| 3.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIONES DEL CONCEPTO DE CREATIVIDAD.....                                | 66  |
| 3.2 EVOLUCIÓN DE LA CREATIVIDAD.....  | 75  |
| 3.3 ALGUNAS TEORÍAS SOBRE LA NATURALEZA DE LA CREATIVIDAD.....                                  | 77  |
| 3.4 TIPOS DE CREATIVIDAD.....   | 85  |
| 3.5 TÉCNICAS PARA DESARROLLAR LA CREATIVIDAD.....   | 91  |
| 3.6 LA CREATIVIDAD EN LA MEDIACIÓN .....  | 101 |
| 3.7 LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR EN EL IMPASSE .....   | 105 |
| CAPÍTULO 4. LOS CUATRO COMPONENTES PRINCIPALES DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR .....             | 109 |
| 4.1 MAPEO Y SELECCIÓN DE LOS CUATRO COMPONENTES PRINCIPALES DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR..... | 109 |
| 4.2 ELECCIÓN DEL CONCEPTO PERTINENTE PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN .....                       | 114 |
| 4.3 ANTECEDENTES DE LA CURIOSIDAD.....  | 116 |
| 4.4 CURIOSIDAD COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD.....   | 117 |
| 4.5 COMPONENTE CURIOSIDAD COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR .....                   | 119 |
| 4.6 ANTECEDENTES DE LA IMAGINACIÓN .....  | 121 |
| 4.7 IMAGINACIÓN COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD.....  | 124 |
| 4.8 COMPONENTE IMAGINACIÓN COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR.....                   | 126 |
| 4.9 ANTECEDENTES DE LA ORIGINALIDAD.....  | 130 |
| 4.10 ORIGINALIDAD COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD.....  | 132 |
| 4.11 COMPONENTE ORIGINALIDAD COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR .....                | 134 |
| 4.12 ANTECEDENTES DE LA FLUIDEZ DE OPCIONES.....  | 136 |
| 4.13 FLUIDEZ DE OPCIONES COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD .....                                | 137 |
| 4.14 COMPONENTE FLUIDEZ DE OPCIONES COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR.....          | 140 |
| CAPÍTULO 5. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUALITATIVO .....   | 143 |
| 5.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....  | 143 |
| 5.2. ESTUDIO PILOTO.....  | 144 |
| 5.2.1 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PILOTO.....   | 144 |
| 5.2.2 DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO CUALITATIVO DEL ESTUDIO PILOTO .....                               | 149 |
| 5.2.3 TIPO DE MUESTREO Y PARTICIPACIÓN DE LA MUESTRA DEL PILOTAJE.....                          | 149 |

|   |     |
|---|-----|
| 5.2.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO Y RECOPIACIÓN DE DATOS.....  | 150 |
| 5.2.5 RESULTADOS Y CONCLUSION DE LA PRUEBA PILOTO.....  | 150 |
| 5.3 ESTUDIO CUALITATIVO FINAL .....   | 151 |
| 5.3.1 DEFINICIÓN DEL INSTRUMENTO.....   | 151 |
| 5.3.2 ELECCIÓN DEL INSTRUMENTO .....  | 152 |
| 5.3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....   | 152 |
| 5.3.4 SUJETOS MUESTRA.....  | 154 |
| 5.3.5 MUESTRA .....   | 155 |
| 5.3.6 APROXIMACIÓN A LOS SUJETOS DE ESTUDIO.....  | 155 |
| 5.3.7 APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.....  | 155 |
| 5.3.8 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....  | 155 |
| 5.3.9 TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS.....  | 157 |
| 5.3.10 INFORME .....  | 157 |
| 5.3.11 CUADRO DE VARIABLES A ESTUDIAR .....   | 158 |
| 5.3.12 ANÁLISIS DE CONTENIDO.....   | 163 |
| 5.4 CODIFICACIÓN Y RESULTADOS FINALES DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS .....  | 163 |
| 5.4.1 VISUALIZACIÓN GENERAL DE PALABRAS CODIFICADAS ENCONTRADAS EN LAS VARIABLES QUE COMPONENTEN LA CREATIVIDAD COMO HABILIDAD DEL MEDIADOR. .... | 164 |
| 5.4.2 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE EN LA FRECUENCIA DE LAS PALABRAS ASOCIADAS. ....  | 166 |
| 5.4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS DE LAS NUBES DE PALABRAS.....   | 173 |
| 5.4.4 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE EN EL VALOR PORCENTUAL DE LAS PALABRAS ASOCIADAS.....   | 174 |
| 5.4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS DE LAS PALABRAS ASOCIADAS .....   | 183 |
| 5.4.6 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE INDIVIDUAL POR VARIABLE .....   | 184 |
| 5.4.7 VARIABLE CURIOSIDAD.....  | 184 |
| 5.4.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD.....  | 190 |
| 5.4.9 VARIABLE IMAGINACIÓN .....  | 190 |
| 5.4.10 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN .....   | 196 |
| 5.4.11 VARIABLE ORIGINALIDAD.....   | 196 |
| 5.4.12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD.....   | 202 |
| 5.4.13 VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES .....   | 203 |
| 5.4.14 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES .....   | 208 |
| 5.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS .....  | 209 |

|   |     |
|---|-----|
| CAPÍTULO 6 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUANTITATIVO .....                                       | 212 |
| 6.1 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....   | 212 |
| 6.2 ESTUDIO PILOTO.....   | 212 |
| 6.2.1 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PILOTO.....   | 213 |
| 6.2.2 DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO CUANTITATIVO DEL ESTUDIO PILOTO .....                          | 218 |
| 6.2.3 MUESTRA DEL PILOTAJE .....  | 218 |
| 6.2.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO Y RECOPLILACIÓN DE DATOS .....                         | 218 |
| 6.2.5 RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA PRUEBA PILOTO .....                                   | 219 |
| 6.3 ESTUDIO CUANTITATIVO FINAL.....   | 222 |
| 6.3.1 DEFINICIÓN DEL INSTRUMENTO.....   | 222 |
| 6.3.2 ELECCIÓN DEL INSTRUMENTO .....  | 223 |
| 6.3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....   | 223 |
| 6.3.4 MUESTRA .....   | 224 |
| 6.3.5 POBLACIÓN .....   | 224 |
| 6.3.6 APROXIMACIÓN A LOS SUJETOS DE ESTUDIO.....  | 225 |
| 6.3.7 APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.....  | 225 |
| 6.3.8 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS DEL CUESTIONARIO CUANTITATIVO | 226 |
| 6.4 COMPROBACIÓN CUANTITATIVA CON ANÁLISIS FACTORIAL CON COMPONENTES PRINCIPALES .....      | 236 |
| 6.4.1 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO.....  | 237 |
| 6.4.2 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO SIN CARGAS FACTORIALES BAJAS .....                        | 245 |
| 6.4.3 COMPONENTE EN ESPACIO ROTADO.....   | 250 |
| 6.5 COMPROBACIÓN CUANTITATIVA CON ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO.....                     | 250 |
| 6.5.1 VARIABLE CURIOSIDAD.....  | 251 |
| 6.5.2 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD .....  | 261 |
| 6.5.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD .....              | 262 |
| 6.5.4 VARIABLE IMAGINACIÓN .....  | 264 |
| 6.5.5 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN.....  | 275 |
| 6.5.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN.....              | 277 |
| 6.5.7 VARIABLE ORIGINALIDAD.....  | 279 |
| 6.5.8 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD.....   | 289 |
| 6.5.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD.....             | 290 |
| 6.5.10 VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES .....   | 292 |
| 6.5.11 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES .....                                  | 302 |

|  |     |
|--|-----|
| 6.5.12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES.....                    | 303 |
| 6.6 ANÁLISIS CUANTITATIVO CON GRUPOS DEMOGRÁFICOS .....  | 306 |
| 6.6.1 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO A LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES .              | 306 |
| 6.6.2 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO AL SEXO DE LOS PARTICIPANTES.....             | 309 |
| 6.6.3 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN LA POBLACIÓN ABOGADOS Y PSICÓLOGOS.                 | 310 |
| 6.6.4 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD DEACUERDO A LOS AÑOS DE EXPERIENCIA.....               | 312 |
| 6.6.5 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO A LA PRÁCTICA PÚBLICA Y PRIVADA               | 313 |
| 6.6.6 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO AL MÉTODO QUE UTILIZAN LOS PARTICIPANTES..... | 315 |
| 6.7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS.....   | 318 |
| CAPÍTULO 7 TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA.....                                      | 322 |
| 7.1 DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE RESPONDEN A NUESTRO OBJETIVO .....                              | 322 |
| 7.2 RESPONDIENDO A NUESTRA HIPÓTESIS DE FORMA MIXTA CON DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS .....           | 325 |
| 7.3 ANÁLISIS DE ELEMENTOS PARA PROFUNDIZAR Y AMPLIAR LA COMPRENSIÓN DE LA TRIANGULACIÓN.....               | 325 |
| 7.4 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO .....  | 326 |
| CAPÍTULO 8 CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....  | 328 |
| 8.1 PROPUESTAS .....   | 335 |
| REFERENCIAS .....  | 337 |
| ANEXO .....  | 354 |
| ANEXO 1- ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (CUALITATIVA) PARA PILOTAJE .....                                    | 354 |
| ANEXO 2- PILOTAJES: ENTREVISTA CUALITATIVA.....  | 356 |
| -ANEXO 3- ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CUALITATIVA .....   | 361 |
| -ANEXO 4 – TRANSCRIPCIONES DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS CUALITATIVAS.....                              | 362 |
| -ANEXO 5 CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS SEMIESTRUCTURADAS.....              | 378 |
| ANEXO 6- PILOTAJE INSTRUMENTO CUANTITATIVO.....  | 411 |

## RESUMEN

Una forma de resolver los conflictos humanos de manera científica es a través de la ciencia de los MSC, éstos tan variados y diversos métodos facilitan no solo la solución del conflicto, sino también la armonía y cultura de paz social Sabemos que a los MSC como ciencia engloban un sin número de factores, elementos, características, modelos, entre otros y cada uno de éstos son y han sido estudiados previamente.

Dentro de estos estudios y teorizaciones nos encontramos con los 43 intangibles de mediación, que sostienen y hacen presencia en los procesos de mediación, uno de estos 43 intangibles es la creatividad. La creatividad es analizada por múltiples disciplinas y ciencias, está presente en el desarrollo y evolución del ser humano, así como también, está presente en su desarrollo de vida. La creatividad la componen múltiples elementos y en su acción genera resultados que pueden sorprender a la mente humana. En particular la creatividad en la mediación se hace presente como una habilidad del mediador que contribuye sin duda alguna a la solución del conflicto entre las partes. Logramos identificar que la creatividad en mediación está integrada por múltiples componentes, los principales cuatro son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones.

Los mediadores con más experiencia toman en cuenta en diferente orden a los cuatro componentes de la creatividad del mediador, que como lo hacen los mediadores más jóvenes. Así también, los cuatro componentes de la creatividad del mediador cobran diferente relevancia sí los mediadores son hombres o mujeres. Otro factor de diferencia fue la formación profesional de los mismos.

Se precisa entonces la presencia de la creatividad como habilidad del mediador y los cuatro componentes que la integran, con esto se permitirá generar mejores alternativas de capacitación, de evaluación y certificación que indudablemente contribuirán a mejorar la experiencia, resultados y calidad del proceso de mediación.

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1 Marco conceptual de las variables .....  | 38  |
| Tabla 2 Matriz de congruencia.....   | 40  |
| Tabla 3 Definiciones históricas de la creatividad .....  | 68  |
| Tabla 4 Elección de variables de estudio en la investigación .....                               | 110 |
| Tabla 5 Matriz de la variable curiosidad .....   | 145 |
| Tabla 6 Matriz de la variable imaginación.....   | 146 |
| Tabla 7 Matriz de la variable Originalidad .....   | 147 |
| Tabla 8 Matriz de la variable Fluidez de opciones.....   | 148 |
| Tabla 9 Instrumento final cualitativo .....  | 153 |
| Tabla 10 Identificación de los encuestados.....  | 156 |
| Tabla 11 Curiosidad: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....   | 158 |
| Tabla 12 Curiosidad: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....   | 158 |
| Tabla 13 Curiosidad: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....   | 159 |
| Tabla 14 Imaginación: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....  | 159 |
| Tabla 15 Imaginación: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....  | 160 |
| Tabla 16 Imaginación: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas .....  | 160 |
| Tabla 17 Originalidad: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas ..... | 160 |
| Tabla 18 Originalidad: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas ..... | 161 |
| Tabla 19 Originalidad: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas ..... | 161 |
| Tabla 20 Ordenación jerárquica respecto a las frecuencias.....                                   | 173 |
| Tabla 21 Marco de la variable Curiosidad: Componente de la Creatividad en Mediación .....        | 213 |
| Tabla 22 Marco de la variable Imaginación: Componente de la Creatividad en Mediación.....        | 214 |
| Tabla 23 Marco de la variable Originalidad: Componente de la Creatividad en Mediación.....       | 215 |
| Tabla 24 Marco de la variable Fluidez: Componente de la Creatividad en Mediación .....           | 216 |
| Tabla 25 Resultados del Alfa de Cronbach .....   | 219 |
| Tabla 26 Edad del mediador .....   | 226 |
| Tabla 27 Sexo del mediador .....   | 227 |
| Tabla 28 Formación académica de grado .....  | 228 |
| Tabla 29 Formación académica respecto a la mediación .....                                       | 229 |
| Tabla 30 Lugar donde realizó la formación en mediación .....                                     | 230 |
| Tabla 31 Año de finalización de la formación en mediación .....                                  | 231 |
| Tabla 32 Años de experiencia como mediador .....   | 232 |
| Tabla 33 Tipo de mediación que lleva a cabo .....  | 233 |
| Tabla 34 Practica mediación .....  | 234 |
| Tabla 35 Método que utiliza en mediación .....   | 235 |
| Tabla 36 Prueba de KMO y de Bartlett .....   | 237 |
| Tabla 37 Matriz de componente rotado .....   | 237 |
| Tabla 38 Matriz de componente rotado sin cargas factoriales bajas .....                          | 246 |
| Tabla 39 C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas.....        | 251 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 40 Estadísticos C1.....   | 251 |
| Tabla 41 C2. Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.....                                       | 252 |
| Tabla 42 Estadísticos C2.....   | 253 |
| Tabla 43 C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema.....                         | 253 |
| Tabla 44 Estadísticos C3.....   | 254 |
| Tabla 45 C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto. ....                                | 254 |
| Tabla 46 Estadísticos C4.....   | 255 |
| Tabla 47 C5. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos. ....   | 255 |
| Tabla 48 Estadísticos C5.....   | 256 |
| Tabla 49 C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista. ....  | 256 |
| Tabla 50 Estadísticos C6.....   | 257 |
| Tabla 51 C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación. ....  | 257 |
| Tabla 52 Estadísticos C7.....   | 258 |
| Tabla 53 C8. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa. ....   | 258 |
| Tabla 54 Estadísticos C8.....   | 259 |
| Tabla 55 C9. Cuando actué con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos. ....                                | 259 |
| Tabla 56 Estadísticos C9.....   | 260 |
| Tabla 57 Ítems de Curiosidad .....  | 264 |
| Tabla 58 IM 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto. ....          | 265 |
| Tabla 59 Estadísticos IM1.....  | 265 |
| Tabla 60 IM 2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación. ....                    | 266 |
| Tabla 61 Estadísticos IM2 .....   | 266 |
| Tabla 62 IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.....  | 267 |
| Tabla 63 Estadísticos IM3.....  | 268 |
| Tabla 64 IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor. ....   | 268 |
| Tabla 65 Estadísticos IM4.....  | 269 |
| Tabla 66 IM 5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto. .... | 269 |
| Tabla 67 Estadísticos IM5.....  | 270 |
| Tabla 68 IM 6. Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación. ....                    | 270 |
| Tabla 69 Estadísticos IM6.....  | 271 |
| Tabla 70 IM 7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas. ....                      | 271 |
| Tabla 71 Estadísticos IM7.....  | 272 |
| Tabla 72 IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación. ....   | 272 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabla 73 Estadísticos IM8.....   | 273 |
| Tabla 74 IM 9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.....  | 273 |
| Tabla 75 Estadístico IM9 .....   | 274 |
| Tabla 76 IM 10. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto. ....   | 274 |
| Tabla 77 Estadísticos IM10 .....   | 275 |
| Tabla 78 Ítems de Imaginación .....  | 279 |
| Tabla 79 O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto .....  | 279 |
| Tabla 80 Estadísticos O1 .....   | 280 |
| Tabla 81 O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto.....              | 280 |
| Tabla 82 Estadístico O2.....   | 281 |
| Tabla 83 O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto .....  | 281 |
| Tabla 84 Estadísticos O3 .....   | 282 |
| Tabla 85 O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. .... | 282 |
| Tabla 86 Estadísticos O4 .....   | 283 |
| Tabla 87 O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto .....                                  | 283 |
| Tabla 88 Estadísticos O5 .....   | 284 |
| Tabla 89 O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad ..  | 284 |
| Tabla 90 Estadísticos O6 .....   | 285 |
| Tabla 91 O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos. ....                                    | 286 |
| Tabla 92 Estadísticos O7 .....   | 286 |
| Tabla 93 O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto .....  | 287 |
| Tabla 94 Estadísticos O8 .....   | 287 |
| Tabla 95 O9 Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.....  | 288 |
| Tabla 96 Estadísticos O9 .....   | 288 |
| Tabla 97 Ítems de Originalidad .....   | 291 |
| Tabla 98 F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.....  | 293 |
| Tabla 99 Estadísticos F1 .....   | 293 |
| Tabla 100 F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas .....   | 294 |
| Tabla 101 Estadísticos F2 .....  | 294 |
| Tabla 102 F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto. ....  | 295 |
| Tabla 103 Estadísticos F3 .....  | 295 |
| Tabla 104 F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones .....   | 296 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 105 Estadísticos F4 .....  | 296 |
| Tabla 106 F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles. ....                               | 297 |
| Tabla 107 Estadísticos F5 .....  | 297 |
| Tabla 108 F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.....                | 298 |
| Tabla 109 Estadísticos F6.....   | 298 |
| Tabla 110 F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad..... | 299 |
| Tabla 111 Estadísticos F7 .....  | 299 |
| Tabla 112 F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.....                         | 300 |
| Tabla 113 Estadísticos F8 .....  | 300 |
| Tabla 114 F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido.....                  | 301 |
| Tabla 115 Estadísticos F9 .....  | 301 |
| Tabla 116 ítems Fluidez de opciones .....  | 305 |

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica 1 Frecuencia de palabras asociadas para cada uno de los componentes de la creatividad del mediador.....                      | 172 |
| Gráfica 2 Valor porcentual de cada subcódigo de los componentes de la creatividad del mediador .....                                 | 175 |
| Gráfica 3 Valor porcentual de cada subcódigo de la variable Curiosidad como componente de la Creatividad del mediador .....          | 176 |
| Gráfica 4 Valor porcentual de cada subcódigo de la variable Imaginación como componente de la Creatividad del mediador .....         | 178 |
| Gráfica 5 Valor porcentual de cada subcódigo de la variable Originalidad como componente de la Creatividad del mediador .....        | 179 |
| Gráfica 6 Valor porcentual de cada subcódigo de la variable Fluidez de opciones como componente de la Creatividad del mediador ..... | 180 |
| Gráfica 7 Valor porcentual de cada variable como componente de la Creatividad del mediador .....                                     | 182 |
| Gráfica 8 Categorías de la Variable Curiosidad .....   | 186 |
| Gráfica 9 Categoría 1 de la Variable Curiosidad .....  | 187 |
| Gráfica 10 Categoría 2 de la Variable Curiosidad .....   | 188 |
| Gráfica 11 Categoría 3 de la Variable Curiosidad .....   | 189 |
| Gráfica 12 Categorías de la Variable Imaginación .....   | 192 |
| Gráfica 13 Categoría 1 de la Variable Imaginación .....  | 193 |
| Gráfica 14 Categoría 2 de la Variable Imaginación .....  | 194 |
| Gráfica 15 Categoría 3 de la Variable Imaginación .....  | 195 |
| Gráfica 16 Categorías de la Variable Originalidad .....  | 198 |
| Gráfica 17 Categoría 1 de la Variable Originalidad .....   | 199 |
| Gráfica 18 Categoría 2 de la Variable Originalidad .....   | 200 |
| Gráfica 19 Categoría 3 de la Variable Originalidad .....   | 201 |
| Gráfica 20 Categoría de la Variable Fluidez de opciones .....  | 205 |
| Gráfica 21 Categoría 1 de la Variable Fluidez de opciones .....  | 206 |
| Gráfica 22 Categoría 2 de la Variable Fluidez de opciones .....  | 207 |
| Gráfica 23 Categoría 3 de la Variable Fluidez de opciones .....  | 208 |
| Gráfica 24 Edad del mediador .....   | 227 |
| Gráfica 25 Sexo del mediador .....   | 228 |
| Gráfica 26 Formación académica de grado .....  | 229 |
| Gráfica 27 formación académica respecto a la mediación .....   | 230 |
| Gráfica 28 Lugar donde realizó la formación en mediación .....   | 231 |
| Gráfica 29 Año de finalización de la formación en mediación .....  | 232 |
| Gráfica 30 Años de experiencia como mediador .....   | 233 |
| Gráfica 31 Tipo de mediación que lleva a cabo .....  | 234 |
| Gráfica 32 Practica mediación .....  | 235 |
| Gráfica 33 Método que utiliza en mediación .....   | 236 |
| Gráfica 34 de componente en espacio rotado .....   | 250 |
| Gráfica 35 C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas. ....   | 251 |
| Gráfica 36 C2. Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas. ....         | 253 |

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica 37 C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema. ....   | 254 |
| Gráfica 38 C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto. ....   | 255 |
| Gráfica 39 C5. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos ....   | 256 |
| Gráfica 40 C6 La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.....   | 257 |
| Gráfica 41 C7 El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación. ....  | 258 |
| Gráfica 42 C8. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa. ....  | 259 |
| Gráfica 43 C9. Cuando actué con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos.....  | 260 |
| Gráfica 44 Categorías de curiosidad.....   | 261 |
| Gráfica 45 Ponderación por categorías de la variable Curiosidad.....   | 262 |
| Gráfica 46 IM 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto. ....                                 | 265 |
| Gráfica 47 IM2 Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación. ....   | 266 |
| Gráfica 48 IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional. ....  | 268 |
| Gráfica 49 IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor. ....  | 269 |
| Gráfica 50 IM 5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto. ....                        | 270 |
| Gráfica 51 IM6 Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.....  | 271 |
| Gráfica 52 IM 7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas. ....   | 272 |
| Gráfica 53 IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación. ....  | 273 |
| Gráfica 54 IM 9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.....  | 274 |
| Gráfica 55 IM 10. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto. ....   | 275 |
| Gráfica 56 Categorías de Imaginación.....  | 276 |
| Gráfica 57 Ponderación por categorías de la variable Imaginación.....  | 276 |
| Gráfica 58 El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto. ....  | 280 |
| Gráfica 59 O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto. ....             | 281 |
| Gráfica 60 O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto. ....  | 282 |
| Gráfica 61 O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. .... | 283 |
| Gráfica 62 O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.....                                   | 284 |
| Gráfica 63 O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.....  | 285 |

|  |     |
|--|-----|
| Gráfica 64 O7. Cuando pregunto con originalidad logró reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos. ....    | 286 |
| Gráfica 65 O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto. ....                                      | 287 |
| Gráfica 66 O9. Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales. ....                  | 288 |
| Gráfica 67 Categorías de imaginación .....   | 289 |
| Gráfica 68 Ponderación por categorías de la variable Originalidad .....  | 290 |
| Gráfica 69 F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas. ....   | 293 |
| Gráfica 70 F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas. ....  | 294 |
| Gráfica 71 F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto. ....         | 295 |
| Gráfica 72 F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones .....          | 296 |
| Gráfica 73 F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles. ....                                | 297 |
| Gráfica 74 F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas. ....                | 298 |
| Gráfica 75 F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad. .... | 299 |
| Gráfica 76 Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad. ....                             | 300 |
| Gráfica 77 F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido. ....                  | 301 |
| Gráfica 78 Categorías de fluidez de opciones .....   | 302 |
| Gráfica 79 Ponderación por categorías de la variable Fluidez de opciones .....   | 303 |
| Gráfica 80 Componentes de la creatividad por edades .....  | 306 |
| Gráfica 81 Creatividad por rango de edades .....   | 308 |
| Gráfica 82 Componentes de la creatividad – hombre y mujer .....  | 309 |
| Gráfica 83 Componentes de la creatividad y la carrera de abogados y psicólogos .....   | 311 |
| Gráfica 84 Componentes de la creatividad y los años de experiencia .....   | 312 |
| Gráfica 85 Componentes de la creatividad y el tipo de mediación que se práctica .....  | 313 |
| Gráfica 86 Componentes de la creatividad y método de mediación .....   | 315 |
| Gráfica 87 Métodos de mediación y creatividad .....  | 317 |
| Gráfica 88 Ítems de los componentes de la creatividad .....  | 318 |
| Gráfica 89 Componentes de la creatividad .....   | 320 |
| Gráfica 90 Resultados de la identificación de los componentes de la creatividad en mediación cualitativo. ....   | 323 |
| Gráfica 91 Resultados de la identificación de los componentes de la creatividad en mediación cuantitativo. ....  | 323 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

|   |     |
|---|-----|
| Ilustración 1 Nube de palabras del panorama general del análisis de información Cualitativa de los componentes de la creatividad del mediador ..... | 157 |
| Ilustración 2 Nube de palabras asociadas a la Curiosidad como una variable que compone la creatividad del mediador .....                            | 166 |
| Ilustración 3 Nube de palabras asociadas a la Imaginación como una variable que compone la creatividad del mediador .....                           | 168 |
| Ilustración 4 Nube de palabras asociadas a la Originalidad como una variable que compone la creatividad del mediador .....                          | 169 |
| Ilustración 5 Nube de palabras asociadas a la Fluidez de opciones como una variable que compone la creatividad del mediador .....                   | 170 |
| Ilustración 6 Nube de palabras asociadas a la Creatividad del mediador .....  | 171 |

## ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

MSC Métodos de Solución de Conflictos

C Curiosidad

Im Imaginación

O Originalidad

F Fluidez de opciones

## INTRODUCCIÓN

Nuestro interés es poder lograr un estudio de doctorado de ciencias sociales que contribuya a nuestro desarrollo profesional. Como psicóloga he estado comprometida por intentar resolver desde la teoría y técnica los conflictos psicológicos, emocionales de la conducta humana. El doctorado en métodos alternos nos posibilita tener una visión más amplia de estos conflictos humanos. Es nuestra inquietud, así como de nuestra propia curiosidad poder analizar científicamente el tema de estudio de la presente tesis.

Al adentrarnos en la ciencia de los MSC y reconocer la presencia de los intangibles, vimos la pertinencia de analizar uno de ellos, reflexionamos que el intangible de la creatividad sería el más pertinente de acuerdo con nuestra formación y a nuestros intereses científicos.

La mediación como profesión tiene presencia en muchos ámbitos de nuestra vida, sin importar sus modelos de intervención, ya sea el Tradicional, el Circular-Narrativo o el Transformativo (Gorjón Gómez F. J., La ciencia de la mediación, 2015), el mediador debe estar formado bajo estándares elevados y los elementos de la creatividad siempre estarán presentes en esta formación. El ser mediador es un adoctrinamiento para poder ejercer de forma imparcial y cumplir con su procedimiento. Es importante esta capacitación para la profesionalización de estos espacios.

Como investigadores debemos utilizar las fuentes e información disponible para apuntalar epistemológicamente a la ciencia de la mediación, como lo hacemos en la presente tesis. La ciencia está en constante búsqueda de producción de conocimiento, paradójicamente como lo hace la resolución de conflictos, que está en constante búsqueda de sus propias respuestas. Son estos conflictos los que tienen que ser analizados desde muchas perspectivas y desde todos sus elementos, uno de estos elementos que se dedica a trabajarlo es la creatividad ya que cambia paradigmas, ordena ideas, crea adaptación y aceptación, emplea estrategias, puede producir modelos de gestión, entre otras (Gorjón Gómez F. , Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos, 2017).



Como mencionaremos, se trabajan los 43 intangibles de la mediación y uno de ellos es la creatividad, para poder entender a la creatividad hablaremos en la presente tesis genéricamente de ella, hasta puntualizarla en nuestra propia definición de creatividad en mediación.

Para poder describir nuestra problemática de estudio utilizaremos la ausencia de la conceptualización y el uso de la palabra creatividad, dentro de algunos manuales de formación de mediadores certificaciones, de los mimos e incluso en las leyes, reglamentos y normativas que la rigen, esto hasta el año 2020. Como sabemos se puede teorizar sobre la presencia de los intangibles, pero muy distinto es comprobarlo científicamente.

En el estudio de esta tesis nos interesa reconocer la presencia de la creatividad como habilidad del mediador, por lo cual nos preguntamos ¿Cuáles son los componentes de la creatividad como habilidad del mediador?

En la presente investigación se podrían contar con múltiples objetivos, pero uno de sus principales objetivos para analizar la creatividad sería encontrar cuáles son sus componentes, que si bien podrían ser más de diez, en la presente tesis de acuerdo con un análisis exhaustivo, se reconocieron cuatro. En los apartados del contenido de la presente tesis podemos leer como se identificaron los componentes de la creatividad, como se determinó su influencia, como logramos describir la operatividad de cada uno de los componentes de la creatividad, pudimos evaluar así también, la relevancia de la creatividad en mediación y por último encontramos su presencia y sus cuatro componentes.

Se justifica la presente investigación por muchas reflexiones, pero en particular porque los métodos de solución de conflictos se presentan y se requiere a la creatividad como habilidad en el mediador. Puesto que se ha teorizado sobre los 43 intangibles en mediación y el quehacer de los científicos es tratar de volver a las teorías ciencia, es por ello, que se busca comprobar científicamente la existencia de la creatividad en el mediador, sus cuatro componentes y de esta manera reconocer su valor intangible.

En la presente tesis hipotetizamos los principales componentes de la creatividad como habilidad del mediador en 4 elementos que la componen. Para poder comprobar nuestra hipótesis nos acercamos a diferentes teorizaciones como la de Howard Gardner, el psicólogo Do Bono, Gorjón Gómez, entre otras.

La presente tesis es una investigación mixta con un método científico cualitativo y la aplicación de un método científico cuantitativo, que utilizó diferentes técnicas de abordaje (García Cabrero, 2009). En el capítulo 1 encontraremos todo nuestro apartado metodológico, definiendo y sosteniendo lo argumentado en la presente investigación. En nuestro capítulo 2 abordaremos a profundidad la mediación en general, así como sus intangibles, particularizando en el intangible de la creatividad. Haciendo un recorrido, desde los antecedentes de la mediación en nuestro país, deteniéndonos a puntualizar las conceptualizaciones y principios básicos de la mediación, posterior a esto una caracterización de la mediación integrada por sus fases, sus modelos, para poder definir que es un mediador. Posterior a este análisis reflexionamos sobre el uso de la mediación como herramienta de paz y la comenzaos a enlazar con la creatividad, analizamos los antecedentes de los intangibles en mediación, como se sustentan en el capital intelectual y como desde esta escuela de pensamiento los intangibles cobran relevancia.

En el capítulo 3 encontramos la creatividad cuando incursiona en la mediación, los antecedentes y las principales definiciones del concepto de creatividad, así como diversos autores hablan de ella, desde sus diferentes teorías. En el subcapítulo 3.2 analizamos la evolución de la creatividad, posterior a esto algunas teorías sobre la naturaleza de ésta y los tipos de creatividad (De Bono E. , *Serious Creativity: Using the Power of Lateral Thinking to Create New Ideas* , 1992), las técnicas que permiten el desarrollo de la creatividad desde algunos autores y algunas teorías para poder puntualizar la creatividad dentro de la mediación. Hacemos una reflexión sobre la creatividad y el impasse, es decir, como el mediador utiliza la creatividad y las técnicas para romper el impasse.

Dentro de nuestro siguiente capítulo, el capítulo 4 reflexionamos sobre los 4 componentes principales de la creatividad en mediación, realizamos un mapeo y selección de estos 4 componentes, realizamos una elección del concepto, analizamos sus antecedentes de la curiosidad, sus componentes, los antecedentes de la imaginación, así como los componentes de ésta, los antecedentes y principales definiciones de la originalidad, así como los componentes de la originalidad, los antecedentes de nuestro último componente que es fluidez de opciones, así como sus principales definiciones y sus componentes.

Nuestro siguiente capítulo es el 5 en donde trabajamos la descripción del estudio cualitativo, la elaboración del instrumento piloto, la descripción del diseño cualitativo de nuestro estudio piloto.

Pudimos describir el diseño cualitativo, su tipo de muestreo, se desglosa y describe la aplicación de esta prueba piloto, se realiza el análisis de los resultados y las conclusiones preliminares. Esto nos dio pie como está plasmado en la presente tesis a trabajar el estudio cualitativo final, donde de nuevo redefinimos el instrumento, diseñamos el mismo, definimos a los sujetos muestra, analizamos una aproximación a los sujetos de estudio, aplicamos en este caso las entrevistas, analizamos la información del perfil de los entrevistados, transcribimos dicha información y datos. Plasmamos también en este 5to capítulo el informe, un cuadro de variables a estudiar, hicimos un análisis de contenido, una codificación de resultados finales, visualizando, interpretando, cada uno de los 4 componentes desde la metodología. Por último, encontraremos en el presente capítulo la discusión de resultados cualitativos.

En nuestro capítulo 6 encontramos el estudio cuantitativo, en donde también realizamos un estudio piloto, la elaboración de este instrumento, la descripción del diseño cuantitativo, una muestra para este pilotaje, para con esto poder aplicar la prueba piloto, por último, analizar los resultados y conclusiones preliminares.

Esto dio pie al estudio cuantitativo final en donde redefinimos el instrumento a través de la elección de éste, el rediseño del instrumento, la definición de la muestra, su población, la aproximación a los sujetos de estudio, la aplicación de los cuestionarios que nos dio oportunidad del análisis de la información de los perfiles a quienes se les aplicó. Comprobamos de forma cuantitativa a través de una analisis factorial los componentes principales, lo analizamos con una matriz de componente rotado y con una matriz de componente rotado sin cargas factoriales bajas. Hicimos un análisis estadístico descriptivo de cada una de las variables, que para la presente investigación son los componentes de la creatividad, haciendo categorías y análisis de las mismas. Con los datos obtenidos, realizamos un análisis comparativo de los grupos demográficos con cada uno de los 4 componentes, para al final tener la discusión de resultados cuantitativos.

En nuestro capítulo 7 de triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa encontraremos redactado los datos cualitativos y cuantitativos (Goode & Hatt, 2008), que vienen a responder a nuestros objetivos generales y específicos, también los datos mixtos que responden a nuestra hipótesis, analizaremos los elementos para profundizar la comprensión de la triangulación y por último en este capítulo, sus conclusiones. En nuestro último capítulo, el capítulo 8, cerramos esta tesis con nuestras conclusiones y

reflexiones finales, así como diversas propuestas que fueron obtenidas producto de los resultados de la investigación. Esperamos que la presente investigación sea del interés de quienes nos identificamos con esta noble ciencia, así como el poder contribuir con el andamiaje que construya creativamente día a día la ciencia de los MSC.

## CAPÍTULO 1. METODOLOGÍA

### 1.1 ANTECEDENTES

La mediación en la actualidad es una profesión que se ha ido consolidando y especializando, cuenta con su objeto de estudio y sus modelos instrumentales como el Modelo Tradicional o Lineal de Harvard, Modelo Circular Normativo de Sara Cobb y el Modelo Transformativo de Bush y Folger. Cualesquiera de estos se presentan como herramientas de una política pública para la generación de cultura de paz (Gorjón Gómez F. J., La ciencia de la mediación, 2015). Tiene muchos beneficios y estos para su consolidación deben ser investigados desde el rigor científico, es decir pasar de la teoría a la ciencia.

La formación del mediador es muy importante para que la experiencia que vivan los mediados se presente de manera agradable, oportuna y con los estándares mínimos de calidad para que con esto se pueda resolver el conflicto. (Vilalta, 2015), tenemos que señalar que se vuelve complicado esta formación por la variedad de conflictos y por los diversos contextos socioculturales de los mediados. Algunas universidades se están ocupando de formar a los profesionistas a que atiendan los diferentes conflictos y con esto cambiar paradigmas, elementos como la creatividad son de suma importancia en estas formaciones.

Para poder entender la formación del mediador es importante analizar la doctrina, el mediador debe saber presentar solidaridad con los mediados, tener una filosofía positiva y la intención de gestionar el conflicto. El mediador deberá de ejercer de forma imparcial y cumplir con el resto de los requisitos del proceso de mediación (Iturmendi, 2018), como principales principios, pero se debe analizar otros.

La capacitación del mediador debe de ser constante y acorde a la formación profesional del mismo para irse especializando y con esto adquirir mayor eficacia y eficiencia (Gorjón Gómez F. J., La ciencia de la mediación, 2015). La profesionalización del mediador, así como la acreditación del mediador deben de ser supervisadas por instancias externas de alta calidad y ajenas a los centros de atención en mediación.

Esta formación tiene sustento científico ya que encontramos un artículo llamado “La Epistemología de la Ciencia de la Mediación” en el libro de La ciencia de la mediación a cargo de la Dra. Sáenz (2015) que habla de cómo se construye la epistemología en la ciencia de la mediación que es parte de los métodos alternos de solución de conflictos. Ella trabaja desde el panorama evolutivo de una ciencia nueva y hace un breve recorrido del desarrollo de la ciencia desde la razón partiendo de Copérnico y llegando a Galileo Galilei quien planteó las primeras ideas del método científico. Menciona, como una gran cantidad de científicos han aportado al desarrollo de lo que hoy llamamos ciencia y como los investigadores son impulsados a dar respuesta a la duda acompañados por su conocimiento previo y de su creatividad como medio para resolver estas dudas.

“La mediación se ha conformado como una nueva ciencia que se encuentra en una etapa inicial de formación, pero con una vasta historia de evolución y construcción. Posee un cuerpo de conocimiento que sustenta su consolidación como una ciencia con un objeto de estudio definido y establecido a nivel global.” (Sáenz K. , La Epistemología de la Ciencia de la Mediación, 2015).

La Dra. Sáenz define “la transición de las relaciones humanas conflictivas a relaciones armoniosas mediante la intervención de un mediador” como el objeto de estudio de la mediación a través de un proceso de pacificación social. Cuando existe un conflicto entre dos personas y estas no lo logran superar por sí mismas aparece la presencia de un tercero (mediador) quien los acompañara para que logren llegar por si mismos a la solución de su conflicto. Ella fundamenta como la mediación es una ciencia puesto que la ciencia de la mediación tiene como base la búsqueda de conocimiento a través del método científico. Un mediador requiere de información científica para llevar a cabo la mediación, así como también poder mejorar su quehacer.

Es por esto por lo que los investigadores utilizan la información que se obtiene del trabajo que hacen los mediadores para generar nuevas teorías aportando a un conocimiento básico, así como también a un conocimiento de aplicación lo cual ayudará a mejorar la misma formación del mediador y a seguir aportando conocimiento científico a la ciencia de la mediación. Sáenz explica como la ciencia de la mediación ha utilizado conocimientos científicos de enfoques multidisciplinarios tales como la psicología, el derecho, el trabajo social y la sociología para su conformación. Un investigador se enfrenta y tiene que trabajar desde lo cambiante de cada época y del contexto histórico social en el que le toca vivir. Las

ciencias han ido cambiando y en este cambio surge la ciencia de la mediación con una base epistemológica. La Dra. Karla Sáenz también enlista y describe la aplicación de 21 arquetipos que fundamentan la construcción de la ciencia de la mediación con la intención de fundamentar los nuevos paradigmas que conforman la construcción de la ciencia de la mediación desde una perspectiva epistemológica.

Los arquetipos son: paralelismo con la realidad, origen evidente, motivación enmendadora, comunidad científica, escuelas de pensamiento, profesionalización, objeto, predisposición al orden, ontología sistémica, conocimiento del ser, metacomunicación, complementariedad, necesidad de saber, matriz epistémica, asimilación cultural (Sáenz K. , La Epistemología de la Ciencia de la Mediación, 2015).

Entonces la epistemología focaliza a la mediación como un fenómeno de estudio susceptible a ser como ocurre en la ciencia comprobado y a la vez contrastado de forma empírica, ya que depende de la lógica del ser, para poder ser significado, aunque en este tenga diferentes funciones de su origen, que pueden ser temporales, espaciales y sociales (Vázquez, La necesaria aplicación de los métodos tradicionales en conjunto con modelos de investigación mixta para el desarrollo de la ciencia de la mediación, 2015).

Los métodos de solución de conflictos es una ciencia joven que está en constante búsqueda de conocimiento científico a través de un riguroso proceso de investigación, comprobación y validación de la información. En consecuencia, los métodos de solución de conflictos son epistemológicos por naturaleza.

La Dra. Sáenz explica como los inicios del proceso de mediación se pueden ir viendo a partir de la evolución del ser humano. En toda la historia de la humanidad el conflicto ha estado presente y el ser humano ha intentado abordarlo y resolverlo de diferentes formas. La ciencia de la mediación surge en una época actual con la finalidad de estudiar el conflicto y las maneras de resolverlo desarrollando herramientas con la intención de mejorar las relaciones humanas. Los investigadores van generando conocimiento nuevo el cual también va evolucionando junto con la sociedad y época actual (Sáenz K. , La Epistemología de la Ciencia de la Mediación, 2015).

Los métodos de solución de conflictos están en una constante búsqueda y producción de conocimiento sobre como el ser humano mejora las relaciones entre sí, cómo eliminar o disminuir los conflictos entre

seres humanos. Es decir, hace ciencia desde la resolución del conflicto de los seres humanos. En consecuencia, los métodos de solución de conflictos son por naturaleza antropológicos.

Los métodos de Solución de Conflictos son por naturaleza Epistemológicos, antropológicos y ontológicos, ya que la ciencia tiene tres principios generales desde lo ontológico del ser, desde lo epistemológico para el ser y antropológico desde el ser, en cuanto a los métodos de solución de conflictos, que reúnen o cuentan, con estos supuestos, también podemos decir que tiene como base estos tres supuestos, en su quehacer.

Se genera un entramado en las habilidades de la creatividad que explicaremos en la presente investigación en capítulos posteriores que nos plantearán como están ligadas cada una de estas habilidades.

Por otro lado y como antecedente lo que permite moldear la mediación desde la ontología es la concepción básica de esta con la ciencia, su objetivo ontológico de la ciencia de la mediación el estudio entendido como un segmento del ser general, integrado, universal y al mismo tiempo independiente en sus elementos y características, no dejando de lado que la ciencia de la mediación desde la óptica ontológica facilita la comprensión de los actos humanos (Vázquez, La necesaria aplicación de los métodos tradicionales en conjunto con modelos de investigación mixta para el desarrollo de la ciencia de la mediación, 2015).

Los métodos de solución de conflictos estudian la naturaleza del ser humano y de sus conflictos. Busca entender las características de su existencia y realidad. En consecuencia, los métodos de solución de conflictos son ontológicos por naturaleza.

En particular la creatividad es necesaria para llegar a la solución de un conflicto, sin la creatividad la mediación fracasará ya que se necesitan opciones para resolver un conflicto y estas opciones surgen de la creatividad por parte de las personas involucradas en el conflicto. Gorjón señala nueve habilidades distintivas de la creatividad: 1. Cambia paradigmas, mejora procesos y funciones durante el procedimiento de mediación en los orígenes del conflicto, 2. Ordena ideas y resuelve el conflicto, con originalidad, 3. Genera asombro, propicia el diálogo y rompe con la resistencia al cambio, 4. Crea adaptación y aceptación ante un sinnúmero de posibilidades, generando una sensación de libertad en las

partes, 5. Activa a los mediados, enfoca y eficiente al mediador, 6. Emplea diversas estrategias, no se limita sólo a las que el mediador los puede orientar, las partes son proactivas durante todo el procedimiento del método alternativo. 7. Redefine el conflicto, lo transforma, mejora la situación en la que se encontraban previamente al conflicto. 8. Produce opciones y alternativas nuevas, 9) produce un modelo de gestión de abordaje y administración del conflicto, no tiene límites más los que se pongan (Gorjón Gómez F. J., 2017).

La creatividad en la mediación aparece también, en los intangibles, que son una cuestión de valor ecuménico, con una actitud de vida y de desarrollo, en donde la percepción es lo que los hace valiosos. Los métodos de solución de conflictos MSC los provocan por propia naturaleza, los intangibles son producto de la instrumentación de la mediación y de estos métodos. Se busca desarrollar la culturización de los MSC a través de los valores intangibles, así como también su credibilidad en el proceso de transformación de los conflictos con la finalidad de que la sociedad conozca los beneficios de los MSC (Gorjón Gómez F. J., 2017).

Se enlistan 43 intangibles de la mediación y de los métodos de solución de conflictos: 1. Activo de Paz, 2. Armonía, 3. Asociatividad, 4. Autonomía, 5. Bajo costo, 6. Capital Social, 7. Cláusula de Estilo, 8. Competitividad, 9. Confianza, 10. Confidencialidad, 11. Creatividad, 12. Empoderamiento, 13. Especialización, 14. Estabilidad, 15. Felicidad, 16. Fidelización, 17. Flexibilidad, 18. Garantía, 19. Independencia, 20. Innovación, 21. Internacionalización, 22. Liderazgo, 23. Mejora continua, 24. Modernidad, 25. Monopolización del procedimiento por las partes, 26. Motivación, 27. Neutralidad, 28. No trae consecuencias económico sociales, 29. Objetividad, 30. Perdón, 31. Prestigio, 32. Prevención del Conflicto, 33. Productividad, 34. Rapidez, 35. Re asociación, 36. Reparación del daño, 37. Reputación Corporativa, 38. Satisfacción, 39. Seguridad Jurídica, 40. Simplicidad, 41. Sinergia, 42. Transparencia, 43. Universalidad (Gorjón Gómez F. J., 2017).

De estos cuarenta y tres intangibles, se han comprobado el intangible del perdón y el intangible de la felicidad, para la presente investigación se buscará comprobar el intangible de la creatividad.

Para referirnos al intangible de la creatividad, tendremos que hablar de creatividad en general. Cuando nos referimos a las teorías de la creatividad encontramos que como dice (Alvarez, 16 de noviembre del 2014) que las personas creativas siempre están pensando en los ámbitos en que trabajan. Viven



sondeando, viven diciendo: ¿qué es lo que tiene sentido aquí? Y ¿Qué es lo que no tiene sentido? La vida está llena de momentos creativos, ideas revolucionarias, grandes visiones de esperanza y verdad que muestran el camino a otras ideas brillantes que te sacan de un apuro, todo esto surge durante el proceso de relacionarse con los demás.

Según Alés "El espíritu de la creatividad es el deseo y el impulso de explorar, descubrir, de probar, de experimentar con formas diferentes de manejar y mirar las cosas". Permittiéndonos crear nuevas formas de solucionar problemas (Alés, 2011). Esto se da en la mediación a través de la creatividad.

Encontramos muchos conceptos y definiciones, hoy en día se busca reconocer a personas creativas en muy diversos campos, por ejemplo, el Dr. Vicenç Fisas Armengol de España, catalán, Doctor en Estudios sobre Paz por la Universidad de Bradford, Inglaterra y director de la Escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona, donde además se desempeña como titular de la Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos. Busca ofrecer una alternativa a la cultura de la violencia mediante la cultura de la paz, a partir de tres vías, el estudio del conflicto, el desarme y el dialogo cultural. En este mismo sentido aplicando la creatividad John Paul Lederach norteamericano, negociador de conflictos y escritor, busca nuevos caminos para la construcción de la paz. El Profesor de la Universidad de Notre Dame, es ampliamente conocido por su trabajo pionero en la resolución de conflictos y construcción de la paz, nos plantea "Me dicen que puedo ser idealista, pero la paz es la cosa más importante que nosotros, como comunidad humana, tenemos que ser capaces de crear." Gran parte de su visión se apoya en sus experiencias como mediador y entrenador de trabajadores por la paz en más de 25 países, en lugares de conflicto en los que Lederach, ha tratado de ayudar a la gente a resolver sus diferencias sin violencia, a pesar de décadas de inestabilidad, injusticia o guerra.

Álvaro de Soto de nacionalidad peruana que siendo diplomático colaboró en la mediación de los acuerdos y en las negociaciones del conflicto de la guerrilla en El Salvador teniendo un papel de suma importancia ya que las condiciones del mismo conflicto no permitían encontrar salidas y soluciones sin la creatividad del diplomático.

## 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En las ciencias como la psicología, la medicina, el derecho y la mediación entre otras se utiliza la creatividad, en el caso de la mediación, está comprobada empíricamente y teorizada por el Dr. Gorjón en

los elementos llamados intangibles, pero no todas están comprobadas científicamente, que es la labor de esta tesis comprobar, una de ellas.

Se sabe que en mediación la Creatividad está presente y se puede deducir como otros intangibles. Existe una ausencia en el desarrollo de ésta como habilidad del mediador en México. Dentro de la ley de Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el estado de Nuevo León no aparece, la ley en México no la establece, ni la contempla como ocurre con el Perdón, que es otro de los intangibles que ya fue comprobado científicamente en el 2018.

Dentro de la formación del mediador en México, en los programas de estudios para la formación de mediadores, encontramos que no se desarrolla la creatividad como habilidad del mediador de manera específica, tampoco se ha detectado que se desarrolle en los cursos de especialización, como es el curso de especialización para facilitadores en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2018) y en el Curso de especialización para los operadores del Nuevo Sistema Integral de Justicia Penal, para los Adolescentes con Enfoque en Facilitadores de Mecanismos Alternativos (2018). Dentro del perfil del mediador del Poder Judicial de la CDMX (2017) no encontramos la presencia de la creatividad como habilidad del mediador.

En los manuales no se desarrolla directamente la creatividad como habilidad del mediador, así como tampoco se hace referencia a la creatividad en los criterios de actualización y certificación. Por tal motivo, es importante demostrar, que, para solucionar un conflicto en el procedimiento de mediación, se requiere generar ideas, precisamente haciendo uso de la creatividad, por parte del mediador como una habilidad.

La creatividad es una habilidad que el mediador debe desarrollar para poder ayudar a las partes, siendo esta una necesidad que facilita llegar a un acuerdo por varias vías, ya que sin la creatividad se tendrían menos posibilidades de que se logre un acuerdo. Es necesario detectar científicamente los componentes principales de la creatividad como habilidad del mediador para poder reconocer su valor intangible en mediación, buscando que se agregue la creatividad a la formación del mediador.

### 1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los componentes principales de la creatividad como habilidad del mediador?

### 1.4 OBJETIVO GENERAL

Comprobar que los componentes de la creatividad como habilidad del mediador son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones.

### 1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los componentes de la creatividad como habilidad del mediador.
2. Determinar la influencia que cada uno de los componentes ejerce dentro de la creatividad del mediador.
3. Describir cómo opera cada uno de los componentes de la creatividad del mediador en mediación.
4. Evaluar la relevancia de la creatividad del mediador como habilidad.
5. Encontrar la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes, en mediación.

### 1.6 JUSTIFICACIÓN

Se habla implícita y explícitamente de la creatividad en la mediación, por especialistas, por las leyes que la ordenan, pero no se dice su importancia, su relevancia y sobre todo cuales componentes la integran, la creatividad es intangible presente en la mediación y desde esta aseveración teórica tiene que ser comprobado su presencia científicamente.

El ser humano se enfrenta a conflictos donde tiene que responder a diversas circunstancias, encontrando una posible solución. Cada circunstancia que se presenta se puede abordar desde diversos enfoques, a través de formas y soluciones diferentes. No todas las personas tienen la facilidad para pensar en diversas formas de abordar a una misma problemática. Los seres humanos que tienden a ser creativos son los que logran encontrar diversos caminos de solución para un mismo planteamiento (Grajales Leal, 2011). En la mediación es imprescindible esto.

Sabemos que los conflictos humanos, acompañan la evolución de la sociedad desde tiempos anteriores a la escritura, y gracias a esta, hemos aprendido de las formas que hombres y mujeres han intentado solucionar los conflictos, los métodos alternos de solución de conflictos, pertenecen a esta historia y

tratan de solucionar los problemas en particular la mediación, es importante entonces dar cuenta como la mediación se implica y facilita la solución de conflictivas, que como sabemos si no son atendidas se pueden ir tornando más graves, conforme pase el tiempo, tornándose estos hasta violentos (Fragoza, 2012).

Para algunas personas, el diseñar o crear algo nuevo es una experiencia que les apasiona y disfrutan, es el motor del cambio hacia el progreso y la evolución. Nuestros antepasados reconocían y le daban un lugar especial a estas personas que disfrutaban de explorar e inventar, puesto que ellos estaban mejor preparados para enfrentar las condiciones impredecibles que amenazaban la sobrevivencia (Csikzentmihalyi, 1996), en la actualidad valoramos también a estas personas y los conocemos como descubridores, visionarios e innovadores, mediadores.

En los métodos alternos de solución de conflictos en particular en la mediación también se presenta o se requiere de la creatividad, es por esto por lo que esta debe ser estudiada a profundidad bajo un esquema con rigor científico.

Hoy en día los mediadores son estas personas preparadas para enfrentar situaciones problemáticas, puesto que tienen que mediar los diversos conflictos, que se presentan, abordándolas de diferentes maneras, descubriendo la mejor solución para cada una de las personas involucradas, buscando que estas experiencias sean más agradables y gratificantes para todos, es decir, que sean creativas.

Dentro de la mediación existen cuarenta y tres intangibles planteados por (Gorjón G. F., 2017) uno de ellos es la creatividad y se tiene entonces la necesidad de dar cuenta como se presenta esta y cuáles son sus habilidades por parte del mediador ya que no está contemplada en los perfiles del mediador, en la ley de métodos alternos, en la capacitación y formación sin embargo hace presencia en cada procedimiento de mediación. Es importante notar su presencia con la evidencia que ya deja en cada procedimiento de mediación, de una forma clara y precisa.

En la mediación se busca llegar a la solución de un conflicto, para ello se necesitan opciones, generalmente estas opciones surgen de la creatividad, es decir, se requiere de creatividad, como elemento central en la mediación. Es trabajo del mediador promoverla, ya que, si hay ausencia de creatividad, la mediación estará destinada a fracasar (Gorjón G. F., 2017).

Es importante entonces que el mediador este advertido de lo anterior, para que estas trabas mentales no interfieran u obturen su creatividad durante el procedimiento de mediación. Estas ahora ideas y argumentos se pueden sostener más con la presente investigación.

Considerar la posibilidad de que un mediador aprenda a ser creativo en el campo de lo cotidiano, esto podría ayudar a cambiar la forma en que viven la vida. Puesto que cada persona tiene reglas y hábitos preestablecidos como la manera de trabajar, lo que hacemos a diario, la manera en que nos relacionamos con otras personas. Si el mediador se detiene a reflexionar sobre las opciones que tiene y logra escoger y decidir de manera consiente le va a permitir abrirse a nuevas posibilidades que luego podrá trasladar al campo de la mediación.

### 1.7 HIPÓTESIS

Los principales componentes de la creatividad como habilidad del mediador son:

- Curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista.
- Imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional.
- Originalidad para la obtención de ideas nuevas.
- Fluidez de opciones para producir opciones.

### 1.8 TEORÍAS

- La investigación de Howard Gardner, generada a partir de un estudio realizado en la universidad de Harvard entre 1979 y 1983 dio lugar a la teoría de inteligencias múltiples, que resalta el número desconocido de capacidades del ser humano y que va desde la inteligencia musical, artística, hasta la inteligencia en el conocimiento de uno mismo, estas habilidades son fundamentadas en los test de inteligencia (Gardner, 2015).
- La ciencia psicológica estudia la mente humana y todos sus procesos, permitiéndonos con esto poder entender la construcción del acto de la creatividad. Desde la teoría del pensamiento lateral en cuanto a la resolución de conflicto, del psicólogo De Bono ya que este no sólo se centra en la

resolución del problema, sino que da cuenta de nuevas maneras de ver las cosas nuevas ideas de todo tipo (De Bono E. , El pensamiento lateral práctico, 2008).

- Teoría de la mediación: la mediación es un método por que se basa en una serie de pasos o secuencias lógicas de acción, que se encuentran en un plano operacional y que con esto pretenden resolver un conflicto, permitiendo la comunicación efectiva entre las partes (Gorjón Gómez F. J., La ciencia de la mediación, 2015).
- Teoría de los intangibles: debido a la evolución de los métodos de solución de conflictos y en particular de la mediación han permitido verla como un sistema de solución de conflictos y un sistema generador de conocimientos desde su etapa de cientificidad y es a través de leyes modelos y facultativos que nos obligan a dar cuenta a su valor teórico y es donde surgen los intangibles opera diferenciarlos de sus conceptos técnicos, tomando como base su valor intangible para tener una estrategia de culturización que genere un nuevo paradigma en sus resultados y su beneficio social, con entendimiento práctico de sus beneficios (Gorjón G. F., 2017).

La ciencia de la mediación tiene un objeto de estudio que es el conflicto y tiene sus sujetos, que son el mediador y los mediados. Dentro de la medición existen 43 elementos conocidos como los intangibles.

Para poder investigar el intangible de la creatividad en la mediación utilizaremos la Teoría de los intangibles puesto que esta sostiene la existencia de la creatividad, así como también haremos uso de la ciencia de la mediación como teorías secundarias. Ambas apoyadas por el autor Dr. Francisco Gorjón 2015.

El enfoque de esta tesis es mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, el método cualitativo entrevista semiestructurada y el método cuantitativo encuesta. Es una entrevista de creación propia avalada por un pilotaje previo, y una encuesta de creación propia avalada también por un pilotaje previo.

### 1.9 MARCO CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

| Tabla 1 Marco conceptual de las variables                     |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| VARIABLE  | CONCEPTO – DEFINICION DE LA VARIABLE  | AUTORES                               |
| Imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional. | Facultad de una persona para representar imágenes de cosas reales o ideales, mediante un proceso de manipulación de información creada en el interior del organismo con la finalidad de crear una manipulación mental, permitiendo encontrar nuevos caminos y posibilidades incluso en lo desconocido buscando más allá de las murallas preguntándose ¿por qué? Y | (Pérez J., 2014)<br>(Bachelard, 1953) |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | ¿Por qué no?<br>La imaginación es la facultad humana que sirve para deformar las formas   |  |
| Curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista. | Voluntad que tiene la intención de descubrir algo que uno no conoce, es decir, lo que aparentemente está oculto. Permitiendo abrir puertas que se creían imposibles de abrir.<br>Es la posibilidad de estar abierto a nuevas ideas y experiencias, la capacidad de estar perplejo, experimentando activamente con ideas y el placer para buscar y descubrir ideas.<br>La curiosidad puede establecer un vínculo entre un sujeto y un objeto,  | (Pérez J., 2014)<br>(Guilford J. P., 1973)<br>(Grinberg, 1961)             |
| Originalidad para la obtención de ideas nuevas.                      | Capacidad de una persona para producir ideas teniendo como característica el ser única, de gran interés aportando tanto a la comunidad como a lo social.<br>Es un pensamiento divergente más que un convergente, es poder ir más allá de ideas preestablecidas dirigidas hacia ideas, formas, aproximaciones y soluciones inusuales.<br>Grado de convencionalidad de la idea, interpretaciones fuera de lo común, rareza de los elementos incorporados.<br>Es la capacidad de emitir respuestas, que además de ser consideradas válidas, resulten nuevas, novedosas inesperadas y que, por lo tanto, provoquen un cierto impacto o impresión. Pero para hablar de respuestas originales, su ocurrencia debe ser baja. | (Pinto, 2010)<br>(Guilford J. P., 1973)<br>(Longoria, Cantú, & Ruiz, 2016) |
| Fluidez para producir opciones.                                      | Habilidad cognoscitiva que se puede desarrollar para generar nuevo conocimiento, el cual se aplica y transfiere, permitiendo la innovación y la creación de un producto o idea nueva.   | (Cervantes, 2007)  |

Fuente creación propia.

### 1.10 TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICAS

La presente investigación es de corte mixto, es decir, cualitativa y cuantitativa porque utiliza instrumentos de medición de ambas metodologías. En los estudios de los métodos mixtos, cualitativos y cuantitativos son un agregado que es óptimo dentro de las investigaciones, estos métodos permiten generar una práctica más profunda dentro de las investigaciones sociales, facilitando el pluralismo metodológico y ecléctico de la ciencia (Johnson, 2015). En particular la investigación de carácter cualitativo puede entenderse como una metodología basada en la investigación que produce datos de carácter descriptivos como las palabras de las personas, sus conductas, entre otras (Quecedo, 2002).

En cuanto a la investigación cuantitativa diversos autores refieren que está basada en las ciencias naturales encargados de analizar los estudios que tienden a clasificar diversos datos de corte cuantitativo, para agruparlos, así como ordenarlos, con la información que fue colectada por las variables de su objeto de investigación y lo presentan en cuadros estadísticos, corresponden a la mayor fuente de datos (Mejía, La Investigación Cuantitativa en la Sociología Peruana, 2000).

Por lo tanto, el modelo mixto de metodología de la investigación se llevará a cabo en dos fases. Referente a la parte cualitativa se aplicará como técnica para recolección de datos, una entrevista

semiestructurada, dirigida a estudiosos, expertos, capacitadores y académicos de la mediación. Para la parte cuantitativa, la técnica de recolección de datos será una encuesta de Escala Likert para medir la presencia de las variables que son los cuatro componentes de la creatividad que planteamos en la presente investigación. Pensando desde el punto de vista de evaluar la creatividad sobresale el modelo de evaluación de la creatividad planteado por Torrance. Existen diversas opiniones entre especialistas que estudian la creatividad y los psicómetras, respecto a si la creatividad debe medirse o no por medio de pruebas objetivas puesto que se pone en duda si propician el incremento de soluciones creativas. Es decir, no todas las personas pueden ser creativas si son sometidas a condiciones controladas o adversas (Tristán & Mendoza, 2016). Por lo cual consideraremos estos estudios para el análisis de nuestros resultados.

El criterio utilizado por (Stahl, 1980) para evaluar la creatividad de un producto o la creatividad de una persona, se describe bajo los términos del mismo producto, es decir, el producto como una entidad, el problema que resuelve, el campo en el que se presenta y los efectos que genera fuera del campo. Tomaremos en cuenta estas apreciaciones para la interpretación de las evidencias de la tesis.

### 1.11 MATRIZ DE CONGRUENCIA

Con la intención de poner en claro la estructura principal de la presente investigación se anexa la siguiente matriz de congruencia:

**TABLA 2 MATRIZ DE CONGRUENCIA**

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN   | Justificación  | PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN  | OBJETIVO GENERAL  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | MARCO TEÓRICO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES DE ESTUDIO  | MÉTODO                                    | INSTRUMENTO DE MEDICIÓN  |
|---|--|---|---|--|---|---|---|---|--|
| En mediación la Creatividad está presente, pero existe una ausencia en el desarrollo de esta como habilidad del mediador en México. Es necesario detectar científicamente los | Se habla implícita y explícitamente de la creatividad en la mediación, por especialistas, por las leyes que la ordenan, pero no se | ¿Cuáles son los componentes principales de la creatividad del mediador? | Comprobar que los componentes principales de la creatividad del mediador son curiosidad, imaginación, | 1. Identificar los componentes de la creatividad como habilidad del mediador.<br>2. Definir los componentes principales de la creatividad que intervienen en la mediación.<br>3. Determinar la influencia que ejercen los componentes de | 1. Teoría de inteligencias múltiples – Inteligencia Interpersonal (Gardner, 2015).<br>2. Teoría del pensamiento lateral – creatividad enfocada a la resolución de problemas | Los principales componentes de la creatividad como habilidad del mediador son la curiosidad, la imaginación, la | VD: Creatividad<br>VI1: Imaginación<br>VI2: Curiosidad<br>VI3: Originalidad | Mixto<br>Cualitativo<br>Y<br>Cuantitativo | Cualitativo:<br>Entrevista estructurada a expertos en mediación, académicos y capacitadores de mediadores. |



|   |  |  |                                     |   |   |  |                          |  |  |
|---|--|--|-------------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|--|
| componentes principales de la creatividad, para que se pueda desarrollar dentro de la formación del mediador, sin la creatividad hay menos probabilidades de solucionar los conflictos y lograr acuerdos. | dice su importancia, su relevancia y sobre todo cuales componentes la integran |  | originalidad y fluidez de opciones. | la creatividad en mediación.<br>4. Evaluar la relevancia de la creatividad del mediador como habilidad.<br>5. Encontrar la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes, en la mediación. | (De Bono E. , El pensamiento lateral práctico, 2008)<br><br>3.Teoría de la mediación (Gorjón Gómez F. J., La ciencia de la mediación, 2015).<br><br>4.Teoría de los intangibles (Gorjón G. F., 2017). | originalidad y la fluidez de opciones. | VI4: Fluidez de opciones |  | Cuantitativo: Encuesta escala Likert a mediadores certificados penales, civiles y familiares tanto públicos como privados. |
|---|--|--|-------------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|--|

Fuente: creación propia.

## CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN E INTANGIBLES

El presente capítulo plantea las principales consideraciones sobre la mediación como método de solución de conflictos y herramienta de paz. Consecuentemente, se abordan los conocimientos de los intangibles en mediación con la finalidad de delimitar el entorno en el que se realizará la presente investigación.

Comenzaremos reflexionando de manera introductoria sobre los antecedentes de la mediación en nuestro país para poder dar un argumento sólido al tema tratado, posterior a esto realizaremos un profundo análisis sobre las principales acepciones y conceptos que maneja la ciencia de la mediación. A continuación, definiremos características de la mediación que nos permitan sustentar su cientificidad y sus valores intangibles. En el siguiente apartado desarrollaremos las fases de la mediación, posterior a esto, describiremos los modelos de mediación que utilizamos para la presente tesis.

Se trabajará sobre el mediador desde la ley y algunos autores que lo definen, así como también sus características y el perfil requerido. Después revisaremos el uso de la mediación como herramienta de

paz pertinente ante tantos conflictos que se viven actualmente. Nuestro siguiente apartado revisa los antecedentes de los intangibles de la mediación, para continuar con una forma más detallada de cada uno de estos intangibles.

Damos certeza de esta tesis al reflexionar sobre la escuela del pensamiento de los intangibles de mediación y cerramos el presente capítulo con el intangible de la creatividad que es el tema central de esta tesis.

## 2.1 ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN COMO MSC EN MÉXICO

A lo largo de la historia de la humanidad se ha observado como una constante la presencia del conflicto. Por ello el ser humano ha trabajado en crear una serie de estrategias, organismos colectivos o figuras de autoridad que convivan con un ordenamiento jurídico planteándose como una opción complementaria al mismo. Damos cuenta como en las distintas culturas existe un miembro de la comunidad asociada con una figura que interviene en situaciones de conflicto buscando la paz mediante la resolución de éste.

En México la mediación surge a partir de una necesidad de los tribunales, puesto que había una saturación de asuntos, una gran carga de trabajo por lo que no podían dar solución a todos y el tribunal Superior de justicia no podía seguir creciendo puesto que los recursos eran insuficientes. Naciendo de ello la mediación como medio auxiliar a los tribunales como mecanismo heterocompositivo, alternativo de la solución de controversias (Azar Mansur, 2003).

Fue en 1977 cuando la mediación cobró importancia en México, el 14 de agosto se publicó la nueva Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo inaugurándose el Centro de Asistencia Jurídica de Quintana Roo, perteneciente al poder judicial local en donde se dirimían conflictos entre ciudadanos mediante procedimientos alternos a los juicios entre ellos la mediación (Hernández Aguirre & Mendivil Torres, 2015).

En enero del 2001, el estado de Baja California Sur abrió un centro dependiente del poder judicial local ofreciendo los servicios MASC. Posterior a ello entre el 2001 y el 2008 se extendió el uso de la justicia alternativa en particular de la mediación en diversos estados de México entre ellos Nuevo León.

En el 2008 se convirtió en una obligación constitucional federal el que todos los estados del país brindaran mecanismos de justicia alternativa, entre ellos la mediación. El 18 de junio se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma hecha al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciendo que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917). A partir de ahí cada estado desarrolló la medición a su manera puesto que las leyes son locales, permitiendo que se desarrolle la mediación en diversos ámbitos como el escolar, comunitario e indígena.

Hoy en día la mediación no se limita solamente a la sede judicial, sino que paulatinamente se ha adentrado en distintos escenarios y sedes de la vida nacional, puesto que la participación ciudadana mediante distintos programas ha tomado mayor fuerza (Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016).

La mediación se considera instrumentalista y tiene por vocación enseñar las técnicas para su operación. Los abogados iniciaron con esta práctica, sin embargo actualmente no se limita a la vía penal, día a día está permeando a todas las áreas del conocimiento buscando difundir sus beneficios a otras profesiones proclives a la solución del conflicto como son la psicología, trabajo social, negocios, administración, comercio internacional, medicina e ingenierías. Así mismo la mediación se ha integrado a los planes de estudio universitarios, a las políticas públicas a través del gobierno brindando servicios a nivel municipal y estatal y se ha expandido al sector privado (Gorjón Gómez F. J., 2017).

## 2.2 ACEPCIONES DE MEDIACIÓN

La mediación es considerada una ciencia (Gorjón Gómez F. J., 2015), es un instrumento que imparte justicia, es un método de solución de conflictos y una herramienta de paz. Es vista como una manera distinta de gestionar un conflicto sin la intervención de los órganos jurisdiccionales. Es a través del campo de impartición de justicia, que busca prevenir y/o solucionar conflictos. Por ello cuenta con sus propios principios y utiliza técnicas multidisciplinarias.

Diversos autores establecen conceptos respecto a la mediación, los cuales varían de acuerdo con el modelo mediante el cual se les contempla o el autor, país y normativa o bien la escuela que la define (Gorjón Gómez & Sánchez García, Vademécum de mediación y arbitraje, 2016). Por su parte (Gorjón Gómez F. J., 2015) la definen como *“método que se basa en una serie de pasos o secuencias lógicas de acción en un plano no operacional, y en la aplicación racional de técnicas que pretenden resolver un conflicto y que se adaptan según él, diseñadas para que las partes se comuniquen y resuelvan su problema”*.

También la precisan como *“un proceso cuyo objetivo es la resolución de controversias, mediante el auxilio profesional de un tercero neutral que ayuda a quienes enfrentan un conflicto, a buscar y crear soluciones de beneficio mutuo”* (Urquidi, 1999).

Según Highton (2004), señala que la mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral le ayuda a las partes a encontrar de manera conjunta un punto de armonía en el conflicto, los induce a identificar los puntos controvertidos, acomodando sus intereses con los de su contraria, buscando maneras de converger que posibiliten remontar sus diferencias que les permita tener una visión compartida del arreglo del conflicto.

De igual forma es conceptualizada como un procedimiento pacífico y voluntario, llevado a cabo mediante el diálogo, con el objetivo de que los mediados tengan la oportunidad de expresar sentimientos, necesidades y emociones, acompañados por un mediador quien guía el diálogo y auxilia a las partes para que éstas propongan alternativas de solución, permitiéndoles decidir de manera voluntaria la medida pertinente para ellos, llevándolos a cumplir los acuerdos (Gorjón Gómez G. , 2016).

En el mismo sentido la (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal del 2014, Capítulo 2, artículo 21) declara que *“es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución de controversias, con el fin de alcanzar la solución de ésta”*. Continúa diciendo *“El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes”*.

Por su parte la (Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León) expone que la mediación es un mecanismo alternativo voluntario a través del cual un

facilitador denominado conciliador, interviene facilitando la comunicación entre los participantes en la controversia y proponiendo recomendaciones o sugerencias que les ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, de manera parcial o total.

Con lo anterior damos cuenta como la mediación busca darle lugar a la libertad que tienen las personas de querer resolver el problema por voluntad propia mediante este medio. La mediación se lleva a cabo durante un trámite judicial o un proceso jurídico de otra orden. Cabe mencionar que una de las intenciones de gestionar el conflicto haciendo uso de la mediación es para hacerlo de manera más rápida, menos costosa y dolorosa que mediante un procedimiento jurídico tradicional (Gorjón F. S., 2015).

### 2.3 CARACTERÍSTICAS DE MEDIACIÓN

Gorjón & Sáenz (2009), destacan las 7 características principales de la mediación con la finalidad de resaltar sus bondades.

1. Confidencialidad, explica que no se puede divulgar ninguna información ni utilizar en ningún otro proceso la información efectuada durante la mediación, ni generará consecuencias económico-sociales.
2. Voluntariedad, es considerada como la característica principal de los medios alternos de solución de conflictos en especial la mediación puesto que por su naturaleza no se considera vinculante. Es expresada en el contrato suscrito por las partes.
3. Flexibilidad, las partes se someten a reglas las cuales se aplican con libertad y pueden ser modificadas si así lo autorizan las partes.
4. Cooperatividad y creatividad, se requiere crear un ambiente de cooperación, así como usar el intelecto e imaginación para que las partes sean creativas para propiciar la fluidez de opciones a fin de solucionar el conflicto.
5. Rapidez y economía, posibilita una confrontación directa con el proceso judicial y tener costos inferiores.

6. Neutralidad, no se debe tomar partido por ninguna de las partes. Conservarla permite la comunicación entre las partes para que puedan arribar a los verdaderos intereses, logrando un acuerdo a la medida de los involucrados.
7. Autocomposición, se refiere a la terminación del conflicto por voluntad de las partes.

## 2.4 FASES DE MEDIACIÓN

De forma general (Gorjón F. S., 2015) expone las fases del proceso de mediación perfilados a la solución del conflicto:

- Fase de conocimiento, conocida como la sesión informativa, se les informa a las partes los aspectos generales de la mediación, las partes se identifican entre sí, se identifican los temas a tratar, se elabora una agenda de trabajo, se aclaran dudas.
- Fase de comunicación, las partes entablan una comunicación activa generando opciones, alternativas e ideas.
- Fase de formalización de acuerdo, el mediador documenta el acuerdo para que lo firmen los mediados.

## 2.5 MODELOS DE MEDIACIÓN

Para abordar la mediación como proceso de solución de conflictos, el mediador se rige por tres modelos de intervención básicos. Cada modelo plantea sus objetivos particulares, su estructura y estrategias para guiar la actuación del mediador. Se mencionarán los tres modelos principales.

El Modelo Tradicional de Harvard: Creado por Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton, trabaja la mediación a manera de negociación asistida por un tercero. El conflicto es entendido como un impedimento para la solución de intereses o necesidades. Se enfoca en el interés de cada una de las partes, por lo que en el momento en el que los intereses o las necesidades de las partes son incompatibles, es cuando surge un conflicto. Se busca diferenciar a las personas del problema.

La manera de satisfacer a ambas partes se da a través del tratamiento del conflicto. Creando opciones para beneficio mutuo. Este modelo está encaminado a alcanzar la satisfacción de los intereses de las partes mediante el establecimiento de un acuerdo. Los mediadores son los competentes en derecho quienes conocen el sistema judicial, son quienes dirigen la interacción y discusión entre las partes buscando alcanzar un acuerdo (Quiroz Colossio, 2015).

El Modelo Transformativo: Creado por Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger, busca ser diferenciado del modelo Harvard al denominarse historia de la transformación a diferencia del modelo anterior al cual denominan historia de la satisfacción. El objetivo de la mediación está encaminado a desarrollar el potencial de cambio de las partes al hallar sus habilidades personales en el transcurso del procedimiento de mediación. Promueve el desarrollo moral enfocándose en la mejora o transformación de las relaciones humanas. Este procedimiento se centra en trabajar el reconocimiento y la revalorización de cada una de las partes. (Gimenéz, 2016).

El Modelo Circular- Narrativo: es creado por Sara Cobb quien centra su trabajo en narraciones de las personas durante el procedimiento de mediación. Su finalidad es arribar a un acuerdo mediante la interacción y comunicación entre las partes. Para esto se busca desarrollar la historia conflictiva con la que llegan buscando una mediación, con la intención de analizar esta historia y tratar de entender cómo es que están entendiendo los hechos, las actitudes de cada uno, las relaciones entre ellos, entre otras.

Para poder cambiar la relación confrontativa es importante modificar la narrativa con la que las partes acuden a la mediación, permitiéndole a los involucrados producir una historia distinta que propicie el cambio. El trabajo del mediador es introducir caos en un primer momento para luego acomodar las posiciones mediante la oportunidad de que las partes hablen de manera distinta a como lo han venido haciendo con la intención de que se generen cambios, los cuales permitan arribar al acuerdo (Gorjón F. S., 2015).

Estos modelos pueden ser también analizados como se trabaja en el manual de mediación de Gorjón y Chávez en su capítulo 5 titulado principales modelos de mediación y métodos alternos (Rodríguez Rodríguez , 2018), donde su autora puntualiza las principales características de los 3 modelos de mediación antes mencionados.

## 2.6 MEDIADOR

Gorjón & Sánchez (2016), explican que existe una gran variedad de definiciones respecto al mediador las cuales pueden variar de acuerdo con el tipo y modelo de mediación, dependiendo del autor, el país, la escuela que lo define, la normativa o bien el entorno del conflicto ya sea público o privado. Los autores presentan un concepto simple y concreto, consideran que “el mediador es un tercero que facilita a las partes en conflicto a ponerse de acuerdo y solucionar sus conflictos”, así mismo, plantean los cuatro fundamentos legales que lo sostienen:

- Artículo 2.XII, 18, 20, 40, 41 y 47 de la Ley de Justicia Alternativa del tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal (TMX 258019).
- Artículo 2.IX de la Ley de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León (TMX 295622).
- Artículo 3.V de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal (TMX 844369).
- Artículo 60 y 65 del Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa del tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TMX263129).

Márquez (2013), define al mediador como un profesional especializado en la resolución de conflictos puesto que cuenta con formación en el ámbito y el dominio de técnicas específicas de resolución de conflictos.

Así mismo, Steele (2015), considera que un mediador debe ser transparente y objetivo en la mediación, conservando una posición equilibrada ante la postura de ambas partes, buscando aclarar los aspectos imprecisos con la intención de comprender de manera pertinente el conflicto y que ambas partes estén de acuerdo para lograr una solución al mismo, tomando en cuenta los datos brindados por los mediados.

Como lo afirma Pastor e Iglesias (2011), un mediador requiere de una formación previa basada en técnicas, habilidades y procesos de mediación, así como también, una sólida formación en lo teórico –



práctico, lo cual le permitirá transformarse en un profesional que cuente con lo necesario para ser eficaz y eficiente en su labor.

En ese tenor consideramos que el mediador es el profesional que ha recibido capacitación previa y específica en esta área. Tiene una función de facilitador, es decir, no es el quien decide o impone la solución, sino que ayuda a las partes a comunicarse para gestionar su conflicto. El mediador en el procedimiento de mediación promueve el diálogo abierto entre las partes, escucha atentamente la discusión centrada en los intereses, las preocupaciones y los problemas de los mediados con la intención de buscar soluciones creativas para arribar a un acuerdo mutuo. Igualmente, el mediador lleva a cabo sus funciones profesionales basado en su experiencia, práctica, conocimientos, entrenamiento, inteligencia, técnicas, habilidades y cualidades con las que cuenta.

Así mismo, tiene una participación de oyente activo, buscando generar ideas entre las partes con la intención de arribar a un acuerdo. Para esto, el mediador implementará estrategias y técnicas que le permitan la modificación de actitudes entre las partes. El rol del mediador está encaminado a facilitar que las personas arriben a un acuerdo en donde los términos sean satisfactorios para cada una de las partes.

(Dupuis, 1997) en (Gorjón Gómez & López Sáenz, 2009), plantean dos características básicas que debe tener el mediador:

- Imparcialidad, se refiere a que el mediador no debe externar opiniones tendenciosas o inclinarse por alguna de los mediados, es decir, no debe inclinarse a favor de ninguna de las partes.
- Neutralidad, hace referencia al comportamiento y a la relación entre el mediador y las partes. El mediador debe poder diferenciar sus opiniones del de las partes, así mismo, acompañar a las partes a formular sus ideas y tomar sus decisiones. No debe dejarse contaminar en el conflicto.

Por su parte (Steele Garza, 2015), agrega a lo anterior algunas características que debe reunir el perfil de un mediador:

- Dar confianza y seguridad a los mediados;
- Fungir como puente de comunicación;
- Ser buen observador;

- En caso de crisis poder reconducir las situaciones a términos objetivos;
- Capacidad para sintetizar los argumentos brindados por las partes;
- Convicción para que las partes arriben al acuerdo;
- Tener imaginación, creatividad y poder improvisar;
- Escuchar activamente;
- Ser paciente y tolerante;
- Contar con sentido del humor.

## 2.7 EL USO DE MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PAZ Y SU RELACIÓN CON LA CREATIVIDAD

El concepto de paz ha evolucionado a lo largo de la historia. En el occidente los griegos consideraban la paz como la ausencia de la guerra o el estado de armonía. Posterior a ello los romanos consideraron la paz como la ausencia de violencia. Por otro lado, en el oriente, la idea de paz era distinta por razones culturales y políticas. Las culturas y religiones orientales consideran que se llega a la paz a través de la tranquilidad y equilibrio interno de las personas y de estas con su entorno.

Gorjón y Sánchez (2016), mencionan que “la paz es un espacio de tiempo de tranquilidad, es un estadio de calma, es un estatus de serenidad, en donde las personas se desarrollan plenamente, en el cual las personas viven o trabajan en plenitud, debido a sus propios intereses y estilo de vida.”

Mencionaremos algunos personajes importantes en la cultura de paz y sus principales aportaciones:

Rigoberta Menchú, líder Indígena Guatemalteca, premio Nobel de la Paz, considera que la paz es hija de convivencia, de la educación y el diálogo. Plantea que la Paz debe ser la construcción de un proceso de armonía social, económico, jurídico y político en el que la sociedad se sienta incluida, respetada y reconocida (López I Palomar, 2015). La mediación juega un papel pertinente en esto, puesto que se da en un ambiente de respeto, se fomenta que sean las partes involucradas quienes mediante el diálogo sean ellos quienes puedan crear una solución al conflicto teniendo como efecto un estado de paz.

Johan Galtung siendo un sociólogo y matemático pacifista noruego, fundador de los estudios de Paz, plantea que, tras la violencia directa, se busca una reconstrucción para reparar los daños causados; tras

la violencia cultural, se busca una reconciliación de las partes en conflicto y tras la violencia estructural, se persigue una resolución de las desigualdades, de las contradicciones que promovieron la violencia directa (Concha, 2009). La mediación es un medio para alcanzar la paz, puesto que en ella se trabaja para arribar a la resolución del conflicto, las partes pueden acordar la reparación del daño, teniendo en ocasiones un efecto de reconciliación entre las partes.

John Paul Lederach norteamericano, negociador de conflictos y escritor, busca crear nuevos caminos para la construcción de la paz. Plantea que, en la construcción de paz, cuando pensamos en la estrategia, deberíamos pensar sobre lo que da la vida y lo que mantiene vivas las cosas. En términos más sencillos, ser estratégico exige que creemos algo más allá de lo existente a partir de lo que está disponible, pero tiene potencial exponencial. En referencia al cambio social, significa que tenemos que desarrollar una capacidad para reconocer y construir el locus del potencial para el cambio (Lederach J. , 2015). En mediación, el mediador acompaña a las partes a encontrar nuevos caminos para la solución del conflicto, le ayuda a las partes para que den cuenta que hay posibilidades y que juntos pueden crear opciones para solucionarlo.

Dr. Oscar Arias Sánchez, Ex presidente de Costa Rica y Premio Nobel de la Paz de 1987, considera que la paz no es el fruto del esfuerzo de una persona, de un grupo o siquiera de una generación. La paz es un bien colectivo. O se mantiene por el esfuerzo de todos, o se debilita por la indiferencia de todos (Arias Sánchez, 2012). Esto se puede robustecer mediante el uso de la mediación, sabemos que ésta no se limita solamente a la sede judicial por lo que fomenta la participación ciudadana y con esto se puede pensar en la paz como bien colectivo.

Dr. Vicenç Fisas Armengol, director de la Escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona y titular de la Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos, plantea que la paz es algo más que la ausencia de guerra, y no se logra a través de la guerra, al contrario, tiene que ver con la superación o reducción de todo tipo de violencias, física, estructural, psicológica o ecológica, y con nuestra capacidad y habilidad de transformar los conflictos, para que en vez de tener una expresión violenta y destructiva, las situaciones de conflicto puedan ser oportunidades creativas, de encuentro, de comunicación, cambio, adaptación e intercambio (Rendón Merino, 2000). La mediación busca acompañar a las partes a que mediante la comunicación y trabajo en conjunto puedan crear nuevas

formas de solucionar el conflicto y arriben a un acuerdo buscando con ello un ambiente de paz entre los intervinientes.

Dr. Paris Alejandro Cabello mexicano profesor investigador del núcleo básico de nuestro programa doctoral PNPC, plantea considerar la mediación como una política social y que la misma sea implementada como tal, con ello se estaría beneficiando a una gran parte de las sociedades modernas, que demandan procedimientos eficaces que gestionen los conflictos de manera positiva, para devolver el rol activo a las partes en conflicto, y así cumplir con el paradigma jurídico del siglo XXI, que busca que sean las propias personas las que puedan resolver sus conflictos. La paz se ha identificado como la condición óptima de todos los seres humanos y se ha convertido en un objetivo que se pretende alcanzar (Cabello, Carmona, Gorjón Gómez, Sáenz, & Vázquez, 2016).

Partiendo de nuestra tesis, reflexionamos en ocho acciones de paz, la relación que hay entre la cultura de paz, la mediación y la creatividad:

1. Qué solución se le da de forma creativa a la crisis., va a depender de que tan creativo sea el mediador. La propuesta de nuestra tesis es reconocer la creatividad como elemento intangible de éxito en la mediación.
2. La transformación pone como énfasis el cambio, no exclusivamente una solución puntual y pasajera de la situación; no se puede resolver un problema sin cambiar nada. Lo que buscamos con la transformación es resolver el problema y cambiar lo que lo genera. Por lo tanto, para poder cambiar algo se requiere de ver las cosas desde un punto de vista distinto, este es un elemento de la creatividad. Entendiendo por esto que es importante que un mediador pueda ser creativo para que logre ver las cosas desde un punto de vista diferente, y pueda proponer distintas ideas para solucionar un conflicto. Generando con esto paz, tomando en cuenta que la paz es la construcción de un proceso en armonía.
3. Lederach dice: "Me dicen que puedo ser idealista, pero la paz es la cosa más importante que nosotros, como comunidad humana, tenemos que ser capaces de crear." Con nuestra tesis apoyamos esto, puesto que para crear es necesarios ser creativo.
4. Si la Paz positiva es la cooperación, el fomento activo de la igualdad, se trata de una actitud activa para el fomento de la buena convivencia. Por lo tanto, para llegar a una buena convivencia se tiene

que llegar a un acuerdo, para llegar a un acuerdo se propusieron distintas opciones generadas por la creatividad. En este sentido, nuestra tesis favorece la paz.

5. Se pueden encontrar caminos para la Paz mediante la creatividad de las personas implicadas.
6. Ningún desafío al que tenemos que hacer frente se sitúa más allá de la capacidad creadora que es inherente de la especie humana. La capacidad creadora surge de la creatividad del ser humano, y esto está ligado con nuestra tesis por lo cual vemos como nuevamente el presente tema de investigación apoya a la paz.
7. Cada persona es única y es capaz de crear, capaz de inventar su futuro. Crear e inventar con creatividad.
8. La mediación como una estrategia de la cultura de la paz.

De las reflexiones e investigaciones planteadas por Cabello (2012), la mediación se erige como una vía eficaz para la consecución y fortalecimiento de una cultura de paz, porque auxilia a fundar un entorno pacífico, ayuda a transformar los conflictos en ideas, fomenta el diálogo, la empatía, la solidaridad, la no-violencia, la comprensión, la integración, la creatividad, la participación y el consenso, elementos de carácter *sine qua non* de la Paz. La mediación es una estrategia de la cultura de la paz.

Gorjón (2017), considera que la mediación es un activo de paz desde la perspectiva de su intangibilidad, puesto que provocan bienestar a las personas y a la sociedad, es un medio para el desarrollo de la cultura de la no violencia, la prevención y la solución de conflictos.

## 2.8 ANTECEDENTES DE LOS INTANGIBLES EN MEDIACIÓN

Los intangibles en mediación surgen a partir del interés por difundir el conocimiento técnico científico a un conocimiento cotidiano. Es una estrategia de culturización de la implementación de los MSC buscando redimensionarlos y poder transmitir sus beneficios a la sociedad a través de su valor real, dando a conocer a las partes de manera simple y contundente su efecto positivo, es decir, que van a ganar en su quehacer diario y de qué manera beneficia a su *modus vivendi* y por ende su efecto positivo.

Por su parte Sáenz (2015), explica que no existía una cultura de implementación en la solución de conflictos puesto que existía un desconocimiento de su valor además que las estrategias de comunicación promoción y educación se centraban en conceptos técnicos dejando a un lado sus intangibles, los cuales, se pueden considerar como una nueva práctica de los MSC y por ende la mediación. Por ello, la autora plantea reorientar la mediación como una ciencia, con sus propios arquetipos.

Por lo cual Gorjón (2013), considera que se requiere que la comunidad científica e instrumentalista de los MSC desarrollen cambios estructurales, redimensionando sus principios y características, basándose en el valor intangible de los mismos, como estrategia de culturización subrayando el valor positivo de sus resultados, así como el impacto que tiene en la sociedad, buscando que los beneficios sean fácilmente entendidos.

Los intangibles en mediación están fundamentados en la literatura empresarial y sustentada en teorías administrativas, cuenta con elementos sustantivos y de composición como el ejercicio intelectual, el capital estructural, el capital humano y el capital relacional, los cuales se interrelacionan a lo largo del procedimiento de gestión del conflicto buscando lograr su transformación (Gorjón Gómez F. J., 2017).

Gorjón (2017), plantea que la mediación se sustenta en su capital intelectual puesto que además de tratarse de un valor económico también y sobre todo trata de un ejercicio de gestión del conocimiento, de un ejercicio intelectual, innovador y creativo trascendiendo las fronteras de lo tangible centrándose en los intereses de los involucrados en el conflicto para la solución efectiva del problema.

## 2.9 LOS INTANGIBLES EN MEDIACIÓN SUSTENTADOS EN EL CAPITAL INTELECTUAL

Los elementos instrumentales de la mediación son las habilidades, los conocimientos, los valores, los esquemas operativos diferenciados, las aptitudes de los mediadores y la relación con los usuarios, todos estos se sustentan en el capital intelectual al igual que los intangibles, que a su vez se integran por las áreas del capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

El concepto de capital intelectual se ha incluido en los últimos años en el ámbito académico y empresarial para determinar el conjunto de aportaciones no materiales entendidos en la era de la información como el principal activo de las empresas del tercer milenio (Brooking, 1997). Según Scarabino (2000), el capital intelectual se define como “el conjunto de recursos intangibles de la organización que tienen la capacidad de generar valor ya sea en el presente o en el futuro” incluyendo los activos intangibles de la normativa contable como las habilidades o capacidades de la empresa y de los empleados.

De Luna y Giovanni (2018), plantean que el capital humano está integrado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, que se encuentran en las personas, es decir, son el conjunto de habilidades, aprendizaje, conocimientos, formación, experiencias, inventiva, destrezas, talento y capacidades individuales para cumplir con diversas actividades que combinadas mejoran la eficiencia y productividad. Brooking (1997), agrega a lo anterior que el capital humano plantea la capacidad de resolver problemas a lo cual Gorjón (2017), relaciona esta competencia con el uso y gestión de los MSC. El autor plantea que se puede medir y definir el capital intelectual invertido en la gestión y transformación de los conflictos mediante los mediadores, explica que su educación esta respaldada por la certificación, sus capacidades profesionales están vinculadas con su formación respecto del conflicto que resuelve, la operatividad se obtiene de los conocimientos técnicos para gestionar el conflicto y un conjunto de competencias específicas como habilidad de gestión, sociales, pedagógicas, de coaching, escucha activa, parafraseo, investigación, empatía, control de crisis, elaboración de acuerdos, entre otras (Gorjón Gómez & Stelle, 2015).

El capital estructural según Scarabino (2000), está integrado por todos los recursos intangibles capaces de generar valor, que se encuentran en la propia institución, es decir, aquello que queda dentro de la misma, cuando los empleados se retiran. Por su parte, Brooking (1997), sostiene que “son el esqueleto y el adhesivo de la organización que fortalece y crea la relación estrecha y coherente entre individuos y sus procesos, sin una infraestructura sólida, los productos y servicios serán de baja calidad”. Ordoñez (2019), explica que el capital estructural cuenta con diversos componentes como la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano, es decir, la manera de funcionar. Dicha infraestructura está basada en el conocimiento, innovación, proyecto de mejoras de calidad, apoyo al cliente, procesos administrativos que sostienen la manera de trabajo de la institución.

Edvinsson y Malone (2000), agregan que existe una relación de doble vía entre el capital humano y el capital estructural, explican que el primero construye al segundo, sin embargo, entre mejor sea el capital estructural más eficiente será el capital humano de la empresa. A lo cual Gorjón (2017), asocia a la mediación, explicando que un mal reglamento, perjudica a los MSC y a sus usuarios.

Scarabino, Biancardi & Blando (2007), plantean que el capital relacional está integrado por los intangibles, capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la empresa, es decir, a la relación que se tiene con los clientes y proveedores incluyendo la prestación de servicios, la producción y los procesos generando en el cliente, lealtad, bienestar y satisfacción hacia la empresa. Gorjón (2017), plantea que en relación con los MSC se refiere a como resuelve sus problemas obteniendo un beneficio directo, obligándonos a adaptarnos a su entorno.

Gorjón (2017), vincula directamente a la mediación con el capital intelectual al explicar que el capital estructural brinda la estabilidad de su implementación ubicado en los reglamentos, normas y administradores. Plantea que el capital humano son los componentes profesionales y específicas de mediadores en pro de la solución del conflicto. Sostiene que el capital relacional generando el vínculo de la mediación con la sociedad, con los usuarios, brindando beneficios y condiciones de culturización mediante su percepción.

## 2.10 INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN

Los intangibles siempre tienen una connotación positiva y cuentan con un valor intrínseco en la mediación.

Son 43 intangibles de la mediación propuestos por Gorjón (2017), a continuación, se describen brevemente los rasgos distintivos de cada uno de ellos:

1. Activo de paz, mediante la paz positiva busca ser proactivo, produciendo bienestar al ser humano en sus relaciones sociales y espirituales y serenidad mental, busca promover el respeto y la



participación activa de la sociedad en relación a la solución de conflictos, promueve el perdón mediante la reducción del temor y el resentimiento social, promueve el arreglo pacífico de los conflictos mediante el respeto y cooperación, posibilita desarrollar aptitudes para el diálogo y desarrolla competencias para poder acceder a una vida justa mediante el conocimiento, la investigación, la docencia y la cooperación.

2. Armonía, desarrolla estabilidad y entendimiento entre los miembros de un grupo generando relaciones duraderas, favorece acciones conjuntas y equilibradas generando unidad entre las partes y los grupos, equilibra el poder entre las partes, suscita paz interior controlando la ira generando calma y autocontrol, produce un clima de confianza permitiendo igualdad entre las partes.
3. Asociatividad, genera sinergia de apoyo entre las partes perfilado al bien común, eficientiza la producción y potencializa habilidades y competencias como la complementariedad y el compromiso mutuo, aumenta la calidad del servicio, incrementa el poder de negociación, brinda pronta respuesta a las necesidades siendo más eficiente, genera empatía, mejora la gestión, la productividad y la competitividad.
4. Autonomía, al someterse por decisión propia al procedimiento, brindando libertad en función de que las partes deciden la solución del conflicto en función de sus propios intereses, pueden dar por terminado el procedimiento en el momento en que lo decidan si ambas partes están de acuerdo, garantiza la longevidad del acuerdo.
5. Bajo costo, los costos de una mediación privada son inferiores a un procedimiento judicial, acceso a la justicia en condiciones de igualdad, incrementa la posibilidad de solucionar el conflicto más rápido y de manera menos gravosa, de antemano se sabe el costo del procedimiento, se eliminan costos de representación, los servicios de centros públicos que administran procedimientos de métodos alternos son gratuitos, genera recapitalización.
6. Capital social, produce vínculos fuertes entre la sociedad, generando normativización con impacto social, origina reciprocidad creando niveles de equilibrio entre las personas, impulsa la confianza, facilita la vida en común, fortalece la identidad, origina solidaridad, generando puentes entre todos ellos, alienta a la sociedad a enfrentar sus conflictos de manera compartida y fomenta el entendimiento y la tolerancia.

7. Cláusula de estilo, asegura la participación de las partes en el procedimiento, el compromiso se expresa por escrito, se fija la competencia, el lugar y el idioma, permite fijar el derecho procesal determinar el derecho aplicable, se excluye al juez, personaliza la solución otorgando seguridad jurídica.
8. Competitividad, genera conocimiento posibilitando la innovación y mejora continua, estimula el aprendizaje y el desarrollo de habilidades, incrementa el desarrollo de las instituciones, provoca la calidad en los servicios y los optimiza, propicia adaptabilidad, se obtienen resultados positivos, genera prosperidad y diversifica sus servicios.
9. Confianza, confidencia, fiabilidad, credibilidad, integridad del procedimiento, validez del acuerdo, generación de lealtad, resultados sobre realidad tangible, responsabilidad de las partes, fiabilidad, mantenimiento de compromisos adquiridos, recuperación del *status quo* y la predisposición al arreglo.
10. Confidencialidad, Preserva la imagen de las partes proporcionando libertad, garantiza la protección legal de la información, genera reciprocidad, avala el acceso exclusivo protegiendo la información, es discreto el procedimiento, se puede determinar quien o quienes pueden acceder a cierta información, obligación legal para determinadas profesiones, es un secreto profesional, genera comunicación y apertura entre las partes, compromiso de reserva sobre determinadas situaciones, es el puente entre el mediador y las partes para lograr la solución del conflicto.
11. Creatividad, modifica paradigmas, mejora procesos y funciones durante el procedimiento y en los orígenes del conflicto, permite ordenar ideas resolviendo de manera original el conflicto, rompe con la resistencia al cambio al generar asombro y diálogo, genera adaptación y aceptación ante distintas posibilidades, activa a las partes mientras que enfoca y efficientiza al mediador, emplea variadas estrategias fomentando al proactividad de las partes, redefine el conflicto mejorando la situación en la que se encontraban al inicio, genera opciones y nuevas alternativas, no tiene límites más los que se pongan las partes.
12. Empoderamiento, genera equilibrio entre las partes reforzando la autoestima, brinda un ambiente de corresponsabilidad, el proceso es intencional, continuo y centrado en las partes, analiza y trabaja el conflicto de manera constructiva, promueve la participación mediante la reflexión crítica y el respeto mutuo, desarrollan la capacidad para controlar el conflicto en conjunto.

13. Especialización, conocen los componentes, las consecuencias y elementos generadores del conflicto, pueden orientar sus técnicas para la solución de éste, la mediación se centra en el conflicto generador de la controversia, los mediadores generan seguridad en las partes cuando saben que son expertos en el tema, las partes reciben un mejor servicio puesto que los mediadores están certificados y generan estrategias de contención y *ad hoc* de la situación.
14. Estabilidad, permite que el acuerdo sea permanente, duradero y de amplia firmeza, asegura que no cambie, se aminora la posibilidad de incumplimiento, reciben certeza por parte de las leyes y seguridad jurídica.
15. Felicidad, promueve un estado emocional de satisfacción, una percepción de bienestar subjetivo apoya la autoestima, la autorrealización, la resiliencia de las partes, afirma la autodeterminación, libera emociones negativas y alienta las positivas, genera equilibrio y satisfacción derivado del acuerdo, contribuye a la realización personal, al aumento de bienestar mejorando la calidad de vida.
16. Fidelización, genera prescriptores, permanencia, crecimiento, continuidad en el tiempo, relaciones a largo plazo, lealtad, tiene efecto de atracción entre las personas, aumenta la confianza y compromiso entre las partes y fortalece relaciones interpersonales y sociales.
17. Flexibilidad, el procedimiento no es rígido adaptándose a las necesidades de las partes, minimiza la incertidumbre, genera opciones y posibilita la elección.
18. Garantía, es de fácil acceso, brinda certeza de resultado, facilita el cumplimiento del acuerdo, se genera confianza al asegurarle a las partes el logro de sus objetivos y cumplimiento de sus intereses.
19. Independencia, rompe con la subordinación, no existen imposiciones, genera adaptabilidad de los procesos a las circunstancias del caso, las partes están seguras de que el mediador no está influenciado por ninguna de ellas, es ajeno al conflicto y a sus intereses.
20. Innovación, transforma los modelos de solución de conflictos en modelos de gestión, acepta e individualiza nuevas ideas, genera opciones, se adapta a circunstancias y cambios durante el procedimiento, maximiza la utilización de recursos, introduce novedades, potencializa el desarrollo de las partes, genera liderazgo.
21. Internacionalización, garantiza un trato procesal igualitario mediante la homologación de procedimientos, estrategia de crecimiento y expansión, rompe con la diversificación geográfica y

homologa prácticas, normas internacionales establecidas en convenciones y tratados internacionales, consideración de usos y costumbres de la *lex mercatoria*, *ius mercatorum* y del *communi consensus*, reconocimiento internacional de acuerdos, revisión de procedimientos polisémicos y la consideración del orden público internacional.

22. Liderazgo, libera el potencial, otorga poder, genera plenitud, realización personal, durabilidad del acuerdo, confianza entre las partes, capacidad para guiar y dirigir, influencia positiva y social distinguiéndose de los demás.
23. Mejora continua, es un proceso de aprendizaje y adaptación, reinventa la relación haciendo más eficiente y generando confianza entre las partes, requiere de creatividad y flexibilidad, genera que las partes sean mejores y exista apertura entre ellas.
24. Modernidad, actualización constante, cambio de actitud de adaptación, movimiento y emancipación social, proceso crítico de aprendizaje, madurez social al abordar de manera diversa los problemas.
25. Monopolización del procedimiento por las partes, esfuerzo conyugal de sinergia, sin la influencia de un tercero, las partes controlan el procedimiento, facilita la comunicación y el entendimiento, reduce confusiones terminológicas, es una decisión estratégica.
26. Motivación, promueve ideas y metas, produce intenciones positivas, apareja acciones proactivas, disposición positiva, satisfacción, reconstrucción del ánimo, estímulo reflejado en la capacidad del esfuerzo, interpretación y valoración de resultados, produce reacciones efectivo-emocionales, competencia y valoración personal y autorregulación.
27. Neutralidad, la solución se ajusta a los intereses de las partes y potencializa la toma de decisiones asertivamente, interacción de confianza de las partes con el mediador.
28. No trae consecuencias económicas sociales, no traerá mayores problemas y mejora relaciones futuras, no afecta la imagen de los mediados y revierte la imagen en positivo, te convierte en una persona confiable generando beneficio mutuo y consensado, amplía el campo de trabajo relacionado a la solución del conflicto.
29. Objetividad, se toman en cuenta los hechos del conflicto valorándolo en su justa dimensión, brinda certeza a las partes y destaca sus intereses, brinda fundamentos sólidos a la solución, genera nuevas concepciones sobre el conflicto, toma decisiones sin emociones, evita subjetividad.

30. Perdón, humaniza, genera serenidad, autoconocimiento y desarrollo personal, mejora cualquier tipo de relación, la calidad de vida motiva la compasión, despega la culpa y permite la reconciliación del rencor, expiación y sublimación del conflicto.
31. Prestigio, proceso de legitimación, se fundamenta en la voluntad de las partes, permite el posicionamiento, reconocimiento e influencia social, la proyección institucional, consolida la imagen del mediador, da resultados positivos y justifica costos.
32. Prevención del conflicto, disminuye la preocupación y aumenta el interés por mantener la relación entre las partes, disminuye la escala del conflicto, genera credibilidad, estabilidad relacional y emocional mejorando la relación entre las partes fortaleciendo la alianza entre ellas permitiendo que se cumplan las obligaciones de manera oportuna.
33. Productividad, aumenta la rentabilidad, potencia habilidades y capacidades diferentes, optimiza la aportación de recursos humanos y materiales, preserva el *status*, factor de optimización y rendimiento, medida de rendimiento a la relación entre lo obtenido y lo ingresado, resuelve conflictos en menor tiempo y a bajo costo, influye en la capacidad de reacción e impacto económico.
34. Rapidez, el procedimiento se abrevia y simplifica garantizando la menor duración posible, siendo ágil con disminución de costos y trámites innecesarios, favorece la resiliencia, previene la revictimización y el acuerdo se cumple de manera espontánea.
35. Reasociación, evita la recaída en los conflictos fortaleciendo los vínculos, reestableciendo relaciones y equilibrio, elimina barreras de comunicación optimizándola y asegura respeto.
36. Reparación del daño, genera obligación de dar mediante la responsabilidad, se reconocen derechos y obligaciones, se determinan expectativas reales en relación con la reparación, se busca la restitución de las cosas, se previene el rompimiento de lazos afectivos o la convivencia, se promueve una sanación emocional entre las partes, se caracteriza el sentido moral evitando resentimiento entre las partes.
37. Reputación corporativa, dimensión axiológica de sus valores, filosofía de vida y operacional, comportamiento corporativo comprometido, estrategia corporativa y política de gestión, actividades corporativas estables, proactividad a la gestión reputacional, identidad, integridad, recomendaciones de los clientes, eficiencia y calidad, aceptabilidad, institución innovadora, ventaja competitiva, responsabilidad social.

38. Satisfacción, genera un estado de bienestar, personal, social y subjetivo generando optimismo, armonía y efectos positivos emocionales, asegurando el futuro de la relación elevando el desempeño de las partes y la reconstrucción de sus intereses.
39. Seguridad jurídica, protege derechos, genera certidumbre sobre el cumplimiento del acuerdo y certeza a las partes, se propicia equidad y confianza entre las partes, se fomenta la cultura de legalidad suscitándose en un marco de tranquilidad la toma de decisiones.
40. Simplicidad, evita la complejidad, hay sencillez y practicidad en el procedimiento, promueve las ideas y soluciones mediante fórmulas de auto composición, cuenta con actos y peticiones concisas, se genera homogeneidad, se genera un ambiente de armonía y empatía entre las partes.
41. Sinergia, tiene un efecto duplicador, marca tendencia, focaliza resultados, evita la fragmentación, alinea intereses, genera transformación y cultura, elimina barreras ideológicas.
42. Transparencia, procedimiento abierto proporcionando accesibilidad a las partes, genera confianza rápidamente se aplica el principio de inmediatez, se construyen relaciones sólidas.
43. Universalidad, su solución se da en todo tipo de conflicto funcionando en todos los estadios sociales en ámbitos públicos y privados, sus técnicas se adaptan a los entornos y necesidades, legitima el procedimiento y la solución.

Es importante conocer los 43 intangibles de la mediación para poder ver su estructura, su proceso, los beneficios que se dice que alcanza, así como ya lo hemos mencionado su certeza y veracidad científica. El poderlos definir le da lugar al intangible de la creatividad porque lo delimita y lo define. Podemos recordar que de estos 43 intangibles, desde la escuela del pensamiento ya se han comprobado científicamente dos de ellos, que son el perdón y el de la felicidad y se están gestando otros tres intangibles, que son el de creatividad, que es el de la presente tesis, el de la paz y el de la confianza. Por lo cual es importante mencionar el resto de los 38 intangibles, para sentar precedente, porque es probable que otros especialistas los puedan investigar y puedan utilizar a manera de apoyo las cinco tesis de los intangibles ya trabajados. También es pertinente saber que todos los intangibles están relacionados unos con otros, si bien fue de nuestro interés investigar el intangible de la creatividad, no podemos negar la relación estrecha con los otros 42.

## 2.11 COMPROBACIÓN DESDE LA ESCUELA DE PENSAMIENTO DE LOS INTANGIBLES DE LA MEDAICIÓN

Desde la escuela de pensamiento, en donde hombres y mujeres pioneros, así como precursores de los métodos alternos de solución de conflictos en nuestro país, hasta los nuevos y entusiastas alumnos del programa de doctorado PNPC de Métodos de la Universidad Autónoma de Nuevo León se han ido trabajando y se siguen trabajando investigaciones, proyectos de tesis para comprobar cada uno de los 43 intangibles que existen, de acuerdo con el Dr. Francisco J. Gómez su autor. Se han comprobado hasta la presente tesis el intangible del perdón y el de la felicidad.

El intangible del perdón se trabajó en mayo del 2017, la ahora Dra. Leonor Ramos trabajó dentro de su proyecto de tesis el intangible del Perdón, que tituló Elementos del perdón en la mediación familiar, la doctora nos recuerda las reflexiones que el Dr. Gorjón Gómez hacía en el 2013, cuando señalaba que los MSC tienen un rol importante para la solución de los conflictos y que además de llevar paz social, subsanaban el tejido social y en algunos casos se lograba el perdón (Ramos, 2020), para la autora el perdón es fuente de muchos beneficios como la paz, los valores, las creencias y los principios.

Dentro de su objetivo general mencionó elementos del intangible del perdón en el proceso de mediación, como la memoria natural, la voluntariedad de otorgar el perdón, la reconciliación con la realidad, la expiación del conflicto, sublimación del conflicto y el júbilo.

Uno de sus objetivos específicos fue el de probar los elementos del perdón cuando se desarrollan dentro del proceso de la mediación. Utilizando un método mixto, uno de interpretación fenomenológica y un focus group. Su hipótesis fue comprobar los elementos del perdón en la mediación, los cuales ya mencionamos. En su capítulo 4 en particular en el subtema 4.1 nos señala la presencia del perdón como intangible, siendo que el perdón es intangible para la víctima y para el ofensor, retoma a Gorjón y a Sáenz que definen los intangibles como una actitud de vida, y de desarrollo que tienden a significar el conocimiento, dentro de la aceleración de los procesos, provocando evolución en una sociedad (Ramos, 2020), nos dice que son un valor con características que se distinguen, que generan transformación como cuando la víctima otorga el perdón a su ofensor, incluso enumera una lista de los propios intangibles del perdón. Finalizando al comprobarse su hipótesis de investigación.

El intangible de la felicidad fue comprobado por la Dra. María del Rosario Muñoz Fernández, en su tesis doctoral. El intangible de la Paz se está investigando por la doctoranda María Elizabeth Rodríguez Rodríguez, dicha investigación de tesis se encuentra en proceso de construcción, por lo cual aún no contamos con datos concluyentes de dicho intangible. Retomando el intangible del bienestar que produce felicidad, genera armonía, emociones positivas, alienta el libre albedrío, personaliza las decisiones de vida, depende de nuestros intereses, nos otorga satisfacción plena, como el perdón, genera sinergia de convivencia positiva y concertación comunitaria, esto estudiado e investigado por el Dr. Gorjón (2020).

Otro de los intangibles que se está trabajando es la Confianza a cargo de la doctoranda Jazmín Flores Montes, dicha investigación está en proceso de desarrollo, por lo cual aún no contamos con datos concluyentes de dicho intangible.

## 2.12 EL INTANGIBLE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

Este intangible representa un tema poco explorado científicamente en el campo de la mediación, siendo de nuestro interés expresar los beneficios que se obtienen con los procesos de mediación, así como teorizarlos, sistematizarlos y medirlos. Contribuyendo a la construcción de la ciencia de la mediación.

La creatividad como intangible de la mediación atrae nuestra atención ya que ha sido poco estudiado e investigado a profundidad por otros científicos. Se ha planteado la existencia de la creatividad en la mediación como intangible, análisis hecho por el Dr. Gorjón en su libro Mediación, su valor intangible y efectos operativos. El autor nos dice que para encontrar soluciones en el proceso de mediación se requiere de opciones las cuales surgen de la creatividad de las personas involucradas en el problema (Gorjón Gómez F. , 2017).

Todos los Intangibles en la mediación son elementos novedosos dentro de esta nueva ciencia, la creatividad es por lo tanto un elemento que se vuelve imprescindible estudiar, realizar clasificaciones y encontrar tipologías si las hubiera.



Si bien el investigar la creatividad como Intangible de la mediación no es propiamente una teoría por sí sola, el analizarla desde un punto de vista científico permite la teorización de los intangibles para que algún día éste se vuelva paradigma.

De modo que analizar la creatividad como habilidad del mediador dentro del proceso de mediación en los MSC, permite que se generen nuevas formas de solución de conflictos, mejorando la pacificación de una forma más inmediata, generando alternativas ante el enfrentamiento de conflictos, así como despresurizar los sistemas de administración de justicia.

### CAPÍTULO 3. CREATIVIDAD INCURSIONANDO EN LA MEDIACIÓN

El ser humano cuenta con un potencial elevado y complejo denominado proceso creativo, el cual está compuesto por habilidades del pensamiento que integran procesos cognitivos necesarios para producir ideas y pensamientos nuevos para resolver problemas.

A lo largo de este capítulo se analiza como una persona creativa, entre ellos el mediador, se puede desarrollar en cualquier lugar, donde el ser humano esté presente, puesto que la creatividad aparece cuando las personas logran ver las cosas de manera diferente a lo tradicional, permitiendo que aparezca algo nuevo o distinto, esto contribuye desde la creatividad del mediador a transformar el conflicto. La creatividad es la acción de crear, partiendo de cosas pequeñas y habituales, hasta cosas grandes (Yentzen E. , 2003). Puntualizaremos en como el mediador requiere de la creatividad en su quehacer, por ejemplo, para poder lograr que las partes se reconozcan y legitimen entre ellas, que acepten que el mediador los acompañe a lo largo del proceso y para guiar a las partes a que efectúen propuestas en miras a una solución del conflicto.

Autores como Garret, consideran que un pensamiento creativo está presente en aquellos momentos cuando se tiene éxito y se halla una solución a una problemática en particular, a esto también se le considera un acto que es productivo y positivo. Se le ha dado el lugar a los científicos creativos cuando estos dan las respuestas a problemáticas específicas. En el presente capítulo abordaremos este concepto de creatividad el cual tiene estrecha relación y significado con producir y fabricar (Debney, 1971 ), acciones necesarias en la mediación.

Por lo tanto, este capítulo nos permitirá dar cuenta, como el pensar, con pensamiento creativo, ayuda a encontrar nuevas formas de solucionar los problemas. Nosotros entendemos que el espectro de la creatividad es amplio por lo cual pretendemos delimitar la creatividad a la mediación, en específico a la creatividad del mediador, que es necesaria para producir una respuesta a una conflictiva teniendo en cuenta que lo imprevisto es de sumo valor para el acto creativo en una solución del conflicto (Garret, 1987), resaltando que la gestión del conflicto y el arribar a un acuerdo son la finalidad de una mediación.

### 3.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIONES DEL CONCEPTO DE CREATIVIDAD

En este apartado se analiza como desde la antigüedad se ha ido desarrollando el concepto de creatividad. Este término ha evolucionado de manera progresiva mediante los cambios de los paradigmas ideológicos y sociales, así mismo mediante el avance de la ciencia en particular de la psicología, la neurociencia y el arte.

La creatividad como concepto tiene pocos años de ser estudiada y abordada a profundidad por teóricos quienes han desarrollado investigaciones y aportaciones alusivas al concepto. Iniciaremos revisando el término de creatividad. Es una palabra considerada como un neologismo inglés común, es un término muy reciente puesto que aparece en el diccionario de la Real Academia Española (RAE) en 1983 (1992). El término de creatividad etimológicamente deriva del latín *creare*, que significa engendrar, producir, crear.

La creatividad existe mucho antes del ser humano. En el Génesis del Antiguo Testamento, se encuentra la cita “Dios creó el cielo y la tierra de la nada” (Génesis (1:1)). José Luis Borges (1936) consideraba que “desde el principio conjetural de nuestros orígenes en el Génesis ya se hablaba de la creación del mundo por obra de Dios, considerado el Creador por antonomasia”. Platón y Aristóteles consideraban que la creatividad era un don que el artista poseía como atributo divino gracias a la inspiración, entregado solamente a algunas personas merced a la gracia de Dios (Mitjans, 1995).

Pastor (2013) plantea que cuando el término no existía como tal se utilizaba el concepto griego *techné*, que significa motor de creación, transformando lo natural en artificial. También se utilizó la expresión que los cristianos atribuían solamente a Dios, creación ex nihilo, refiriéndose a crear a partir de la nada, lo cual se contrapone con la *creatio ex materia*, que significa creación a partir de la materia. En la época del renacimiento los escritores plasmaban la libertad que sentían lográndolo expresar mediante el término *excogitatio* que significa la creación de algo en la mente, pero sin llegar al término de creatividad. Se tiene registrado que Maciej Kazimiers Sarbiewski en el siglo XVII utilizó el vocablo crear a manera de descripción del trabajo llevado a cabo por los poetas, explicando que “un poeta crea tal y como lo hace Dios”. Así mismo, Baltasar Gracián en 1960 utilizó el término de creador para explicar que el arte es como un segundo creador que aprecia a la naturaleza, la embellece y puede llegar a superarla (Blázquez Ortigosa, 2009). Después la capacidad creativa es descubierta y reconocida como actuaciones del ser humano por W. Tatarkiewicz (2004) durante el denominado pancreacionismo del siglo XX, el

autor planteaba que “el hombre es creativo cuando no se limita a afirmar, repetir, imitar, cuando da algo de sí mismo”.

Siguiendo con esta línea, se han utilizado distintos sinónimos asociados con el concepto de creatividad. (Monreal C. , 2001), revela que la palabra “genialidad” fue utilizada con mayor frecuencia cuando se empezó a estudiar la creatividad. “Originalidad”, “inventiva”, “descubrimiento” y “productividad” fueron otras palabras asociadas a este concepto en el campo de la psicología. En otras áreas se emplearon palabras como “fantasía” e “imaginación”. A partir de 1950 aparecen las primeras aportaciones al concepto de creatividad. De Bono, Osborn o Torrance aparecen en la década de los sesenta en adelante.

Para muchos autores aún no existe una definición acabada del término de creatividad, por lo cual, se requiere de tolerancia para lograr un acuerdo respecto a la definición de dicho concepto, para ello es necesario tomar en cuenta las amplias aportaciones realizadas por diversos expertos (Chacón, 2005).

En los últimos años diversas disciplinas como la psicología, filosofía, pedagogía, neurociencia, entre otras, se han interesado en este tema llevándolos a estudiar el concepto desde su propio campo del saber. Surgiendo de lo anterior una amplia variedad de aportaciones respecto al tema, influenciando a seguidores como políticos, empresarios, comunicólogos, publicistas, artistas, científicos, etc. Quienes también se han apasionado con este tema y han hecho sus propias contribuciones.

A continuación, se expone un cuadro en orden cronológico con algunas aportaciones que realizaron distintos autores, las cuales incluyen la novedad y la aportación. Se observará como el concepto de creatividad se ha ido desarrollando históricamente y con ello determinamos la definición que aporta al proceso de la creatividad en la mediación.

TABLA 3 DEFINICIONES HISTÓRICAS DE LA CREATIVIDAD

| Autor             | Definición  |
|-------------------|---|
| Weithermer (1945) | “El pensamiento productivo consiste en observar y tener en cuenta rasgos y exigencias estructurales. Es la visión de verdad estructural, no fragmentada”. |
| Guilford (1952)   | “La creatividad, en sentido limitado, se refiere a las aptitudes que son características de los individuos creadores, como la fluidez, la                 |

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | flexibilidad, la originalidad y el pensamiento divergente”.  |
| Thurstone (1952)         | “Es un proceso para formar ideas o hipótesis, verificarlas y comunicar los resultados, suponiendo que el producto creado sea algo nuevo”.  |
| Osborn (1953)            | “Aptitud para representar, prever y producir ideas. Conversión de elementos conocidos en algo nuevo, gracias a una imaginación poderosa”.  |
| Barrón (1955)            | “Es una aptitud mental y una técnica del pensamiento”.   |
| Flanagan (1958)          | “La creatividad se muestra al dar existencia a algo novedoso. Lo esencial aquí está en la novedad y la no existencia previa de la idea o producto. La creatividad es demostrada inventando o descubriendo una solución a un problema y en la demostración de cualidades excepcionales en la solución del mismo”. |
| May (1959)               | “El encuentro del hombre intensamente consciente con su mundo”.  |
| Fromm (1959)             | “La creatividad no es una cualidad de la que estén dotados particularmente los artistas y otros individuos, sino una actitud que puede poseer cada persona”.   |
| Murray (1959)            | “Proceso de realización cuyos resultados son desconocidos, siendo dicha realización a la vez valiosa y nueva”.   |
| Rogers (1959)            | “La creatividad es una emergencia en acción de un producto relacional nuevo, manifestándose por un lado la unicidad del individuo y por otro los materiales, hechos, gente o circunstancias de su vida”.   |
| Mac Kinnon (1960)        | “La creatividad responde a la capacidad de actualización de las potencialidades creadoras del individuo a través de patrones únicos y originales”.   |
| Getzels y Jackson (1962) | “La creatividad es la habilidad de producir formas nuevas y reestructurar situaciones estereotipadas”.   |

|                 |   |
|-----------------|---|
| Parnes (1962)   | “Capacidad para encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, y que se manifiestan en forma de nuevos esquemas, experiencias o productos nuevos”.   |
| Ausubel (1963)  | “La personalidad creadora es aquella que distingue a un individuo por la calidad y originalidad fuera de lo común de sus aportaciones a la ciencia, al arte, a la política, etcétera”.  |
| Freud (1963)    | “La creatividad se origina en un conflicto inconsciente. La energía creativa es vista como una derivación de la sexualidad infantil sublimada, y que la expresión creativa resulta de la reducción de la tensión”.  |
| Bruner (1963)   | “La creatividad es un acto que produce sorpresas al sujeto, en el sentido de que no lo reconoce como producción anterior”.  |
| Drevdahl (1964) | “La creatividad es la capacidad humana de producir contenidos mentales de cualquier tipo, que esencialmente puedan considerarse como nuevos y desconocidos para quienes los producen”.  |
| Stein (1964)    | “La creatividad es la habilidad de relacionar y conectar ideas, el sustrato de uso creativo de la mente en cualquier disciplina”.   |
| Piaget (1964)   | “La creatividad constituye la forma final del juego simbólico de los niños, cuando éste es asimilado en su pensamiento”.  |
| Mednick (1964)  | “El pensamiento creativo consiste en la formación de nuevas combinaciones de elementos asociativos. Cuanto más remotas son dichas combinaciones más creativo es el proceso o la solución”.  |
| Torrance (1965) | “La creatividad es un proceso que vuelve a alguien sensible a los problemas, deficiencias, grietas o lagunas en los conocimientos y lo lleva a identificar dificultades, buscar soluciones, hacer especulaciones o formular hipótesis, aprobar y comprobar estas hipótesis, a modificarlas si es necesario además de comunicar los resultados”. |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Gutman (1967)       | “El comportamiento creativo consiste en una actividad por la que el hombre crea un nuevo orden sobre el contorno”.  |
| Fernández (1968)    | “La creatividad es la conducta original productora de modelos o seres aceptados por la comunidad para resolver ciertas situaciones”.  |
| Barron (1969)       | “La creatividad es la habilidad del ser humano de traer algo nuevo a su existencia”.  |
| Oerter (1971)       | “La creatividad representa el conjunto de condiciones que proceden a la realización de las producciones o de formas nuevas que constituyen un enriquecimiento de la sociedad”.                        |
| Guilford (1971)     | “Capacidad o aptitud para generar alternativas a partir de una información dada, poniendo el énfasis en la variedad, cantidad y relevancia de los resultados”.  |
| Ulmann (1972)       | “La creatividad es una especie de concepto de trabajo que reúne numerosos conceptos anteriores y que, gracias a la investigación experimental, adquiere una y otra vez un sentido nuevo”.             |
| Aznar (1973)        | “La creatividad designa la aptitud para producir soluciones nuevas, sin seguir un proceso lógico, pero estableciendo relaciones lejanas entre los hechos”.  |
| Sillamy (1973)      | “La disposición para crear que existe en estado potencial en todo individuo y en todas las edades”.   |
| De Bono (1974)      | “Es una aptitud mental y una técnica del pensamiento”.  |
| Dudek (1974)        | “La creatividad en los niños, definida como apertura y espontaneidad, parece ser una actitud o rasgo de la personalidad más que una aptitud”.   |
| Wollschlager (1976) | “La creatividad es como la capacidad de alumbrar nuevas relaciones, de transformar las normas dadas de tal manera que sirvan para la solución general de los problemas dados en una realidad social”. |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Arieti (1976)           | “Es uno de los medios principales que tiene el ser humano para ser libre de los grilletes, no sólo de sus respuestas condicionadas, sino también de sus decisiones habituales”.  |
| Torrance (1976)         | “Creatividad es el proceso de ser sensible a los problemas, a las deficiencias, a las lagunas del conocimiento, a los elementos pasados por alto, a las faltas de armonía, etc.; de resumir una información válida; de definir las dificultades e identificar el elemento no válido; de buscar soluciones; de hacer suposiciones o formular hipótesis sobre las deficiencias; de examinar y comprobar dichas hipótesis y modificarlas si es preciso, perfeccionándolas y finalmente comunicar los resultados”. |
| Marín (1980)            | “Innovación valiosa”.  |
| Pesut (1990)            | “El pensamiento creativo puede ser definido como un proceso metacognitivo de autorregulación, en el sentido de la habilidad humana para modificar voluntariamente su actividad psicológica propia y su conducta o proceso de automonitoreo”.   |
| De la Torre (1991)      | “Capacidad y actitud para generar ideas nuevas y comunicarlas”.  |
| Davis y Scott (1992)    | “La creatividad es, el resultado de una combinación de procesos o atributos que son nuevos para el creador”.   |
| Gervilla (1992)         | “Creatividad es la capacidad para generar algo nuevo, ya sea un producto, una técnica, un modo de enfocar la realidad”.  |
| Mitjáns (1995)          | “Creatividad es el proceso de descubrimiento o producción de algo nuevo que cumple exigencias de una determinada situación social, proceso que, además tiene un carácter personalógico”.   |
| Csikszentmihalyi (1996) | “La creatividad es cualquier acto, idea o producto que cambia un campo ya existente, o que transforma un campo ya existente en uno nuevo”.   |
| Pereira (1997)          | “Ser creador no es tanto un acto concreto en un momento determinado, sino un continuo ‘estar siendo creador’ de la propia  |



|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p>existencia en respuesta original. Es esa capacidad de gestionar la propia existencia, tomar decisiones que vienen 'de dentro', quizá ayudadas de estímulos externos; de ahí su originalidad".</p>   |
| Esquivias (1997)              | <p>"La creatividad es un proceso mental complejo, el cual supone: actitudes, experiencias, combinatoria, originalidad y juego, para lograr una producción o aportación diferente a lo que ya existía".</p>   |
| López y Recio (1998)          | <p>"Creatividad es un estilo que tiene la mente para procesar la información, manifestándose mediante la producción y generación de situaciones, ideas u objetos con cierto grado de originalidad; dicho estilo de la mente pretende de alguna manera impactar o transformar la realidad presente del individuo".</p>  |
| Rodríguez (1999)              | <p>"La creatividad es la capacidad de producir cosas nuevas y valiosas".</p>   |
| De la Torre (1999)            | <p>"Si definir es rodear un campo de ideas con una valla de palabras, creatividad sería como un océano de ideas desbordado por un continente de palabras".</p>   |
| Gardner (1999)                | <p>"La creatividad no es una especie de fluido que pueda manar en cualquier dirección. La vida de la mente se divide en diferentes regiones, que yo denomino 'inteligencias', como la matemática, el lenguaje o la música. Y una determinada persona puede ser muy original e inventiva, incluso iconoclasticamente imaginativa, en una de esas áreas sin ser particularmente creativa en ninguna de las demás".</p> |
| Goleman, Kaufman y Ray (2000) | <p>"...contacto con el espíritu creativo, esa musa esquiva de las buenas –y a veces geniales- ideas."</p>  |
| Matisse (s. f.)               | <p>"Crear es expresar lo que se tiene dentro de sí".</p>   |
| Gagné (s. f.)                 | <p>"La creatividad puede ser considerada una forma de solucionar problemas, mediante intuiciones o una combinación de ideas de campos muy diferentes de conocimientos".</p>  |

|               |   |
|---------------|---|
| Acuña (s. f.) | “La creatividad es una cualidad atribuida al comportamiento siempre y cuando éste o su producto presenten rasgos de originalidad”.  |
| Grinberg      | “Capacidad del cerebro para llegar a conclusiones nuevas y resolver problemas en una forma original. Se relaciona con la efectiva integración de ambos hemisferios cerebrales.”   |
| Bianchi       | “Proceso que compromete la totalidad del comportamiento psicológico de un sujeto y su correlación con el mundo, para concluir en un cierto producto, que puede ser considerado nuevo, valioso y adecuado a un contexto de realidad, ficción o idealidad”. |

Fuente: Tomado de Esquivias 2001, pp. 2-7

Con lo anterior podemos dar cuenta como el término de creatividad abarca una multitud de rasgos, características y matices, lo cual lleva a las personas a generar su propia definición del concepto. Damos cuenta como dicho término varía de acuerdo con el contexto donde se encuentre, por lo cual la actividad humana por medio de la cual se expresa es muy variada, es por ello por lo que es muy difícil tener una definición única.

Específicamente para el campo de la mediación, nos apoyamos en las definiciones expuestas, tomando ideas de autores como Guilford, Thurstone, Osborn, Flanagan, Getzels y Jackson, Parnes, Freud, Stein, Torrance, Sillamy, Gagné, Acuña y Bianchi, para generar nuestra propia definición del concepto de creatividad en mediación, para nosotros es:

La creatividad en mediación se refiere a las habilidades que son características de los mediadores creadores, teniendo como componentes la curiosidad, originalidad, imaginación y fluidez de opciones, permite indagar información, para definir dificultades e identificar el verdadero conflicto, formar mentalmente hipótesis sobre una problemática, encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, buscar, descubrir y producir formas nuevas de solucionar problemas, facilitando la generación de alternativas dentro del contexto de realidad.

### 3.2 EVOLUCIÓN DE LA CREATIVIDAD

En este apartado iremos viendo como la creatividad ha existido y como se ha manifestado a lo largo de la historia de la humanidad, puesto que es una habilidad vinculada a su naturaleza.

Tatarkiewicz planteó que los antiguos griegos valoraban al poeta porque “sólo ellos tenían la capacidad de crear”. Así mismo, el autor plantea que en Roma Horacio afirmó que los pintores contaban con el privilegio de hacer lo que ellos quisieran (*quod libet audendi*), es decir, que el estilo de la pintura parietal romana representaba mediante formas arquitectónicas como columnas, frisos y ventanas, pero plasmados en los frescos de manera irreal con la finalidad de crear perspectiva (2004).

En la edad media la creatividad se consideraba nula, puesto que el artista medieval buscaba la perfección técnica de su obra y no buscaba que su trabajo fuera reconocido como arte, por ello se le equiparaba con artesanos como sastres, tejedores y bordadores. Sin embargo, hoy en día podemos dar cuenta que en las pinturas de la segunda mitad del siglo IV los artistas introducen el concepto de fantasía, creando un nuevo concepto de arte, plasmando en sus obras fantásticos temas paganos con temas cristianos, representando monstruos y demonios (Moshe, 1992).

Posteriormente, durante el Renacimiento se le reconoce la capacidad creadora al artista, se le acepta dentro de la sociedad ocupando un lugar similar que al de los científicos e intelectuales. Un teórico del arte veneciano llamado Pablo Pino planteó que la pintura consistía en inventar lo que no existe, así mismo, Paolo Varonés afirmó que los pintores y los poetas cuentan con las mismas libertades, también Zuccaro consideraba que el artista construye un mundo nuevo (Blázquez Ortigosa, 2009). El hombre dejó de aceptar pasivamente lo que Dios creó para él y comenzó a disfrutar del crear su propio mundo (De la Vega Dávalos, 2005). Ahora bien, Eisner (1995), plantea que la creatividad deja de ser un concepto vinculado solamente con el arte para incursionar en otros ámbitos del ser humano.

La creatividad ha tenido un papel trascendental desde los orígenes de la humanidad, desde el *homo habilis* hasta nuestra era. A lo largo de las etapas evolutivas el ser humano ha creado herramientas útiles para llevar a cabo sus actividades laborales favoreciendo la eficacia del proceso y del tiempo. Damos cuenta como a lo largo de la historia de la humanidad aparecen descubrimientos, algunos graduales, otros gloriosos, algunos ignorados y otros castigados o bien elogiados, pero todos ellos han contribuido

en mayor o menor magnitud para que nuestra sociedad y el mundo en el que vivimos sea como es ahora. Las civilizaciones antiguas como la Inca tenían procesos e inventos como por ejemplo el calendario, que se fueron perdiendo y algunos de ellos fueron reinventados para el surgimiento de otra civilización (Pedroza, 2007).

Por otro lado, la época de guerra viene acompañada con grandes cambios sociales y la urgente necesidad de desarrollar descubrimientos que favorezcan la creación de medios para adaptarse y sobrevivir. Es así como a finales de la segunda guerra mundial la creatividad se consideró como la capacidad de resolver aquellas situaciones en las que el conocimiento, las técnicas y los métodos existentes no brindaban una solución pertinente al problema. Por lo cual se empezó a relacionar la creatividad con la capacidad del ser humano para encontrar una solución original, con la voluntad de transformar o cambiar las cosas y con la invención de ideas nuevas para obtener algo a partir de ellas (Eisner, 2004).

El desarrollo de novedades mediante la creatividad se vinculó íntimamente con las necesidades económicas y sociales. Gracias a que el ser humano desarrolló la creatividad se crearon formas para trasladarnos con mayor rapidez de un lugar a otro, mediante los automóviles, aviones o los trenes rápidos. La invención de la fotografía es otra manera de percibir la creatividad plasmada en las imágenes de todos esos recuerdos. La creación del internet ha permitido que muchas personas tengan acceso a una biblioteca digital con tanta información, como la que existe actualmente en las redes. Además, gracias a la creación del internet, las plataformas y programas digitales los estudiantes han podido continuar con sus clases en tiempos de pandemia por el COVID 19, así como también, los profesionales han tenido que ser muy creativos para poder continuar con las actividades laborales sin tener que salir de casa durante el 2020 y 2021.

Es así como la historia del pensamiento se ha interesado en la creatividad y a través de los años se ha posibilitado que los seres humanos y la sociedad puedan ampliar sus opciones. La creatividad produce nuevos conocimientos, creando cosas novedosas y brindando caminos distintos a la humanidad. Aunado a esto, la creatividad también permite entender el sentido de la vida para lograr su cometido. Si miramos las cosas de manera funcional, damos cuenta como la creatividad busca que nuestro pensamiento y

condiciones de vida sean mejores, puesto que la mente tiene un “modo de operar” que optimiza la calidad del pensar (Yentzen E. , 2003).

Lo anterior nos permite entender como la creatividad percibida como un fenómeno surge en la construcción del pensamiento y de las ideas, así como en la conciencia del ser y de su existencia, la cual se basa en la constatación de otras formas de hacer las cosas. Por lo tanto, el sujeto puede crear, investigar y descubrir nuevas formas de hacer las cosas cuando se permite ser un ser independiente y autónomo, un individuo auto validador, de verdades y experiencias propias ya que están guardadas en su memoria, (Yentzen E. , 2003).

Por lo tanto, la creatividad es una habilidad que todas las personas podemos desarrollar y utilizar tanto en la cotidianidad como en nuestro trabajo. Pedroza (2007) plantea que todos tenemos la capacidad de crear. La creatividad ayuda a generar ideas que nos permitan ordenar los conocimientos con las experiencias de vida para buscar soluciones inesperadas.

En el ámbito que nos compete podemos observar como la mediación en parte fue creada para solucionar un problema de saturación de asuntos en los tribunales, es decir, el origen mismo de la mediación es producto de un proceso creativo enfocado a la solución de una problemática. Y la mediación a su vez requiere de la creatividad para cumplir sus objetivos. Por ejemplo, el mediador requiere crear un clima de confianza y allanar el camino para poder abordar aspectos que puedan resultar conflictivos en algún momento del proceso, el mediador crea sintonía entre las partes y requiere sostenerla a lo largo del proceso, así como también ante un impasse, el proceso creativo favorece a la mediación cuando el mediador crea una estrategia para retirar a los mediados de ese bloqueo en el que se encuentran, por mencionar algunos.

### 3.3 ALGUNAS TEORÍAS SOBRE LA NATURALEZA DE LA CREATIVIDAD

Para muchos psicólogos la creatividad es percibida como un factor multidimensional que implica la interacción de múltiples dimensiones. Es por ello por lo que en este apartado abordaremos y

conceptualizaremos el planteamiento de algunas teorías psicológicas como el asociacionismo, psicoanálisis, Gestalt y humanistas y su relación con la mediación. A continuación, se expone la síntesis de estas cuatro teorías principales.

#### a) El Asociacionismo

En sus orígenes era considerado como un planteamiento filosófico el cual sostenía que el pensamiento humano logra asociar un estado con otros estados sucesores. Autores como John Locke (1994) y David Hume (2011) consideraban que el principio de asociación se utiliza en los procesos mentales puesto que las ideas son asociadas en la mente respetando algunas leyes como la ley de la semejanza y la ley de la continuidad. La primera plantea que aquellos contenidos psíquicos que tienen similitud entre sí se manifiestan juntos, por ejemplo, al ver un perro de raza pastor alemán podremos evocar los rasgos de nuestro propio perro pastor alemán, la segunda ley plantea que aquellas ideas que se han vivido juntas aparecen juntas en nuestro pensamiento, por ejemplo, cuando una situación nos evoca un sentimiento o el recuerdo de un ser (Romo Santos, 1984).

Sarnoff Mednick (1962) escribió su teoría asociativa del proceso creativo. Este proceso planteaba que cuando los elementos dispares se combinan de manera distinta producen una idea mejor para la persona o para la sociedad. El autor considera que existe mayor creatividad cuando se logran combinar elementos remotos que cuando se combinan elementos similares. Mednick (1964) consideraba que el ser humano era capaz de producir soluciones creativas mediante el uso de uno de los tres procesos que planteaba: serendipia, similitud o meditación. Consideraba la serendipia como un proceso de combinación fortuita o asociación accidental de ideas o elementos que producen técnicas creativas, la similitud era vista como un proceso que surge cuando se evocan dos elementos y la meditación produce que se presenten tres o más elementos mediante la evocación. El común denominador en las tres categorías es que cualquier habilidad que sirva como medio para llevar a otras ideas a la contigüidad arribará a una solución creativa, en este sentido entendemos que la creatividad depende de la capacidad de hacer asociaciones que no sean obvias. Lo anterior permitió que desde una teoría asociacionista de la creatividad se creara un sustento para el estudio psicológico de lo creativo (Mednick, 1967).

Ribot (1900), relaciona el asociacionismo a la creatividad cuando explica lo que sucede en la inspiración, el autor plantea que, así como las asociaciones por contigüidad provocan respuestas estereotipadas, lo que sucede en el pensamiento creativo es que se activan conexiones lejanas buscando una satisfactoria.

#### b) La teoría humanista

El aporte que brinda esta teoría es el estudio de la creatividad a partir de la personalidad del sujeto creador. La teoría humanista plantea que la creatividad debe crear productos observables. Sostiene la importancia de las relaciones sociales como factores que pueden bloquear o estimular el desarrollo creativo.

Los humanistas como Abraham Maslow y Carl Rogers consideran que el ser humano tiene potencial creativo y relaciona la creatividad con la personalidad. Se considera el acto creativo estimulante y gratificante, es decir, que estimula al ser humano a seguir siendo creativo mediante la autorrealización.

Maslow (1943), diseñó una pirámide donde jerarquiza las necesidades humanas argumentando que conforme se satisfacen las necesidades más básicas encontradas en la parte inferior de la pirámide los seres humanos van desarrollando necesidades y deseos más elevados, los cuales se encuentran en la parte superior de la pirámide. La pirámide cuenta con cinco niveles, la base de la pirámide son las necesidades básicas o fisiológicas, cuando éstas están satisfechas surgen las necesidades de seguridad y protección, a éstas le siguen las necesidades sociales o de afiliación y después se encuentran las necesidades de estima y reconocimiento, por último en la parte superior se encuentra la autorrealización, se llega a este nivel cuando todos los niveles anteriores se han alcanzado y es mediante su satisfacción que el ser humano desarrolla potencial para crear actividades. La autorrealización es considerada como el impulso que motiva al ser humano a ser creativo.

Por su parte la teoría de la personalidad altamente funcional de Carls Rogers (1976), propone que una persona altamente funcional es aquel individuo que puede analizarse respecto al modo en el que se acerca o se aleja a una manera de ser y vivir la vida. Según Rogers, la autoactualización es como un proceso en donde las personas buscan ser lo que pueden llegar a ser: “El hombre sólo está movido por su tendencia a ser, que en cada persona se manifestará de forma distinta”. El autor plantea que los rasgos de personalidad distintivos de las personas altamente funcionales están definidos por cinco

características: 1. Apertura a la experiencia, es decir, acepta las emociones asociadas a lo que está viviendo. 2. Estilo de vida existencial, se refiere a que uno mismo pueda dar sentido a las experiencias que se viven en cada momento. 3. Confianza en uno mismo, la persona no tiene la tendencia de apoyarse en códigos de comportamiento impuestos desde instancias externas. 4. Creatividad, estas personas tienen la posibilidad de mirar más allá de lo considerado normal, brindando las bases pertinentes para desarrollar la creatividad. 5. Libertad de elección, el que la persona tenga un modo de ser creativo e innovador le posibilita ser capaz de encontrar nuevas maneras de comportamiento allí donde a simple vista sólo existen unas cuantas. 6. Carácter constructivo, manifiesta facilidad para dar respuesta a las necesidades de manera equilibrada. 7. Desarrollo personal, es considerado el motor vital de las personas altamente funcionales, puesto que viven en constante cambio, pasan de una etapa a otra sin llegar a una meta final.

### c) Gestalt

La Gestalt se compone de una visión holística, es considerada como parte del movimiento humanista en psicología y es caracterizada porque además de tratar enfermedades también busca desarrollar el potencial humano. La terapia Gestalt se interesa en los procesos más que en el contenido, por lo cual tiene como base una totalización en las percepciones, es decir, existe una similitud entre el proceso de pensar creativo y el proceso perceptivo en donde las conexiones se captan entre los estímulos percibidos promoviendo relaciones casuales o formales. Cuando el cambio de orden y la diversidad de conexiones es más notorio se considera que el proceso es más creativo y el producto final suele considerarse novedoso (Perls, Hefferline, Goodman, & Goodman, 1951). La teoría gestáltica (Perls, 1976), define la creatividad “como la acción por la que se produce o moldea una nueva idea, o visión”. Los individuos creativos tienen el don de abstraer, sopesar, regular, estructurar y ampliar formas. Consideran que la creatividad es producto de la imaginación y no de la lógica, consideran que las personas creativas son capaces de abstraer, estructurar, ampliar formas y sopesar con la intención de buscar un cambio, nuevas alternativas mediante otras formas, aunado a esto la creatividad se da por la erótica de crear, es decir, los individuos buscan ese placer agradable que les genera crear (Joseph, 1979). Lo creativo surge del vacío fértil, se requiere de seguridad, confianza y conocerse a sí mismo para poder mirar por dentro y dar cuenta de lo que puedo y quiero aportar, se requiere de asumir riesgos, ser valiente para permitirse explorar nuevos caminos (Peñarrubia, 2008). El juego tiene su propio espacio por lo cual es considerado



el entorno privilegiado y el tiempo reservado para la creatividad puesto que tiene sus propias reglas, quien juega se permite ser absorbido por la realidad que se construye y que está separada del mundo habitual, surgiendo de esta manera la creación con libertad. Las relaciones laborales, de pareja, la creación artística o la terapia son algunos aspectos de la vida que pueden ser entendidas como un juego (Ginger, 1993).

#### d) Teoría psicoanalítica

El psicoanálisis se considera una herramienta pertinente para explicar, comprender y analizar la creatividad. Es necesario contar con la capacidad de renunciar a la totalidad y a la perfección para comprender la creatividad (Weixlberger, 2013). “El psicoanálisis (...) nos muestra la influencia del inconsciente sobre las obras de arte, pero recalcando siempre, que lo que el psicoanálisis señala y explica no es más que un aspecto -aunque importante- de la Génesis de las creaciones del espíritu” (Freud S. , 1981).

Para Freud, el padre del psicoanálisis (1963), “La creatividad se origina en un conflicto inconsciente”. Dentro de los procesos psíquicos internos la creatividad emerge de la represión, del proceso de sublimación y la catarsis. Se considera que la neurosis y la creatividad surgen del mismo punto del conflicto, involucrados en este proceso la tensión, la represión y la agresión. El concepto de sublimación es entendido como el proceso por el cual la energía sexual estando reprimida es transformada de tal manera que pueda ser aceptada dentro de la sociedad, por lo cual se considera un proceso creativo cuando mediante la fantasía se logran transformar aquellos deseos eróticos hacia una nueva realidad socialmente aceptable. Cuando la energía libidinal y agresiva se transforman, se presenta una reducción de la tensión resultando la expresión creativa, es decir, el comportamiento creativo se manifiesta mediante la sublimación como proceso inconsciente (Freud S. , 1910), (1924).

El autor vienés planteó como una actividad de la sublimación es la actividad artística y la investigación intelectual. “El proceso en el que las fuerzas instintivas sexuales son derivadas de sus fines sexuales y orientadas hacia otros distintos, proporcionando poderosos elementos para todas formaciones culturales” (Freud S. , 1905). Este proceso de sublimación es explicado por Freud desde un punto de vista económico y dinámico, aquellas actividades sostenidas por un deseo que no apunta en forma manifiesta hacia un fin sexual como son las creaciones artísticas. Por lo tanto, la sublimación es un desenlace al que

puede llegar una disposición anormal, es mediante ella que se logra una elevación de la capacidad de rendimiento psíquico entendida como una de las fuentes de la creatividad artística e intelectual.

Siguiendo con esta línea Melanie Klein (1930), plantea que el proceso de sublimación se origina en los primeros años del infante. La capacidad de sublimar les permite a las personas permanecer sanas, así como un mecanismo con una capacidad de represión exitosa. Estas capacidades determinan los factores constitucionales y libidinosos. La catexia libidinosa es uno de los factores libidinales considerado como un componente del talento e interés, lo cual favorece el estudio del desarrollo de la capacidad creativa, así como de los factores que la estimulan. La sublimación se produce mediante la formación de símbolos a manera de fijación de las fantasías libidinosas en forma simbólica sexual, que recae tanto en objetos, actividades e intereses particulares. El interés por el arte o el desarrollo de un talento creador obedece a las riquezas e intensidades de dichas fijaciones y fantasías representadas mediante la sublimación (Klein M. , 1986).

Por su parte Winnicott (1972), plantea que la creatividad es la capacidad humana innata, como la condición de estar vivo. Explica que en los primeros meses de vida se presenta un distanciamiento entre él bebe y la madre surgiendo un espacio transicional el cual representa el primer acto de creación en el ser humano puesto que el infante se ve en la necesidad de crear un sustituto cuando la madre (objeto de satisfacción quien satisface sus necesidades corporales) se encuentra ausente. En las fantasías del bebé, ese objeto transicional o sustituto logra calmar sus necesidades, las ansiedades y temores que se despiertan ante la ausencia de la madre. Este fenómeno transicional se presenta en una zona intermedia de experiencia a la cual pertenece la realidad interior y la vida exterior ubicada entre lo subjetivo y lo percibido a manera objetiva, lo anterior constituye la primera posesión no-yo, generando una sensación de omnipotencia del bebé puesto que se cree capaz de dotar de vida a los objetos que crea.

Los fenómenos transicionales que aparecen en los primeros meses de vida pierden significación a lo largo del desarrollo normal del niño volviéndose difusos permeando al territorio intermedio entre la realidad psíquica y el mundo exterior, es decir, al ámbito cultural, permitiendo que algunas actividades se abran camino como el juego, la creación y el interés por lo artístico a lo que él denomina la experiencia cultural. Dicha experiencia se ubica en el espacio potencial que existe entre el sujeto y su ambiente (Winnicott D. , 1972).

Winnicott plantea el desarrollo de la creatividad en el espacio potencial el cual tiene presente la influencia del ambiente sobre el desarrollo emocional del individuo. Este espacio se localiza en el juego recíproco entre el no existir otra cosa que yo y el existir de objetos fuera de su control omnipotente. Es necesario que existan sentimientos de confianza del bebé vinculadas con la confiabilidad materna para que este espacio potencial se pueda instaurar. Es de suma importancia que la madre haya sido capaz de propiciar ciertas condiciones favorables para acercar al bebe al objeto de creación, para que el niño desarrolle capacidades para la experiencia cultural y confianza para que se genera la zona de creación, con ello el espacio potencial se llena de productos de imaginación creadora. La confianza se basa en la experiencia generando la capacidad de jugar propiciando el vivir creador en toda la vida cultural del ser humano.

Podemos dar cuenta como estas cuatro teorías que abordan la creatividad desde distintos puntos de vista (Solar, 1991, págs. 25-37) y (Molina, Pierre, & Saenz, 1995, págs. 41-50), refieren y explican el origen de la creatividad y sus conceptualizaciones, en particular la teoría psicoanalítica y la teoría de la Gestalt hablan del concepto de “pensamiento productivo” y el de “solución de problemas”, también mencionan que para la teoría humanista los elementos sociales e interpersonales juegan un rol esencial en el desenvolvimiento y la obturación de la creatividad. Esto nos sirve en la presente tesis para entender las principales teorías que sostiene a la creatividad y como se desarrolla en el ser humano, con esto vemos como se origina y produce en la mediación.

Existen también muchas otras teorías como la teoría factorial, situando a Guilford y Torrance como estudiosos del comportamiento creador, por procedimientos experimentales y teóricos, también, la teoría neuro psicofisiológica fundada en la lateralización y codificación de los hemisferios cerebrales (Chacón, 2005), sólo por mencionar algunas, pero estas no las abordaremos en la presente tesis porque consideramos que las cuatro ya mencionadas, tienen vínculo estrecho con la ciencia de la mediación.

El hacer el recorrido por estas cuatro teorías sobre la naturaleza de la creatividad nos permite dar cuenta que todos nacemos con lo necesario para desarrollar la creatividad. Desde bebes se van teniendo experiencias de vida, que van potencializando el desarrollo del proceso creativo en cada individuo. Damos cuenta como algunas experiencias o la ausencia de ellas puedan obturar, aminorar o fomentar dicho desarrollo. Ciertos momentos de la vida invitan al ser humano a aplicar la creatividad para resolver

determinada situación o problema siendo las asociaciones de ideas, experiencias y vivencias las que permiten arribar a una solución creativa. En la vida adulta en el campo laboral se puede observar que tan creativo es o no un empleado, favoreciendo o afectando el desempeño en su trabajo, quedando al descubierto la necesidad de generar el desarrollo de ésta en algún área o campo en particular, así como en la mediación se puede observar, que un mediador que se apoya más en su creatividad generará desde su frente mejores experiencias en el proceso de mediación para las partes.

Conocer las teorías de la creatividad le permite al mediador entender el origen de la creatividad del ser humano y con esto hacer un análisis introspectivo de su propia creatividad, para dar cuenta de que tan creativo es en su quehacer como mediador. Es útil que el mediador conozca lo que necesita una persona para generar ideas creativas, es decir, tener presente la importancia de que las necesidades básicas de las partes se deben encontrar satisfechas, que la seguridad en sí mismos, el autoconocimiento, la confianza les permite a los mediados, dar cuenta que lo que pueden y quieren aportar en mediación, favorece la exploración de nuevos caminos, que el estado emocional en el que se encuentren los mediados sea el óptimo, para que permee el proceso creativo en la mediación. Conocer las características de las personas creativas ayuda a que el mediador pueda explorarlas en los mediados, es decir, saber que tan creativos son o no, tomándose de ahí para trabajar con esto, buscando que surja en ellos la creatividad en ciertos momentos del proceso de mediación, por ejemplo, al momento de la generación de ideas para solucionar el conflicto.

La creatividad como intangible de la mediación tiene un efecto positivo, puesto que es capaz de generar valor relacionado con:

1. El proceso de mediación, en el cual, el mediador crea un ambiente de confianza con los mediados y de los mediados con el proceso, así como también la relación de confianza, respeto, escucha, disposición, apertura, entre los mediados.
2. Los mediados, es decir, la manera en cómo resuelven sus problemas creativamente y obtienen un beneficio directo.
3. El mediador, al utilizar la creatividad, como habilidad para llevar a cabo diversas actividades, encaminadas a la solución del conflicto, para arribar al acuerdo de mediación.

Este es el intangible de la creatividad analizado desde el proceso, los mediados y el mediador.

### 3.4 TIPOS DE CREATIVIDAD

Hemo revisado distintas disciplinas que se han ocupado de estudiar la creatividad con el fin de organizar el pensamiento creativo, sus características, la manera en que se muestra y las circunstancias que la provocan. Es necesario diferenciar entre procesos y tipos de creatividad. Para Torrance (1979), la creatividad como un proceso, se conjuntan tanto el trabajo personal, así como el de enseñanza – aprendizaje encaminado para que las personas puedan llegar victoriosamente, ubicando aquellos elementos del medio ambiente apropiado para su ampliación. Un proceso creativo puede arribar a un producto original para el ser humano sin que se considere propiamente innovador (Goldsmith, 2003). Distintos autores han estudiado desde su propio campo de estudio que tan original es un producto (Havelka, 1968). En el área de la educación contemporánea es común enfrentarnos al uso inapropiado de las palabras: creatividad, creativo y crear. Para Stahl (1980), la creatividad se presenta cuando el ser humano produce productos nuevos y únicos. El autor considera que el término creatividad debe ser utilizado solamente cuando estén presentes un conjunto de criterios externos.

Pero ¿cómo se presenta la creatividad en el campo de la mediación? Para ello iremos enlazando la propuesta de varios autores respecto a la creatividad con la mediación.

Hablando desde un punto de vista epistemológico, se suscita una controversia respecto de sí la creatividad es un proceso que se puede observar o sí la creatividad se puede evaluar de acuerdo con el producto. Taylor (2009), se interesa por saber el concepto de creatividad, dándose a la tarea de revisar trabajos e investigaciones, tanto de psicología, como de educación con la intención de clasificar que autores definen la creatividad como proceso y quienes como producto. Con la intención de obtener como producto final una idea, un objeto, un concepto distinto y novedoso. Para nuestra presente investigación, ha sido necesario delimitar y plantear el concepto de creatividad específicamente en mediación expuesto al final del apartado 3.1, donde por un lado podemos observar la creatividad como proceso puesto que la creatividad se percibe en diferentes fases del proceso de mediación y como producto desde su valor intangible.

Tristán y Mendoza (2016), hacen una distinción entre los procesos cognitivos creativos y los tipos de creatividad. Los primeros son considerados categorías de una clasificación analítica de los eslabones de la actividad cognitiva, que pueden ser combinadas mediante formas diversas y con un grado de implicación diferente por parte del sujeto, durante el acto creativo. El segundo son las formas de caracterizar el acto creativo en su conjunto. Los autores (Tristán & Mendoza, 2016), agregan que hay tres formas de agrupar las categorías taxonómicas de la creatividad, la primera es desde un punto de vista de los tipos de creatividad, la segunda categoría es la creatividad como producto o como proceso y la tercera es la fase o etapa que posibilita el proceso creativo. Esto lo logra ordenando las sugerencias, sin importar el punto de vista que las dirija, para tener una variedad de opciones con una agrupación robustecida de categorías o cualidades distintivas del sistema a jerarquizar.

En mediación podemos observar el valor intangible del proceso creativo en distintos momentos, explicaremos como los tipos de creatividad operan dentro de la mediación. En este apartado haremos una síntesis de cómo algunos autores plantean distintos tipos de creatividad y como se utiliza esto en medición.

Para Dow y Mayer (2004), una manera de clasificar los tipos de creatividad es dividiéndolos por el campo predominante en que actúan, por ejemplo, verbal, matemático, espacial y las combinaciones entre ellas. En mediación se precisa una combinación de los tipos de creatividad, es decir, se requiere de una creatividad verbal, para que el mediador pueda parafrasear lo dicho por las partes y una creatividad matemática para poder abordar el tema de los bienes y el dinero.

De Bono (2013) (1976), para caracterizar el pensamiento lateral, plantea tres tipos de problemas asociados a los tipos de creatividad enfocados a solucionar problemas. El primer tipo de creatividad es el procesamiento de información, en donde el proceso creativo es influenciado por el proceso lógico o la habilidad para juntar o resumir información, para hacer uso de los datos que están a su alcance o bien utilizar la información nueva, para solucionar el problema. El segundo tipo de creatividad es la reconsideración de la información, en donde el proceso creativo parte del supuesto que, al admitir una serie de elementos, se evade la oportunidad de modificarlas para obtener una condición más deseable. El tercer tipo de creatividad, reconstrucción de la información, cuando se tiene información disponible, se busca cambiarla para producir un modelo diferente, que lleve a resolver un conflicto. Se agrupan

distintas fuentes de información junto con sus imperfecciones y con esto se determinan nuevas opciones para la solución del problema (Tristán & Mendoza, 2016).

De acuerdo a lo planteado por De Bono y enlazándolo a la medición consideramos que el primer tipo de creatividad se puede observar en mediación cuando el mediador, escucha la primera información respecto al problema con el que llegan las partes, posterior a ello el mediador indaga buscando información nueva, separa la información importante de la irrelevante, en ocasiones puede combinar la información relevante para tratar de llegar al problema de raíz y poder facilitar la solución del conflicto.

El segundo tipo de creatividad se presenta cuando el mediador reconsidera la información obtenida, resaltando a las partes los avances que se han logrado en el proceso de mediación, dando como resultado con esto condiciones más deseables para continuar con el proceso.

El tercer tipo de creatividad se presenta cuando se logra darle la vuelta al problema y mirarlo desde otro ángulo o perspectiva posibilitando crear nuevas opciones para solucionar el conflicto.

David de Prado (2001), plantea que existen tres tipos de creatividad las cuales interfieren tanto en lo imaginario como en lo real del ser humano en el momento de buscar un resultado. La primera es la creatividad objetiva y realista, la cual está conectada con todo aquello puesto afuera del sujeto, aquello que ya supone, y lo que ha vivenciado. Esta creatividad posibilita resolver un problema que contiene elementos defectuosos o negativos de manera creativa. Este tipo de creatividad suele presentarse con mayor frecuencia en el ámbito escolar. El segundo tipo de creatividad es la imaginativa y fantástica, aparece cuando se rebasan los bordes de la realidad, se fundamenta en el pensamiento fantástico-transformativo, imaginativo y analógico. En esta creatividad no influyen elementos del orden lógico-racional. Y por último la creatividad innovadora e inventiva, puede verse como la transformación y el progreso de la realidad, se adhiere a los deseos de la persona o a pensamientos de éxito. De manera activa busca el progreso y la transformación con la finalidad de producir algo novedoso.

Tomando lo que plantea de Prado y trasladarlo a la mediación podemos observar la primera creatividad en la fase de la descripción de lo ocurrido y aclaración del problema, es decir, cuando el mediador utiliza la información que obtuvo sobre el conflicto, escuchando la manera en que las partes presentaron el problema y describieron lo ocurrido a efectos de poder aclarar el conflicto mediante preguntas creativas

que formule el mediador, ayudará a que las partes den cuenta de que existen varios puntos de vista respecto al mismo problema y esto facilitará buscar soluciones creativas. El segundo tipo de creatividad aparece en la fase de la búsqueda de soluciones, el mediador debe facilitar la creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones, las técnicas de lluvia de ideas o visualización creativa favorecen que se presente este tipo de creatividad. El pensamiento imaginativo aparece cuando las partes logran visualizar que la persona contraria que hasta ese momento era su adversaria ahora se torna en una aliada con la que puede comunicarse y hacer concesiones provocando que la otra parte transforme su conducta en pro de sostener la nueva situación para beneficio de ambos. La tercera creatividad puede verse en el trabajo de la construcción de paz puesto que es necesario un acto creativo para que exista una transformación del conflicto y crear algo nuevo.

Así pues, las contribuciones creativas conllevan a tomar decisiones distintas respecto a la manera en que se expresa la creatividad, Sternberg (2006), propone ocho tipos de contribuciones creativas las cuales divide en tres grupos: En el primer grupo se exponen los tipos de creatividad que aceptan paradigmas actuales, buscando ampliarlos, con la intención de mejorar los objetos que ya se tienen: 1. Replicación, busca aumentar la calidad del objeto existente, 2. Redefinición, ver el objeto desde otro ángulo para precisarlo mejor, 3. Incremento hacia adelante, buscando mejorar la propiedades de un objeto siguiendo la misma dirección hacia adelante, 4. Incremento de un avance hacia adelante, mejorado un objeto siguiendo la misma dirección que ya se lleva pero buscando ir más allá para llegar a donde otros no han llegado. El segundo grupo es el que tiene los tipos de creatividad que rechazan los paradigmas actuales buscando remplazarlos: 5. Redirección, es decir, cambiar el rumbo que se lleva buscando una forma distinta de hacer las cosas, 6. Reconstrucción, se refiere a regresar al punto original para partir de ahí pero ahora siguiendo una vía distinta a la inicial, 7. Reinicio, regresar al punto original, pero partir desde un lugar distinto. El tercer grupo es el que sintetiza los paradigmas actuales: 8. Integración, es decir, que busca conjuntar dos formas de pensar en una sola.

Siguiendo las contribuciones creativas planteadas por Sternberg observamos la presencia de algunas de ellas en mediación. Del segundo grupo la redirección y reconstrucción se aplican, puesto que las partes llegan a mediación buscando solucionar un conflicto que ellos solos no han podido resolver buscando arribar a un acuerdo, para ello el mediador como tercero neutral los acompaña a buscar una forma distinta de resolver el conflicto. En algunos casos, el mediador buscará redireccionar el problema, es



decir, que las partes puedan ver el problema desde otro punto de vista, lo cual les permitirá tener otra perspectiva de la situación y encontrar maneras distintas de resolver el problema. En otros casos, se buscará reconstruir la historia del conflicto con la información brindada por las partes, partiendo desde el punto original buscando en algún momento de la trayectoria tomar una vía alterna, una trayectoria distinta que le permita a las partes imaginar escenarios distintos, ver el problema de manera diferente y poder encontrar soluciones distintas que antes no se habían imaginado.

Del tercer grupo la integración se observa cuando el mediador utiliza su creatividad para tomar la información que cada una de las partes compartió, analizándola y desechando aquella información que no es útil, quedándose solamente con la información relevante de ambas partes, por ejemplo, analizando lo que cada parte está dispuesto a hacer y lo que le pide a la parte contraria. Con esto, encontrar una manera de conjuntar las dos formas de pensar en una sola, facilitando de esta manera la transformación de los conflictos a través de nuevas vías de solución mediante la creatividad.

Cropley, Kaufman, y Cropley (2011), agrupan tipos de creatividad expuestos en cinco tipos de productos creativos: el primer producto es el rutinario, caracterizado cuando la creatividad es efectiva, el segundo es el producto innovador, cuando la creatividad tiene rasgos elegantes, genuinos, efectivos y novedosos, el tercer tipo de producto es el original, cuando la creatividad tiene rasgos efectivos y novedosos, el cuarto producto es el elegante con rasgos efectivos, novedosos y elegantes y el quinto tipo de producto es el estético que tiene rasgos novedosos. Siguiendo estos planteamientos y enlazándolos con la mediación consideramos que la mediación agrupa varios tipos de creatividad en cuanto al producto, por ejemplo, cuando se trabaja en la fase de búsqueda de soluciones se promueve que las partes creen soluciones originales, novedosas o innovadoras, si se logra esto se puede considerar que la creatividad en mediación fue efectiva.

Las personas pueden ser descritas tomando en cuenta su grado de creatividad, Monreal (2001), menciona que existe una gran cantidad de tipos de creatividad las cuales se relacionan con lo personal y con la conexión que tienen con el medio ambiente. Un tipo de creatividad es la expresiva, la cual se distingue por la libertad, la espontaneidad y el júbilo de vivir. En la creatividad técnica podemos ver que la habilidad sobresale más que la espontaneidad, requiere de una gran destreza de la persona para crear productos. En mediación se requiere de la combinación de ambos tipos de creatividad, por un lado, la

creatividad técnica del mediador para crear estrategias que fomenten la creatividad expresiva de los mediados, por ejemplo, cuando están en la fase de buscar soluciones, se requiere que los mediados sientan la libertad de expresar opciones de solución del problema de manera fluida.

Para Csikszentmihalyi (1996), la creatividad es el resultado de sistemas sociales que inciden sobre productos individuales. Desde un punto de vista integrador tenemos que la creatividad se da en función a tres elementos, campo (ámbito), dominio (cultura) y persona (individuo). Siendo el campo el lugar donde se da la creatividad, está integrado por un ámbito de expertos encargados de decidir si la idea es valiosa y si la tarea se considera creativa, es decir, que validen la innovación. El segundo elemento es el dominio, el cual contiene normas, reglas y representaciones simbólicas. El autor considera que la creatividad se da cuando el sujeto lleva a cabo un cambio en el dominio y pueda difundirse temporalmente. El último elemento es el individuo, aquella persona que brinde lo innovador en el campo simbólico, es decir, que una persona pueda usar elementos que toma de un dominio para generar una idea nueva, la cual es elegida por el ámbito para ser integrada en el dominio. En este contexto desde la mediación podemos enfocar los tres elementos de la siguiente manera: el campo, es el espacio donde se lleva a cabo la mediación, el dominio es cuidado por el mediador, es decir, es quien vigila que la mediación se dé dentro de un encuadre con normas y reglas establecidas y los individuos o personas que brindan lo innovador son precisamente los mediados, ellos son quienes deben generar ideas nuevas a la solución del conflicto.

El autor separa a las personas creativas en tres grupos, el primer grupo lo integran aquellos sujetos que tienen pensamientos poco frecuentes como las personas estimuladoras, interesantes y brillantes. El segundo grupo está compuesto por aquellos que viven la vida de forma original y novedosa, por ejemplo, las personas creativas. El tercer grupo lo integran aquellas personas que llevan a cabo cambios importantes en la sociedad y logran realizar cambios en un ámbito o modificarlo en otro (Csikszentmihalyi, 1996). Es pertinente que el mediador cuente con una formación específica de creatividad para que conozca su propia creatividad y/o pueda desarrollarla aún más, puesto que se requiere que el mediador se encuentre dentro del tercer grupo de personas, es decir, él es quien acompañará a las partes a crear cambios en sus vidas o en el ámbito en el que se encuentran.

Para Kaufman y Beghetto (2009), la creatividad es algo que se puede desarrollar partiendo desde ámbitos cotidianos y alcanzando impresiones significativas. Los autores plantean el modelo de las cuatro C, donde explican cuatro tipos de creatividad: “Little c” la creatividad con minúscula, se hace uso de ella cuando las personas se enfrentan a problemas cotidianos, por ejemplo, cuando la mesa de la cocina se tambalea porque una de las patas está más corta que las otras y la persona pone un pedazo de cartón para nivelarla, este tipo de creatividad es evaluada a nivel personal. La “mini c” se utiliza cuando una persona decide conscientemente desarrollar su creatividad, por ejemplo, cuando una persona decide crear una nueva receta, en este ejemplo las personas presentes evalúan la creatividad. La “Pro C” cuando las creaciones se convierten en una práctica a nivel profesional con la intención de generar ingresos económicos, por ejemplo, un músico crea una canción, esta creatividad es reconocida por otros profesionistas. La “Big C”, las creaciones trascienden en la sociedad y/o en la historia, esta creatividad la podemos ver en las obras de grandes personajes como Albert Einstein, Da Vinci, entre otros.

Analizando lo que Kaufman y Baghetto plantean de la creatividad será útil que el mediador explore la creatividad de los mediados, quizá ellos ya utilizaron la “Little c” para tratar de solucionar previamente el problema dentro de la cotidianidad, esto le ayudará al mediador a dar cuenta de la habilidad creativa de cada una de las partes y poder utilizarlo para fines prácticos. Es evidente que las partes arriban a mediación puesto que no han podido resolver el problema por ellos mismos, y esperan hacerlo en mediación, el mediador puede ayudarlos a desarrollar la “mini c”, de manera consciente pueden desarrollar la creatividad, es decir buscar maneras distintas de solucionar el conflicto.

En este apartado se analizaron algunos procesos y tipos de creatividad según variados autores y se logró vincular al campo de la mediación, con ello sustentamos la existencia de la creatividad como intangible de mediación y la pertinencia de desarrollar la creatividad de manera específica para el quehacer del mediador.

### 3.5 TÉCNICAS PARA DESARROLLAR LA CREATIVIDAD

Mencionamos en los siguientes párrafos algunas técnicas y tácticas que podrían estar presentes en la creatividad en mediación. Según Penagos-Corso y Aluni (2000), exponen que todos los seres humanos son creativos, explican que existen distintos niveles de creatividad. Hay personas que nacen dotadas de creatividad como lo fueron Sigmund Freud, Mahatma Gandhi o Albert Einstein, sin embargo, puesto que la creatividad es considerada una habilidad – cualidad, ésta se puede desarrollar en los seres humanos.

En los años 50 se difundió en el ámbito de la educación y la empresa de los Estados Unidos un modelo llamado Creative Problema Solving Process creado por Alex Osborn y Parnes el cual era un proceso para generar ideas. En 1967 se creó el International Center For Studies in Creativity dentro del Buffalo State College, siendo el primer centro de formación de creatividad (Pastor Bustamante, 2013).

Para Chacón (2005), es primordial que la creatividad sea provocada mediante tácticas coincidentes, con las disciplinas que orientan las distintas teorías, que tienen la misma finalidad. La importancia de la creatividad ha sobresalido en distintos campos como el arte, la filosofía, la psicología, la política, la educación, la administración, ingeniería, entre otras. Capturando la atención y el entusiasmo de investigadores por estudiar la creatividad, ligando este concepto con elementos como la personalidad, la inteligencia, la motivación y el movimiento del ser humano.

En el campo específico de la mediación las técnicas que podrían facilitar la creatividad en mediación son:

Para el aumento de la creatividad existen tres niveles, que se pueden considerar también tres metodologías, siendo la primera de ellas el desarrollo de la creatividad partiendo de las técnicas de aprendizaje creativo, la segunda se considera la creatividad a partir del cambio de paradigma y por último la creatividad a partir del viaje por el interior de uno mismo (Yentzen E. , 2003). Siendo entonces pertinente que los cursos iniciales de la formación del mediador sean impartidos desde una forma creativa, así como un curso específico sobre las técnicas del desarrollo de la creatividad; generando con esto un cambio de paradigma de su filosofía de vida, un análisis introspectivo para que pueda ayudar a conocer sus debilidades y fortalezas y ejerza mejor su quehacer.

Se considera aprendizaje de creatividad desde Yentzen (2003), cuando un ser humano modifica su cohesión desde un modelo a otro modelo mayor, estando advertido que invariablemente podrá haber otro modelo que lo rebase, contribuyendo a extender su entendimiento del modelo al que esta

cohesionado. De esta manera, cuando otro sujeto tiene una idea distinta pero no opuesta a la de uno, servirán para ahondar en su modelo o para obtener un modelo mejor que incluya la idea nueva introducida por el otro. Cabe aclarar que el cambio de modelo se logrará solamente cuando se dé un entendimiento propio.

Lo anterior lo podemos ver ejemplificado en la historia y evolución de la creación del teléfono. Este artefacto que desde 1857 ha permitido ampliar la comunicación entre los seres humanos. Antonio Meucci creó el primer arquetipo conectado desde el sótano de su casa hasta la habitación donde se encontraba su esposa enferma. Posteriormente en 1876 Alexander Graham Bell introdujo ideas nuevas para mejorar el teléfono permitiendo tener conexiones telefónicas con un funcionamiento manual haciendo posible la comunicación de una casa a otra en la misma ciudad siempre y cuando tuvieran acceso a las redes locales y posteriormente con un modelo distinto a redes de larga distancia.

Fue en 1889 cuando Almon B. Strowger introdujo el teléfono automático el cual ya no necesitaba de operadores para realizar las conexiones manuales entre dos usuarios. En los años cincuenta se mejoró el teléfono de discado por el de botones, del sistema analógico por el digital y a finales del siglo XX se crean los teléfonos inalámbricos permitiendo el acceso de los ciudadanos a adquirir los teléfonos móviles mejor conocidos como celulares.

En mediación servirá para que el mediador aplique una técnica desde su creatividad cuando las partes tengan completamente diferentes intereses en el conflicto y los lleve poco a poco a que tengan intereses similares.

Oakes, Leone y Gunn (2003), plantean dentro de la Ingeniería un modelo para describir el proceso creativo en diez etapas mediante la organización de un proceso de solución de problemas: 1. Identificar el problema, 2. Definir el objetivo, 3. Recoger e investigar los datos, 4. Generar ideas, 5. Analizar, 6. Desarrollar y probar el modelo, 7. Tomar decisiones, 8. Comunicar y realizar especificaciones, 9. Implementar y comercializar, 10. Preparar las revisiones y evaluaciones. Dentro de la mediación el mediador pudiera contar con un checklist para dar cuenta que se está aplicando el proceso creativo, así como lo plantean Leone y Gunn. Del punto 1 al punto 8 se podrían llevar de la misma manera en el proceso de mediación, en particular en el punto 9 sólo nos quedaríamos con la implementación y el punto 10 quedaría de la misma manera.

Los autores anteriores proponen un modelo de seis fases para la solución creativa de los problemas mediante procesos recursivos o iterativos: 1. Reconocer lo que está mal o incorrecto, buscando ocasiones para corregir un problema, reconocer necesidades y soluciones a problemas nuevos. 2. Identificar lo que se sabe, reunir los datos e información vinculada al problema, para organizarla en función de su pertinencia y relevancia. 3. Plantear el problema real, determinar el problema que se asocia con la situación a resolver. Es necesario discernir los aspectos críticos para establecer el objetivo. 4. Proponer la mejor solución, utilizando técnicas variadas como la lluvia de ideas para la generación de éstas, que surjan posibles soluciones, explorar las ideas y reconocer la que pueda ser pertinente o factible de implementar. 5. Implementar la solución, sugerir estrategias aceptables para implementar la solución, apoyarse en personas expertas y usuarios para discernir entre las ventajas y desventajas. 6. Evaluar la solución, Acordar el impacto y afectación que puede propiciar la solución tanto en personas como en el medio ambiente, detallar las salidas deseables o indeseables, esperadas o inesperadas arribando a la valoración de la solución con normas específicas. Concluir si los resultados fueron los esperados (Oakes, 2003). El mediador pudiera también utilizar estas 6 fases para evaluar desde una forma creativa su proceso en la mediación, impactando en la calidad del proceso y en el éxito de la mediación.

De Bono (1969), plantea el pensamiento lateral enfocado a la resolución de problemas como contrario al pensamiento tradicional o vertical que está relacionado con el análisis, juicio y argumentación, el cual es determinista y selectivo puesto que es generado por ideas lógicas. Agrega que anteriormente esta forma de pensar se consideraba suficiente puesto que se lograban identificar situaciones normales a las cuales se aplicaban soluciones normales, sin embargo, vivimos en una era que cambia rápidamente por lo cual aquellas soluciones normales ya no son suficientes.

En oposición a lo anterior el pensamiento lateral busca soluciones sorprendentes y alternativas, generando ideas nuevas y diferentes fundamentadas en la movilidad del proceso creativo al reordenar las pautas clásicas establecidas. este pensamiento cuenta con algunas características: es creativo, provocativo y divergente, se mueve para crear nuevas direcciones, se permite dar pasos en falso, no rechaza ningún camino, explora todo inclusive aquello que parece no tener relación con el tema, es variado, tienden a ser un proceso probabilístico e infinito (De Bono E. , 2008).

La creación de alternativas puede obtenerse con el simple propósito de hacerlo, sin embargo, hay ocasiones en las que se requiere hacer uso de algunas por lo cual de Bono propone el pensamiento lateral como método creativo del cual se derivan varias técnicas como: los seis sombreros para pensar, analogía, inversión, fraccionamiento o división, la pausa creativa, el foco, el cuestionamiento, el abanico de conceptos, la aportación del azar o la provocación (De Bono E. , 1992). Para el mediador el que aplique, la técnica del pensamiento lateral puede ayudarle a que encuentre otras alternativas a la solución de conflicto.

A continuación, se expondrá una síntesis de las técnicas para estimular la creatividad propuestas por de Bono. Estas técnicas servirán a la mediación para que, de forma creativa, se encuentren otras vías alternas para transformar el conflicto.

#### a) Técnica de la aportación del azar o la provocación

De Bono (2012) considera a la provocación como una especie de experimento mental. Explica que algunas ideas nuevas e importantes surgen por accidente, error, azar o locura, siendo estos hechos los que producen una discontinuidad permitiendo ir más allá de los límites habituales o razonables previamente establecidos por nuestras propias experiencias de vida. El autor considera que con la provocación deliberada se logran obtener los mismos efectos. Es por ello por lo que la provocación es considerada como un aspecto fundamental de la creatividad.

Cuando se evalúa una situación o problemática es necesario salir del camino habitual ya conocido con anterioridad mediante las siguientes tres provocaciones del pensamiento: 1. Provocaciones de palabra aleatoria: es necesario crear algún punto de entrada hacia una nueva línea de pensamiento utilizando alguna palabra seleccionada al azar, mediante el uso del diccionario o bien cualquier otro medio sin que tenga relación aparente con dicho objeto. Se provocan asociaciones aleatorias con este sustantivo produciendo una frase, verbo, adjetivo u otro sustantivo, revisando la conexión de esta nueva asociación con el objeto. Cada conexión genera nuevas ideas. Posteriormente se repite el proceso con la asociación generada como punto de entrada, y así de manera continua y recurrente hasta que sea suficiente. Por lo general, se llevan a cabo cadenas de asociaciones largas por lo que será necesario estar atentos al tiempo invertido generando ideas en cada ciclo de asociaciones. 2. Provocación de escape: muchos de los supuestos son falsos, puesto que pensamos con prejuicios. Si se niega alguno de estos supuestos

podremos pensar más allá de la manera lógica habitual. Tomando en cuenta una situación concreta, un escape radica en observar cuales son aquellos enunciados que entendemos como verdaderos para posteriormente negarlos. Cuando surge este nuevo entorno, se buscan nuevas soluciones mediante las herramientas habituales. 3. Provocaciones de piedra en el camino: estriba en crear provocaciones revirtiendo, distorsionando, modificando o exagerando de cualquier manera el entorno del problema (de Bono, 2018).

Las técnicas de provocación de de Bono se aplicarían de manera más eficiente que la provocación 3 por la imparcialidad que debe tener el mediador por lo cual es recomendable que la 3 no se pague. Ejemplificando la provocación 1, sí en una mediación familiar escogemos al azar la palabra que permita una serie de asociaciones como la historia familiar, pudiéramos provocar que las partes recordasen buenos momentos y esto les facilite generar alternativas de solución. En otro caso pudiéramos utilizar las palabras de sí hay una ganancia en el conflicto para que asocien porque no han tenido la voluntad de solucionar el conflicto sino hasta ahora. En cuanto a la provocación 2, podría utilizarse a través del discurso del mediador un supuesto, diciéndoles “hasta el día de hoy, existe hay una solución de sus conflictos” esto les permitirá a las partes poder pensar más allá y encontrar que si hay solución al conflicto.

#### b) Técnica por analogía

Analogía nos dice de Bono (2018), es la relación de semejanza entre dos o más cosas. Por lo cual esta técnica consiste en la semejanza entre dos o más cosas, en este caso es un proceso de pensamiento basado en la existencia de casos paralelos. Las analogías conforman un instrumento para conceder nuevos enfoques a un problema, en lugar de creer en una inspiración espontánea. Posibilita el incremento de funciones, procesos y relaciones que posteriormente se mudan al problema para intentar su reestructuración. Para que las analogías sean útiles es necesario que se apoyen en situaciones concretas con las que se encuentra familiarizado y no requieren poseer de una gran cantidad de procesos, funciones o relaciones. Es necesario que exista una acción y acontecimientos que tengan distintos desenlaces si bien, no requieren ser reales. El uso de analogías acelera el flujo de ideas, cuando el problema objeto de estudio se relaciona con la analogía y posteriormente se desarrolla ésta continua su camino normal. Esta técnica es utilizada en el modelo circular narrativo de la mediación.



### c) Método de inversión

En el método de inversión de Bono (2018), plantea que los problemas y las situaciones se piensan en su estructura real y se invierte ésta en un sentido u otro, ya sea de arriba a abajo, de afuera a adentro, etc. Y posterior a ello se analizan los resultados, provocando de esta manera una reordenación forzada de la información. Se requiere tomar un principio considerado como verdadero para invertir los elementos que operan en el mismo, para provocar dicha reordenación obligada de la información. La inversión consiste en: 1. Evitar la concatenación de ideas para evitar la misma visión del problema. 2. Liberar información de los modelos rígidos reordenándolos en una nueva visión. 3. Perder el miedo a usar premisas erróneas, ideas injustificadas. 4. Ver el problema desde diferentes ángulos con la finalidad de aproximarse a otra solución. 5. Conseguir ideas y enfoques útiles.

En mediación se podría utilizar este método de inversión, cuando el mediador recoge la información brindada por los mediados en la sesión informativa, para que pueda discernir la información relevante y desechar la que no será de utilidad. Ya discriminada la información el mediador se los retransmite a las partes permitiendo que puedan ver el problema desde otro ángulo con el objetivo de crear más alternativas de solución y poder arribar a un acuerdo de mediación.

### d) Técnica de fraccionamiento o división

Esta técnica es planteada por de Bono (2018), consiste en tratar de obtener material que permita una reestructuración de los modelos. En otras palabras, busca reordenar más que explicar algo, considera correcta cualquier forma de división, inclusive las fracciones pueden ser a la vez artificiales, con una importancia desigual pero que resulten útiles. La finalidad del fraccionamiento es evitar los efectos de la inhibición implícita en los modelos fijos a través de su descomposición en varias partes, puesto que con esto se posibilita un gran número de posibilidades de creación.

Para las partes dentro de la mediación servirá esta técnica, para diseccionar todos los elementos del conflicto entre ellas y poder tener más vías de solución, así como transformar esto hacia una cultura de la paz.

### e) Técnica de la pausa creativa

Esta técnica permite que las personas cambien de actividad para que las ideas fluyan de manera natural. Es decir, que cuando las personas están concentradas en una actividad se encuentran atrapadas en los pensamientos, por lo cual se requiere cambiar de enfoque para permitir que la mente divague permitiendo que las neuronas (RDN) se activen cuando el cerebro entra en modo reposo y que se apaguen al salir del estado de ensoñación para volver a enfocarnos y realizar la tarea que amerita nuestra atención. Para desbloquear la mente y permitir que fluyan las ideas es necesario que la persona trabaje, pare y se mueva y así sucesivamente. Durante estas pausas creativas se recomienda cambiar de escenario, ducharse, leer o bien usar un temporizador que nos indique los períodos de trabajo intercalados con tiempos de descanso (De Bono E. , 2012).

Dentro del proceso de mediación se aplican recesos de acuerdo a los criterios del mediador, es decir, el mediador puede cambiar el tema hablando de cuestiones culturales o deportivos, también puede plantear hacer una pausa o descanso donde se les permitirá a los mediados irse a hidratar o bien solicitarles que se dirijan a espacios separados.

#### f) Técnica de El foco

El foco es una parte importante de la creatividad enfocada a generar ideas. De Bono (2012), plantea que esta técnica posibilita centrar la atención a un aspecto utilizado como base para desarrollar proyectos. Consiste en identificar lo relevante de un asunto para posteriormente poder trabajarlo con toda la creatividad posible.

Al mediador le ayudará a focalizar el conflicto que se está planteando para descartar información que no tenga que ver con la situación que se está trabajando, para ayudarles a las partes a generar una propuesta creativa de solución.

#### g) Técnica de Cuestionamiento

Técnica utilizada por de Bono (2012), para evaluar si la manera actual de hacer las cosas es la más pertinente con las preguntas, además de buscar una explicación, se busca interrogar porque la forma actual es considerada ser la única.

En la mediación mediante las preguntas creativas se acompaña a las partes a que se escuchen y den cuenta cual es el verdadero conflicto y cuáles pueden ser las posibles soluciones. Un ejemplo de esto

sería preguntarles ¿cuándo inicio el conflicto?, ¿por qué hasta el día de hoy vienen aquí a solucionarlo?, ¿con qué otros especialistas intentaron resolverlo?, entre otros cuestionamientos más para que puedan sensibilizarse respecto a su problemática.

#### h) Técnica Abanico de conceptos

Con esta técnica de de Bono (2012), plantea que se puede trabajar para que la mente logre la creatividad de manera más sencilla. Se exploran opciones cada vez más amplias, para analizar un problema, encontrar diferentes maneras de solucionarlo y tomar decisiones. Consiste en realizar un gráfico para plantear una solución a algún problema determinado. Se encierra la solución propuesta en un círculo, explicándola mediante líneas que salen hacia la derecha de este, estas líneas representan acciones o actividades específicas para llevar a cabo y lograr la solución de la propuesta. De esta manera se busca promover la creatividad en la búsqueda de soluciones, proponiendo y analizando soluciones alternativas desde diferentes ángulos y de esta manera evaluar las soluciones. Cuando dichas actividades se consideran imposibles o difíciles de solucionar el problema, se da un paso atrás para plantear una nueva solución de la cual nuevamente saldrán líneas con las acciones para implementar la nueva idea. Este proceso se podrá repetir las veces que sean necesarias formando el abanico de conceptos.

En algunas entrevistas individuales con las partes, el mediador podría aplicar esta técnica con los mediados entregándoles lápiz y papel para que realicen esta técnica de abanico de conceptos, dirigido a las posibles soluciones del conflicto.

#### i) Técnica de los seis sombreros para pensar

Existen seis direcciones del pensamiento y es mediante una metáfora que de Bono (2012), explica con seis sombreros de diferentes colores la dirección del pensamiento. Esta técnica tiene como premisa que los seres humanos piensan desde una perspectiva determinada por lo cual se busca provocar que los participantes puedan pensar desde cada uno de esos seis puntos de vista utilizando los sombreros y que al ponerlos les indiquen que requiere cambiar de rol y situarse en una manera específica de pensar.

1. Sombrero blanco: este color transmite neutralidad, colocándonos en una perspectiva de pensamiento objetivo, es decir las emociones y opiniones no entran en juego, solamente nos concentramos en los datos, hechos y cifras disponibles. 2. Sombrero rojo, dicho color transmite pasión, por lo cual, permite

que utilicemos la intuición, los sentimientos, las emociones y lo irracional. Permite introducir los valores y a las personas dentro de la toma de decisiones. 3. Sombrero negro, es el color de la obscuridad, colocándonos en un punto de vista crítico y cauteloso de un planteamiento. Nos permite identificar peligros y posibles problemas, es decir, sobrevivir poniéndonos en alerta ante aquello que nos puede causar un problema, evitando lo ilegal, lo peligroso, los gastos innecesarios, etc. Se centra en la evaluación, la sensatez, y la prudencia, incluidos los aspectos adversos y negativos. 4. Sombrero amarillo, su color se asocia con el optimismo, se trata de partir de un planteamiento optimista que nos permita encontrar nuevas ventajas donde antes no las veíamos. Se evalúan los aspectos positivos de forma optimista. 5. Sombrero verde, el color nos transmite crecimiento, energía, por lo cual se asocia al pensamiento creativo, generando ideas a las posibles problemáticas destacando los elementos creativos. En su uso se aplican técnicas creativas como la lluvia de ideas o las analogías. 6. Sombrero azul, su color nos transmite control, gestionando la dinámica al buscar que los participantes se enfoquen para obtener los mejores resultados. Se piensa desde la perspectiva del proceso, del control y la gestión, recapitulando lo anterior para arribar a conclusiones.

Algunos de los beneficios que nos ofrece el uso de esta técnica son que nos permite tener una visión integral de la problemática a tratar, nos limita el problema, hace más ágiles la toma de decisiones, entrena el pensamiento lateral y separa el ego del pensamiento.

La técnica de los seis sombreros es una de sus principales aportaciones al campo científico de la creatividad. Podemos innovar y aplicar dicha técnica con sus seis alternativas al campo de la mediación. Trataremos de ejemplificar cada una de las seis aportaciones en este contexto: la primera de ellas, que las partes se colocan ante la problemática con una postura neutral para poder detectar datos, hechos y cifras disponibles. En la segunda se introducen los valores personales de cada parte dentro de la situación. En la tercera, las partes van a criticar de manera cautelosa la información obtenida, centrándose en la sensatez y la prudencia, para detectar posibles peligros, gastos innecesarios y evitar lo ilegal. Pasando por las anteriores los mediadores estarán en condiciones para realizar la cuarta, en donde podrán encontrar ventajas que antes no se habían detectado generando optimismo en las partes. En la quinta, los mediadores podrán crear alternativas nuevas y diferentes. Por último, en la sexta, podrán acordar la mejor solución de acuerdo con un gana – gana.

Todas estas técnicas de creatividad y su relación e impacto con la mediación que aquí propusimos y reflexionamos, son producto de las lecturas de artículos y libros sobre la ciencia de la mediación, la ley de Métodos de Solución de Conflictos y entrevistas con mediadores certificados con los cuales hemos tenido oportunidad de dialogar.

### 3.6 LA CREATIVIDAD EN LA MEDIACIÓN

Hemos visto como en el último cuarto del siglo XX la creatividad deja de ser un concepto asociado solamente con el mundo del arte o en el ámbito publicitario para tomar fuerza en otros espacios, considerándose una ventaja competitiva en el campo laboral. En el apartado anterior revisamos modelos y técnicas para fomentar la creatividad. Actualmente se imparten en distintas universidades en muchos países desarrollados programas específicos para desarrollar esta habilidad. Hoy en día se requiere a nivel laboral que los profesionistas se desenvuelvan en escenarios dinámicos y competitivos, que estén en constante capacitación y sean creativos con una visión de innovación, por lo cual la creatividad se vuelve estratégica. Por ello es pertinente que abordemos el tema de la creatividad dentro de los Métodos de Solución de conflictos.

Distintos autores como Smuts (1927), Osborn (1953), Gordon (1961), Buzan (1974), De Bono (1967), Majaro (1988), introducen el tema de creatividad al ámbito empresarial enfocado a la resolución de problemas mediante el conocimiento y la innovación, este último le permite a la creatividad hacer uso del conocimiento de manera creativa y proactiva buscando posicionar a las compañías a nivel competitivo.

A lo largo de este capítulo hemos podido ver como la creatividad ha ido en aumento en los últimos años expandiendo su interés en diversos ámbitos, entre los cuales se encuentra el campo de la mediación, tanto a nivel nacional como internacional. En gran medida este interés es debido al vínculo que sostiene la creatividad con áreas que están impactando actualmente en la sociedad, a la ciencia y a la tecnología. Es necesario dar cuenta que su predominio aparece cada vez más relacionado con las actividades

cotidianas de los seres humanos, a su manera de vivir, de encarar los problemas, de vincularse en las relaciones interpersonales, en su desarrollo personal, sin dejar de lado su bienestar emocional en ámbitos sociales que día a día se vuelven más complejos y competitivos.

Es importante analizar la creatividad en mediación ya que este procedimiento de los métodos de solución de conflictos permiten la pacificación de una forma más inmediata, genera habilidades de enfrentamiento de conflictos, así como despresuriza los sistemas de administración de justicia, en países en vías de desarrollo, también, porque es un tema poco explorado desde la ciencia en este binomio de creatividad-mediación, siendo nuestro interés no sólo expresar los beneficios que se obtienen con la creatividad en mediación, sino teorizarlos, sistematizarlos y medirlos. Contribuyendo con esto a la construcción de la ciencia de la mediación.

Para nosotros también es importante acercar la mediación al gremio de la psicología y que den cuenta de los elementos que el psicólogo puede, analizar, estudiar y detectar como es la creatividad enfocada a la solución de conflictos dentro de la mediación.

Hemos visto como el ser creativo permite ver al problema desde un ángulo distinto, en ocasiones no se logra arribar a la solución total de un problema, sin embargo, este problema puede dejar de ser visto como tal. Una persona creativa tiene un valor agregado siendo este su valor intangible, que le permite crecer en lo científico, filosófico, artístico y en lo tecnológico. Empero, hay mucho trabajo por hacer para que dentro del contexto educativo y social se puedan brindar espacios y momentos para difundir la idea de que la creatividad es un valor inherente al ser humano el cual debe ser fortificado, motivado y fomentado desde los primeros años de vida del sujeto. (Franco, 2004).

La idea de que la creatividad no tiene fronteras puede variar de acuerdo con el ámbito en donde se desarrolle. Csikszentmihalyi (1996), explica que la creatividad es como “el estado de conciencia que permite generar una red de relaciones para identificar, plantear, resolver problemas de manera relevante y divergente”. Argumenta que la creatividad está compuesta por tres elementos: la primera es la persona, que viene siendo aquella quien lleva a cabo el acto creativo, el segundo es el campo, ahí donde se desarrolla la creatividad y, por último, el dominio, conformado por el conjunto social de expertos. Trasladando esto al campo de la mediación consideramos que la persona como primer elemento es la persona del mediador, el campo es el segundo elemento, que en este caso sería pensar

que la creatividad se de en aquel lugar donde se lleve a cabo la mediación y por último el dominio vendrían siendo los mediados puesto que son ellos los expertos quienes saben del problema que están viviendo y la solución que aún no logran ver para lo cual se requiere de la creatividad entre otras cosas.

Lozano (2012), sostiene que para que un mediador pueda gestionar de manera pertinente un conflicto es imprescindible que cuente con una buena formación. El autor propone diez puntos a considerar: 1. Trabajar en la imparcialidad, 2. Mantener una escucha activa, 3. Contar con habilidades de comunicación que propicien el comienzo de un diálogo, 4. Contar con herramientas que favorezcan la posibilidad de arribar a un acuerdo, 5. Empatía, 6. Creatividad, 7. Confidencialidad, 8. Interés en el proceso de mediación, 9. Respeto a los distintos puntos de vista fomentando el respeto entre las partes en conflicto, 10. Autoevaluar la actuación del mediador (Vázquez, 2013).

Bacallao (2017) reflexiona sobre el tema de crisis a nivel económico y sociocultural buscando dar respuesta a movimientos en países europeos y norteamericanos. Para ello el autor plantea tres principios peculiarmente asociados al marco de la crisis: conflicto, creatividad y cambio, relacionándolos con lo individual y lo social. Considerando que lo anterior está presente en los problemas más difíciles de la actualidad.

La creatividad es importante para la mediación, así como el resto de los MSC, ya que con ésta se pueden encontrar diversas maneras de formular la posible solución del conflicto que se presenta. Es tan importante que genera casi de la nada, una solución, una respuesta ante el conflicto buscando resolver la problemática entre las partes, puesto que de alguna manera no pudieron encontrar una solución o se enfrasaron en dicho conflicto, sin poderlo resolver por ellos mismos, por lo cual, tuvieron que acudir con un tercero. Es por ello por lo que se considera que es trabajo del mediador promover la creatividad para evitar que fracase la mediación (Gorjón G. F., 2017).

La creatividad tiene un valor intangible para el mediador puesto que le permitirá acompañar a las partes a resolver el conflicto de una forma fructífera dando sustento a su función. Para los mediados se vuelve importante, ya que, les permitirá encontrar una respuesta o una salida a su conflicto y que estos vean y comprueben que se logró la solución del avatar, que los llevó al proceso de mediación.

Cabello (2012), por su parte argumenta que el valor de la creatividad en la mediación es fundamental porque ayuda y aporta a la cultura de la paz, al teorizar lo que ocurre de forma científica, y con el rigor de la metodología que es pertinente. La creatividad es intangible porque se presenta en los procesos de mediación.

Es por ello por lo que Martha Alles (2009), define la creatividad en mediación como la capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan con las partes dentro de un proceso de mediación y/o en el propio diseño del proceso de mediación, y que no se habían planteado antes, todo ello con el objeto de agregar valor.

Se requiere de creatividad para incursionar la mediación en diferentes áreas, para resolver distintos tipos de conflictos, como son la creatividad para construir una nueva narrativa al conflicto, acorde a la comprensión de este o la creatividad para reescribir la historia desde la comunicación circular de forma que se hagan conscientes esas interacciones e intervenciones en la cadena causal, pasando a ser responsables los intervinientes en el resultado. Otra de las áreas es que el mediador trabaja con el fomento de la creatividad y comprensión del conflicto, el éxito depende no sólo de las partes sino también de la creatividad del mediador, en su ayuda a la construcción de nuevas narrativas, y del coach, en el empoderamiento de los mediados en la construcción de sus propias narrativas. Otro lugar donde se identifica la mediación es cuando el mediador busca abrir caminos de comunicación idóneos para promover el intercambio de percepciones y de ideas desde un punto imparcial para que las partes resuelvan sus discrepancias en acuerdos del tipo ganar-ganar.

Vera y Valdés-Espinosa (2021), plantean que no todas las personas han desarrollado la habilidad creativa de pensar en distintas formas de solucionar un conflicto al estar frente a uno, es por ello, que se requiere desarrollar la creatividad pertinente para cada ámbito profesional. En el campo de la mediación, es necesario crear un ambiente que favorezca el surgimiento de soluciones a las controversias, es preciso desarrollar la capacidad de la invención, valiéndose del conocimiento previo de la situación y transformarlo para que las partes puedan ver el conflicto desde un ángulo distinto, posibilitando la creación de distintas formas de solución a la controversia.

Asimismo, los profesionistas más creativos no pueden serlo en todos los ámbitos, solamente en unos determinados. Por ello nos centramos en la creatividad del mediador la cual en este caso está en función



de los mediados. Los límites están en la legalidad. El mediador requiere ver más allá de lo que los mediados pueden ver. La creatividad le permite al mediador pensar, reflexionar, recopilar herramientas personales para poder mirar de diferente manera las cosas y a través de los ojos del otro. Es necesario salirse de la rigidez y ser más flexibles para poder ver una oportunidad donde los demás ven un problema. La creatividad posibilita sacar a los mediados de su estado de comodidad o aislamiento y buscar generar un cambio de acuerdo con lo que si pueden hacer.

### 3.7 LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR EN EL IMPASSE

Existen varios autores que han definido el concepto de impasse (Mundate, T, & M.F., 2017), (Bolaños, 2008), lo consideran un atasco, punto muerto y estancamiento que ocurre cuando las partes no logran ponerse de acuerdo. Alcover (2010), considera que el impasse es una situación propia del problema o conflicto, evitando que se detenga y que avance a una solución. En donde una o ambas partes no quieren o no tienen la intención de comprometerse a ceder para solucionarlo. El autor plantea que en el impasse se presentan tanto bloqueos como posturas inflexibles entre los mediados, lo cual se considera una resistencia y temor a llegar a perder durante el conflicto. Cuando las partes se encuentran en un impasse pueden sentir desesperanza, el mediador debe tener la capacidad creativa para hacerles ver lo contrario esperando que acepten encontrar vías alternas creativas para desanudar el conflicto.

En mediación existen distintos tipos de impasse, es necesario que el mediador esté capacitado, para poder prevenirlos o bien reconocerlos, detectarlos y abordarlos de una manera pertinente, trabajando para que se disuelvan y ayudándole a las partes a superarlos.

Ratliff (2019), identifica tres tipos de impasse: 1. Impasse sustantivo, ocurre cuando una o ambas partes consideran que sus intereses no se están cumpliendo, 2. Punto muerto del procedimiento, se presenta cuando una de las partes siente que la mediación está siendo injusta o es inadecuada, 3. Impasse emocional, ocurre cuando una de las partes percibe que sus intereses emocionales no se han respetado en mediación. La creatividad del mediador facilita que estos impasses se puedan superar puesto que el mediador es aquella persona que puede determinar si un caso se resuelve con éxito o fracasa.

Una oleada de autores (Ratliff, 2019), (Affairs, 2019), (Defleur, 2005), (Gottman, 2011), (Karim & Stone, 1986), (Kraynak & Pinchon, 2012), (Page, 2019), se ha dado a la tarea de estudiar y escribir sobre las casusas que favorecen un impasse. Analizando dichas aportaciones sintetizamos que el impasse es provocado por una falla en la comunicación entre las partes, la ausencia de información, resaltar lo positivo, y la inversión emocional impactando en la forma en que los mediados se perciben entre sí, provocando tener poca disposición para identificar opciones y mostrar desacuerdos respecto a la problemática, surge una sensación de haber cedido mucho, llevando a una o ambas partes a situarse en el lugar de no querer dar concesiones a la otra parte generando un impasse.

Es necesario que el mediador cuente con la formación pertinente para que cuando la mediación arribe a un impasse, cuente con el conocimiento necesario para aplicar las técnicas correctas para salir de esa situación. Autores como (Ratliff, 2019), (Page, 2019), (Kraynak & Pinchon, 2012), (Mundate L. , 2005), (Melamed, 2019), (Serna & Admetlla, 1998), (Fisher, 2011), (Schiffrin, 1996), (Salius & Dixon,S., 1988), han compartido sus aportes al respecto, planteando técnicas que se fundamentan en las habilidades de mediación para romper el impasse, cómo hacer preguntas de diagnóstico, el anclaje, hacer concesiones, pedir reciprocidad, reformulación, resaltar lo positivo, reconocer los logros obtenidos, validar el trabajo que se ha venido haciendo, hacer un resumen global, reinterpretar lo expuesto, el rol invertido, entre otras. Para ello es útil que el mediador utilice su creatividad para romper el impasse.

Tessa Manuello (2019), insiste en la pertinencia de desarrollar la creatividad del mediador a través de la práctica de la improvisación en la solución de conflictos para robustecerlos con habilidades necesarias con la intención de que puedan escuchar atentamente las necesidades de los mediados, generar ideas nuevas de forma rápida y con ello poder superar el impasse de manera efectiva y lograr acuerdos. La autora plantea que el mediador se puede enfrentar a la necesidad de modificar los planes durante la mediación, por ello es fundamental que el mediador aprenda a generar ideas creativas para superar el impasse y hacer ajustes en el momento.

Son tres estrategias creativas las que Manuello (2019), propone para arribar más rápido a un mejor acuerdo en mediación buscando que la solución del conflicto pueda movilizarse con mayor efectividad:

a) Usar la creatividad para generar múltiples ideas, es imprescindible que el mediador explore su propia creatividad. El mediador aprende a generar múltiples ideas a través de la práctica, mediante ejercicios individuales y grupales en un ámbito con características similares al de la mediación.

b) Utilizar un lazo creativo para resolver el problema real, con un acercamiento dinámico que implica tres pasos: 1. Identificar el verdadero problema, 2. Propiciar la generación de ideas creativas, originales y novedosas, 3. Implementar inmediatamente estas ideas.

c) Improvisar una solución llevando a cabo acciones sobre las ideas creativas, la autora plantea la improvisación como herramienta para generar la creatividad mediante cuentacuentos, también se utiliza una técnica de comunicación basada en un juego llamado “Si, pero...” / “No, y...”.

Las habilidades del mediador son fundamentales para romper un impasse y lograr un acuerdo. La habilidad clave que requiere un mediador (inclusive aquel mediador amateur) para trabajar el impasse, es la creatividad (Laurence, 2008). Raiffa (1982), reconoce la importancia de la creatividad para resolver el impasse, considera que los mediadores con experiencia y la habilidad creativa acompañan a las partes ya sea para evitar un impasse o bien para romper con él.

Para ello Gorjón y Valdés-Espinosa (2020), plantean que si bien, existen mediadores creativos y que además cuentan con una amplia experiencia, también nos encontramos con mediadores con poca experiencia profesional o una habilidad creativa poco desarrollada. Por lo cual los autores consideran la pertinencia de impartir cursos de formación para desarrollar la habilidad creativa del mediador que le sea útil dentro del proceso de mediación.

Manuello (2019), por su parte considera que las grandes innovaciones tienen que ser creadas, estas no nacen solas. Por ello el mediador puede recorrer un proceso estructurado de creatividad llevando a cabo unos ejercicios específicos para desarrollar esta habilidad. La autora elaboró una metodología creativa utilizando técnicas de las humanidades y del arte para incrementar esta habilidad. Se llevan a cabo sesiones creativas en las cuales se practican ejercicios de espontaneidad con lo cual los mediadores mejoran su imaginación, logran desbloquear ideas en el impasse, brindándole a las partes la posibilidad de desarrollar soluciones tangibles e innovadoras ante aquellos desafíos a los que se enfrentan en mediación.

Es así como Spector 1993, considera que cuando las viejas propuestas ya no funcionan, es necesario tomar un nuevo camino que brinde otras posibilidades que permitan buscar opciones, facilitándole a las partes encontrar algo que pudieron no haber visto antes, algo no obvio. El autor sostiene que es justo la creatividad la que posibilita reconocer en el momento preciso oportunidades de solución del conflicto. Al enfrentarse a un impasse es necesario revisar la información para poder pensar el problema de manera creativa, es decir, intentar algo distinto a lo tradicional, acompañando a las partes a la búsqueda de solución del conflicto, y así poder evitar o bien romper el impasse.

Por ello, el mediador creativo trasciende de lo ordinario, produce ideas nuevas, originales e inusuales lo cual le permite evitar arribar a un impasse o bien romperlo. Para ello es necesario hacer uso de la creatividad la cual es de suma importancia que se pueda desarrollar con técnicas específicas para el campo de la mediación.

Al finalizar este capítulo podemos dar cuenta como la creatividad no es una palabra de moda y tampoco se trata de verla como un nuevo concepto psicológico, si no dar cuenta que se refiere a un potencial humano, pertinente a seguir siendo identificado, estudiado, desarrollado y utilizado en la vida diaria. Es necesario pensar en la creatividad como un indicador clave dentro de los métodos de solución de conflictos. Esta propuesta ya se está llevando a cabo en algunos países, existe el interés por la investigación y el desarrollo de la creatividad tanto a nivel profesional en empresas, como en instituciones educativas, así como también en el desarrollo personal. Términos como creatividad, innovación, calidad, solución de problemas entre otros, proliferan en cursos y bibliografías a nivel mundial. La cultura en la que vivimos se está perfilando a considerar al ser humano como el principal potencial laboral dentro de una organización creativa.

Hemos hablado como, a lo largo del proceso de mediación se requiere que el mediador sea creativo, por ello nos parece pertinente conocer el origen de la creatividad, dar cuenta que existen distintos tipos de creatividades, que cada ámbito profesional requiere de su propia creatividad y que no todos los profesionales cuentan con la creatividad necesaria para desempeñar su trabajo. Sabemos que la creatividad se puede desarrollar en cualquier momento de la vida mediante técnicas específicas. Por ello la necesidad de estudiar científicamente la creatividad y específicamente en mediación, para poder definirla, detectar en qué momento de la mediación se requiere, que tipo de creatividad es la más

pertinente para este ámbito. Comprobar los componentes principales de la creatividad nos permitirá delimitar y crear programas específicos para mejorar el quehacer del mediador y por ende aumentar los beneficios del valor intangible de la creatividad en mediación.

Consideramos que la contribución de la creatividad en mediación primordialmente es que permite idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas que se presentan entre las partes en mediación y que no se habían planteado anteriormente, agregando con esto el valor intangible. Por un lado, la creatividad le permite al mediador colaborar con las partes en la búsqueda de alternativas y por otro lado la innovación en el propio proceso de mediación. Así como también analizar como la creatividad le da más científicidad a la mediación.

#### CAPÍTULO 4. LOS CUATRO COMPONENTES PRINCIPALES DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR

En el presente capítulo abordaremos la justificación de la elección específica de las cuatro variables de estudio planteadas como los componentes principales de la creatividad del mediador. Posterior a ello se describen los conceptos fundamentales de cada una de ellas para enlazarlas con la creatividad del mediador.

##### 4.1 MAPEO Y SELECCIÓN DE LOS CUATRO COMPONENTES PRINCIPALES DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR.

Para poder entender porque se decidió utilizar estas variables como componentes de la creatividad del mediador, se muestra la metodología empleada. Consiste en una serie de planteamientos de distintos autores quienes han agrupado desde sus investigaciones y campos del saber los componentes y elementos de la creatividad. Con la información obtenida se realizó una tabla con los elementos, rasgos, componentes, características de la creatividad planteadas por 20 autores con la finalidad de realizar la elección de las variables de estudio en la investigación al concentrar en el siguiente cuadro aquellos componentes en dichos planteamientos.

Tabla 4 Elección de variables de estudio en la investigación

| Autor                       | Características, componentes, rasgos, elementos de la creatividad |                                  |                              |                         |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
|-----------------------------|---|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|------------|--|
| Csikszentmihalyi            | enérgico y tranquilo  | inteligente e ingenuo            | Disciplinado e irresponsable | Imaginativo y realista  | orgulloso y humilde    | extrovertido e introvertido | masculino y femenino         | rebelde y conservador | apegados y despegados   | placer y dolor      |                         |            |  |
| Díez & Rivas                | imaginación   | evaluación                       | concreción                   | motivación              |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Davis                       | saberse creativos   | originalidad                     | independencia                | No riesgos              | Energía personal       | curiosidad                  | humor                        | novedad y complejidad | sentido artístico       | apertura mental     | necesidad de estar solo | percepción |  |
| Escalante, Arteaga y Moreno | novedad   | originalidad                     | Utilidad o valor social      |                         |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Guilford                    | fluidez   | flexibilidad                     | originalidad                 | Redefinición            | análisis               | síntesis                    | penetración                  |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Huidobro                    | originalidad  | persistencia                     | Motivación intrínseca        | Independencia de juicio | Anticonvencionalismo   | Disciplina de trabajo       | Sensibilidad a los problemas |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Isaksen & Parnes            | elaboración   | fluencia                         | originalidad                 | curiosidad              |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Koestler                    | perspectivas originales   | asociaciones inusitadas de ideas | pensamiento fluido           | Pensamiento flexible    | Pensamiento original   |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| López & Lozano              | razón   | imaginación                      | fluidez                      | concentración           | individualismo         | originalidad                | anticonvencionalismo         | Motivación intrínseca | Intereses exploratorios | Intereses estéticos |                         |            |  |
| Marín y Torre               | originalidad  | flexibilidad                     | fluidez                      | elaboración             | análisis               | síntesis                    | Apertura mental              | comunicación          | redefinición            | inventiva           |                         |            |  |
| Nussbaum                    | imaginación   |                                  |                              |                         |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Rodríguez E.                | percepción  | intuitiva                        | imaginación                  | Capacidad crítica       | Curiosidad intelectual |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Rodríguez                   | flexibilidad  | fluidez                          | originalidad                 |                         |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Renzulli & Reis             | originalidad  | curiosidad                       | fluencia                     | elaboración             |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Sternbert                   | Ver lo nuevo  | integrado                        | Imaginación                  | decisivo                | perspicacia            | logro                       | curiosidad                   | intuición             |                         |                     |                         |            |  |
| Torrance                    | curiosidad  | flexibilidad                     | Sensible a prob.             | redefinición            | confianza              | originalidad                | perfección                   |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Torre                       | fluidez   | flexibilidad                     | originalidad                 | elaboración             | inventiva              | redefinición                | síntesis                     | evaluación            |                         |                     |                         |            |  |
| Ulmann                      | expresivo   | productivo                       | originalidad                 | Renovador               |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Valqui                      | fluidez   | flexibilidad                     | originalidad                 | elaboración             |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |
| Winnicott                   | imaginación   |                                  |                              |                         |                        |                             |                              |                       |                         |                     |                         |            |  |

Fuente: Creación propia

Tal y como se aprecia en la tabla anterior, los componentes con mayor ponderación son: curiosidad sombreados de naranja, imaginación sombreados en amarillo, originalidad sombreados de azul y fluidez sombreados de verde.

A continuación, se expone la fundamentación teórica planteada por cada uno de los 20 autores respecto a los componentes, rasgos, elementos y características de la creatividad:

Csikszentmihalyi (1998), a lo largo de sus múltiples investigaciones plantea que las personas creativas presentan diez rasgos: 1. energéticos y tranquilos, 2. inteligentes e ingenuos, 3. disciplinados e irresponsables, 4. imaginativos y realistas, 5. extrovertidos e introvertidos, 6. orgullosos pero humildes, 7. Masculino y femenino, 8. rebeldes y conservadores, 9. Apegados y despegados, 10. Placer y dolor.

David Díez y Sandra Rivas (2020), plantean que la creatividad contiene cuatro elementos. El primero de ellos es la generación – producción – imaginación – ideación, el segundo elemento lo aborda como la evaluación – duda, el tercer elemento es la concreción – desarrollo y por último la motivación – deseo.

G.A. Davis en (López, O., Corbalán, B. & Martínez, F., 2006), plantea doce características en las personas creativas: el saber que poseen esa creatividad, la originalidad, la independencia, la ausencia de riesgos, la energía personal, la curiosidad, el humor, la atracción por la novedad y la complejidad, el sentido artístico, la apertura de mente, la necesidad de estar sólo, una percepción más desarrollada.

Según Escalante, Arteaga y Moreno (2012), la novedad a manera de un elemento nuevo o la modificación de algo existente, la originalidad vista desde la particularidad, impredecibilidad, sorpresa y unicidad, así como también la utilidad o valor social son los tres componentes de un producto creativo.

Según Guilford (1973) (1959) (1966), los adultos creativos cuentan con quince características similares, las cuales enlista de la siguiente manera: 1. Flexibilidad, es la habilidad para sobrepasar lo obvio, lo tradicional o los hábitos establecidos, para poder transformar las ideas y los materiales a algo nuevo, diferente dándole un uso inusual. 2. Fluidez, es la habilidad para pensar en múltiples ideas para la solución de problemas. 3. Elaboración, la habilidad para resolver los detalles de una idea o una solución. 4. Tolerancia a la ambigüedad, es la habilidad para contener ideas conflictivas y poder gestionar la solución de un conflicto. 5. Originalidad, es un pensamiento divergente más que un convergente, es poder ir más allá de ideas preestablecidas dirigidas hacia ideas, formas, aproximaciones y soluciones inusuales. 6. Abanico de intereses, es un amplio rango de intereses enfocándose más en las “grandes ideas” con mayor significado e implicación y no tanto en los pequeños detalles y hechos solamente por tener hechos. 7. Sensibilidad, es la habilidad para percibir problemas el poder ver las deficiencias y necesidades en la vida, el reto para encontrar soluciones y llenar las necesidades. 8. Curiosidad, es la posibilidad de estar abierto a nuevas ideas y experiencias, la capacidad de estar perplejo, experimentando activamente con ideas y el placer para buscar y descubrir ideas. 9. Independencia, pensando las cosas de manera autosuficiente y contundente. 10. Reflexión, la habilidad para considerar y reconsiderar la evaluación de nuestras ideas, así como también las ideas de los demás. Tomarte el tiempo para alcanzar el entendimiento personal, planear futuro para visualizar toda la situación. 11. Acción, la habilidad para poner las ideas en acción, iniciar, trabajar y concluir con entusiasmo las ideas.

12. Concentración y persistencia, es la habilidad para trabajar duro, de manera constante y persistente con una concentración extraordinaria. 13. Entrega, se refiere a tener un compromiso intenso, con un interés profundo, alcanzando de ser posible una naturaleza metafísica. 14. Expresión de personalidad, se refiere a la expresión natural tanto femenina como masculina la cual en ocasiones genera tensión en la sociedad. En cuanto a la creatividad masculina con características supuestamente femeninas están la sensibilidad, el autoconocimiento y una amplitud de intereses. Y respecto a la creatividad femenina que muestra supuestamente características masculinas están la independencia, autosuficiencia y contundencia. 15. Sentido del humor, se refiere a la habilidad para ver y expresar el humor en las contradicciones y ambigüedades de la vida.

Posterior a ello, Guilford (Guilford, J. P. et al. Compilador: Strom, R. D. , 1983), planteó ocho componentes esenciales de la creatividad: sensibilidad para los problemas, fluidez, flexibilidad, originalidad, redefinición, análisis, síntesis, penetración.

Huidobro Salas (2002), realizó un estudio sobre las características de las personas creativas, seleccionando siete en base a la mayor cantidad de referencias que encontró, acomodándolas en orden de mayor a menor: originalidad, persistencia, motivación intrínseca, independencia de juicio, anti-conventionalismo, disciplina de trabajo, sensibilidad a los problemas.

Las propuestas de investigadores como (Renzulli & Reis, 1985) y (Isaksen & Parnes, 1985), coinciden en que originalidad, elaboración, curiosidad y fluencia, entre otros, están presentes en un proceso creativo.

En el ámbito de la creatividad Koestler (1990), considera que el pensamiento divergente da la posibilidad de generar soluciones no convencionales, a través de perspectivas originales, asociaciones inusitadas de ideas, pensamiento fluido, pensamiento flexible, pensamiento original.

López (2010), plantea tres grupos de los rasgos de la persona creativa. 1. Intelectuales: la razón, imaginación, fluidez y concentración. 2. No intelectuales, de personalidad: se encuentra el individualismo, la originalidad, y el anticonventionalismo. 3. No intelectuales, motivacionales: motivación intrínseca, intereses exploratorios y estéticos.



Marín Ibáñez y Torre (1991), plantean diez características de un sujeto creativo: originalidad, flexibilidad, productividad o fluidez, elaboración, análisis, síntesis, apertura mental, comunicación y sensibilidad para los problemas, redefinición, nivel de inventiva.

Nussbaum (2010), consideraba que la imaginación formaba parte de la personalidad creativa, planteaba que esta se forma desde la niñez, al propiciarla mediante actividades lúdicas.

Rodríguez Estrada (2005), agrupa en tres aspectos las características de la personalidad creativa: 1. Cognoscitivo: fineza de percepción, capacidad intuitiva, imaginación, capacidad crítica y curiosidad intelectual, 2. Afectivas: autoestima, soltura y libertad, pasión, audacia, profundidad, 3. Volitivas: tenacidad, tolerancia a la frustración, capacidad de decisión.

Para Rodríguez (1985), la creatividad está intrínseca en las personas, pero en ocasiones esta inhibida, por lo que él considera que el potencial creativo se puede desarrollar en los seres humanos. El autor se basa en tres factores que trabajan con el pensamiento lateral o divergente, éste último está relacionado con la creatividad. El primer factor es la fluidez, que incluye en las múltiples ideas producidas sobre un tema en particular. El segundo factor es la flexibilidad, se refiere a la diversidad y originalidad de las ideas que surgen en el ámbito para la solución de un problema visto desde diversos ángulos. El tercer factor es la elaboración donde se va a determinar si las opciones creadas o planteadas son posibles.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Sternbert R.J. (1991), sostiene que son ocho los componentes de la creatividad: Capaz de ver las cosas de manera nueva, Integrado e intelectual, gusto estético e imaginación, habilidad para tomar decisiones, perspicacia (agudeza de percepción y comprensión), fuerza para el logro, curiosidad, intuición.

De acuerdo con Torrance (1970), existen ocho claves confiables de la creatividad basándose en la educación escolar y familiar: La curiosidad, la flexibilidad, la sensibilidad ante los problemas, la redefinición, la confianza en sí mismo, la originalidad y la capacidad de perfección.

Por otro lado, Torre (1995), realizó diversos estudios sobre la creatividad, que le permiten plantear ocho elementos aptitudinales de la misma: fluidez, flexibilidad, originalidad, elaboración, inventiva, redefinición, síntesis y evaluación.

Por otra parte, Taylor 1959, citado en (Ulmann, 1972), considera que son cuatro las dimensiones de la creatividad, planteando dichas dimensiones en niveles de profundidad: nivel expresivo, productivo, de originalidad, renovador y supremo.

Valqui (2009), consideran que son cuatro las habilidades que caracterizan a las personas creativas en momentos en que se enfrentan a la solución de problemas: fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración.

Según Winnicott (1998), se requiere del momento oportuno, es decir, de ocasiones y experiencias de vida que propicien el asombro, la imaginación y el juego. El autor plantea que se requiere de imaginación para alimentar esa vida interior en el proceso creativo.

Es así como se determinó que la curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son las variables que se abordarán en el presente estudio. Las cuales están definidas en la Tabla 1.

#### 4.2 ELECCIÓN DEL CONCEPTO PERTINENTE PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

Como pudimos dar cuenta los 20 autores utilizan diversos conceptos para explicar sus planteamientos respecto a lo que integra la creatividad. A continuación, abordaremos estos conceptos a manera de explicar porque decidimos elegir para la presente investigación el término componente.

##### A) Elemento

En latín *elementum*, Pérez & Gardey (2009), explican que un elemento es la parte integrante de algo, como la pieza que forma una estructura y los componentes de una agrupación humana. Es un principio químico o físico que forma parte de la composición del cuerpo. Por otra parte, puede ser considerado como aquel individuo valorado como positiva o negativamente en el desarrollo de una acción.

##### B) Rasgo

Según Eysenck (1982), los rasgos son disposiciones que permiten a los individuos predecir su comportamiento. Estos se infieren de observar ciertos hechos. Es un concepto científico que resume las conductas que llevan a cabo las personas en diversas situaciones. Son constructos que permiten describir las diferencias individuales.

### C) Característica

Según Eslava (2017), una característica es una cualidad o rasgo distintivo, que describe a una persona, objeto, lugar, situación, de una circunstancia particular o propia de una cosa o persona, permitiéndole distinguirse del conjunto de semejantes.

### D) Factor

Un factor según Eslava (2017), es un elemento o circunstancia que influye en algo, son los diversos aspectos que intervienen, determinan o influyen para producir un resultado, que una cosa sea de un modo determinado.

### E) Componente

La referencia que (Española, 1992) y (Eslava Galán, 2017), aportan respecto al concepto de componente es que es un conjunto de elementos que forman un todo, es decir, aquello que forma parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que, mediante algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme.

Para la presente investigación consideramos que el concepto componente es el pertinente para nombrar las variables de nuestra investigación, es decir que buscamos comprobar que curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son los cuatro componentes principales de la creatividad del mediador puesto que son aquellos elementos que forman parte de la composición de un todo, en este caso la creatividad.

Díaz & Morales argumentan (2011), que la creatividad no puede ser entendida con sólo observar a la persona creativa, sino que se requiere hacer un análisis de los elementos que la componen. Para ello se realizará un análisis de la fundamentación teórica de los cuatro componentes de la creatividad planteados en la presente investigación.

#### 4.3 ANTECEDENTES DE LA CURIOSIDAD

La curiosidad originada en el latín *curiositas* es un sustantivo abstracto derivado de la cualidad de curioso, proveniente de su etimología del latín *curiosus*, palabra integrada por *cura* definido como esmero, interés o cuidado, agregando el sufijo *osus* con el significado de abundancia (Pimentel, A., 2014).

La curiosidad es un impulso o un deseo que mueve a los seres humanos desde su infancia hasta su vejez a explorar, averiguar, investigar, conocer y aprender sobre algún asunto buscando descubrir su origen, su funcionamiento o sus efectos puesto que les resulta interesante (Eslava Galán, 2017).

Desde infantes estamos en contacto con texturas, sonidos y contrastes, empleando la boca, los ojos y las manos para explorar y descubrir el mundo que nos rodea, para ello Piaget (1962), plantea que desde niños construimos un conocimiento respecto al mundo empleando la curiosidad a través del juego. Al ir creciendo se buscan explicaciones para entender las cosas, explorando causa y efecto, por ello Kashdan, Rose y Fincham (2004), plantean que mediante la curiosidad nos integramos al mundo y hacemos avanzar la vida.

Jarauta (2012), plantea que la historia del conocimiento humano recorre los diferentes modos y procedimientos de la curiosidad, desde las civilizaciones más antiguas, pasando por los astrónomos asirios a los geógrafos alejandrinos, continuando por viajeros y cartógrafos medievales, transitando por la cultura occidental y el camino recorrido por los saberes científicos, guiando las relaciones del ser humano con el mundo. El autor considera a la curiosidad como uno de los rasgos que le ha permitido al ser humano crear el mundo moderno en el que vivimos.

En el campo de la ciencia se requiere de curiosidad, puesto que el científico, nos dice Astudillo y Blondel (2013), explica la importancia, el origen, las causas, la base, por ello la curiosidad es la herramienta principal del científico en cualquier disciplina.

Desde la psicología Garrido (2020), plantea que la curiosidad es entendida como una conducta natural tanto del ser humano como el de otras especies. El autor sostiene que la curiosidad puede ser originada dentro o fuera de nosotros. Explica que cuando se origina dentro del individuo es considerada como un impulso natural que busca ser satisfecho, explicando el comportamiento típico de las personas curiosas

quienes buscan nuevas experiencias y aprendizajes. Cuando la curiosidad se despierta por una causa externa es cuando un estímulo no encaja con la manera de comprender el mundo, llevando al ser humano a buscar una explicación a esa situación.

En pedagogía se utiliza mucho la curiosidad como estrategia de motivación para estimular a los alumnos a investigar sobre temas de su interés. Por lo cual, se considera que la curiosidad moviliza al ser humano a conocer cosas de manera general e impulsa el desarrollo científico y tecnológico (Pedersen, 2020).

La mayoría de las veces no damos cuenta de nuestra curiosidad, en ocasiones no nos sentimos curiosos. Un estudio liderado por Todd Kashdan (2009), plantea que existen cinco tipos de curiosidad:

1. Exploración alegre: aquel que siente alegría y diversión por aprender cosas nuevas ya sean cotidianas como complejas.
2. sensibilidad a la carencia: busca descubrir la solución a un problema.
3. Tolerancia al estrés: Reduce la resistencia a la novedad preguntándose cómo será la próxima situación.
4. Curiosidad social: Busca saber por qué las personas actúan de una manera determinada o tienen un sentimiento de empatía.
5. Búsqueda de emociones: buscan vivir experiencias asumiendo riesgos.

Por otro lado, George Loewenstein (1994), postuló que las personas se vuelven curiosas al darse cuenta de que carecen de algún conocimiento deseado, generando una sensación de displacer impulsándolos a descubrir la información faltante.

Daniel Berlyne (1970), plantea el modelo integral de la curiosidad, explica dos dimensiones: la primera dimensión consta de la curiosidad perceptual la cual busca nuevos estímulos y la curiosidad epistémica la cual tiene un apetito por saber. La segunda dimensión plantea la curiosidad específica que promueve la satisfacción de la incertidumbre, buscando obtener información sobre algo concreto y la curiosidad diversiva la cual busca conocimiento nuevo, es decir, facilita un interés por explorar lo novedoso.

#### 4.4 CURIOSIDAD COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD

A continuación, exploraremos lo que algunos autores plantean respecto al funcionamiento de la curiosidad dentro de la creatividad:

Según Rodríguez (2019), la curiosidad es una habilidad que se desarrolla en el ser humano la cual representa una característica básica en cualquier rubro de la creatividad. Es considerada por el autor como el motor de la creatividad, permitiendo que el ser humano genere una mayor cantidad de nuevas ideas y soluciones ante los problemas que se le presentan.

Por su parte Cottín (2020), sostiene que la curiosidad como elemento de la creatividad nos permite ver el mundo de manera diferente, con admiración, con sorpresa, con asombro y con extrañeza. El autor considera que estas actitudes incrementan las emociones que movilizan las acciones de vida aumentando o disminuyendo el deseo de conocer más sobre nosotros mismos, por los demás y por el mundo en el que vivimos

Para Rodríguez (2020), la creatividad de las personas creativas cuenta con características cognoscitivas entre ellas describe la curiosidad intelectual como aquello que lleva a las personas a vivir en constante cuestionamiento, mostrando una capacidad de asombro elevada y la inquietud de preguntarse ¿por qué?

La curiosidad como componente de la creatividad es expresada cuando las personas se preguntan el porqué de las cosas, llevándolos a explorar e investigar para adquirir nuevos conocimientos teóricos y prácticos (Psiconet, 2015).

Aunado a lo anterior Máxima (2020), expone que la curiosidad en las personas creativas se manifiesta al tener una mente activa, es decir, muestran un interés constante de aprendizaje y descubrimiento. Sus mentes están constantemente en modo activo. No se conforman con lo que saben, por lo cual desafían las estructuras y rompen con el equilibrio de manera constante. Así como también utilizan la observación y análisis para cuestionar el mundo en el que viven, buscando una razón, formulando preguntas e inquisiciones que les parezcan adecuadas para saciar su curiosidad.

La curiosidad como perfil de una persona creativa se reconoce cuando las personas están atentas ante las cosas que suceden en el mundo en general pero también en cosas específicas. Se requiere al

momento de buscar nuevas oportunidades e ideas diferentes. La curiosidad motiva al ser humano a profundizar y explorar. Es necesaria para que se dé el proceso creativo (Hernández M. , 2020).

De acuerdo con lo dicho por los distintos autores, podemos sintetizar que la curiosidad como componente de la creatividad es aquello que mueve a las personas a buscar detalles en momentos, lugares y situaciones, cuando hay algo que capta su atención enfocándose a indagar en ello a preguntarse por el mundo que les rodea, por las situaciones vividas, por los problemas, etc. Llevándolos a explorar, aprender y buscar respuestas a sus interrogantes.

#### 4.5 COMPONENTE CURIOSIDAD COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR

Los mediadores dentro de su quehacer diario son aquellos profesionales capacitados para abordar el conflicto y buscar la paz, viven en medio de la curiosidad, al hacer preguntas, al buscar información, al buscar entender el conflicto con el que arriban los mediados.

Price (2018), plantea que cuando el mediador se muestra curioso por indagar información relevante a la solución del conflicto, provoca que las partes se sientan entendidas y puedan abrir la mente para librar nuevas y creativas formas de interactuar, lo cual promueve la resolución del conflicto. La autora plantea que cuanto más curiosos seamos, mejor actuaremos llevándonos a tener una mayor probabilidad de acciones. Por ello, la curiosidad además de mejorar la comprensión e interacción con el mundo que nos rodea, dirige y mejora la implicación de nuestra mente para conocer, valorar y decidir actuar. Por lo cual Price considera la curiosidad como una herramienta potente para la resolución del conflicto.

De acuerdo con el enfoque insight de análisis y resolución de conflictos, la amenaza es la base de la conducta dentro de un conflicto siendo la creatividad la herramienta que facilita su transformación. El enfoque insight sugiere incitar la curiosidad respecto a la manera de utilizar la mente al entrar en una conducta conflictiva, surgen posibilidades con formas diferentes de interacción Price (2013).

De acuerdo con el enfoque insight, la curiosidad se puede inhibir bajo situaciones de conflicto. Price (2017), explica el conflicto como una función de la interacción de conductas estresantes de lucha, inhibición, huida surgiendo desde el interior de una decisión de defenderse al valorar una amenaza. Las

emociones que se generan bajo una amenaza son de ansiedad, preocupación, dolor, temor, injusticia. Por lo cual la conciencia suele colapsarse bajo situaciones de amenaza y las emociones que la acompañan provocando que la curiosidad se detenga dejando de pensar. Esto nos da a entender que en un conflicto la mente es nuestro peor enemigo, atrapándonos, llevándonos a tomar decisiones peligrosas para nosotros, para los que nos importan y para nuestras relaciones. La neurociencia plantea descubrimientos al respecto (Perry, 2007).

Desde la neurociencia cuando la amenaza activa el estrés, el pensamiento elevado se inhibe provocando que sufra el rendimiento cognitivo, las funciones cognitivas como el pensamiento crítico, provocando la pérdida de la capacidad de pensar, razonar, planificar y resolver problemas. Bajo situaciones de amenaza, nuestra respuesta al estrés puede salvarnos la vida, sin embargo, bajo situaciones de conflicto, nuestra respuesta puede ser inadaptada Matto (2013).

Sin embargo, Price (2018), plantea que ante estas circunstancias el ser humano puede desarrollar la capacidad de ser reflexivo respecto a la manera de usar la mente, eligiendo poner atención, elegir ser curiosos y eligiendo mejorar la manera de actuar, así como también ayudar a que otros hagan lo mismo. La autora propone realizar preguntas de curiosidad, con la finalidad de sacar la amenaza registrada de la que nos defendemos para provocar la incertidumbre pertinente para que nuestro pensamiento crítico vuelva a implicarse y la curiosidad vuelva a reactivarse, para poder descubrir las razones por las que hacemos las cosas en un conflicto. Esto lo llevan a cabo los mediadores insight al igual que los profesionales insight en el campo de conflicto social, derecho familiar colaborativo, terrorismo, disciplina escolar y policía.

Si el mediador logra hacerles preguntas a los mediados enfocadas a las decisiones y la valoración puede surgir el patrón de la conducta conflictiva y de esta manera se logra activar la curiosidad de las partes puesto que las preguntas tienen la finalidad de entender a las personas en términos de su propia valoración y decisiones provocando un sentimiento de ser entendidas, facilitando la autocuriosidad mediante la reflexividad crítica y la autoconciencia mejorando la manera de pensar de las partes y de aquellos con los que están en conflicto (Price M. , 2018).

Una aproximación para resolver el conflicto está basada en la reconciliación de los intereses de las partes. Es necesario centrarse en los intereses de cada una de las partes, tratando de dar a conocer las



necesidades, deseos y preocupaciones presentes de cada parte, buscando vías de reconciliarlos en la construcción de un acuerdo. Dichos intereses son por un lado aspectos intangibles de lo que las personas dicen que quieren y por otro sustento de las posiciones que adoptan las personas. A esto Mundate y Barón (2003), nos dicen que la dificultad de la reconciliación de intereses es la reconciliación de emociones. Para ello se requiere indagar en las preocupaciones latentes por medio de la curiosidad del mediador, buscar soluciones creativas e intercambiar concesiones.

Es así como a medida que un mediador se vuelve curioso en un conflicto promueve que se abra un espacio de curiosidad entre las partes en mediación, posibilitando que surjan nuevas y más creativas oportunidades para interactuar.

#### 4.6 ANTECEDENTES DE LA IMAGINACIÓN

La imaginación de origen latín *imaginatio-onis*, es una habilidad de formar nuevas imágenes. Es un proceso creativo superior que posibilita que el individuo manipule información generada de manera intrínseca, es decir, que la información se ha formado dentro del organismo en ausencia de estímulos del ambiente, con el objetivo de crear una representación percibida por los sentidos, puesto que cuando se imagina se utilizan varias áreas sensoriales y no sólo la visión. (Pimentel, A., 2014).

A lo largo de la historia, las personas han podido recrear la vida, los anhelos y necesidades de desarrollo mediante el uso de la imaginación. En la antigüedad los filósofos griegos discutían sobre este tema. Platón y Aristóteles cuestionaron desde sus diálogos el campo sensible o insensible de las representaciones que desarrollaba la mente humana, puesto que para Platón las ideas se lograban representar en la mente y para Aristóteles eran en la razón (Drubach, 2007) .

En época del dominio del cristianismo en el mundo occidental, la iglesia buscaba controlar la conducta humana, convirtiendo la imaginación en una acción mental que debía ser controlada, puesto que

consideraban que transgredía las normas y las costumbres de la sociedad que buscaba imponer. Posterior a ello, en época del renacimiento hubo movimientos que hicieron presunción de la imaginación para la creación artística, logrando demostrar que la mente mediante la representación de estas imágenes tenía la capacidad de sentir placer y alegría contrario a lo que planteaba la iglesia quien consideraba que las imágenes que originaba la mente eran producto de una aberración (Editorial, 2018).

Durante el período de decadencia de la antigüedad los críticos del arte pensaban de manera similar. Por su parte Filostrato consideraba que se podían descubrir similitudes entre el arte y la poesía dando cuenta que ambas tienen en común la imaginación (Blandón, 2015).

En el siglo XIX se vive el surgimiento de la ciencia y ésta a su vez toma a la imaginación como objeto de estudio, siendo la sociología y la antropología quienes la estudian como representaciones colectivas que influían en el desarrollo de las naciones, en la política se puede observar la expresión de ésta (Espinoza, 1981).

En el siglo XX y XXI disciplinas como la psicología, el psicoanálisis, la antropología filosófica profundizaron en el estudio de la imaginación desde su teoría estudiando lo que hace posible una representación de las imágenes que proyectan las personas que arman su existencia (Harris, 2000).

Es así como la imaginación es considerada un proceso abstracto, es decir, no requiere de un objeto físicamente presente en ese preciso momento, sino que utiliza la memoria para manejar la información y asociarla con maneras que no dependían del estado actual del organismo. Por lo cual, la imaginación usa elementos percibidos y experimentados previamente para crear estímulos y realidades diferentes (Byrne, 2005).

Desde el psicoanálisis Freud (1908[1907]), ve a las fantasías como la imaginación de la realización de un deseo dominado por un funcionamiento de proceso primario y separado de la prueba de realidad. "Las imaginaciones de los neuróticos" se observan en la creación artística y en la elaboración primaria y secundaria que da forma a imágenes oníricas, en las obras de arte y literarias y en las formaciones proyectivas en general. Nos dice Freud (1915), que el yo ideal (*Ideal Ich*) es quien alberga las conexiones más notables con la imaginación, entendiéndose por esto como el modelo de conducta al que aspiramos. El yo ideal se forma mediante diversos atributos provocando una conducta orientada a

reducir las distancias entre el yo ideal y el yo real. La imaginación forma parte de todas las modalidades de trabajo psíquico, desde las formas propias de lo originario hasta los pensamientos que permiten recrear las significaciones imaginarias sociales y los objetos culturales de manera creativa (Ricoeur, 2010).

Klein (2012), considera que las fantasías promueven una función estructural y posibilitan organizar la vida mental, puesto que desde sus orígenes las fantasías involucran relaciones de objeto evolucionando paulatinamente con experiencias primitivas cercanas a lo corporal hasta llegar a las imágenes y representaciones simbólicas.

Nussbaum (2001), plantea que la imaginación se va formando e incentivando desde la niñez, mediante la actividad lúdica y el juego simbólico. Conforme el ser humano va creciendo puede seguir fomentando la imaginación mediante el arte, dando una interpretación personal, despertando la sensibilidad del ser humano y la perspectiva crítica del observador. Garaigordobil (2006), plantea que el juego y el arte deben ser vistos como positivos en la vida adulta para no alejarse de esa sensibilidad que le permite al ser humano ser creativo.

Para Quinteros (2020), la imaginación es la capacidad liberadora de la vida humana puesto que es el establecimiento de nuevas combinaciones y relaciones entre las viejas imágenes. La imaginación permite a los seres humanos desde su infancia enfrentar conflictos expresando libremente su sentir.

Existen muchos ejemplos donde está presente el elemento de la imaginación moldeando el legado artístico y científico de la humanidad, los relatos, los cuentos, la mitología de cada cultura, la redacción de una hipótesis de investigación, la creación artística y literaria, se han nutrido de esta capacidad simbólica (Mateu-Mollá, 2020).

Por ello Mateu – Mollá (2020), describe los procesos en los que está implicado el uso de la imaginación:

- a) La rememoración, es un proceso necesario para poder trasladar a la conciencia una escena del pasado, es decir, poder reconstruir situaciones, escenarios, momentos de la vida.
- b) Predicción de procesos futuros, orientando a la imaginación a hechos que están por suceder, creando un abanico de posibilidades asentadas en experiencias pasadas.

- c) Predicción de las propias reacciones y planificación de qué hacer, la imaginación está presente dentro de los procesos de solución de problemas, mediante la anticipación de contingencias, el uso de estrategias para enfrentarlos y la posibilidad de desarrollar un método para dar respuesta a la problemática.
- d) La creatividad, tiene a la imaginación como aliado principal, sin ella resulta inviable, puesto que promueve tener un estilo de reflexión y de pensamiento no convencional.
- e) Cambios emocionales, existen una gran cantidad de procedimientos que hacen uso de la imaginación como herramienta para inducir estados emocionales positivos, por ejemplo, la psicoterapia, se pueden englobar bajo el nombre de visualización. Se utilizan palabras claves para evocar contenidos multisensoriales mediante la creación mental logrando manipular la experiencia interna promoviendo escenas relajantes que alivien tensión, facilitando experiencias que favorezcan superar un temor o un problema.
- f) Evasión o disfrute, en este caso la imaginación posibilita construir alguna escena deseada buscando un cambio en la rutina diaria o problemas recurrentes. En otros momentos se recurre a la imaginación para evadir situaciones reales.
- g) Creación de una autoimagen, la imaginación influye directamente en la manera de vivir y de valorarnos, mediando sus efectos mediante el cumplimiento de expectativas.

Al revisar como la imaginación se ha ido entendiendo y estudiando a través de los años consideramos que esta se puede potenciar poco a poco en las personas posibilitando abrir las mentes para poder crear. Si tomamos lo que el escritor Julio Verne decía “si puede imaginarse, puede hacerse”, damos cuenta que gracias a la imaginación se anticipó varias décadas a la invención del submarino y hasta un siglo a la llegada del hombre a la luna con su obra “20,000 leguas de viaje submarino”. Este componente le permitió a Einstein imaginar los conceptos de la teoría de la Relatividad, los cuales han requerido de un siglo para poder ser corroborados científicamente.

#### 4.7 IMAGINACIÓN COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD

A continuación, exploraremos lo que algunos autores sugieren respecto al funcionamiento de la imaginación en la creatividad.

Para Glender (2002), la imaginación como componente de la creatividad, se observa como una actividad habitual en el ser humano, puesto que le permite esbozar posibilidades que son la esencia del pensamiento creativo permitiendo que la ciencia, tecnología y el arte se desarrollen. Agregando a lo anterior Dewey (2004), sugiere que con la imaginación se puede asimilar desde una simple conversación hasta un tratado científico, “El niño aprenderá que la imaginación es necesaria para toda clase de cosas que están, más allá del alcance de la respuesta física directa”.

Para Vigostky (1990), la imaginación es un componente de la creatividad puesto que ésta es el resultado de una actividad mental imaginativa originada en los juegos de la infancia cuando el niño o niña imagina que dispara apuntando con un palo o cabalga veloz en un viaje de vaqueros montado sobre la escoba, juega a ser mamá mientras da de comer a su nenuco o es profesora al darle clase a sus peluches. El autor explica que la imaginación como parte del desarrollo de la creatividad se estructura con elementos adoptados de la realidad dependiendo en gran medida de la riqueza y la diversidad de las experiencias previas, es decir, que el material imaginativo será mayor de acuerdo con la riqueza de las experiencias vividas.

Nuevo Espín (2020), plantea que la imaginación es uno de los siete rasgos comunes de las personas creativas. Dicho componente les permite a las personas imaginar nuevas relaciones entre situaciones, es decir, al crear asociaciones entre una situación y otra se aplica conocimiento para generar situaciones nuevas facilitando arribar a conclusiones al imaginar sus posibles causas. Se relacionan mentalmente elementos completamente distintos para crear algo completamente nuevo.

Noller (1977), además de elaborar la fórmula con la cual define la creatividad:  $C = f_a(K, I, E)$ , plantea que la imaginación es uno de los cuatro elementos de la creatividad, la autora considera que la imaginación les permite a las personas ir más allá de los conocimientos para poder producir nuevas formas de abordar los problemas. La imaginación procede de lo que hacemos con el conocimiento previo con el que contamos, las conexiones que hagamos y las ideas que generemos. Se requiere tener una mentalidad abierta, observando los problemas desde perspectivas distintas e inusuales lo cual posibilita explorar opciones nuevas.

Joachin (2020), la imaginación como componente de la creatividad es una facultad que le permite a las personas creativas entrar al mundo de lo tangible y de lo intangible, experimentando nuevas maneras de

percibir y crear. La imaginación creativa extrae información de lo inconsciente para traerlo a lo consciente posibilitando crear a partir de imágenes y materializarlas en el campo físico de expresión.

De acuerdo con lo dicho por los distintos autores, podemos sintetizar que la imaginación como componente de la creatividad es aquello que nos permite esbozar oportunidades a partir de elementos tomados de la realidad, de experiencias previas, al imaginar asociaciones entre ellas, creando nuevas posibilidades plasmándolo en lo físico, pudiendo con esto crear formas distintas de abordar los problemas.

#### 4.8 COMPONENTE IMAGINACIÓN COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR

Novel (2010), plantea que una de las características del perfil idóneo del mediador es la imaginación, la autora plantea que el mediador hace uso de la imaginación para recrear las historias que las partes narran, logrando con ello crear historias comprensibles e imaginables, de tal manera que se recontextualicen las historias para retransmitírselas a las partes. Con ello se pueden visualizar modos creativos de intervención, para gestionar las emociones de las partes trabajando desde la posición del tercero neutral en cada una de las mediaciones.

Lederach (2007), plantea que contamos con diversas herramientas para hacer las paces, una de ellas es la mediación a lo cual agrega la importancia de agudizar la imaginación creadora del mediador puesto que es la fuente original como constructores de paz. El autor explica que en un primer momento existe un desorden y confusión que lleva a las partes a estar conflictuadas por lo cual se requiere crear un conocimiento sistemático de la situación para generar un cambio de cosmovisión para considerar un trabajo de construcción de paz como acto creativo imaginando la situación, buscando desde ahí crear una solución diferente.

Montani (2020), explica que la realidad es creada en la mente humana por lo cual juega un rol específico en el proceso de mediación. El mediador hace uso de algunas herramientas que están ligadas a la imaginación, con ellas logra incrementar la imaginación de las partes para que puedan y quieran colaborar en la resolución del conflicto. La autora considera que “sin la imaginación es imposible pensar

en términos de mediación”. Las partes arriban conflictuadas a mediación puesto que tienen una mirada distinta de una misma realidad, el mediador busca la manera de mover a las partes de las posiciones con las que llegan a mediación buscando aproximarlos a través de la comprensión recíproca introduciendo a los mediados a imaginar y posterior a ello a sentir lo que siente el otro. Mediante el uso de la imaginación comparativa el mediador legitima a cada uno de los mediados al acompañarlos a remitirse a su interioridad. La autora confirma que es mediante la imaginación que las partes encuentran la salida alternativa más pertinente para ellos, puesto que una de las características de la mediación es la de “trabajar con el pasado, pero de cara al futuro”.

Gendler (2002), plantea que existen dos tipos de imaginación, la reproductiva, se presenta cuando recreamos imágenes de hechos o situaciones del pasado que tenemos guardados en nuestra memoria y la imaginación creativa, se presenta cuando las personas crean imágenes por sí mismas a partir de la variedad de experiencias vividas. La imaginación o visualización creativa se considera positiva desde el punto de vista que tiene la capacidad de imaginar la solución a un problema desarrollando un estado emocional positivo. Esto en mediación resulta útil puesto que sabemos que no todos los conflictos son iguales, por ello las maneras de arribar a solucionarlos son variadas. Cuando el mediador hace uso de la herramienta de la imaginación le permite innovar en sus técnicas, en sus preguntas y en su manera de proceder, fomentando que las partes encuentren el problema real y lo puedan aceptar transitando hacia una vía de resolución.

La imaginación según Faranda (2016), les permite a las personas crear escenarios mentales, descubriendo estrategias que le puedan beneficiar. Por lo cual, el mediador puede imaginar el conflicto construyendo mentalmente el escenario con la información brindada por las partes, permitiéndole ver la situación desde diversos ángulos, brindando la posibilidad de romper moldes, prejuicios y aquellos pensamientos que les hacen daño, y con ello reformular la situación a los mediados para que puedan descubrir nuevas soluciones a los conflictos. Lo anterior lo robustece Maier (1970), cuando plantea que la imaginación resulta de importancia insoslayable para la resolución de problemas puesto que le permite al ser humano procesar libremente los elementos de sus experiencias para reorganizarlas y de esta manera poder conectar con la otra parte liberando situaciones concretas accediendo a procesos de procesamiento creativo diferenciales.

Damos cuenta como las producciones humanas, ya sean las orientadas a la realización de un deseo o bien aquellas que implican un reconocimiento de la diferencia, conllevan un gradiente de creación que depende de los procesos imaginativos puesto que la imaginación está en la base de todo simbolismo. (Castoriadis, 2005). Tomando esto en cuenta consideramos que el mediador requiere de la imaginación para usar la información brindada por las partes y poder acompañarlas a inventar otras posibilidades de solución al conflicto.

En cuanto a la mediación pedagógica se refiere Caballero, Pérez Gutiérrez y Rizo (2019), plantean que la imaginación y la creatividad son insumos esenciales en el proceso de mediación pedagógica que conlleva al disfrute de vivir. Se acompaña a los mediados a integrar recuerdos de su historia en imágenes y con esta información poder reconstruir la situación del conflicto y abordarla buscando soluciones alternas.

En el hecho de crear uno de los elementos presentes es la imaginación a lo cual Díez y Rivas (2020), plantean que es el espacio para producir ideas, es donde se permite el error, el fantaseo y lo descabellado. La imaginación promueve la exploración de las ideas o conceptos intangibles pudiendo modificarlos para desarrollar productos diferentes o novedosos. En mediación es la parte de la lluvia de ideas (brainstorming), se busca generar un clima de confianza, seguridad y libertad, que las partes puedan generar ideas de manera espontánea.

Slama (2012), plantea que la imaginación juega un papel muy importante en mediación, puesto que el mediador debe imaginar los diversos escenarios y a su vez fomentar la imaginación en las partes para poder tener mayores posibilidades de lograr un acuerdo. El autor explica que antes de iniciar una mediación el mediador imagina el tipo de conflicto, las personalidades de los mediados, como pueden llegar a actuar bajo determinadas circunstancias, las preocupaciones, diferencias, similitudes e intereses que las partes traen a mediación. Al iniciar la mediación y escuchar a los mediados, el mediador imagina la problemática, las opciones, las soluciones, los obstáculos que se pueden presentar en el camino, entre otras.

Por su parte, Slama (2012), expone que existen tres aspectos en mediación donde se requiere el uso de la imaginación:



1. Al momento de escuchar los relatos que brindan las partes en mediación. El mediador recoge la información de los diferentes puntos de vista y diversas perspectivas que hay entre las partes y con ello imagina los escenarios para entender conceptualmente las distintas posibilidades que se pueden crear. Esto le permite aclarar, explicar y reformular la información a los mediados para que las partes puedan entenderse y relacionarse entre sí.
2. Intercambio de perspectivas. Los elementos reproductivos de la imaginación se vinculan con el aspecto creativo de la imaginación. Se busca que las partes comprendan las historias y perspectivas del otro aún y cuando no estén de acuerdo.
3. Soluciones. Las soluciones se lograrán materializar con la imaginación creativa mediante la lluvia de ideas.

Las partes no pueden imaginar soluciones respecto a su conflicto al sentirse en un estado de confrontación, la imaginación se ve afectada por los sucesos vividos en el pasado. Sin embargo, buscan una mediación porque quieren la resolución de su conflicto. Por ello, el mediador necesita intervenir mediante unos ejercicios específicos y cuestionamientos que les posibilite a las partes imaginar las acciones que pueden tomar, los posibles resultados y soluciones. Puesto que los mediadores trabajan en terreno plausible y en ámbitos de posibilidades, rigiéndose bajo la prueba de realidad, es necesario que las soluciones sean aceptables para que se puedan realizar. Por ello, la imaginación creativa en mediación posibilita transitar de las posibilidades a la ejecución de posibles soluciones. Dichas soluciones ameritan de imaginación creativa de los mediados, para que se puedan imaginar a ellos mismos realizando alguna acción, asumiendo compromisos, aceptando condiciones, ajustando expectativas, viviendo bajo determinadas consecuencias (Slama, 2012).

Una de las técnicas que implica el uso de la imaginación fue planteada por William Ury (2000), es la historia del éxito, en la cual sugiere que los mediados comiencen por el final y trabajen hacia atrás el discurso de victoria que les gustaría contar, es decir, que la historia que cuenten resulte un éxito para ellos. El mediador promueve que las partes imaginen la historia que les gustaría contar a otros sobre como la mediación concluyó con éxito, incluyendo los términos del acuerdo y las decisiones que tomaron. Posterior a ello el mediador podrá trabajar con las partes para lograr esa historia del éxito tomando en cuenta los términos que se abordaron.

#### 4.9 ANTECEDENTES DE LA ORIGINALIDAD

El vocablo originalidad proviene del adjetivo original y sufijo abstracto que indica cualidad. A partir del siglo XVIII dicho concepto se convirtió en una ambición para la cultura occidental. Lévi–Strauss (1983), plantea que la originalidad de cada individuo habita en la manera que cada uno tiene para resolver un problema y de situar sus valores.

Edward B. Tylor (1987), explica que es a finales del siglo XIX cuando se empezaba a ver la originalidad de la etnología, que surge de la naturaleza inconsciente de los fenómenos colectivos como son las instituciones, la moral, las creencias, el arte y el derecho de una sociedad.

Actualmente en el ámbito jurídico la originalidad se considera un valioso concepto con respecto a la propiedad intelectual, donde la creatividad y la innovación se han convertido en sujetos de copyright. El registro de patentes cuida la protección de invenciones originales y útiles.

Para Rodríguez (1985), la originalidad es una facultad que tienen las personas para generar ideas únicas, con un interés alto de contribuir a la comunidad y sociedad.

Según Valqui (2009), la originalidad se refiere a apartarse de lo obvio, de los lugares comunes y romper la rutina con el pensamiento. Considera que las ideas originales estadísticamente se presentan poco frecuente. Plantea a la originalidad como el vigor creativo, el cual da un salto desde lo obvio. Comúnmente se les conoce a las ideas originales como únicas, anticonvencionales, salvajes, nuevas, sorprendentes, misteriosas, revolucionarias o inusuales. El autor considera que el pensador original requiere poder afrontar el ridículo y el escepticismo que generaran sus ideas y hasta su misma persona.

Por otro lado, Mitjás (2006), considera la originalidad como un indicador para identificar la creatividad profesional. Sostiene que cuenta con 4 parámetros: novedad en donde se aparta de lo habitual, manifestación inédita al descubrir algo no conocido, singularidad que sea genuina e imaginación para crear mentalmente nuevas realidades.

Garrett (1984), considera que en la resolución de problemas la creatividad está relacionada con la utilidad y originalidad. El autor plantea que para aumentar la creatividad es necesario enfocarse primero en la originalidad y después en la utilidad. Por lo cual, el autor considera que para afrontar los problemas encontrando soluciones originales se necesita de la creatividad.

Tejada (2005), plantea a la originalidad desde dos categorías, la primera, la categoría de singularidad como principio de explicación, en relación con el objeto o producto. Explica tres características con las que debe contar un objeto para considerarse original: a) novedoso en tanto que no se ha presentado o es poco frecuente, b) impredecible, por esto se entiende como a la relación que existe entre el objeto creado y un estado distinto de cosas en el mundo real y c) unicidad, se refiere a la irrepetibilidad. La segunda categoría planteada por el autor es de individualidad, refiriéndose al sujeto que produce. Plantea que todo lo que los seres humanos producen es exclusivamente de ellos. Producto de su razonamiento, planificación o capacidad resolutoria, por lo cual representa la manera en que ve aquello que produzca.

Valqui (2009), plantea técnicas para estimular la originalidad en las ideas, es decir, la producción de ideas originales, una de ellas es la “estimulación de imágenes” en donde los miembros del grupo observarán un grupo de imágenes seleccionadas al efecto y relacionarán la información obtenida con el conflicto a solucionar. Otra técnica es la “excursión fotográfica” en este caso en lugar de utilizar imágenes se solicita que la persona de un paseo por los alrededores del local y que tomen fotografías con su celular de posibles soluciones o de ideas visuales relacionadas al problema. Cuando las personas se reúnen nuevamente comparten las fotografías. Una tercera técnica planteada por el autor es la “estimulación de objetos”, en donde se utilizan diversos objetos relacionados con el problema a resolver.

Otra forma en que la originalidad se fomenta a lo largo de la vida es mediante analogía y metáforas que se van transmitiendo en la familia, la cultura y sociedad. Valqui (2009), considera que una analogía es una comparación de dos cosas que son completamente diferentes, pero que mediante la analogía presentan alguna similitud. Por otro lado, una metáfora es una figura retórica en la que dos mundos de pensamiento diferentes son relacionados a través de algún punto de similitud. Por lo cual, plantea que todas las metáforas se podrían considerar analogías. El autor plantea a la poesía como un tipo de

metáfora, símiles son un tipo de metáforas, las cuales pueden usarse para suscitar comparaciones que faciliten soluciones originales.

Mednick plantea la teoría asociativa de la creatividad definida como el Maltzman en sus estudios sobre originalidad, define este concepto como "...conducta relativamente infrecuente, no es común bajo condiciones dadas, pero es relevante a esas condiciones". Se apropia del concepto de gradiente asociativo para explicar las diferencias individuales respecto a originalidad. Dentro de los trabajos realizados por Maltzman observamos la transferencia del entrenamiento en tareas asociativas mediante un método en el cual se entrena al sujeto a ofrecer respuestas con una diversidad de posibilidades asociativas lo cual aumenta las posibilidades de que éstas sean únicas o remotas. Dicho procedimiento se lleva a cabo mediante la repetición de una misma palabra estímulo buscando que los sujetos contesten con una diferente cada vez que se les presenta. Llevando a los sujetos a buscar respuestas originales. La finalidad es comprobar que entre más ocurrencias de respuestas originales se presenten mayor será la posibilidad de que ocurran otras respuestas originales mediante un proceso de generalización (Maltzman, 1960).

De acuerdo con lo dicho por los distintos autores, podemos sintetizar que la originalidad como componente de la creatividad es aquello que motiva al ser humano a romper la rutina diaria buscando formas diferentes de hacer las cosas. Es la capacidad de las personas para generar respuestas inesperadas y soluciones no convencionales a determinadas situaciones de la vida. Este componente ayuda a crear respuestas únicas, validas, novedosas e inesperadas generando alternativas de solución de conflictos.

#### 4.10 ORIGINALIDAD COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD

A continuación, exploraremos lo que algunos autores sugieren respecto al funcionamiento de la originalidad en la creatividad.

Para Máxima (2020), la originalidad es el factor de la creatividad que le permite al ser humano tener la capacidad de emitir respuestas inesperadas ante diversas situaciones. Ariza (2014), coincide explicando

que la originalidad como componente de la creatividad le permite al ser humano crear ideas nuevas y sorprendentes ante una situación determinada.

Según Regader (2016), la originalidad como componente de la creatividad es aquello que motiva a la persona creativa a buscar formas diferentes de hacer las cosas, buscando romper con la rutina diaria rechazando las maneras tradicionales o los clichés sociales, las convencionalidades y las normas establecidas puesto que ellas ven la variedad con aprobación y entusiasmo. Consideran pertinente actuar de acuerdo con sus propios criterios para buscar resultados nuevos y originales.

Koestler (1990), plantea que la originalidad es el componente de la creatividad que le permite al ser humano tener la capacidad de generar soluciones no convencionales. Para Torrance (1970), se llega a un producto nuevo u original mediante el uso del componente de originalidad de la creatividad.

Penagos (2000), sugieren que la originalidad influye en la creatividad cuando las ideas se conectan hasta crear ideas originales. Sperman (1931), considera que el pensamiento creador surge a partir de una serie de transferencias relacionadas las cuales terminan en una solución original.

Según Guilford (1973), la originalidad como componente de la creatividad es la habilidad que tienen las personas para sugerir ideas novedosas, únicas y diferentes. Se requiere por un lado romper con esquemas establecidos o predeterminados, ideas rígidas y por otro lado poner en práctica ideas activadoras o yuxtaposición de éstas para reestructurar formas de hacer las cosas y producir ideas poco frecuentes.

Por su parte Martinsen (2015), considera que la originalidad es una de las siete características de las personas creativas. La originalidad se observa cuando las personas rehúsan a seguir las reglas convencionales, les interesa realizar actividades que pocas personas realizan.

Aguilera y Bañuelos (2016), plantea que la originalidad es el elemento principal de la creatividad mostrándose como la capacidad del ser humano de crear respuestas validas, flexibles, novedosas e inesperadas las cuales provocan un impacto generando un cambio. Aunado a esto Resendiz (2011), plantea que la originalidad es uno de los cuatro elementos que componen la creatividad. Explica que es la habilidad o dimensión de las personas asociada con la producción de respuestas únicas, singulares, novedosas o poco usuales.

Nuevo Espín (2020), plantean que la originalidad es uno de los siete rasgos comunes de las personas creativas. La originalidad permite ver las cosas de manera diferente convirtiendo lo familiar en extraño y lo extraño en familiar. Se genera una nueva perspectiva o imagen, es decir, se logra ver lo nuevo en aquello que vemos todos los días.

Para Torrance (1970), la originalidad permite aportar ideas o soluciones que están lejos de lo obvio, es la facultad para crear respuestas inusuales.

MacKinnon (1975), plantea que la originalidad está presente bajo tres condiciones dentro de la creatividad:

1. Cuando se crea una respuesta original
2. Cuando la originalidad se enfoca para pensar en la solución a un problema.
3. Cuando se profundiza en una idea original enfocándola al trabajo o algún resultado en particular.

#### 4.11 COMPONENTE ORIGINALIDAD COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR

Csikszentmihalyi (1996), planteo que la creatividad era un acto, producto o idea que busca modificar o transformar un contexto ya existente en uno nuevo. Con esto damos cuenta como el proceso creativo se relaciona a lo novedoso, a lo diferente, a lo transformador, al buscar, descubrir y encontrar distintas soluciones y conexiones de ideas. Encontramos estos mismos elementos en mediación.

Una persona con una personalidad creativa cuenta con una condición para crear soluciones nuevas y originales tanto en el ámbito artístico como científico. Dentro de la ciencia de los MSC, los mediadores son agentes de paz, transformadores de conflictos, acompañantes de los mediados para encontrar soluciones nuevas y originales a los conflictos con los que arriban a mediación.

Londoño (2003), sostiene que existen algunas características que describen una mediación exitosa, entre ellas se encuentra el conocimiento que el mediador obtenga del conflicto, la habilidad para entender la posición de cada una de las partes, la escucha activa, el timing, habilidad en la comunicación, manejo del conflicto y la originalidad de las ideas. Para ello el mediador requiere contar con algunas características

profesionales y personales, entre las cuales Bernal (1998), destaca la originalidad, la actitud conciliadora el autocontrol, la espontaneidad y el sentido del humor.

En mediación las situaciones se interpretan bajo parámetros de originalidad e irrepetibilidad (Torremorell, 2003). Por ello Whatling (2013), plantea que la originalidad de ideas es una de las funciones y características de un buen mediador. Zaera, Monzón y Olmedo (2013), coinciden puesto que consideran que la figura del mediador siendo un facilitador imparcial requiere contar con una serie de características básicas entre ellas la originalidad.

Carulla (2020), explican que entre las tareas básicas del mediador se encuentran el asistir a las partes para negociar de manera más eficaz. Por lo cual, es necesario que el mediador conozca sobre la ciencia de la negociación y pueda transmitirles a las partes esta habilidad antes de la sesión de mediación, durante las sesiones conjuntas o en las reuniones por separado con cada uno de los mediados. El autor plantea que el mediador puede aconsejar, entrenar y educar a las partes en las buenas prácticas de la negociación alentando la creatividad y la originalidad buscando evitar que las partes adopten posturas inflexibles y rígidas.

Manuello (2018), sostiene que la creatividad en mediación está vinculada con la generación de ideas originales, plantea la necesidad de que los mediadores puedan desarrollar su creatividad para que aprendan a generar alternativas originales para la solución de conflictos y lograr un acuerdo de mediación.

Así mismo Rooney y Ross (2020), una de las técnicas que requiere de la creatividad del mediador para que las partes participen completamente en una sesión conjunta es que el mediador se coloque en el lugar de la persona irritante buscando con esto el cambio de foco del problema. Los autores proponen colocar cara a cara a los mediados buscando estimular patrones de comunicación y negociación, cuestionando el deseo de comodidad de las partes, generando irritación y con ello poder crear una forma para desviar su atención de las posiciones fijas en las que se encuentran colocados. Si se logra distraer a los mediados del problema, cuando lo vuelven a mirar logran hacerlo desde una perspectiva original, dando más espacio a nuevas ideas y a opciones originales.

La gestión de conflictos mediante la construcción de modelos tridimensionales aplicado a una mediación requiere de creatividad potencializando nuevas ideas originales puesto que fomenta que las partes identifiquen problemas, se escuchen, comprendan mejor la perspectiva del otro, generen ideas originales y creen soluciones pertinentes para ambos (Mediadores, 2020).

#### 4.12 ANTECEDENTES DE LA FLUIDEZ DE OPCIONES

Fluidez en latín es *eloquentia*, desde la etimología este vocablo procede de adjetivo fluido y el sufijo ez que se refiere al estado, índole o característica del lenguaje sencillo, cualidad por el significado que se relaciona, es la soltura para hacer algo y la capacidad de expresarse correctamente con facilidad y espontaneidad (Pimentel, A., 2014).

La fluidez verbal según Figueroa (2019), es la capacidad para expresar las ideas con agilidad, mediante la asociación y relación de palabras, de forma clara y entendible. Mato (2019), plantea que la fluidez verbal es la capacidad de evocar conceptos requeridos para una tarea específica. La autora considera que es una habilidad que se adquiere por lo cual está íntimamente vinculada con la cultura, es decir, que se puede desarrollar mediante la participación en actividades culturales, eventos sociales, la lectura, el cine, el internet. El autor plantea que tiene tres características: 1. La capacidad para crear o idear ideas, 2. Capacidad para relacionar y expresar palabras, 3. Capacidad para conocer el significado de las palabras.

Por otro lado, la fluidez de opciones según Valqui (2009), es la generación de una gran variedad de ideas, alternativas y soluciones. El autor considera que en tanto se producen mayor cantidad de ideas, existe mayor posibilidad de encontrar la solución a algún problema. Considera que no es bueno contar con poca cantidad de alternativas. Sostiene que una persona puede ser entrenada para incrementar y desarrollar la fluidez mediante herramientas específicas, por ejemplo: el brainstorming o “tormenta de ideas”.

Valqui por su parte (2009), plantea que la fluidez de opciones es necesaria para producir y generar alternativas. Explica que una herramienta creativa utilizada con gran éxito es la “lluvia de ideas”. Dicha herramienta fue creada con la finalidad de crear listas de ideas para ser verificadas al momento de la



solución de un problema. La intención de esta herramienta es generar ideas no convencionales puntualizando la necesidad de promover la producción de manera libre de la mayor cantidad de ideas y combinaciones de éstas, con la consigna de suprimir las críticas. El brainstorming surge de la premisa asociativa que plantea que cuanto más grande sea el número de asociaciones, habrá menos estereotipos y las ideas para solucionar un conflicto serán más creativas.

En 1939 Alex Osborn (1948), siendo publicista se convirtió en un teórico de la creatividad quien inventó el Brainstorming, tormenta de ideas o lluvia de ideas y el método de Solución Creativa de problemas. El autor recomendaba seguir cuatro reglas básicas: generar el mayor número de ideas, no criticar, permitir pensamientos extravagantes y trabajar en grupo para combinar propuestas con la finalidad de obtener mejores resultados. Para que la técnica sea eficaz los participantes deben concentrarse en el pensamiento creativo excluyendo el desaliento y la crítica puesto que ambas perjudican a la imaginación y suelen tener un efecto contagio entre los participantes. Dicha técnica que tiene como finalidad producir una fluidez de ideas, inició en el ámbito de marketing y posterior a ello fue permeándose a distintos ámbitos como los estudiantiles, académicos y de la vida diaria.

Por su parte, Mitjás (2006) considera a la fluidez como un indicador para identificar la creatividad profesional. Plantea 4 parámetros que la componen: variedad y agilidad de pensamiento funcional y relaciones sinápticas, repentismo, es decir, rapidez para responder a situaciones imprevistas, postjuicio en el sentido de una creación libre de requisitos, expresión como una capacidad de percibir el mundo y expresarlo.

Por lo tanto, la fluidez de opciones es la capacidad para producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea. Es un proceso para generar descubrimientos. Es la productividad del pensamiento técnico y la solución de problemas. En mediación se requiere que las partes produzcan ideas, para ello es necesario que puedan colaborar en el proceso para generar de manera fluida opciones para solucionar el conflicto y arribar a un acuerdo.

#### 4.13 FLUIDEZ DE OPCIONES COMO COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD

A continuación, exploraremos lo que algunos autores sugieren respecto al funcionamiento de la fluidez de opciones en la creatividad.

Angulo y Ávila (2010), plantean que la creatividad en el desarrollo de los niños evoluciona de acuerdo con etapas del desarrollo. A partir de los 11 años en adelante se da el desarrollo de las estructuras cognitivas, posibilitando pensar más allá de la realidad concreta, es decir, la realidad se considera un subconjunto de las posibilidades para pensar. Los niños ahora pueden ir de lo concreto a buscar alternativas e ideas novedosas que les permitan crear su fluidez de opciones llevándolos a buscar nuevas alternativas a las distintas dificultades a las que se enfrentan en la vida diaria. Las autoras definen la fluidez como la habilidad para generar novedosas ideas, sin importar si son buenas o malas respecto a un tema determinado. Se busca producir el mayor número de ideas dejando a un lado los juicios de valor y los prejuicios.

Según Guilford (1973), existen una serie de rasgos personales con los que cuentan las personas creativas, entre ellos se encuentra la fluidez de opciones. Esta habilidad puede producir ideas abundantes y crear el mayor número de ideas a un problema.

Según Regader (2016), la fluidez de opciones le permite a la persona creativa tener la capacidad de ver una variedad de respuestas a un problema. Ariza (2014), coincide planteando que la fluidez como componente permite generar una cantidad de ideas de forma rápida, es decir, pensar en muchas cosas, de la creatividad le permite al ser humano crear un gran número de ideas ante una situación en particular.

Aguilera y Bañuelos (2016), plantean que la fluidez es el elemento de la creatividad mostrándose como la capacidad que tienen los seres humanos para generar muchas ideas de manera rápida que ayudan a tener muchas soluciones a problemas o situaciones. Torrance (1970), coincide con lo anterior, planteando que la fluidez es el componente de la creatividad que influye en la capacidad del ser humano para generar un gran número de ideas con palabras. Explica que la fluidez se puede valorar de acuerdo con el número de respuestas que se generan.

De acuerdo con el autor anterior Resendiz (2011), considera que la fluidez es uno de los cuatro elementos de la creatividad. Sugiere que es una habilidad de las personas para producir ideas que llenan

algunos requisitos en un tiempo específico. Plantea que el criterio utilizado para evaluar la fluidez es la cantidad de ideas apropiadas que se generen en ese tiempo establecido.

Menchen, Dadamia y Martínez (1984), describen la fluidez como uno de los factores esenciales de la creatividad. Consideran que la fluidez posibilita la facilidad para generar un número grande de ideas respecto a un tema específico. Explican que, en el ámbito escolar para potenciarlo entre los alumnos, se les pide que asocien entre hechos, palabras y sucesos.

Portilla y Rugarcía (1993), mencionan que la fluidez es uno de los indicadores relacionados con el pensamiento creativo. Consideran que la fluidez permite producir más de una alternativa. De Bono (2012), plantea que la fluidez es la característica de la creatividad que se forma mediante el ejercicio de la generación de ideas en cantidad indefinida, clasificándoles en su modelo de expansión y contradicción de ideas.

La fluidez es uno de los rasgos de una personalidad creativa, es la capacidad que tienen las personas para producir un alto número de ideas o respuestas a planteamientos específicos. Para poder tener más de una opción a un problema y no quedarse solamente con la primera opción, se promueve usar el pensamiento divergente (EOI, 2012).

En un ámbito donde se requiere de solución de conflictos, para responder a estas exigencias es necesario el desarrollo de la creatividad y la fluidez de opciones. Para potencializar la activación de la creatividad y con ello la fluidez de opciones Tovar y Plúas (2020), consideran que es necesario abrirse a un abanico de alternativas para potenciar esta habilidad basada en aplicar técnicas que incluyen los siguientes aspectos: a) aumentar la capacidad de producir nuevas ideas, b) mejorar la capacidad de aplicar y utilizar las ideas, c) dejar a un lado la rutina y aceptar un enfoque productivo e innovador, d) dejar patrones de pensamientos estereotipados y rígidos, e) buscar alternativas y posibilidades, f) observar diferencias y semejanzas.

De acuerdo con lo dicho por los distintos autores, podemos sintetizar que la curiosidad como componente de la creatividad es aquello que permite generar el mayor número de ideas sin importar si son buenas o malas, dejando a un lado los juicios de valor y los prejuicios respecto a un tema

determinado y que ayuden a producir un alto número de opciones y soluciones a problemas o situaciones.

#### 4.14 COMPONENTE FLUIDEZ DE OPCIONES COMO HABILIDAD DE LA CREATIVIDAD DEL MEDIADOR

Carabus, Freiria, González y Adalgisa (2004), explican que los procesos creativos se pueden observar en el desempeño cognitivo de las personas cuando se presentan características como la fluidez dentro de las situaciones problemáticas a las cuales se enfrentan. Plantean que el espíritu creativo busca resolver, proponer y crear soluciones para una mejor calidad de vida de manera consciente y disciplinada. En mediación se busca acompañar a las partes a que generen posibles ideas que puedan solucionar el conflicto con el que llegan buscando una mediación.

Un mediador con una fluidez de pensamiento tiene mayor oportunidad no sólo de acompañar a las partes a resolver una gran variedad de problemas, sino también de trabajar aspectos relacionados con el desarrollo de estrategias, la planificación, las políticas, la organización, el liderazgo, la creación de equipos, la motivación y la comunicación. Para ello Pollack (2018), plantea que es necesario que el mediador acompañe a las partes a que apaguen la parte del cerebro que analiza y critica para que puedan dejar volar la imaginación, dejando fluir todas las ideas u opciones, una vez finalizado esto se revisan las opciones generadas para elegir la más pertinente.

Murciano (2016), plantea la importancia de que el mediador fomente la fluidez de opciones en la etapa de generación de ideas en mediación, puesto que entre más ideas se sugieran, mejores resultados se obtienen. La autora resalta la pertinencia de tener en consideración que la mejor idea no aparece a la primera, por lo cual, entre mayor sea el número de aportaciones, las partes tendrán más opciones para valorar.

Giménez (2001), plantea que en la etapa de generación de ideas y opciones en mediación se necesitan crear opciones creativas, se requiere que las ideas fluyan y para ello es pertinente separar los actos de los juicios, adoptar las opciones que se tengan a la mano, buscar beneficios mutuos entre los mediados y promover que las decisiones sean fáciles.

Corella (2016), agrega que se requiere generar ideas de gran utilidad y eficacia en la resolución de conflictos en particular en mediación. Se busca facilitar un espacio creativo para que los mediados brinden simultáneamente y en un período de tiempo específico la mayor cantidad de opciones respecto a la solución del conflicto. Para que se dé la fluidez de opciones entre las partes, el mediador debe establecer algunas reglas: pensar libremente, no juzgar las ideas del otro, evitar la crítica a alguna idea, asociar ideas, respetar el principio de confidencialidad. El mediador requiere animar a los mediados para que ellos puedan dejar fluir sus aportaciones, ideas y soluciones, buscando la mayor cantidad de opciones posibles.

En mediación se utiliza la técnica de brainstorming, favorece la fluidez, la fantasía y las habilidades comunicativas. Valqui (2009), considera que resulta beneficioso contar con un mediador que prepare la sesión de brainstorming, ofreciendo la ayuda que sea necesaria. Esta técnica permite la colaboración de las partes para que juntas alcancen un acuerdo. Esta técnica genera muchas ideas las cuales pueden llegar a ser útiles, innovadoras y factibles. Cuando se les pide a las partes que generen ideas, se refuerza su sentimiento de importancia creándose un clima adecuado para que surjan ideas imaginativas y creativas.

Barrera (2020), utiliza la capacidad creativa para arribar a soluciones distintas. Plantea que la generación de ideas o la fluidez de opciones surgen en las sesiones de Brainstorming en las cuales no permiten trabas o prejuicios.

El autor plantea 4 fases en el proceso:

1. Fase previa. Para conocer los antecedentes del caso.
2. Lluvia de ideas. Contribuir con ideas, el mediador promoverá la fluidez del proceso creativo, con la finalidad de conseguir la máxima fluidez posible de opciones y la compilación de una cantidad indefinida de soluciones.
3. Selección de ideas. Elegir las mejores ideas y realizar una valoración.
4. Hoja de ruta. Implementar la decisión tomada.

Estas aportaciones, investigaciones y estudios nos facilitan el proceso de esta tesis, para contar con el elemento principal de las conceptualizaciones en partículas de las ideas y como es su desarrollo de elaboración y puesta en acción, con esto podemos dar cuenta como ocurre en la mediación.

Al finalizar este capítulo damos cuenta como los cuatro componentes planteados de la creatividad del mediador se encuentran entrelazados entre ellos. Cada uno de éstos se pueden observar dentro del quehacer del mediador como una habilidad ya sea innata o bien que se puede desarrollar con técnicas específicas. Estos cuatro componentes tienen injerencia y efectos en la mediación cuando el mediador los utiliza y además los fomenta entre las partes.

## CAPÍTULO 5. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUALITATIVO

En el presente capítulo se aborda la metodología que se realizó en la aplicación de la investigación de tipo cualitativo, por lo que, se describe el diseño general de la investigación empírica, así como los criterios de la selección de la muestra, la técnica de recopilación y el proceso de elaboración.

Se reseña la metodología utilizada para la elaboración de los instrumentos y del pilotaje aplicado a participantes con características similares a la muestra final, con la intención de conocer si las preguntas medían las variables propuestas y eran entendidas, así como también, conocer la duración de la entrevista. En dicho apartado se define la técnica de la entrevista semiestructurada, se menciona como se elaboró el instrumento, el estudio piloto y la selección de los participantes.

En el último apartado se describe de forma detallada el modelo cualitativo utilizado en la aplicación del estudio final, aplicado a expertos, académicos y capacitadores de mediadores. El tipo de muestreo y las características de los participantes. Se narra la técnica de recopilación de información y los resultados obtenidos de la aplicación del estudio final.

### 5.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El enfoque cualitativo se utiliza con mayor frecuencia en las investigaciones sociales como en educación, antropología, medicina, psicología, economía, entre otras. Recoge información mediante la observación de comportamientos naturales, respuestas abiertas, discursos para interpretar su significado.

La investigación se lleva a cabo mediante entrevistas, reconstrucción de hechos, puntos de vista de los investigadores, descripciones, en la cual no necesariamente se toma en cuenta la prueba de hipótesis. Dicho enfoque busca investigar el objeto de estudio de manera detallada y profunda al realizar una densa descripción así, como también un meticuloso registro de todos los datos con la intención de

conocer el suceso de los hechos de manera lógica. A este enfoque se le considera holístico puesto que no fracciona en partes, más bien las partes son apreciadas en su conjunto, es decir, en su totalidad (Stake, 1995). Además del aspecto holístico, el enfoque cualitativo se diferencia del enfoque cuantitativo por tener aspectos empáticos, interpretativos y empíricos.

Dicho enfoque, parte de contextos sociológicos, culturales e ideológicos para analizar el discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos. Las preguntas de investigación se van desarrollando a lo largo del proceso de la investigación haciendo uso de herramientas cualitativas. La intención de este tipo de investigaciones es comprender las variables, por lo cual se busca interpretar los hechos haciendo que este proceso se vuelva más dinámico (Iglesias, L. & Cortés, C., 2004).

Partiendo desde el punto de vista de la intencionalidad el enfoque cualitativo busca comprender la realidad desde el sentir de los protagonistas, es decir, desde una perspectiva interna (subjetiva) tomando en cuenta factores provenientes de un proceso que se ha ido construyendo históricamente (Pérez G. , 2000).

## 5.2. ESTUDIO PILOTO

El estudio piloto busca comprobar la validez o fiabilidad de las variables de estudio mediante un análisis empírico de las mismas con el objetivo de establecer una respuesta a la pregunta de investigación y los resultados preliminares obtenidos del estudio cualitativo final aplicado. Se realizó una investigación previa de autores y teorías que sustentan las variables como mecanismo de respuesta ante la problemática de estudio, realizándose un trabajo bibliográfico que nos permitió plantear las variables que serán analizadas con los resultados empíricos que arroja la investigación cualitativa, esta se realizará a través de una entrevista.

### 5.2.1 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PILOTO



Para realizar las preguntas de Investigación cualitativa para el Instrumento Cualitativo Piloto. Se definió que la investigación cualitativa va dirigida a expertos en la mediación, académicos en mediación y capacitadores de mediadores.

Se realizó una matriz en la cual se elaboró un Marco de Variables desglosando los cuatro componentes de la creatividad en mediación.

### Ejercicio 1.3

| Tabla 5 Matriz de la variable curiosidad                             |   |   |  |   |  |
|--|---|---|--|---|--|
| VARIABLE   | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN   | CATEGORÍA Y PREGUNTA   | SUBCATEGORÍA  | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista. | Capacidad de estar perplejo, posibilitando estar abierto a nuevas ideas y experiencias, con la intención de descubrir algo que uno no conoce, llevándolo a experimentar con nuevas ideas buscando y descubriendo cosas distintas, estableciendo un vínculo entre una persona y un objeto o situación. | 1. El mediador ha de estar abierto a nuevas ideas en mediación.<br><br>2. En mediación, el mediador busca descubrir algo sobre los mediados y el conflicto que aún no se conoce.<br><br>3. El mediador descubre distintas maneras de solucionar el conflicto. | 1. Abierto a ideas nuevas<br><br>¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?  | 1.1 Para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto.                       | a) Apertura<br>b) Avanzar<br>c) Opciones   |
|  |   |   | 1.2 Para facilitar el proceso  | a) Nuevas alternativas<br>b) Flexible<br>c) Soluciones satisfactorias                     |  |
|  |   |   | 1.3 Para dejar de estar encasillado.   | a) Distinto a bordaje<br>b) Romper paradigmas<br>c) Escuchar ideas                        |  |
|  |   |   | 2. Descubrir información<br><br>¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? | 2.1 Debe obtener la información necesaria para poder descubrir el conflicto interno.      | a) Conocer los elementos del conflicto<br>b) Indagar información<br>c) Estudiar el conflicto |
|  |   |   | 2.2 No debe fiarse de la primera información que las partes proporcionan, hay un conflicto adyacente.  | a) Evitar omitir información<br>b) No evitar información<br>c) Para no obviar información |  |
|  |   |   | 2.3 Le permite conocer el conflicto de raíz.   | a) Distinto enfoque<br>b) Verdaderos intereses<br>c) Otra visión del conflicto            |  |
|  |   |   | 3. Indagar información<br><br>¿Como considera usted que el   | 3.1 Al ser capaz de identificar las necesidades de las partes.                            | a) Evaluando el conflicto<br>b) Entendiendo el conflicto<br>c) Siendo empático               |

|  |  |  |  |                             |  |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|
|  |  |  | mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? | 3.2 Preguntando             | a) cuestionar<br>b) Explorar<br>c) Parafraseando                                 |
|  |  |  |  | 3.3 Técnicas especializadas | a) Lluvia de ideas<br>b) Abanico de posibilidades<br>c) Desarrollar alternativas |

Fuente: Cuadro de variables. Elaboración propia

Tabla 6 Matriz de la variable imaginación

| VARIABLE  | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN   | CATEGORÍA Y PREGUNTA  | SUBCATEGORÍA   | PALABRAS ASOCIADAS   |   |                                       |   |
|---|---|---|---|--|--|---|---------------------------------------|---|
| Imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional. | Es la facultad humana para deformar las formas para representar imágenes de cosas reales o ideales, mediante manipulación de información que se encuentra en el interior del organismo, permitiendo encontrar nuevos caminos y posibilidades inclusive en lo desconocido. | <p>1. El mediador ha de pensar de manera distinta a lo convencional durante una mediación.</p> <p>2. El mediador ha de manipular mentalmente la información brindada por las partes para pensar en posibles soluciones al conflicto.</p> <p>3. El mediador ha de representar mentalmente nuevas maneras de solución del conflicto.</p> <p>4. El mediador ha de encontrar nuevos caminos para la solución de los conflictos.</p> | 1. Pensar distinto  | 1.1 Para construir opciones y poder arribar a la resolución del conflicto.   | a) Generar opciones<br>b) Nuevas dinámicas<br>c) Perfil dinámico   |   |                                       |   |
|   |   |   | ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? | 1.2 Para que pueda hacer preguntas diferentes.   | a) Desarrollar propuestas distintas<br>b) Mente abierta<br>c) Vía alterna  |   |                                       |   |
|   |   |   |   | 1.3 Para poder entender mejor el conflicto.  | a) Perfil flexible<br>b) Abierto a posibilidades<br>c) Escuchar  |   |                                       |   |
|   |   |   |   | 2.1 Le permite entender el problema.   | a) Análisis de la situación<br>b) Visualizar la situación<br>c) Distinta perspectiva de la realidad                  |   |                                       |   |
|   |   |   | 2. Representación mental  | ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? | 2.2 Logra analizar y sintetizar mentalmente la información para la formación de acciones para resolver el conflicto. | a) Examinar la información<br>b) Reflexionar la información<br>c) Desmenuzar la información |                                       |   |
|   |   |   | 3. Posibilidades  |  | 2.3 Permite hacer hipótesis  | a) Noción mental<br>b) Esquema mental<br>c) Pensar en alternativas                          |                                       |   |
|   |   |   |   |  | 3.1 Genera mayores soluciones al problema  | a) Opciones<br>b) Suscitar<br>c) Desarrollar  |                                       |   |
|   |   |   | ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la                                    |  |  |   | 3.2 Para la obtención de alternativas | a) Agiliza<br>b) Propiciar<br>c) Aligerar |

|  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
|  |  |  | solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? | 3.3 Para explorar otras formas de gestión | a) Resolver<br>b) Hallar<br>c) Descifrar |
|--|--|--|---|---|--|

Fuente: Cuadro de variables. Elaboración propia

| Tabla 7 Matriz de la variable Originalidad     |   |  |  |   |   |
|--|---|--|--|---|---|
| VARIABLE                                       | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  | CATEGORÍA Y PREGUNTA   | SUBCATEGORÍA  | PALABRAS ASOCIADAS  |
| Originalidad para la obtención de ideas nuevas | Es la capacidad de una persona para producir ideas que resultan nuevas, novedosas e inesperadas teniendo como característica el ser única, es poder ir más allá hacia ideas, formas, aproximaciones y soluciones inusuales y fuera de lo común. | <p>1. El mediador promueve la producción de ideas nuevas.</p> <p>2. Las ideas inusuales o fuera de lo común contribuyen a la solución del conflicto.</p> <p>3. En mediación se innovan ideas para solucionar conflictos.</p> | 1. Nuevas ideas<br>¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? | 1.1 Para que se elaboren opciones                         | a) Generar oportunidades<br>b) Tener más posibilidades<br>c) Conectar ideas |
|  |   |  |  | 1.2 Para desbloquear y abrir posibilidades                | a) Beneficiar<br>b) Distintos escenarios<br>c) Iniciativa                   |
|  |   |  |  | 1.3 Para explorar la situación desde una óptica distinta. | a) Romper lo habitual<br>b) Asertivo<br>c) Contemplar                       |
|  |   |  | 2. Ideas inusuales<br>¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?                 | 2.1 Para salir de lo cotidiano                            | a) Superar lo ordinario<br>b) Frecuente<br>c) Diferentes panoramas          |
|  |   |  |  | 2.2 Para romper esquemas                                  | a) Habitual<br>b) Costumbre<br>c) Diario                                    |
|  |   |  |  | 2.3 Para romper con lo rutinario                          | a) Usanza<br>b) Frecuente<br>c) Abrir alternativas                          |
|  |   |  | 3. Innovación<br>¿Por qué considera  | 3.1 Para tener más opciones                               | a) Crear<br>b) Idear<br>c) Descubrir  |

|  |  |  |   |                                     |  |
|--|--|--|---|-------------------------------------|--|
|  |  |  | que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? | 3.2 Para romper vicios              | a) Posibilidades<br>b) Sacar del contexto<br>c) Favorece |
|  |  |  |   | 3.3 Para idear soluciones inusuales | a) Resolver<br>b) Únicas<br>c) Diferentes                |

Fuente: Cuadro de variables. Elaboración propia

| Tabla 8 Matriz de la variable Fluidez de opciones |   |  |  |   |   |  |
|---|---|--|--|---|---|--|
| VARIABLE  | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  | CATEGORÍA Y PREGUNTA   | SUBCATEGORÍA  | PALABRAS ASOCIADAS  |  |
| Fluidez para producir opciones                    | Habilidad que se puede desarrollar para producir variedad de ideas y generar nuevo conocimiento, el cual se aplica y transfiere, permitiendo la innovación y la creación de un producto o idea nueva. | <p>1. El mediador debe saber procesar ideas de diversas formas.</p> <p>2. El mediador promueve la mayor producción de ideas posibles.</p> <p>3. El mediador evita rechazar o criticar las ideas que surjan en la búsqueda de soluciones.</p> | 1. Comunicación  | 1.1 Para que favorezca el diálogo entre ellas y la lluvia de ideas.                         | a) Asertivo<br>b) Soluciones para ganar - ganar<br>c) Escucha activa                    |  |
|   |   |  | ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? | 1.2 Porque es la base del proceso de mediación.   | a) Éxito<br>b) Beneficios<br>c) Eficiente   |  |
|   |   |  |  | 1.3 Para ayudar al esclarecimiento del conflicto y se piensen soluciones al mismo.          | a) Evitar confusión<br>b) Desahogarse<br>c) Reestructurar                               |  |
|   |   |  |  | 2.1 Para que sean los protagonistas del diálogo   | a) Imaginar opciones<br>b) Fomentar la colaboración<br>c) Explorar intereses diferentes |  |
|   |   |  | 2. Cantidad de ideas   | 2.2 Para una comunicación asertiva.   | a) Generar propuestas<br>b) Buena solución<br>c) Soluciones viables                     |  |
|   |   |  |  | 2.3 Cooperan entre ellas para resolver el problema.   | a) Efectividad<br>b) Trabajar<br>c) Sanar heridas                                       |  |
|   |   |  |  | 3.1 Las ideas surgen con naturalidad  | a) Todas son importantes<br>b) Validar<br>c) Gama de soluciones                         |  |
|   |   |  | 3. No criticar   | ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? | 3.2 Para abrir más opiniones  | a) Enriquece<br>b) Motivar la producción de opciones<br>c) Para tener a banco de posibilidades |

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
|  |  |  |  |   |   |
|  |  |  |  | 3.3 Para que haya soltura en la producción de opciones. | a) Diversidad<br>b) Evitar juzgar<br>c) No criticar las ideas |

Fuente: Cuadro de variables. Elaboración propia

Con el ejercicio anterior se desarrolló el Instrumento Cualitativo para pilotaje, véase en el Anexo 1. Dicho Instrumento Cualitativo quedó aprobado en marzo 2019 para ser aplicado como pilotaje 1.

#### 5.2.2 DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO CUALITATIVO DEL ESTUDIO PILOTO

Se realizó un estudio piloto cualitativo a tres sujetos con características similares a la prueba final, es decir, académicos en mediación. El objetivo fue encaminado a tres vertientes: conocer si las preguntas medían las variables propuestas, averiguar si las preguntas del cuestionario eran entendibles y determinar el tiempo promedio de duración de la entrevista.

#### 5.2.3 TIPO DE MUESTREO Y PARTICIPACIÓN DE LA MUESTRA DEL PILOTAJE

El tipo de muestreo que se realizó fue no probabilístico, de tipo intencional con ciertos criterios, en los cuales se estableció abordar personas que tuvieran características semejantes a la muestra final. Se seleccionaron 3 sujetos de sexo femenino de nacionalidad mexicana.

Primer pilotaje:

Sujeto 1: mujer de 36 años, docente, investigadora y mediadora en el sector privado, de nacionalidad mexicana. La fecha de aplicación fue en junio del 2019, mediante la técnica de la entrevista

semiestructurada con una duración de 30 minutos. El objetivo principal era conocer si las preguntas del cuestionario resultaban entendidas y validar si el cuestionario medía las variables propuestas – ver ANEXO 2-.

Sujeto 2: mujer de 37 años, docente y mediador en el sector público, de nacionalidad mexicana. La fecha de aplicación fue en junio del 2019, mediante la técnica de la entrevista semiestructurada con una duración de 40 minutos. El objetivo principal era conocer si las preguntas del cuestionario resultaban entendidas y validar si el cuestionario medía las variables propuestas – ver ANEXO 2-.

Sujeto 3: mujer de 47 años, docente y mediadora en el sector público, de nacionalidad mexicana. La fecha de aplicación fue en junio del 2019, mediante la técnica de la entrevista semiestructurada con una duración de 35 minutos. El objetivo principal era conocer si las preguntas del cuestionario resultaban entendidas y validar si el cuestionario medía las variables propuestas – ver ANEXO 2-.

#### 5.2.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO Y RECOPIACIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo el estudio piloto, se estableció contacto vía telefónica con cada uno de los tres entrevistados para solicitarles su consentimiento y autorización para la aplicación del pilotaje y acordar la fecha de aplicación. La entrevista se llevó a cabo en el lugar de trabajo de los entrevistados, dando inicio con el apartado correspondiente a la presentación. Se le brindó al participante información general sobre el investigador como estudiante de posgrado. Se enfatizó en la relevancia de sus respuestas y su uso exclusivamente académico, se agradeció su participación, solicitando su autorización para la grabación de ésta.

La técnica utilizada para la recopilación de datos dentro del pilotaje cualitativo fue la entrevista semiestructurada. Su objetivo fue conocer si las preguntas medían las variables propuestas, si los entrevistados consideraban que las preguntas del cuestionario eran entendibles, así como determinar el tiempo promedio de duración de la entrevista.

#### 5.2.5 RESULTADOS Y CONCLUSION DE LA PRUEBA PILOTO

- 1.- En las tres preguntas que componen la variable 1, si reconocen la pertinencia de la presencia de la curiosidad.
- 2.- En la variable 2, el término de representación mental causó conflicto en la pregunta 2, por lo cual, cuando pidieron que se repitiera la pregunta se parafraseo: visualizar mentalmente. En las preguntas 1 y 3 coinciden en la presencia de la imaginación.
- 3.- En la variable 3, en las tres preguntas que la componen, hacen afirmaciones de la importancia y la presencia de la originalidad.
- 4.- En la variable 4, en sus tres preguntas, dan lugar a la presencia de la fluidez de opciones.
- 5.- Las respuestas coinciden para la obtención de los objetivos de nuestra investigación.
- 6.- No se considera añadir preguntas.

El presente pilotaje del instrumento cualitativo nos permitió comprobar que las preguntas medían las variables propuestas, que los entrevistados consideraban entendibles las preguntas del cuestionario y se logró determinar el tiempo promedio de la duración de la entrevista. Por lo cual, podemos considerar pertinente y confiable el instrumento cualitativo y proceder a la aplicación definitiva.

### 5.3 ESTUDIO CUALITATIVO FINAL

El estudio cualitativo se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas de manera presencial en el lugar de trabajo de cada uno de los participantes para posteriormente analizarlo bajo el modelo de codificación presentado por (Sáenz K. T., 2014).

#### 5.3.1 DEFINICIÓN DEL INSTRUMENTO

Goode y Hatt (2008), plantean que los sociólogos de principios de siglo utilizaban la entrevista cualitativa. Los autores consideran que es un instrumento poderoso para obtener información,

consiguiendo precisión, enfoque, confiabilidad y validez mediante la conversación, utilizando una guía de preguntas para la entrevista. Por su parte, Báez (2017), considera que la entrevista es una técnica de investigación utilizada para indagar aspectos teóricos y globales que componen el discurso especializado acerca de un tema y sus fundamentos. Se estructura con base en preguntas favoreciendo a la investigación, puesto que propicia la interacción entre un informante y un investigador, produciendo un diálogo y siguiendo un guion previo, buscando información sobre un tema determinado. García (2009), define a la entrevista como la relación personal entre dos o más sujetos, teniendo como objetivo la recopilación de información sobre el objeto de estudio.

La entrevista semiestructurada, es definida por García (2009), como aquella entrevista basada en una serie de preguntas previamente confeccionadas, pero el entrevistador puede adaptarlas según las características del entrevistado y/o los propósitos que puedan seguirle en esa circunstancia. Para realizar el estudio cualitativo en que se aborda la hipótesis del problema y realizar el presente estudio se consideró realizarla mediante la entrevista semiestructurada para poder obtener información de expertos en mediación, académicos de mediación y capacitadores de mediadores, lo que permitirá explorar la presencia de los componentes de la creatividad planteados en la presente investigación.

### 5.3.2 ELECCIÓN DEL INSTRUMENTO

Se determinó la entrevista semiestructurada, puesto que se le dá lugar a la información que en la presente investigación se plantea en los objetivos generales y específicos, permitiendo recabar información pertinente que pueda comprobar nuestra hipótesis sobre los componentes de la creatividad.

### 5.3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO



El diseño de nuestro instrumento final de entrevista semiestructurada para la investigación cualitativa constó de 12 preguntas desglosadas en las cuatro variables de estudio y su categorización para permitir un óptimo análisis de la información recopilada.

Los temas planteados en el instrumento son:

1. Identificar los componentes de la creatividad como habilidad del mediador.
2. Definir los componentes principales de la creatividad que intervienen en la mediación.
3. Determinar la influencia que ejercen los componentes de la creatividad en mediación.
4. Evaluar la relevancia de la creatividad del mediador como habilidad.
5. Encontrar la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes, en la mediación.

A continuación, en la tabla 9 se presenta cada una de las variables definitivas, con sus respectivas categorías y preguntas llevadas a cabo en el estudio final.

| Tabla 9 Instrumento final cualitativo |                        |  |
|---------------------------------------|------------------------|--|
| Variables                             | Categorías             | Preguntas  |
| Curiosidad                            | Abierto a ideas nuevas | ¿Por qué considera que el mediador ha de estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?  |
|                                       | Describir información  | ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? |
|                                       | Indagar información    | ¿Cómo considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?                          |
| Imaginación                           | Pensar distinto        | ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?                                  |
|                                       | Representación mental  | ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan                                      |

|                     |                   |  |
|---------------------|-------------------|--|
|                     | Posibilidades     | momentos de bloqueos en mediación?<br>¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? |
|                     | Nuevas ideas      | ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?  |
| Originalidad        | Ideas inusuales   | ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?   |
|                     | Innovación        | ¿Por qué considera que se deben innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?   |
|                     | Comunicación      | ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?   |
| Fluidez de opciones | Cantidad de ideas | ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?  |
|                     | No criticar       | ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?  |

Fuente: elaboración propia

Para el resultado cualitativo se utilizará la categorización de la información para el análisis de las entrevistas a través del programa MAXQDA 2020. El desarrollo de la metodología se llevará a cabo en diferentes etapas, las cuales, se desglosan a continuación: a) Aplicación de las entrevistas, b) Transcripción de las entrevistas, c) Informe, d) Cuadro de variables a estudiar e) Análisis de contenido, f) Interpretación cualitativa, g) Análisis de resultados.

#### 5.3.4 SUJETOS MUESTRA

El tipo de muestreo que se realizó fue no probabilístico, de tipo intencional, se consideraron para la presente investigación expertos en mediación, académicos MSC y capacitadores de mediadores del sector público y privado del estado de Nuevo León, México.

### 5.3.5 MUESTRA

Para determinar el número de entrevistas a aplicar se estableció el criterio de saturación de los datos, la cual, se da cuando ya no se obtiene nueva información y esta se vuelve redundante (Martínez-Salgado, 2012). Para lograr la saturación de los datos en la presente investigación, se consideró adecuada una muestra que incluyó un número de 9 entrevistas a expertos, académicos y capacitadores de mediadores.

### 5.3.6 APROXIMACIÓN A LOS SUJETOS DE ESTUDIO

Se entrevistaron a expertos, académicos y capacitadores de mediadores de manera presencial en el mes de febrero 2020. Se contactó previamente a cada uno de los nueve entrevistados por teléfono para solicitar una cita y poder llevar a cabo la entrevista semiestructurada. Se obtuvo el consentimiento verbal de cada entrevistado y se aseguró la confidencialidad de sus datos personales. La entrevista se llevó a cabo en los lugares de trabajo de los participantes.

### 5.3.7 APLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Se procedió a entrevistar a nueve expertos, académicos y capacitadores de mediadores. Ver la entrevista semiestructurada en el -ANEXO 3-

### 5.3.8 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Del total de las 9 entrevistas realizadas, tres fueron a hombres (H) y seis fueron a mujeres (M), todos siendo expertos, académicos y/o capacitadores de mediadores tanto del sector público como privado del estado de Nuevo León.

A continuación, se presenta la identificación de cada uno de los entrevistados.

Tabla 10 Identificación de los encuestados

| Número del entrevistado | Sexo del entrevistado | Edad | Años de experiencia |
|-------------------------|-----------------------|------|---------------------|
| E01                     | M                     | 44   | 15                  |
| E02                     | H                     | 59   | 24                  |
| E03                     | M                     | 39   | 15                  |
| E04                     | M                     | 53   | 15                  |
| E05                     | H                     | 37   | 15                  |
| E06                     | M                     | 43   | 19                  |
| E07                     | M                     | 78   | 18                  |
| E08                     | H                     | 71   | 18                  |
| E09                     | H                     | 52   | 12                  |

Fuente: Elaboración propia

Por parte de ambos sexos cuentan con una media de edad de 52.8 años, y una mediana de 52 años.

Se separaron los entrevistados en hombres y mujeres pudiéndose observar que las mujeres entrevistadas tienen una media de 52.4 años y una mediana de 44 años. Por su parte, los hombres entrevistados poseen una media de 54.75 años y una mediana de 55.5 años.

Considerando los años de experiencia de ambos sexos, observamos que cuentan con una media de 16.7 años de experiencia, y una mediana de 15 años de experiencia.

Se fragmentaron los entrevistados en hombres y mujeres pudiéndose observar que las mujeres entrevistadas tienen una media de 16.4 años de experiencia y una mediana de 15 años de experiencia.

Por su parte, los hombres entrevistados poseen una media de 17.25 años de experiencia y una mediana de 16.5 años de experiencia.

### 5.3.9 TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS

Las entrevistas transcritas en su totalidad se encuentran en el apartado del -ANEXO -4-

### 5.3.10 INFORME

Para el estudio de esta investigación en su modalidad de cualitativa se usó la categorización de la información para el análisis de las entrevistas.

Dentro de la presente investigación se analizaron los componentes de la creatividad del mediador, se analizaron cuatro variables: curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones. Cada una de ellas con su categoría, subcategoría y palabras asociadas.

Para ir dando a conocer al lector el panorama general de lo que se presentará a lo largo de esta codificación y análisis de información, se presentará la siguiente imagen que le permitirá preconcebir o crear ideas de lo que se mostrará en este capítulo.

Ilustración 1 Nube de palabras del panorama general del análisis de información Cualitativa de los componentes de la creatividad del mediador



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

### 5.3.11 CUADRO DE VARIABLES A ESTUDIAR

A continuación, se muestran las tablas con cada variable y su codificación por colores de las palabras asociadas de acuerdo con cada subcategoría y categoría.

Curiosidad:

| Tabla 11 Curiosidad: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                            |                     |  |
|--|----------------------------|---------------------|--|
| VARIABLE   | CATEGORÍA                  | SUBCATEGORÍA        | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Curiosidad   | 1. Abierto a ideas nuevas. | 1.No ciclarse       | Apertura<br>Avanzar<br>Opciones                              |
|  |                            | 2.Facilitar proceso | Nuevas alternativas<br>Flexible<br>Soluciones satisfactorias |
|  |                            | 3.No encasillarse   | Distinto abordaje<br>Romper paradigmas<br>Escuchar sus ideas |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 Curiosidad: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas

| VARIABLE   | CATEGORÍA                | SUBCATEGORÍA                           | PALABRAS ASOCIADAS   |
|------------|--------------------------|--|--|
| Curiosidad | 2. Descubrir información | 1. Obtener la información              | <b>Conocer los elementos del conflicto</b><br>Indagar información<br>Estudiar el conflicto |
|            |                          | 2. No fiarse de la primera información | Evitar omitir información<br>No evitar información<br>Para no obviar información           |
|            |                          | 3. Conocer el conflicto                | Distinto enfoque<br>Verdaderos intereses<br>Otra visión del conflicto                      |

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 13 Curiosidad: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                        |                            |  |
|--|------------------------|----------------------------|--|
| VARIABLE   | CATEGORÍA              | SUBCATEGORÍA               | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Curiosidad   | 3. Indagar información | 1. Identificar necesidades | <b>Evaluando el conflicto</b><br>Entendiendo el conflicto<br>Siendo empático |
|  |                        | 2. Preguntando             | cuestionar<br>Explorar<br>Parfraseando                                       |
|  |                        | 3. Técnicas especializadas | Lluvia de ideas<br>Abanico de posibilidades<br>Desarrollar alternativas      |

Fuente: Elaboración propia

Imaginación:

| Tabla 14 Imaginación: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                    |                           |  |
|---|--------------------|---------------------------|--|
| VARIABLE  | CATEGORÍA          | SUBCATEGORÍA              | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Imaginación   | 1. Pensar distinto | 1. Construir opciones     | <b>Generar opciones</b><br>Nuevas dinámicas<br>Perfil dinámico   |
|   |                    | 2. Preguntas diferentes.  | Desarrollar propuestas distintas<br>Mente abierta<br>Vía alterna |
|   |                    | 3. Entender el conflicto. | Perfil flexible<br>Abierto a posibilidades<br>Escuchar           |

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 15 Imaginación: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                         |                                 |  |
|---|-------------------------|---------------------------------|--|
| VARIABLE  | CATEGORÍA               | SUBCATEGORÍA                    | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Imaginación   | 2.Representación mental | 1.Permite entender el problema. | <b>Analisis de la situación</b><br><b>Visualizar la situación</b><br>Distinta perspectiva de la realidad |
|   |                         | 2.Analizar y sintetizar         | <b>Examinar la información</b><br><b>Reflexionar la información</b><br><b>Desmenuzar la información</b>  |
|   |                         | 3. Hacer hipótesis.             | <b>Noción mental</b><br><b>Esquema mental</b><br><b>Pensar en alternativas</b>                           |

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 16 Imaginación: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                 |                             |  |
|---|-----------------|-----------------------------|--|
| VARIABLE  | CATEGORÍA       | SUBCATEGORÍA                | PALABRAS ASOCIADAS                                       |
| Imaginación   | 3.Posibilidades | 1.Genera soluciones         | <b>Opciones</b><br><b>Suscitar</b><br><b>Desarrollar</b> |
|   |                 | 2.Obtención de alternativas | <b>Agiliza</b><br><b>Propiciar</b><br><b>Aligerar</b>    |
|   |                 | 3.Explorar formas           | <b>Resolver</b><br><b>Hallar</b><br><b>Descifrar</b>     |

Fuente: Elaboración propia

Originalidad:

| Tabla 17 Originalidad: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                |                       |  |
|--|----------------|-----------------------|--|
| VARIABLE   | CATEGORÍA      | SUBCATEGORÍA          | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Originalidad   | 1.Nuevas ideas | 1.Elaboren opciones   | <b>Generar oportunidades</b><br><b>Tener más posibilidades</b><br>Conectar ideas |
|  |                | 2.Desbloquear y abrir | <b>Beneficiar</b><br><b>Distintos escenarios</b><br><b>Iniciativa</b>            |
|  |                | 3.Óptica distinta.    | <b>Romper lo habitual</b><br><b>Asertivo</b><br><b>Contemplar</b>                |



Fuente: Elaboración propia

| Tabla 18 Originalidad: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                   |                         |  |
|--|-------------------|-------------------------|--|
| VARIABLE   | CATEGORÍA         | SUBCATEGORÍA            | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Originalidad   | 2.Ideas inusuales | 4.Salir de lo cotidiano | <b>Superar lo ordinario</b><br>Frecuente<br>Diferentes panoramas |
|  |                   | 5.Romper esquemas       | Habitual<br>Costumbre<br>Diario                                  |
|  |                   | 6.Romper lo rutinario   | Usanza<br>Frecuente<br>Abrir alternativas                        |

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 19 Originalidad: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas |              |                        |   |
|--|--------------|------------------------|---|
| VARIABLE   | CATEGORÍA    | SUBCATEGORÍA           | PALABRAS ASOCIADAS                              |
| Originalidad   | 3.Innovación | 1.Tener opciones       | <b>Crear</b><br>Idear<br>Descubrir              |
|  |              | 2.Romper vicios        | Posibilidades<br>Sacar del contexto<br>Favorece |
|  |              | 3.Soluciones inusuales | Resolver<br>Únicas<br>Diferentes                |

Fuente: Elaboración propia

Fluidez de opciones:

| Fluidez de opciones: Categoría 1 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                |                                 |  |
|--|----------------|---------------------------------|--|
| VARIABLE   | CATEGORÍA      | SUBCATEGORÍA                    | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Fluidez para producir opciones   | 1.Comunicación | 1.Favorezca el dialogo          | <b>Asertivo</b><br>Soluciones para ganar - ganar<br>Escucha activa |
|  |                | 2.Base del proceso de mediación | Éxito<br>Beneficios<br>Eficiente                                   |
|  |                | 3.Esclarecimiento del conflicto | Evitar confusión<br>Desahogarse                                    |

|  |  |  |               |
|--|--|--|---------------|
|  |  |  | Reestructurar |
|--|--|--|---------------|

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 16 Fluidez de opciones: Categoría 2 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                     |                             |   |
|---|---------------------|-----------------------------|---|
| VARIABLE  | CATEGORÍA           | SUBCATEGORÍA                | PALABRAS ASOCIADAS  |
| Fluidez para producir opciones  | 2.Cantidad de ideas | 1.Protagonistas del diálogo | Imaginar opciones<br>Fomentar colaboración<br>Explorar intereses diferentes |
|   |                     | 2.Comunicación asertiva     | Generar propuestas<br>Buena solución<br>Soluciones viables                  |
|   |                     | 3.Cooperan entre ellas      | Efectividad<br>Trabajar<br>Sanar heridas                                    |

Fuente: Elaboración propia

| Tabla 17 Fluidez de opciones: Categoría 3 y su codificación por colores de las palabras asociadas |                |                          |  |
|---|----------------|--------------------------|--|
| VARIABLE  | CATEGORÍA      | SUBCATEGORÍA             | PALABRAS ASOCIADAS   |
| Fluidez para producir opciones  | 3. No criticar | 1.Surgen con naturalidad | Todas son importantes<br>Validar<br>Gama de soluciones                     |
|   |                | 2.Abrir opiniones        | Enriquece<br>Motivar la producción de opciones<br>Abanico de posibilidades |
|   |                | 3.Soltura de opciones    | Diversidad<br>Evitar juzgar<br>No criticar ideas                           |

Fuente: Elaboración propia

Las tablas anteriores plantean un total de 27 palabras asociadas por variable como componente de la creatividad, dando un total de 108 palabras asociadas en total para la creatividad. Se procedió a realizar una categorización de cada variable para poder analizar cuales de sus 27 palabras asociadas se presentan en las respuestas de los entrevistados y cuales están ausentes y se tendrán que suprimir, para con esto ver la importancia de las principales, que son las que más sostienen a las cuatro variables.

### 5.3.12 ANÁLISIS DE CONTENIDO

Se realizó una codificación de las entrevistas semiestructuradas con base al modelo de codificación presentado por (Sáenz K. T., 2014), en su libro de Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales.

Para realizar el análisis de los datos, se analizaron las entrevistas mediante las palabras textuales de los entrevistados.

El primer modelo que se utilizó fue mediante un análisis manual de todas las respuestas derivadas de las entrevistas. Tomándose como referencia el modelo de (Sáenz K. T., 2014), en el cual, se transcribieron todas las entrevistas, se agruparon las entrevistas ordenándolas del uno al nueve a cada una de las preguntas de la entrevista. Por ejemplo, todas las respuestas que corresponden a la pregunta número uno, después las respuestas de la pregunta dos, así sucesivamente hasta agrupar las nueve respuestas de las doce preguntas. Esto con la finalidad de desglosar lo que cada uno de los entrevistados respondió a una misma pregunta.

Posteriormente se realizó la operacionalización de las variables de manera manual, en donde la categoría será la pregunta, las respuestas recibirán el nombre de subcategoría y recibirán el nombre de palabras asociadas para algunas palabras establecidas, así como también aquellas ideas afines o relacionadas a esas subcategorías.

El segundo método utilizado consistió en el uso del programa MAXQDA 2020, se utilizó la herramienta de codificación inteligente que dispone el programa, para corroborar si efectivamente todas las palabras asociadas identificadas manualmente en el método anterior se habían concentrado todos los códigos existentes que mostraron las respuestas de las nueve entrevistas realizadas. De manera que se confirmaron las palabras asociadas presentes y las ausentes detectadas en el método manual. -ANEXO

5

### 5.4 CODIFICACIÓN Y RESULTADOS FINALES DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

A continuación, se presenta el concentrado general de palabras asociadas vinculadas a sus subcategorías en relación con cada una de las tres categorías por variable que componen la creatividad del mediador derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en los métodos uno y dos.

#### 5.4.1 VISUALIZACIÓN GENERAL DE PALABRAS CODIFICADAS ENCONTRADAS EN LAS VARIABLES QUE COMPONEN LA CREATIVIDAD COMO HABILIDAD DEL MEDIADOR.

En la tabla 18 podemos observar el concentrado general de las 108 palabras asociadas que se plantearon al inicio de la investigación. Separadas en 27 palabras asociadas para cada una de las 4 variables que componen la creatividad. Las 9 palabras que están coloreadas son aquellas que no se presentaron dentro del discurso de los nueve entrevistados. Como se puede observar en la tabla dentro de la variable curiosidad se presentaron todas, esto nos puede hacer asumir que es uno de los elementos más importantes de la creatividad. La fluidez podría ser el siguiente elemento más importante ya que sólo dos palabras quedaron excluidas, que son: imaginar opciones y explorar intereses diferentes. Consideramos que el imaginar opciones podría estar dentro de la variable imaginación más que dentro de la variable de fluidez. La palabra asociada explorar intereses diferentes tampoco se presentó dentro de la variable fluidez, consideramos que tampoco se presentó puesto que no pertenece a esta variable, quizá pudiera haber entrado dentro de la variable curiosidad. La siguiente variable es imaginación con tres palabras asociadas que no se presentaron, las cuales son desarrollar, agilizar y aligerar. Pensamos que éstas no se presentaron dentro de esta variable puesto que desarrollar está relacionado con explicar y/o llevar a cabo una idea. La palabra agilizar se refiere a lo que se hace rápido o se realice con mayor facilidad y la palabra aligerar se refiere a acelerar algo o darse prisa en su ejecución. Tomando en cuenta dichas definiciones, estas tres palabras están más relacionadas con la variable fluidez. Por último, la variable originalidad tuvo cuatro palabras asociadas que no se presentaron, las cuales son: asertivo, frecuente, costumbres y diario. Damos cuenta ahora que la palabra asertivo tiene que ver con expresar una idea de manera adecuada no necesariamente original. Ahora podemos entender que la palabra frecuente está relacionada con lo común y lo normal siendo opuesta a la originalidad. La palabra

costumbre tiene que ver con una práctica habitual, también siendo opuesto a lo original. Y la palabra diario se refiere a una frecuencia de repetición de cada día lo cual entra en contraste con lo original puesto que no se presenta a diario.

| Tabla 18 Palabras asociadas de cada una de las variables |                                     |                         |                                     |
|--|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Componentes de la creatividad (variables)                |                                     |                         |                                     |
| Curiosidad   | Imaginación                         | Originalidad            | Fluidez                             |
| Apertura   | Generar opciones                    | Generar oportunidades   | Asertivo                            |
| Avanzar  | Nuevas dinámicas                    | Tener más posibilidades | Soluciones para ganar – ganar       |
| Opciones   | Perfil dinámico                     | Conocer ideas           | Escucha activa                      |
| Nuevas alternativas                                      | Desarrollar propuestas distintas    | Beneficiar              | Éxito                               |
| Flexible   | Mente abierta                       | Distintos escenarios    | Beneficios                          |
| Soluciones satisfactorias                                | Vía alterna                         | Iniciativa              | Eficiente                           |
| Distinto abordaje  | Perfil flexible                     | Romper lo habitual      | Evitar confusión                    |
| Romper paradigmas  | Abierto a posibilidades             | Asertivo                | Desahogarse                         |
| Escuchar ideas   | Escuchar                            | Contemplar              | Reestructurar                       |
| Conocer los elementos del conflicto                      | Análisis de la situación            | Superar lo ordinario    | Imaginar opciones                   |
| Indagar información                                      | Visualizar la situación             | Frecuente               | Fomentar la colaboración            |
| Estudiar el conflicto                                    | Distinta perspectiva de la realidad | Diferentes panoramas    | Explorar intereses diferentes       |
| Evitar omitir información                                | Examinar la información             | Habitual                | Generar propuestas                  |
| No evitar información                                    | Reflexionar la información          | Costumbres              | Buenas soluciones                   |
| Para no obviar información                               | Desmenuzar la información           | Diario                  | Soluciones viables                  |
| Distinto enfoque   | Noción mental                       | Usanza                  | Efectividad                         |
| Verdaderos intereses                                     | Esquema mental                      | Frecuente               | Trabajar                            |
| Otra visión del conflicto                                | Pensar en alternativas              | Abrir alternativas      | Sanar heridas                       |
| Evaluando el conflicto                                   | Opciones                            | Crear                   | Todas son importantes               |
| Entendiendo el conflicto                                 | Suscitar                            | Idear                   | Validar                             |
| Siendo empático  | Desarrollar                         | Descubrir               | Gama de soluciones                  |
| Cuestionar   | Agilizar                            | Posibilidades           | Enriquece                           |
| Explorar   | Propiciar                           | Sacar del contexto      | Motivar la producción de opciones   |
| Parafraseando  | Aligerar                            | Favorece                | Para tener abanico de posibilidades |
| Lluvia de ideas  | Resolver                            | Resolver                | Diversidad                          |
| Abanico de posibilidades                                 | Hallar                              | Únicas                  | Evitar juzgar                       |

|                          |           |            |                       |
|--------------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Desarrollar alternativas | Descifrar | Diferentes | No criticar las ideas |
|--------------------------|-----------|------------|-----------------------|

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Bacallao, 2017) (Sáenz K. T., 2014) <sup>1</sup>

#### 5.4.2 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE EN LA FRECUENCIA DE LAS PALABRAS ASOCIADAS.

Se obtuvieron los siguientes resultados de las nueve entrevistas semiestructuradas, realizados con el programa MAXQDA 2020.

Para la variable Curiosidad se encontraron dentro de las nueve entrevistas realizadas las 27 palabras asociadas previamente planteadas, se introdujo la frecuencia de 222 veces los subcódigos con la ayuda del programa MAXQDA 2020. Esto nos demuestra que estas 27 palabras son las más significativas y simbólicas para la creatividad.

Se presenta el concentrado de palabras asociadas de la variable Curiosidad como uno de los componentes de la creatividad del mediador, derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método dos con la función inteligente del MAXQDA 2020.

Ilustración 2 Nube de palabras asociadas a la Curiosidad como una variable que compone la creatividad del mediador

<sup>1</sup> La noción de categorías y subcategorías, en el programa es vista como códigos y subcódigos respectivamente, esto es que depende de la jerarquización que se le asigne. El sistema de códigos puede integrarse por varios códigos, y estos códigos a su vez pueden estar conformados por varios subcódigos. Ejemplo, Cada variable de la investigación tiene 3 categorías, cada categoría tiene 3 subcategorías y cada subcategoría tiene 3 palabras asociadas.

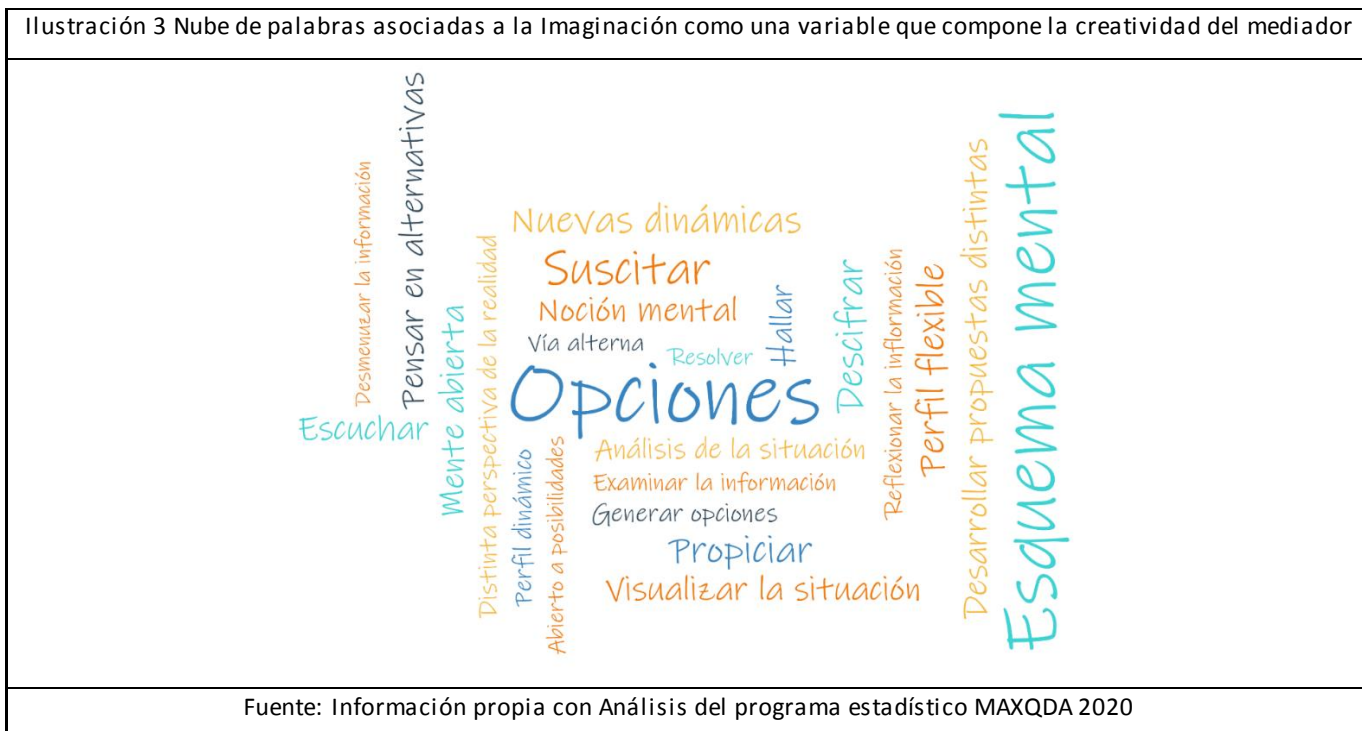


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Como podemos observar dentro de estas 27 palabras la que más resalta es Indagar información, enlazando esto con la teoría podemos ver que esta forma de indagar información es una ventana importante para que el mediador en la creatividad. Notamos que dentro de estas 27 palabras un común denominador es la búsqueda desde varios frentes y desde varios factores que permitirán al mediador a través de la creatividad arribar a la solución del conflicto.

Para la variable Imaginación se encontraron dentro de las nueve entrevistas realizadas 24 de las 27 palabras asociadas previamente planteadas, se introdujo la frecuencia de 175 veces los subcódigos con la ayuda del programa MAXQDA 2020. Además de que se suprimieron tres palabras por no encontrarse evidencia alguna dentro de las respuestas. Las 3 palabras ausentes se encuentran dentro de la categoría 3. Posibilidades, dicha categoría responde a la pregunta: ¿por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? Recordemos que la subcategoría es la respuesta a la pregunta, por lo cual, en la subcategoría 1. Genera mayores soluciones al problema, ninguno de los 9 entrevistados hizo referencia a la palabra asociada: Desarrollar. Dentro de la subcategoría: 2. Para la obtención de alternativas, los entrevistados no mencionaron la palabra asociada: agiliza ni aligerar, así como tampoco ninguna palabra vinculante con éstas. Véase la tabla 1.

Se presenta el concentrado de palabras asociadas de la variable Imaginación como uno de los componentes de la creatividad del mediador derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método dos con la función inteligente del MAXQDA 2020.



Como podemos observar dentro de estas 24 palabras, podríamos categorizarlas en dos grandes áreas, una que engloba todas aquellas que significa que se tenga una estructura y un método y otra para que se aplique, se tiene que permitir el mediador ver más allá e innovar. Como ejemplo, el análisis de la situación está en estas dos áreas que mencionamos, ya que para poderla ejercer se tiene que hacer de forma estructurada y con un método, pero a la vez se tiene que ver más allá e innovar para que se pueda producir.

Para la variable Originalidad se encontraron dentro de las nueve entrevistas realizadas 23 de las 27 palabras asociadas previamente planteadas, se introdujo la frecuencia de 118 veces los subcódigos con la ayuda del programa MAXQDA 2020. Además de que se suprimieron cuatro palabras por no encontrarse evidencia alguna dentro de las respuestas. Una de las palabras ausentes se encuentra dentro de las categorías 1. Nuevas ideas, dicha categoría responde a la pregunta: ¿por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas a la solución del conflicto? Tomando en



cuenta que la subcategoría es la respuesta a la pregunta, entonces en la subcategoría 3. Para explorar la situación desde una óptica distinta, ninguno de los 9 entrevistados hizo referencia a la palabra asociada: Asertivo. Las siguientes tres palabras ausentes se encuentran dentro de la categoría 2. Ideas inusuales, la cual responde a la pregunta: ¿por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? Dentro de la subcategoría: 1. Para salir de lo cotidiano, los entrevistados no mencionaron la palabra asociada: Frecuente. En la subcategoría 2: Para romper esquemas, no respondieron con las palabras Costumbre ni Ordinario, así como tampoco ninguna palabra vinculante con éstas. Véase la tabla 3.

Se presenta el concentrado de palabras asociadas de la variable Originalidad como uno de los componentes de la creatividad del mediador derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método dos con la función inteligente del MAXQDA 2020.

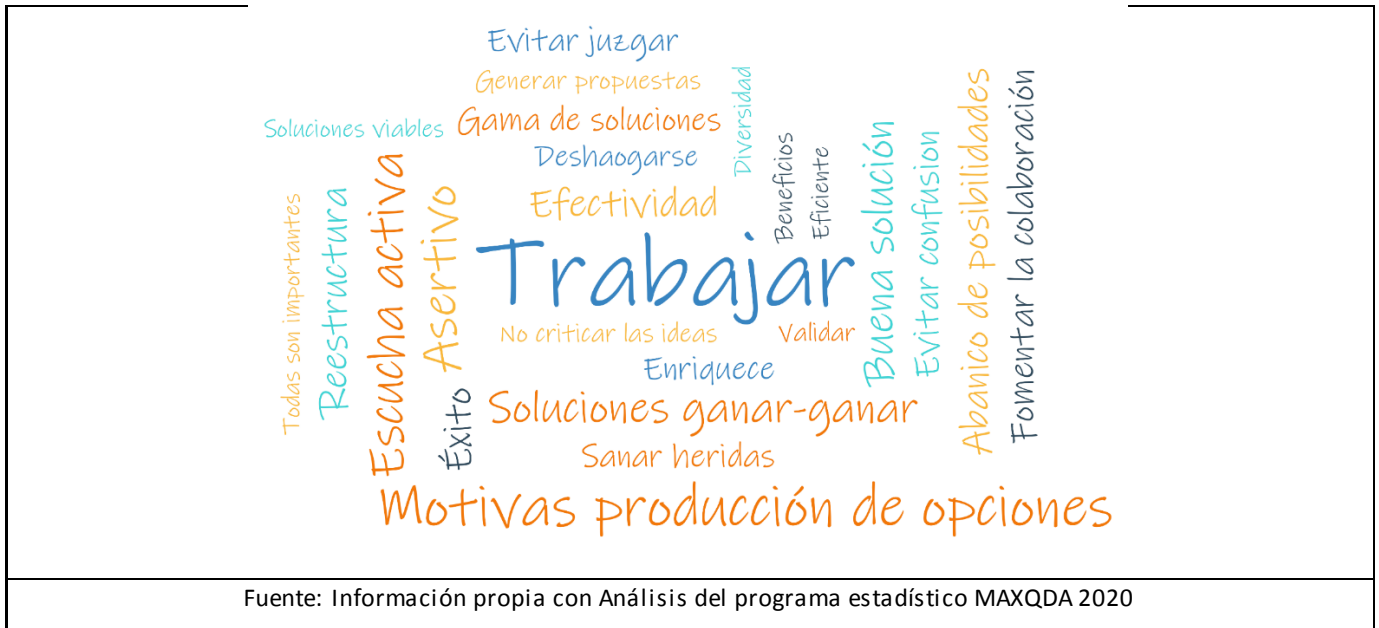


En estas 23 palabras asociadas de la variable originalidad, el conector en todas ellas, incluso algunas de estas se pueden encontrar en uno u otro grupo, serían la oportunidad y la variedad. Se tiene que aprovechar para el logro (oportunidad) y la mayoría de estas palabras asociadas están relacionadas con posibilitar diversas opciones y alternativas (variedad).

Para la variable Fluidez de opciones se encontraron dentro de las nueve entrevistas realizadas 25 de las 27 palabras asociadas previamente planteadas, se introdujo la frecuencia de 142 veces los subcódigos con la ayuda del programa MAXQDA 2020. Además de que se suprimieron dos palabras por no encontrarse evidencia alguna dentro de las respuestas. Las dos palabras ausentes se encuentran dentro de la categoría 2. Cantidad de ideas, dicha categoría responde a la pregunta: ¿por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? Tomando en cuenta que la subcategoría es la respuesta a la pregunta, entonces en la subcategoría 2. Para que sean los protagonistas del diálogo, ninguno de los 9 entrevistados hizo referencia a las palabras asociadas: Imaginar opciones ni tampoco Explorar intereses diferentes, así como tampoco ninguna palabra vinculante con éstas. Véase la tabla 4.

Se presenta el concentrado de palabras asociadas de la variable Fluidez de opciones como uno de los componentes de la creatividad del mediador derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método dos con la función inteligente del MAXQDA 2020.

Ilustración 5 Nube de palabras asociadas a la Fluidez de opciones como una variable que compone la creatividad del mediador



Dentro de estas 25 palabras asociadas, salta a la vista que el visibilizar cada una de ellas es lo que sostiene la variable de fluidez.

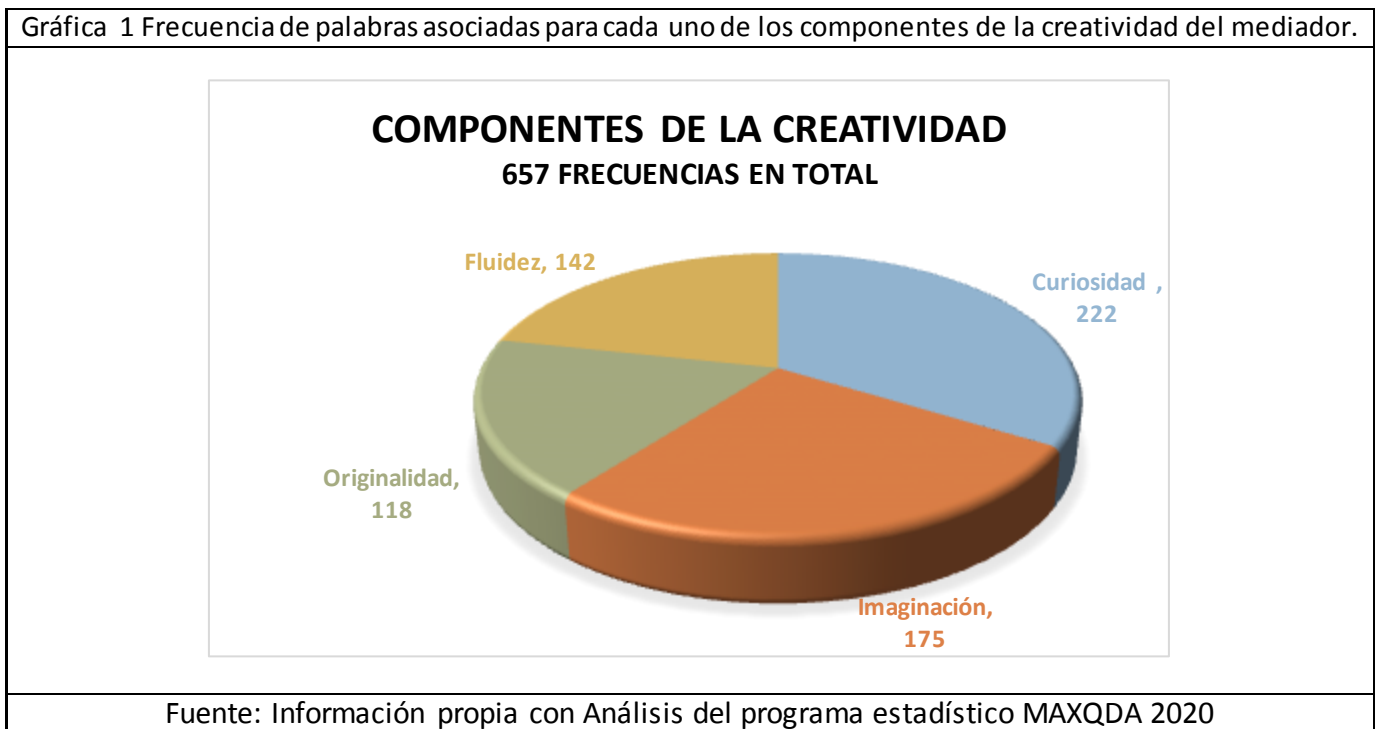
Por lo tanto, para el total de las 99 palabras asociadas identificadas en las nueve entrevistas realizadas de las 108 posibles, se introdujo la frecuencia de 657 veces los subcódigos con la ayuda del programa MAXQDA 2020. Se suprimieron 9 palabras asociadas por no encontrárseles evidencia alguna dentro de las respuestas.

Se presenta el concentrado general de las 99 palabras asociadas de las subcategorías vinculadas a cada una de las variables que componen la creatividad del mediador derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método dos de codificación MAXQDA 2020.

Ilustración 6 Nube de palabras asociadas a la Creatividad del mediador



La siguiente gráfica representa el concentrado general de la frecuencia de 657 veces que se presentaron durante las entrevistas las 99 palabras asociadas. Las cuatro variables aparecen segmentadas con su respectiva frecuencia. Con la ayuda del programa MAXQDA 2020.



Podemos observar que del total de las 657 frecuencias, la variable que más ponderación tuvo fue la Curiosidad, que requiere el mediador para buscar información desde diferentes puntos de vista, la cual registró 222 frecuencias de palabras asociadas, en segundo lugar la variable Imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional, presentó 175 frecuencias, en tercer lugar la variable Fluidez de opciones para producir opciones, con 142 frecuencias y en cuarto lugar la variable originalidad para la obtención de ideas nuevas, registrando 118 frecuencias.

Estas 99 palabras asociadas que comprobamos nos demuestran que el principal factor son elementos que se tienen que desarrollar a través de las experiencias personales, como las académicas y las vivencias sociales y culturales.

#### 5.4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS DE LAS NUBES DE PALABRAS

De acuerdo con el análisis de los resultados cualitativos de las 657 frecuencias que aparecen en la ilustración 6 de la nubes de palabras, podemos observar que la palabra asociada con mayor ponderación para el componente Curiosidad es Indagar información con una frecuencia de 19 veces de las 222 para esta variable, para el componente Imaginación es Opciones con una frecuencia de 17 veces de las 175 para esta variable, para el componente Originalidad es Distintos escenarios con una frecuencia de 14 veces de las 118 para esta variable y para el componente Fluidez de opciones es Trabajar con una frecuencia de 15 veces de las 142 para esta variable.

En la tabla 20 podemos observar los 4 componentes de la creatividad distribuidas de manera jerárquica respecto a la cantidad de frecuencias obtenidas de sus palabras asociadas, damos cuenta que coincide que la palabra asociada con mayor ponderación para cada variable también se ajusta a esta misma distribución jerárquica. Por lo cual, para la creatividad descubrimos que es más importante la curiosidad que la originalidad, aunque las dos son elementos fundamentales para la misma.

Tabla 20 Ordenación jerárquica respecto a las frecuencias

| Variable            | Frecuencias | Palabra asociada     | Frecuencias |
|---------------------|-------------|----------------------|-------------|
| Curiosidad          | 222         | Indagar información  | 19          |
| Imaginación         | 175         | Opciones             | 17          |
| Fluidez de opciones | 142         | Trabajar             | 15          |
| Originalidad        | 118         | Distintos escenarios | 14          |

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual, la curiosidad del mediador le permite Indagar información necesaria que le brinden elementos para acompañar a las partes a arribar al acuerdo en una mediación. La imaginación le favorece al mediador para pensar la problemática y hacer preguntas que le permita a los mediados encontrar opciones que no se habían planteado. La originalidad del mediador le permite desbloquear el conflicto entre las partes posibilitando ver distintos escenarios de la situación. La fluidez de opciones se puede observar cuando el mediador logra que las partes trabajen en conjunto produciendo opciones para llegar a un acuerdo.

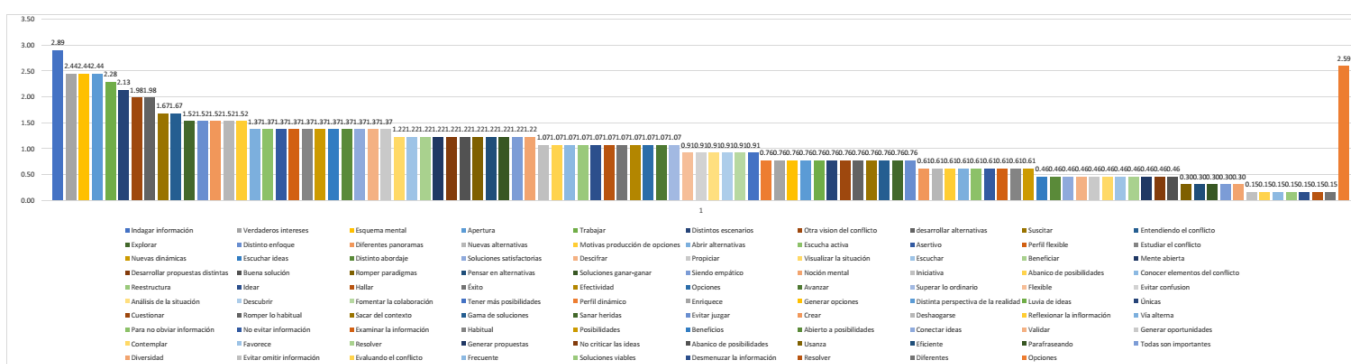
#### 5.4.4 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE EN EL VALOR PORCENTUAL DE LAS PALABRAS ASOCIADAS

Se obtuvieron los siguientes resultados de las nueve entrevistas semiestructuradas realizada, con el programa MAXQDA 2020.

La siguiente gráfica representa el concentrado general de la frecuencia de 657 veces que se presentaron las 99 palabras asociadas durante las entrevistas. Las cuatro variables aparecen segmentadas con su respectiva frecuencia. Con la ayuda del programa MAXQDA 2020.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivale al número total de 99 palabras asociadas identificadas para las cuatro variables: curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones, las cuales se representan en la siguiente gráfica.

Gráfica 2 Valor porcentual de cada subcódigo de los componentes de la creatividad del mediador



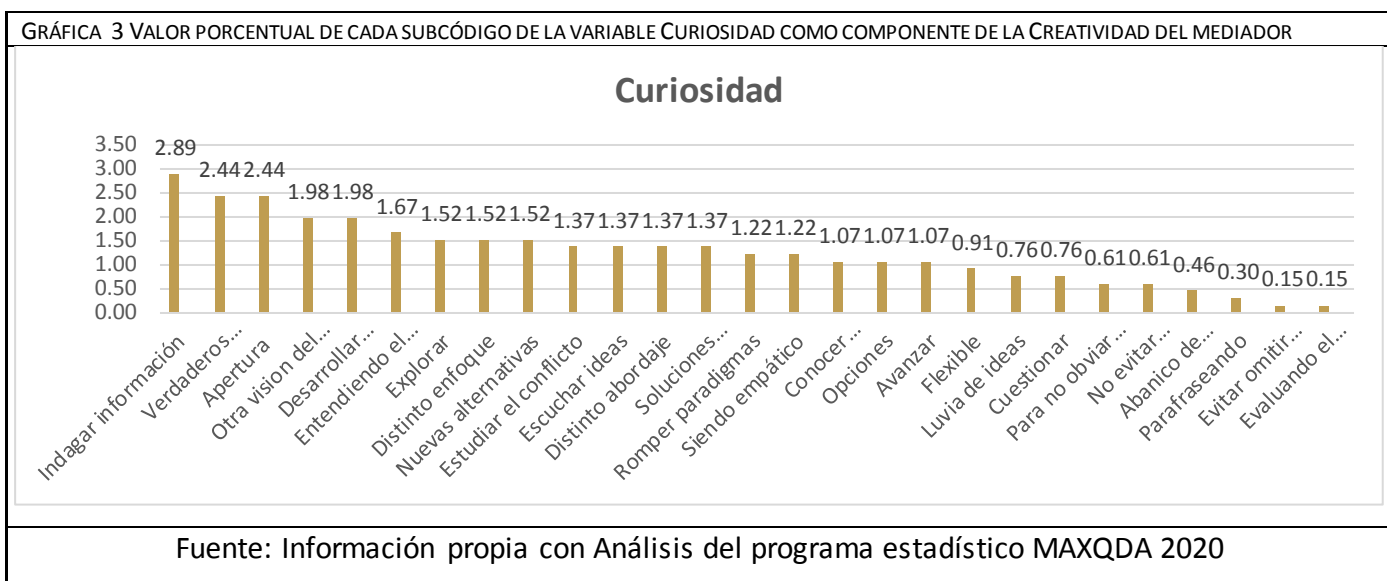
Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La gráfica 2 representa las 99 palabras asociadas identificadas que equivalen al 100% de valor porcentual, donde indagar información equivale a 2.89%, opciones al 2.59%, verdaderos intereses al 2.44%, esquema mental 2.44%, apertura 2.44%, trabajar 2.28, distintos escenarios 2.13%, otra visión del conflicto 1.98%, desarrollar alternativas 1.98%, suscitar 1.67%, entendiendo el conflicto 1.67%, explorar 1.52%, distinto enfoque 1.52%, diferentes panoramas 1.52%, nuevas alternativas 1.52%, motivar a la producción de opciones 1.52%, abrir alternativas 1.37%, escucha activa 1.37%, asertivo 1.37%, perfil flexible 1.37%, estudiar el conflicto 1.37%, nuevas dinámicas 1.37%, escuchar ideas 1.37%, distinto abordaje 1.37%, soluciones satisfactorias 1.37%, descifrar 1.37%, propiciar 1.37%, visualizar la situación 1.22%, escuchar 1.22%, beneficiar 1.22%, mente abierta 1.22%, desarrollar propuestas distintas 1.22%, buena solución 1.22%, romper paradigmas 1.22%, pensar en alternativas 1.22%, soluciones ganar-ganar 1.22%, siendo empático 1.22%, noción mental 1.22%, iniciativa 1.07%, tener abanico de posibilidades 1.07%, conocer elementos del conflicto 1.07%, reestructura 1.07%, idear 1.07%, hallar 1.07%, éxito 1.07%, efectividad 1.07%, opciones 1.07%, avanzar 1.07%, superar lo ordinario 1.07%, flexible 0.91%, evitar confusión 0.91%, análisis de la situación 0.91%, descubrir 0.91%, fomentar la colaboración 0.91%, tener más posibilidades 0.91%, perfil dinámico 0.76%, enriquece 0.76%, generar opciones 0.76%, distinta perspectiva de la realidad 0.76%, lluvia de ideas 0.76%, únicas 0.76%, cuestionar 0.76%, romper lo habitual 0.76%, gama de soluciones 0.76%, sanar heridas 0.76%, evitar juzgar 0.76%, crear 0.61%, desahogarse 0.61%, reflexionar la información 0.61%, vía alterna 0.61%, para no obviar información 0.61%, no evitar información 0.61%, examinar la información 0.61%, habitual 0.61%, generar propuestas 0.61%, no criticar las ideas 0.61%, abanico de posibilidades 0.61%, reflexionar la información 0.61%, vía alterna 0.61%, contemplar 0.61%, favorece 0.61%, revisar 0.61%, generar propuestas 0.61%, no criticar las ideas 0.61%, abanico de posibilidades 0.61%, reflexionar la información 0.61%, vía alterna 0.61%, diversidad 0.61%, evitar omitir información 0.61%, evaluar el conflicto 0.61%, frecuente 0.61%, soluciones viables 0.61%, desmenuzar la información 0.61%, resolver 0.61%, diferentes 0.61%, opciones 2.59%

0.61%, posibilidades 0,61%, beneficios 0.46%, abierto a posibilidades 0.46%, conectar ideas 0.46%, validar 0.46 %, generar oportunidades 0.46%, contemplar 0.46%, favorece 0.46%, resolver 0.46%, generar propuestas 0.46%, no criticar las ideas 0.46%, abanico de posibilidades 0.46%, usanza 0.30%, eficiente 0.30%, parafraseando 0.30%, todas son importantes 0.30%, diversidad 0.30%, evitar omitir información 0.15%, evaluando el conflicto 0.15%, frecuente 0.15%, soluciones viables 0.15%, desmenuzar la información 0.15%, resolver 0.15%, diferentes 0.15%.

Aunque la palabra asociada con mayor ponderación que es indagar información tenga el 2.89% la palabra asociada diferentes con 0.15% sea la menor, cada una de estas 99 palabras asociadas tienen una importancia para la creatividad, incluso este análisis cualitativo nos hace pensar que puede existir alguna otra palabra que no se encuentre en la presente investigación y que también fortalecería a la curiosidad.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivale al número total de 27 de 99 palabras asociadas identificadas para la variable Curiosidad, las cuales se representan en la siguiente gráfica.



La gráfica 3 representa las 27 palabras asociadas identificadas para la variable curiosidad las cuales alcanzaron una frecuencia de 222 veces equivalente a un valor porcentual de 33.79% del 100% de valor porcentual total de las frecuencias. Describiremos la gráfica partiendo de la palabra asociada con

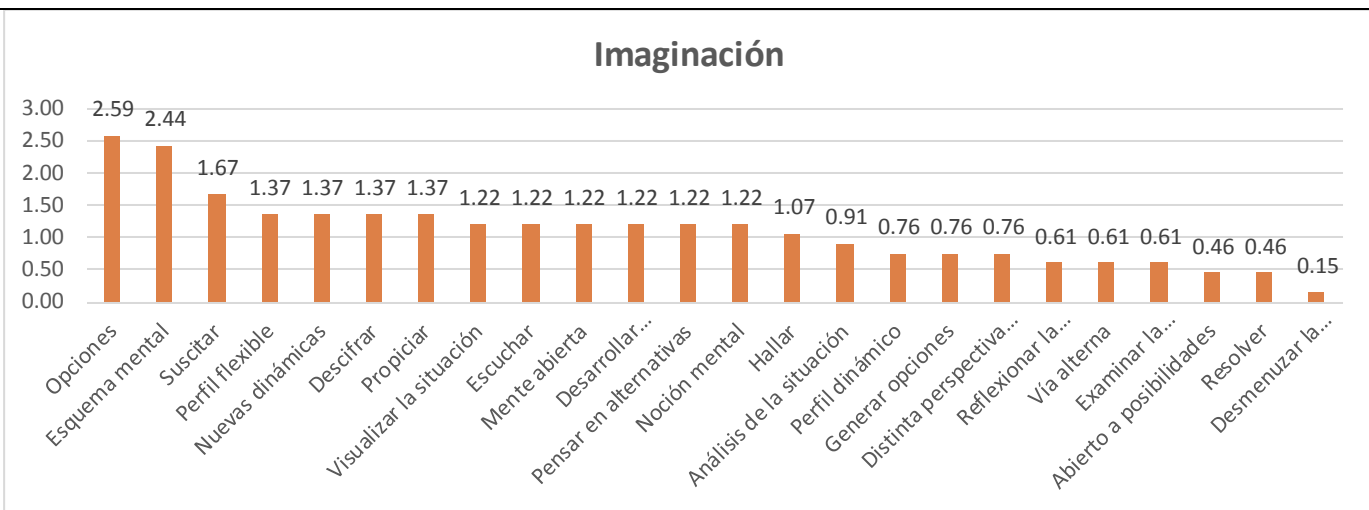


mayor ponderación y terminaremos con la de menor ponderación, donde Indagar información obtuvo una frecuencia de 19 veces equivalente al 2.89%, verdaderos intereses 16 veces equivalente al 2.44%, apertura 16 veces equivalente al 2.44%, otra visión del conflicto 13 veces equivalente al 1.98%, desarrollar alternativas 13 veces equivalente al 1.98%, entendiendo el conflicto 11 veces equivalente al 1.67%, explorar 10 veces equivalente al 1.52%, distinto enfoque 10 veces equivalente al 1.52%, nuevas alternativas 10 veces equivalente al 1.52%, estudiar el conflicto 9 veces equivalente al 1.37%, escuchar ideas 9 veces equivalente al 1.37%, distinto abordaje 9 veces equivalente al 1.37%, soluciones satisfactorias 9 veces equivalente al 1.37%, romper paradigmas 8 veces equivalente al 1.22%, siendo empático 8 veces equivalente al 1.22%, conocer elementos del conflicto 7 veces equivalente al 1.07%, opciones 7 veces equivalente al 1.07%, avanzar 7 veces equivalente al 1.07%, flexible 6 veces equivalente al 0.91%, lluvia de ideas 5 veces equivalente al 0.76%, cuestionar 5 veces equivalente al 0.76%, para no obviar información 4 veces equivalente al 0.61%, no evitar información 4 veces equivalente al 0.61%, abanico de posibilidades 3 veces equivalente al 0.46%, parafraseando 2 veces equivalente al 0.30%, evitar omitir información 1 vez equivalente al 0.15%, evaluando el conflicto 1 vez equivalente al 0.15%.

Podemos observar que es muy significativo que la primera palabra asociada para la variable curiosidad, indagar información y la segunda palabra asociada verdaderos intereses, que ambas son las más ponderadas tienden a relacionarse y una te lleva a la otra y buscan la génesis del conflicto. También es coincidente que las últimas tres palabras asociadas con menos ponderación son: evaluando el conflicto, evitar omitir información y parafraseo. Para evitar que se omita información se tiene que utilizar bien el parafraseo y esto nos permitirá evaluar bien el conflicto, las tres están relacionadas con un procedimiento de la mediación.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivale al número total de 24 de 99 palabras asociadas identificadas para la variable Imaginación, las cuales se representan en la siguiente gráfica.

Gráfica 4 Valor porcentual de cada subcódigo de la variable Imaginación como componente de la Creatividad del mediador

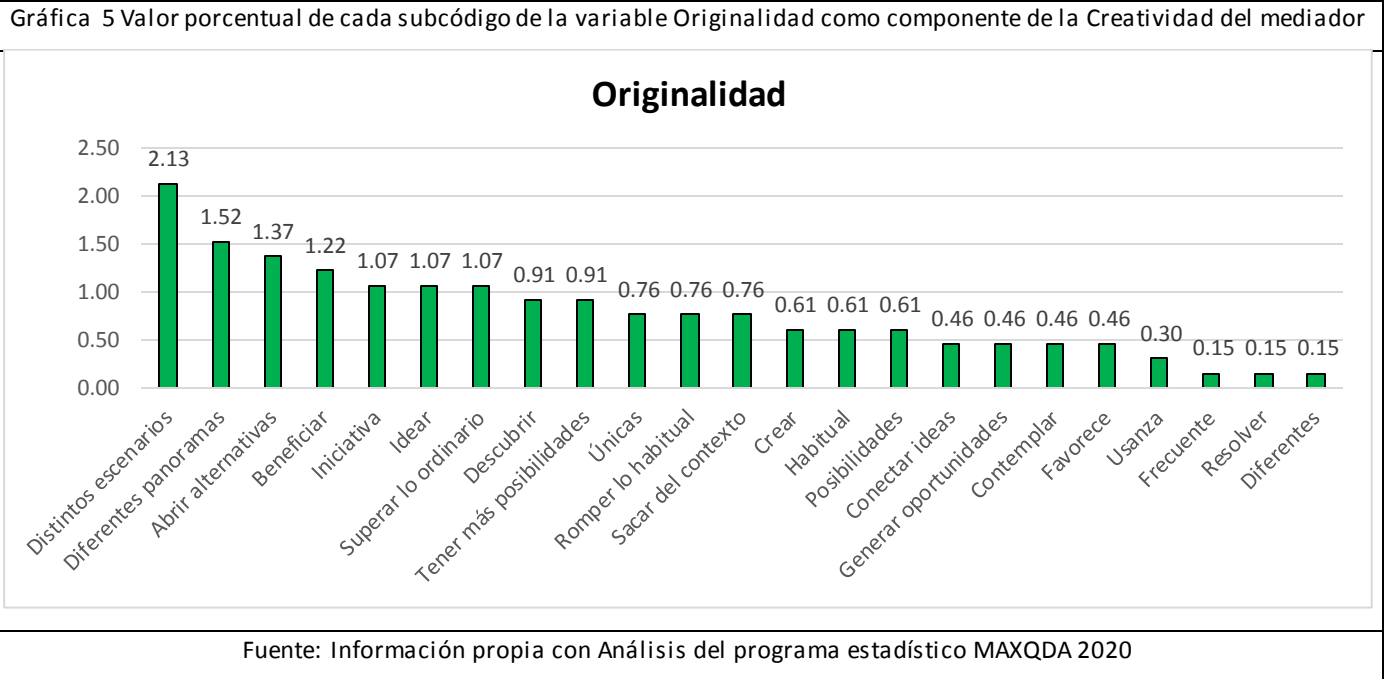


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La gráfica 4 representa las 24 palabras asociadas identificadas para la variable imaginación las cuales alcanzaron una frecuencia de 175 veces equivalente a un valor porcentual de 26.64% del 100% de valor porcentual total de frecuencias. Describiremos la gráfica partiendo de la palabra asociada con mayor ponderación y terminaremos con la de menor ponderación, donde opciones obtuvo una frecuencia de 17 veces equivalente al 2.59%, esquema mental 16 veces equivalente al 2.44%, suscitar 11 veces equivalente al 1.67%, perfil flexible 9 veces equivalente al 1.37%, nuevas dinámicas 9 veces equivalente al 1.37%, descifrar 9 veces equivalente al 1.37%, propiciar 9 veces equivalente al 1.37%, visualizar la situación 8 veces equivalente al 1.22%, escuchar ideas 8 veces equivalente al 1.22%, mente abierta 8 veces equivalente al 1.22%, desarrollar propuestas distintas 8 veces equivalente al 1.22%, pensar en alternativas 8 veces equivalente al 1.22%, noción mental 8 veces equivalente al 1.22%, hallar 7 veces equivalente al 1.07%, análisis de la situación 6 veces equivalente al 1.91%, perfil dinámico 5 veces equivalente al 1.76%, generar opciones 5 veces equivalente al 1.76%, distinta perspectiva de la realidad 5 veces equivalente al 1.76%, reflexionar la información 4 veces equivalente al 0.61%, vía alterna 4 veces equivalente al 0.61%, examinar la información 4 veces equivalente al 0.61%, abierto a posibilidades 3 veces equivalente al 0.46%, resolver 3 veces equivalente al 0.46%, desmenuzar la información 1 vez equivalente al 0.15%.

Como podemos observar la primera palabra asociada con mayor ponderación para la imaginación es opciones y la última palabra asociada es desmenuzar la información, esto nos lleva a un pensamiento lógico, que para poder desmenuzar la información primero se deben tener múltiples opciones. En este apartado pareciera que se lleva un orden de principio a fin.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivale al número total de 23 palabras asociadas identificadas para la variable Originalidad, las cuales, se representan en la siguiente gráfica.

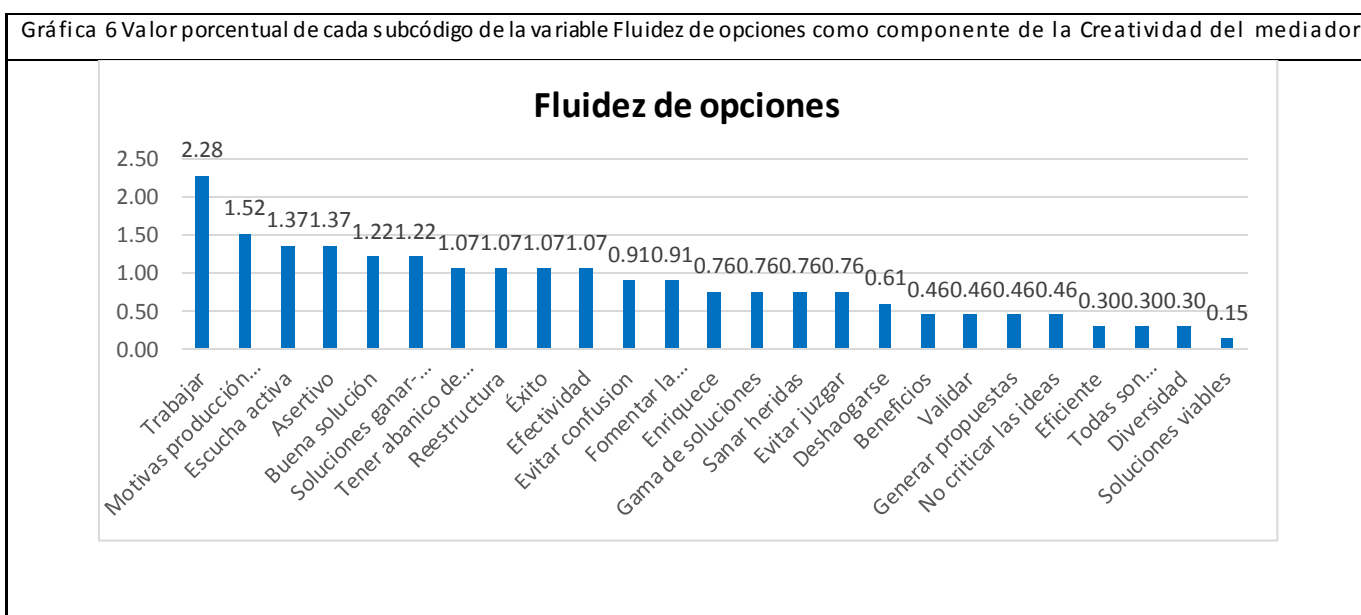


La gráfica 5 representa las 23 palabras asociadas identificadas para la variable imaginación las cuales alcanzaron una frecuencia de 118 veces equivalente a un valor porcentual de 17.96% del 100% de valor porcentual total de frecuencias. Describiremos la gráfica partiendo de la palabra asociada con mayor ponderación y terminaremos con la de menor ponderación, donde distintos escenarios obtuvo una frecuencia de 14 veces equivalente al 2.13%, diferentes panoramas 10 veces equivalente al 1.52%, abrir alternativas 9 veces equivalente al 1.37%, beneficiar 8 veces equivalente al 1.22%, iniciativa 7 veces

equivalente al 1.07%, ideas 7 veces equivalente al 1.07%, superar lo ordinario 7 veces equivalente al 1.07%, describir 6 veces equivalente al 0.91%, tener más posibilidades 6 veces equivalente al 0.91%, únicas 5 veces equivalente al 0.76%, romper lo habitual 5 veces equivalente al 1.76%, sacar del contexto 5 veces equivalente al 0.76%, crear 4 veces equivalente al 0.61%, habitual 4 veces equivalente al 0.61%, posibilidades 4 veces equivalente al 0.61%, conectar ideas 3 veces equivalente al 0.46%, generar oportunidades 3 veces equivalente al 0.46%, contemplar 3 veces equivalente al 0.46%, favorece 3 veces equivalente al 0.46%, usanza 3 veces equivalente al 0.46%, frecuente 1 vez equivalente al 0.15%, resolver 1 vez equivalente al 0.15%, diferentes 1 vez equivalente al 0.15%.

En las dos palabras asociadas más ponderadas de la originalidad son la de distintos escenarios y diferentes panoramas, ambas señalan que se debe de generar un abanico de posibilidades. La penúltima palabra asociada con menos ponderación es resolver. Reflexionamos también que es coincidente que para tener las situaciones resueltas se tienen que presentar primero todas las alternativas.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivale al número total de 25 palabras asociadas identificadas para la variable Fluidéz de opciones, las cuales se representan en la siguiente gráfica.



La gráfica 6 representa las 25 palabras asociadas identificadas para la variable fluidez de opciones las cuales, alcanzaron una frecuencia de 142 veces equivalente a un valor porcentual de 21.61% del 100% de valor porcentual total de frecuencias. Describiremos la gráfica partiendo de la palabra asociada con mayor ponderación y terminaremos con la de menor ponderación, donde trabajar obtuvo una frecuencia de 15 veces equivalente al 2.28%, motivos producción de opciones 10 veces equivalente al 1.52%, escucha activa 9 veces equivalente al 1.37%, asertivo 9 veces equivalente al 1.37%, buena solución 8 veces equivalente al 1.22%, soluciones ganar – ganar 8 veces equivalente al 1.22%, tener abanico de posibilidades 7 veces equivalente al 1.07%, reestructura 7 veces equivalente al 1.07%, éxito 7 veces equivalente al 1.07%, efectividad 7 veces equivalente al 1.07%, evitar confusión 6 veces equivalente al 0.91%, fomentar la colaboración 6 veces equivalente al 0.91%, enriquece 5 veces equivalente al 0.76%, gama de soluciones 5 veces equivalente al 0.76%, sanar heridas 5 veces equivalente al 0.76%, evitar juzgar 5 veces equivalente al 0.76%, desahogarse 4 veces equivalente al 0.61%, beneficios 3 veces equivalente al 0.46%, validar 3 veces equivalente al 0.46%, generar propuestas 3 veces equivalente al 0.46%, no criticar las ideas 3 veces equivalente al 0.46%, eficiente 2 veces equivalente al 0.30%, todas son importantes 2 veces equivalente al 0.30%, diversidad 2 veces equivalente al 0.30%, soluciones viables 1 vez equivalente al 0.15%.

Dentro de la variable fluidez de opciones las dos palabras asociadas con mayor ponderación están relacionadas una con la otra, que son trabajar y motivos producción. La de menor ponderación es soluciones viables, entendemos que en ese momento la idea es que los mediados puedan generar la fluidez de opciones o ideas sin prejuicios dejando para otro momento la elección de sí es o no acertada la opción.

El valor porcentual que representó cada una de las variables de acuerdo con su palabra asociada, se representan en la siguiente gráfica.

Gráfica 7 Valor porcentual de cada variable como componente de la Creatividad del mediador



Por lo cual, sí agrupamos cada una de las 99 palabras asociadas haciendo distinción por cada una de las cuatro variables, se puede apreciar que la variable Curiosidad, presentó un valor individual general de 33.79% y redondeando queda en 34%, y esta se compone de 27 palabras asociadas. Por lo que, podemos observar que los expertos en mediación consideran que el mediador requiere de la curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista en un proceso de mediación. La variable Imaginación, presentó un valor individual general de 26.64%, y ésta se compone de 24 palabras asociadas. Por lo cual, podemos dar cuenta que los expertos coinciden en que el mediador requiere de imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional en mediación. La variable Fluidez de opciones, mostró un valor porcentual de 21.61% y redondeado queda en 21%, y ésta se compone de 24 palabras asociadas. Por lo que, podemos interpretar es que los expertos consideran que el mediador hace uso de la fluidez de opciones para fomentar que las partes produzcan opciones en mediación. La variable Originalidad mostró un valor porcentual de 17.96% y redondeado queda en 18%, y ésta se compone de 23 palabras asociadas. Por lo que, podemos interpretar que los expertos consideran que el mediador requiere pensar de manera original para ayudarle a las partes a obtener ideas nuevas.

Estas comprobaciones de frecuencia y ahora de porcentaje nos permiten dar cuenta que nuestra investigación cualitativa tiene una fiabilidad importante, ya que los resultados que arrojan una u otra es el mismo.

Una vez expuestos los aspectos relevantes generales de esta investigación, se prosiguió a segmentar para poder analizar cada uno de los cuatro componentes de la creatividad del mediador, respecto a cada una de sus categorías y subcategorías. Los cuales, se presentan a continuación.

#### 5.4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS DE LAS PALABRAS ASOCIADAS

De acuerdo con el análisis de los resultados cualitativos de las palabras asociadas podemos observar lo siguiente:

En la gráfica 3 podemos observar dentro de las 27 palabras asociadas al componente de la curiosidad, las 3 con mayor ponderación dentro de esta variable son: Indagar información con 19 frecuencias equivalente al 2.89%, apertura y verdaderos intereses ambas con una frecuencia de 16 veces equivalente al 2.44%. Lo cual nos indica que podemos dar cuenta de la curiosidad del mediador cuando busca indagar información con la intención de descubrir los verdaderos intereses del conflicto posibilitando que se genere una apertura entre las partes.

En la gráfica 4 podemos observar dentro de las 24 palabras asociadas al componente de la imaginación, las 3 con mayor ponderación dentro de esta variable son: opciones con 17 frecuencias equivalente al 2.59%, esquema mental con 16 frecuencias equivalente al 2.44% y suscitar con 11 frecuencias equivalente al 1.67%. Lo cual nos indica que podemos dar cuenta del uso de la imaginación cuando representamos un esquema mental de la problemática buscando con ello encontrar opciones para suscitar la solución del conflicto.

En la gráfica 5 podemos observar dentro de las 23 palabras asociadas al componente de la originalidad, las 3 con mayor ponderación dentro de esta variable son: distintos escenarios con 14 frecuencias equivalente al 2.13%, diferentes panoramas con 10 frecuencias equivalente al 1.52% y abrir alternativas con 9 frecuencias equivalente al 1.37%. Lo cual nos indica que podemos dar cuenta de la presencia de la

originalidad cuando se logran ver distintos escenarios y diferentes panoramas de la problemática lo cual, da la posibilidad de abrir alternativas para la solución de conflictos.

En la gráfica 6 podemos observar dentro de las 25 palabras asociadas al componente de la fluidez de opciones, las 4 con mayor ponderación dentro de esta variable son: trabajar con 15 frecuencias equivalente al 2.28%, motivar la producción de opciones con 10 frecuencias equivalente al 1.52%, asertivo y escucha activa ambas con 9 frecuencias equivalentes al 1.37%. Lo cual, nos indica que podemos dar cuenta de la fluidez de opciones cuando el mediador logra que las partes trabajen con una escucha activa y siendo asertivos, mostrando una motivación por producir opciones.

#### 5.4.6 INTERPRETACIÓN CUALITATIVA CON UN ENFOQUE INDIVIDUAL POR VARIABLE

En este apartado se analizará por separado cada una de las cuatro variables que componen la creatividad del mediador. Primero se verá el panorama general de la matriz elaborada para cada variable en donde se explican las categorías, subcategorías y palabras asociadas. Segundo, se analizará cuál de las tres categorías tiene mayor preponderancia dentro de cada variable. Tercero, se analizará cual subcategoría sustenta más a cada categoría en función de las frecuencias de palabras asociadas obtenidas en las respuestas de las entrevistas realizadas. Dentro de este apartado nos vamos a enterar que ocurre dentro de cada una de las variables.

#### 5.4.7 VARIABLE CURIOSIDAD

La primera variable planteada en la presente investigación es la curiosidad, entendida como la capacidad de estar perplejo, posibilitando estar abierto a nuevas ideas y experiencias con la intención de descubrir algo que uno no conoce, llevándolo a experimentar con nuevas ideas buscando y descubriendo cosas distintas, estableciendo un vínculo entre una persona y un objeto o situación. Véase la tabla 1 que expone dicha codificación.

Variable 1. Curiosidad: para buscar información desde diferentes puntos de vista.



Dentro de esta variable se identificaron 3 categorías: 1. Abierto a ideas nuevas, es decir, que el mediador ha de mantener una actitud abierta para fomentar que surjan nuevas ideas en una mediación. 2. Descubrir información, se refiere a que el mediador busca descubrir algo sobre los mediados y el conflicto que aún no se conoce. 3. Indagar información que le sea útil al mediador y a las partes para poder descubrir distintas maneras de solucionar el conflicto.

Cada categoría está compuesta por tres subcategorías:

Categoría 1. Abierto a nuevas ideas, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número uno: ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 1.1 Para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto, 1.2 Para facilitar el proceso, 1.3 Para dejar de estar encasillado.

Cada subcategoría está compuesta por 3 palabras asociadas, las palabras asociadas son aquellas palabras relacionadas o vinculadas a las subcategorías.

Subcategorías: Las palabras asociadas a la subcategoría 1.1 Para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto: a) apertura, b) avanzar, c) opciones. Palabras asociadas para la subcategoría 1.2 Para facilitar el proceso: a) nuevas alternativas, b) flexible, c) soluciones satisfactorias. Palabras asociadas para la subcategoría 1.3 Para dejar de estar encasillado: a) distinto abordaje, b) romper paradigmas, c) escuchar ideas.

Categoría 2. Descubrir información, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número dos: ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para el como para las partes en una mediación? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 2.1 Debe obtener la información necesaria para poder descubrir el conflicto interno, 2.2 No debe fiarse de la primera información que las partes proporciona, hay un conflicto adyacente, 2.3 Le permite conocer el conflicto de raíz.

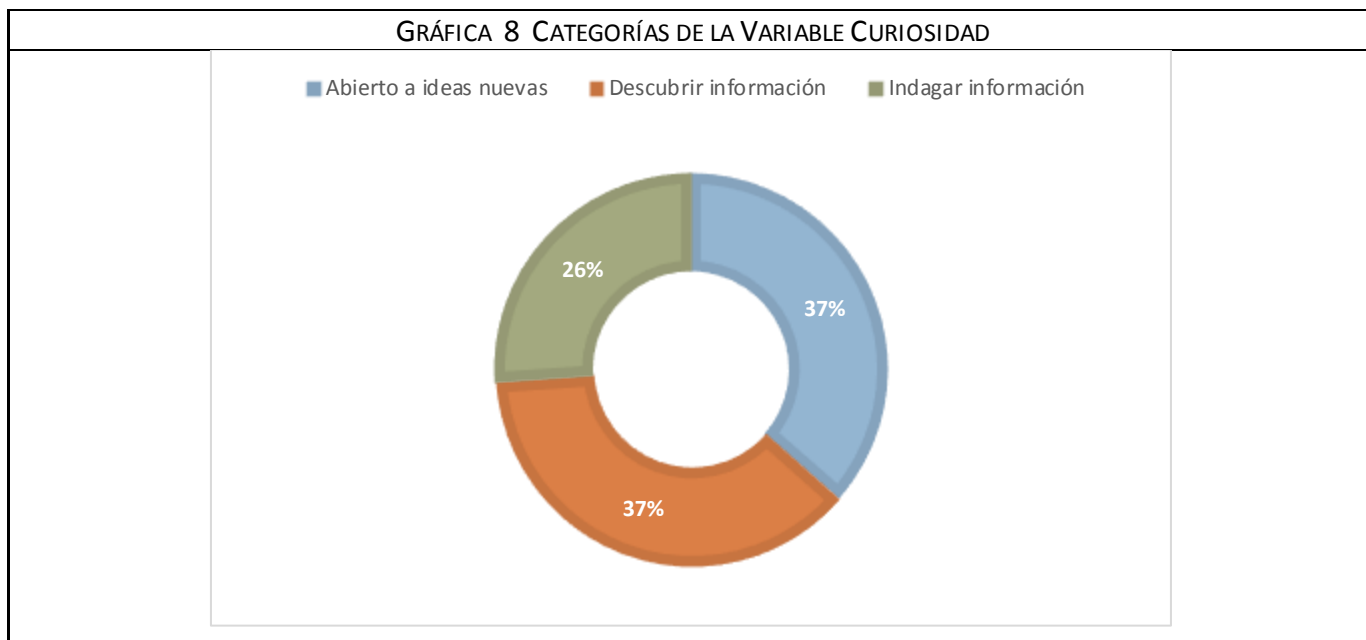
Subcategorías: Palabras asociadas para la subcategoría 2.1 Debe obtener la información necesaria para poder descubrir el conflicto interno: a) conocer los elementos del conflicto, b) indagar información, c) estudiar el conflicto. Palabras asociadas para la subcategoría 2.2 No debe fiarse de la primera

información que las partes proporcionan, hay un conflicto adyacente: a) evitar omitir información, b) no evitar información, c) para no obviar información. Palabras asociadas para la subcategoría 2.3 Le permite conocer el conflicto de raíz: a) distinto enfoque, b) verdaderos intereses, c) otra visión del conflicto.

Categoría 3. Indagar información, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número 3: ¿Cómo considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 3.1 Al ser capaz de identificar las necesidades de las partes, 3.2 Preguntando, 3.3 Técnicas especializadas.

Subcategorías: Palabras asociadas para la subcategoría 3.1 Al ser capaz de identificar las necesidades de las partes: a) evaluando el conflicto, b) entendiendo el conflicto, c) siendo empático. 3.2 Preguntando: a) cuestionar, b) explorar, c) parafraseando. 3.3 Técnicas especializadas: a) lluvia de ideas, b) abanico de posibilidades, c) desarrollar alternativas.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada una de las 4 variables y que estas a su vez se constituyen las 3 categorías y las 9 subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

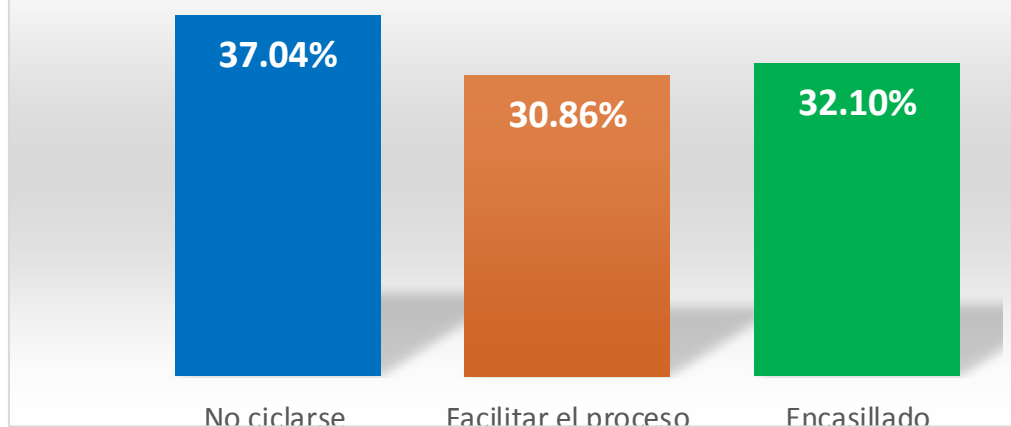


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La variable Curiosidad presentó 222 frecuencias identificadas entre sus 3 categorías. Podemos observar en la gráfica 9 que la categoría con mayor ponderación dentro de la variable Curiosidad es la categoría dos: Descubrir información, la cual, alcanzó una frecuencia de 83 veces equivalente al 37.39% que redondeado nos da 37%; Esto nos refleja que en mediación la curiosidad del mediador le permite buscar y descubrir algo sobre los mediados y el conflicto que aún no se conoce. La categoría uno: Abierto a ideas nuevas, presentó una frecuencia de 81 veces equivalente al 36.49% que redondeado nos da 37%; Podemos observar que la curiosidad le permite el mediador estar abierto a nuevas ideas en mediación. La categoría con menor ponderación dentro de la variable curiosidad fue la categoría tres: Indagar información, obtuvo una frecuencia de 58 veces equivalente al 26.12% que redondeado nos da 26%; En este caso la curiosidad le permite al mediador ayudarle a las partes a descubrir distintas maneras de solucionar el conflicto.

GRÁFICA 9 CATEGORÍA 1 DE LA VARIABLE CURIOSIDAD

### 1. Abierto a ideas nuevas

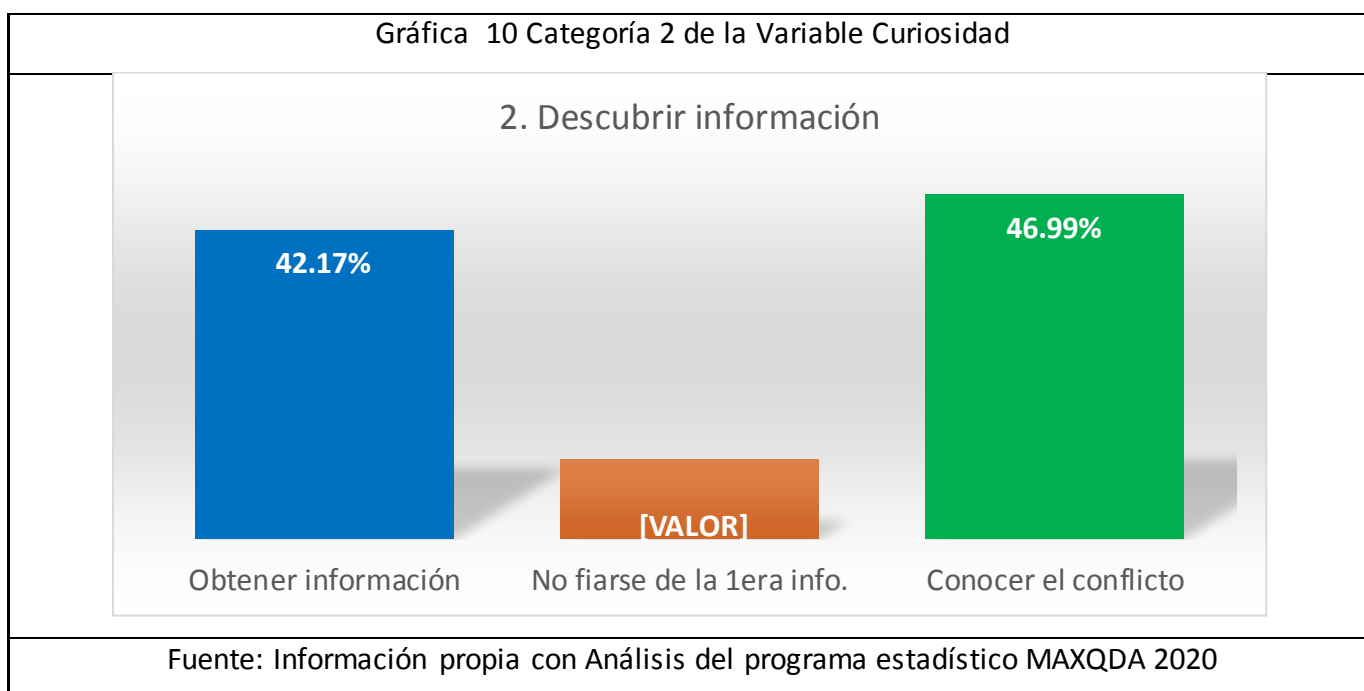


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría 1. Abierto a ideas nuevas presentó 81 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 9 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la Categoría 1 es la subcategoría 1.1: Para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto, la cual, alcanzó una

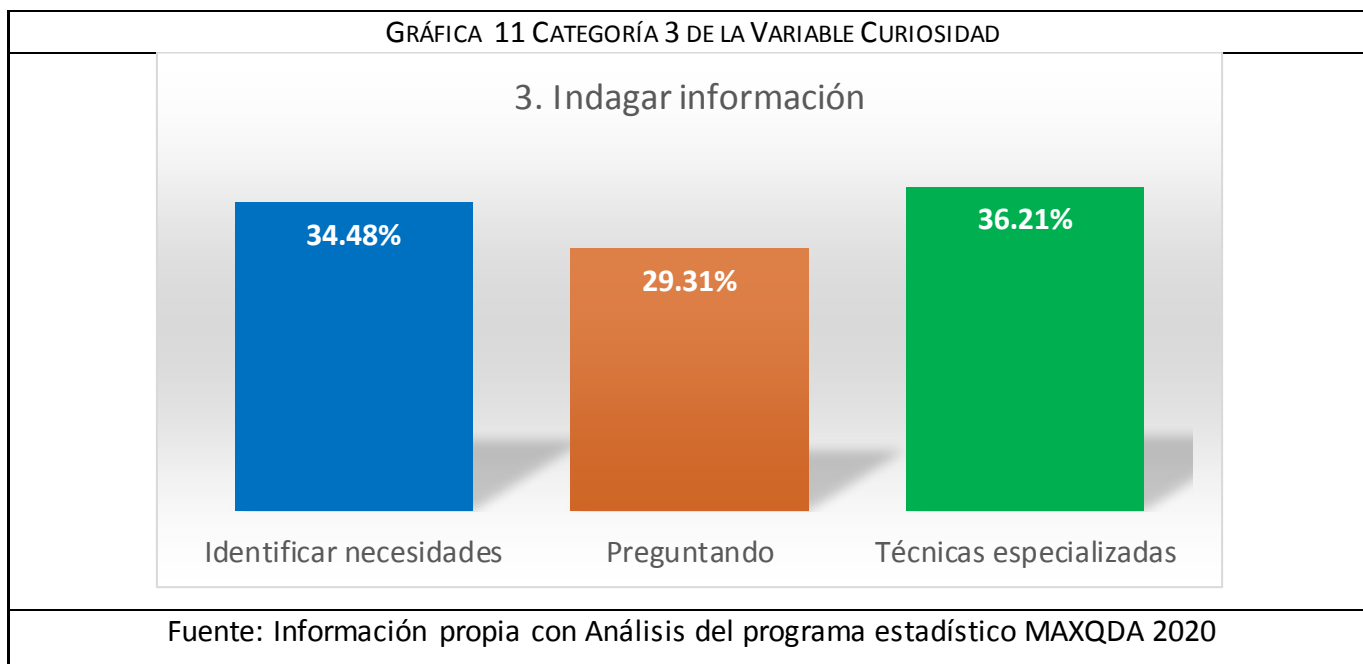
frecuencia de 30 veces equivalente al 37.04%; La subcategoría 1.3: Para dejar de estar encasillado, presentó una frecuencia de 26 veces equivalente al 32.10%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 1.2: Para facilitar el proceso, la cual, tuvo una frecuencia de 25 veces equivalente al 30.86%.

El valor de estar abierto a nuevas ideas es permitirse no juzgar y reconocer que cada uno de los conflictos son diferentes, como diferentes son cada una de las soluciones. Por lo cual, para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto es necesario que el mediador éste abierto a nuevas ideas en mediación, esto permite tener apertura para generar opciones y poder avanzar.



La categoría 2. Descubrir información presentó 83 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 10 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la Categoría 2 es la subcategoría 2.3: Le permite conocer el conflicto de raíz, la cual, alcanzó una frecuencia de 39 veces equivalente al 46.99%; La subcategoría 2.1: Debe obtener la información necesaria para poder descubrir el conflicto interno, presentó una frecuencia de 35 veces equivalente al 42.17%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 2.2: No debe fiarse de la primera información que las partes proporcionan, hay un conflicto adyacente, la cual, tuvo una frecuencia de 9 veces equivalente al 10.48%.

Para poder conocer el problema de raíz, el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en mediación, esto permite tener distintos enfoques, es decir otra visión del conflicto para descubrir los verdaderos intereses.



La categoría 3. Indagar información presentó 58 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 11 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la Categoría 3 es la subcategoría 3.3: Técnicas especializadas, la cual, alcanzó una frecuencia de 21 veces equivalente al 36.21%; La subcategoría 3.1: Al ser capaz de identificar las necesidades de las partes, presentó una frecuencia de 20 veces equivalente al 34.48%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 3.2: Preguntando, la cual, tuvo una frecuencia de 17 veces equivalente al 29.31%.

Se requieren de técnicas especializadas para indagar la información, esto le permite al mediador llevar a cabo la lluvia de ideas, para tener un abanico de posibilidades y poder acompañar a las partes a desarrollar alternativas, recordando que hay que identificar las necesidades y para esto el mediador tendrá que preguntar.

#### 5.4.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD

De acuerdo con los resultados del análisis cualitativo de la curiosidad como componente de la creatividad, se pudo observar que la curiosidad se encuentra sobre todo presente al momento de descubrir información, lo cual permite en mediación conocer el conflicto de raíz. La curiosidad fomenta que el mediador esté abierto a nuevas ideas para promover entre las partes que no se ciclen en las mismas formas de resolver el conflicto. La curiosidad propicia indagar información al utilizar técnicas especializadas.

#### 5.4.9 VARIABLE IMAGINACIÓN

La segunda variable planteada en la investigación es la imaginación, entendida como la facultad humana para deformar las formas para representar imágenes de cosas reales o ideales, mediante manipulación de información que se encuentran en el interior del organismo, permitiendo encontrar nuevos caminos y posibilidades inclusive en lo desconocido. Véase la tabla 2 que expone dicha codificación.

Variable 2. Imaginación: para pensar de manera distinta a lo convencional.

Dentro de esta variable se identificaron 3 categorías: 1. Pensar distinto, es decir, que el mediador a de pensar de manera distinta a lo convencional durante una mediación. 2. Representación mental, se refiere a que el mediador ha de manipular mentalmente la información brindada por las partes para pensar en posibles soluciones al conflicto. 3. Posibilidades, en cuanto a que el mediador debe acompañar a las partes a representar mentalmente nuevas maneras o caminos para la solución de conflictos.

Cada categoría está compuesta por tres subcategorías:

Categoría 1. Pensar distinto, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número cuatro: ¿Por qué considera que el mediador debe pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los

entrevistados: 1.1 Para construir opciones y poder arribar a la resolución del conflicto, 1.2 Para que pueda hacer preguntas diferentes, 1.3 Para poder entender mejor el conflicto.

Cada subcategoría está compuesta por palabras asociadas, las palabras asociadas son aquellas palabras relacionadas o vinculadas a las subcategorías.

Subcategorías: Las palabras asociadas a la subcategoría 1.1 Para construir opciones y poder arribar a la resolución del conflicto: a) generar opciones, b) nuevas dinámicas, c) perfil dinámico. Palabras asociadas a la subcategoría 1.2 Para que pueda hacer preguntas diferentes: a) desarrollar propuestas distintas, b) mente abierta, c) vía alterna. 1.3 Para poder entender mejor el conflicto: a) perfil flexible, b) abierto a posibilidades, c) escuchar.

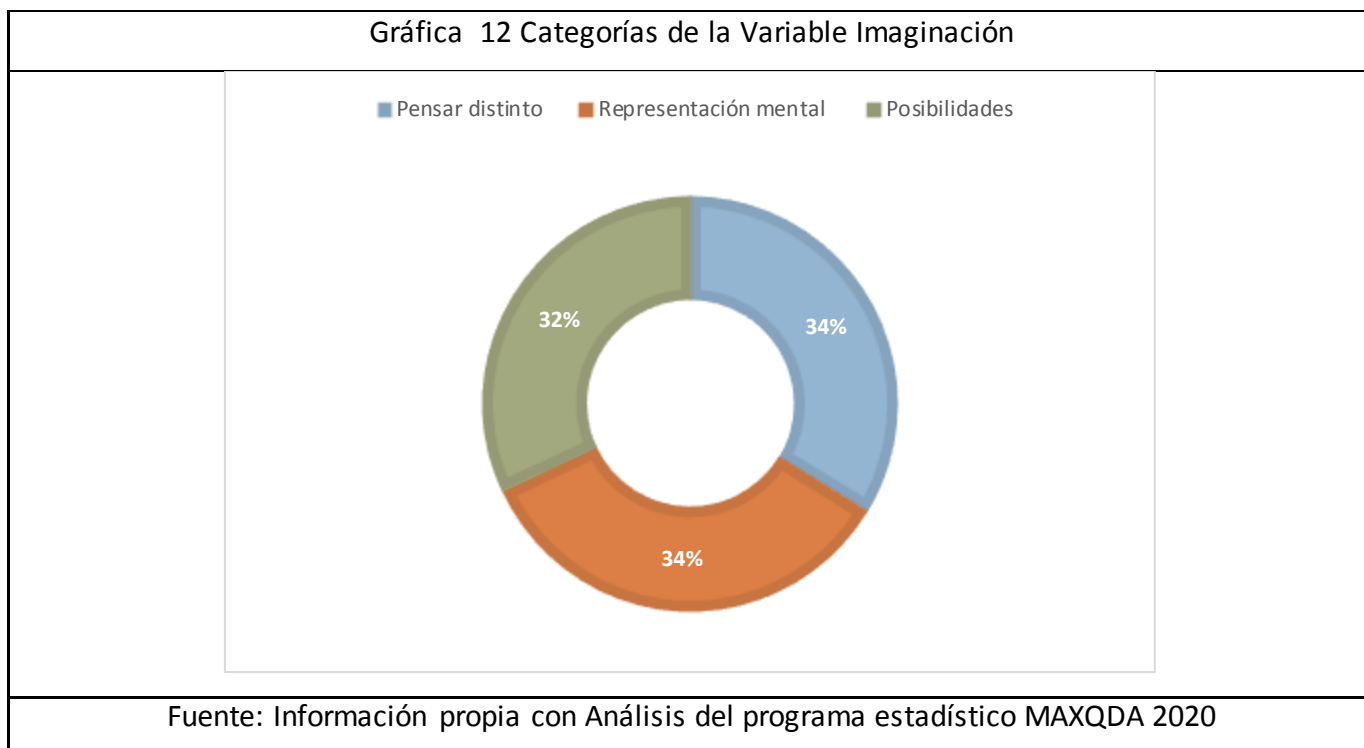
Categoría 2. Representación mental, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número cinco: ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 2.1 Le permite entender el problema, 2.2 Logra analizar y sintetizar mentalmente la información para la formación de acciones para resolver el conflicto. 2.3 Permite hacer hipótesis.

Subcategorías: Palabras asociadas 2.1 Le permite entender el problema: a) análisis de la situación, b) visualizar la información, c) distinta perspectiva de la realidad. 2.2 Logra analizar y sintetizar mentalmente la información para la formación de acciones para resolver el conflicto: a) examinar la información, b) reflexionar la información, c) desmenuzar la información. 2.3 Permite hacer hipótesis: a) noción mental, b) esquema mental, c) pensar en alternativas.

Categoría 3. Posibilidades, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número seis: ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 3.1 Genera mayores soluciones al problema, 3.2 Para la obtención de alternativas, 3.3 Para explorar otras formas de gestión.

Subcategorías: Palabras asociadas 3.1 Genera mayores soluciones al problema: a) opciones, b) suscitar. 3.2 Para la obtención de alternativas: b) propiciar. 3.3 Para explorar otras formas de gestión: a) resolver, b) hallar, c) descifrar. Recordemos que por no mostrarse evidencia dentro de las respuestas de los entrevistados se eliminaron dentro de esta categoría 3 palabras asociadas: en la subcategoría 3.1 se suprimió c) desarrollar, en la 3.2 se suprimieron: a) agiliza y c) aligerar.

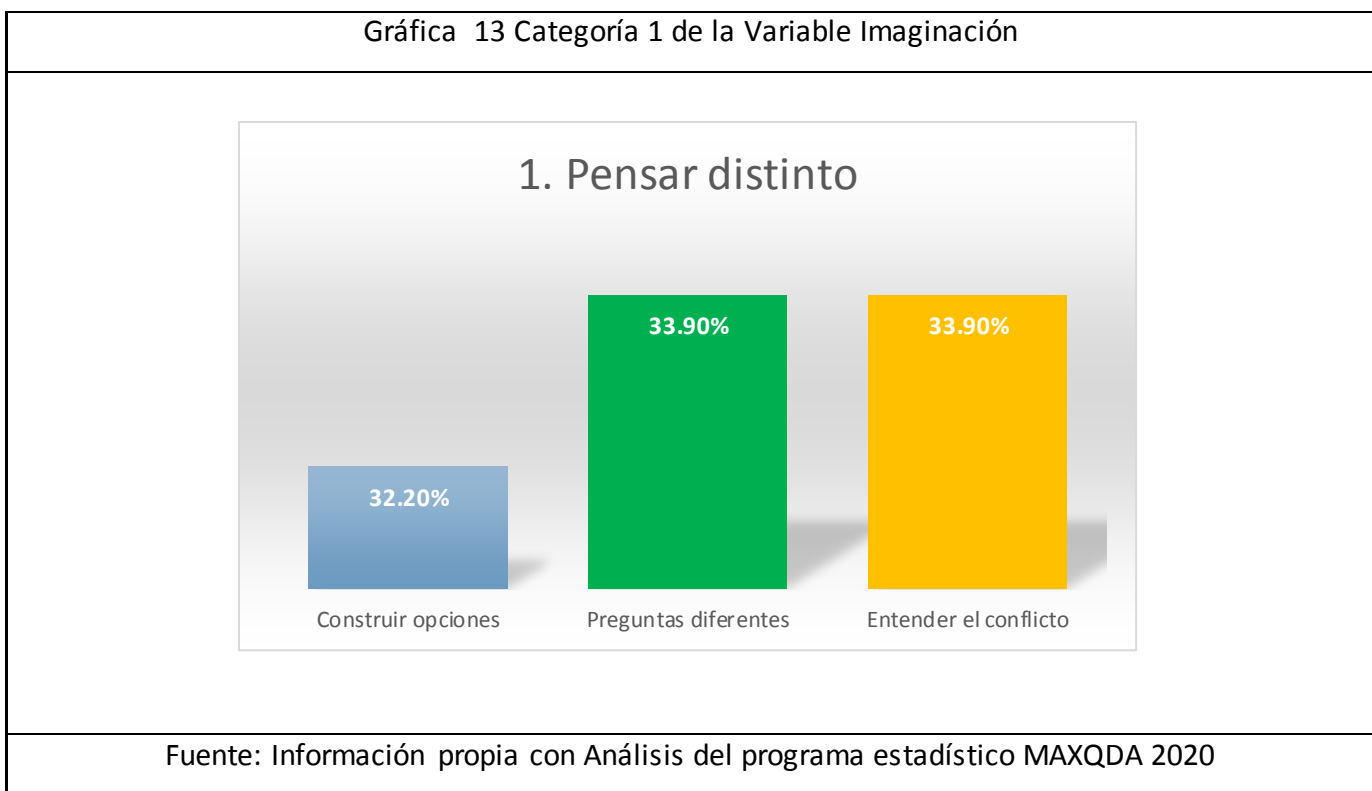
El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada una de las 4 variables y que éstas a su vez se constituyen las 3 categorías y las 9 subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficas que se muestran a continuación.



La variable Imaginación presentó 175 frecuencias identificadas entre sus 3 categorías. Podemos observar en la gráfica 12 que la categoría con mayor ponderación dentro de la variable Imaginación es la categoría dos: Representación mental, la cual, alcanzó una frecuencia de 60 veces equivalente al 34.29% el cual, redondeamos a 34% en la gráfica; Esto nos refleja que en mediación la imaginación del mediador le



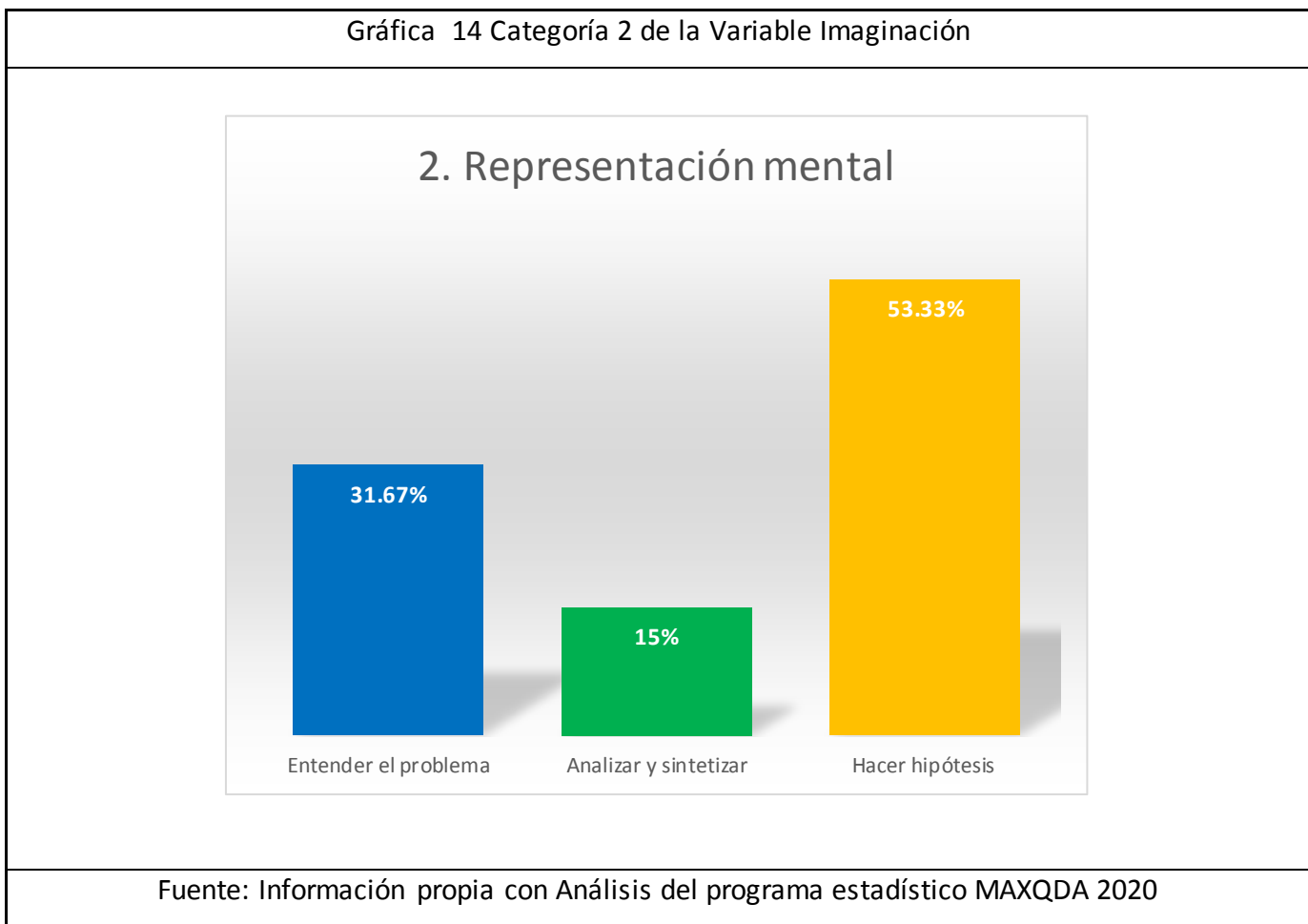
permite representar mentalmente la problemática y con ello poder encontrar nuevos caminos para la solución de los conflictos. La categoría uno: Pensar distinto, presentó una frecuencia de 59 veces equivalente al 33.71% el cual, se redondea a 34% en la gráfica; Podemos observar que la imaginación le permite al mediador pensar la problemática de manera distinta a lo tradicional. La categoría con menor ponderación dentro de la variable imaginación fue la categoría tres: Posibilidades, obtuvo una frecuencia de 56 veces equivalente al 32%; En este caso la imaginación le permite al mediador encontrar nuevos caminos para la solución de los conflictos.



La categoría 1. Pensar distinto presentó 59 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 13 que hay dos subcategorías con mayor ponderación dentro de la categoría 1, tanto la subcategoría 1.2 Para que pueda hacer preguntas diferentes y 1.3 Para poder entender mejor el conflicto alcanzaron una frecuencia de 20 veces equivalente a 33.90%; La subcategoría con menor

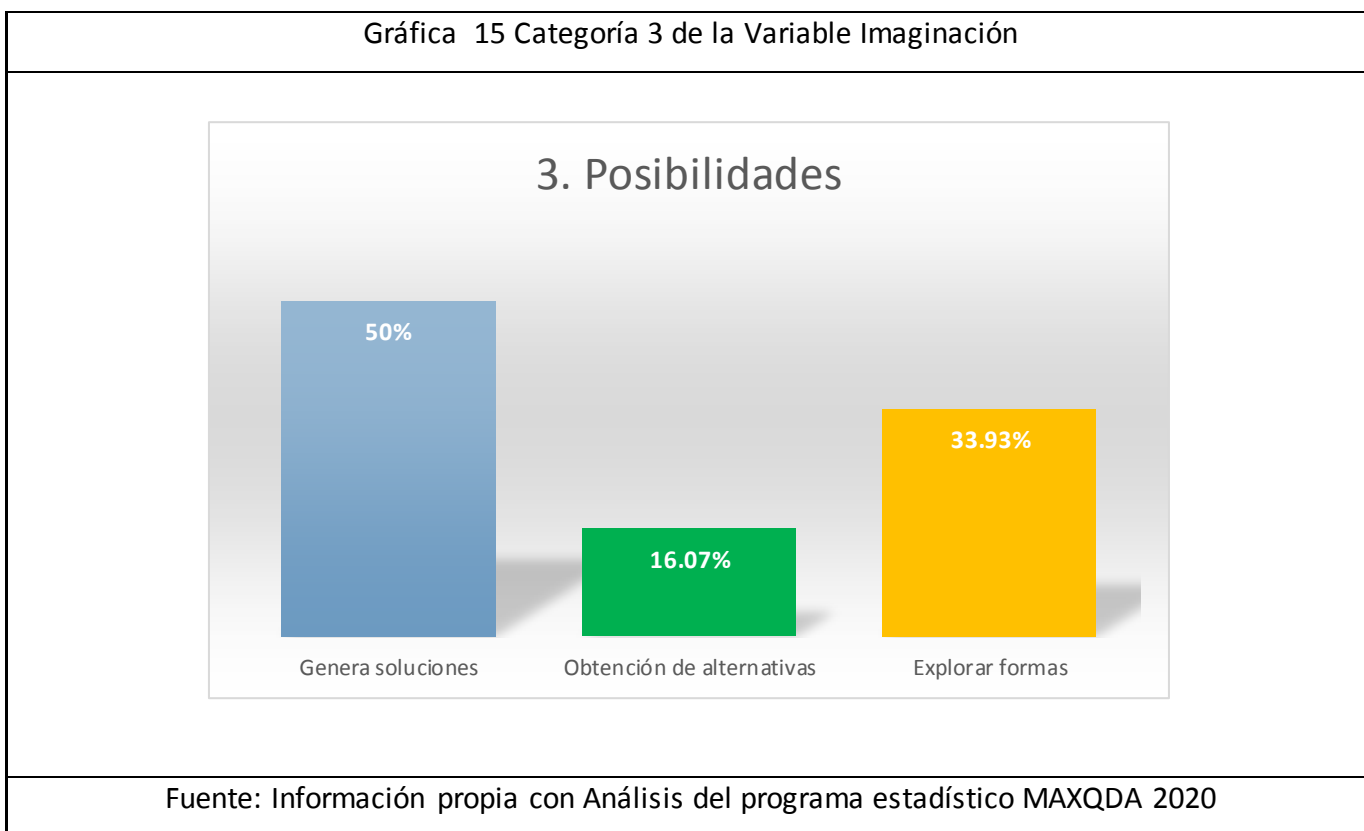
ponderación fue la subcategoría 1.1 Para construir opciones y poder arribar a la resolución del conflicto tuvo una frecuencia de 19 veces equivalente al 32.20%.

En este apartado, pensar de manera distinta le permite al mediador realizar preguntas diferentes para que las partes entiendan el verdadero conflicto, esto permitirá tener un perfil flexible con mente abierta para poder escuchar y estar abierto a diferentes posibilidades que abran vías alternas para poder desarrollar propuestas distintas.



La categoría 2. Representación mental presentó 60 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 14 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 2 es la subcategoría 2.3 Permite hacer hipótesis, la cual alcanzó una frecuencia de 32 veces equivalente al 53.33% ; La subcategoría 2.1 Le permite entender el problema, presentó una frecuencia de 19 veces equivalente al 31.67%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 2.2 Logra analizar y sintetizar mentalmente la información para la formación de acciones para resolver el conflicto, la cual, obtuvo una frecuencia de 9 veces equivalente a 15%.

Por lo cual, representar mentalmente la problemática le permite al mediador tener una hipótesis de la situación, es decir, el mediador hace un esquema mental que le permita a las partes pensar en alternativas.



La categoría 3. Posibilidades presentó 56 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 15 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 3 es la subcategoría 3.1: Genera mayores soluciones al problema, la cual, alcanzó una frecuencia de 28 veces equivalente al 50% ; La subcategoría 1.3: Para explorar otras formas de gestión, presentó una frecuencia de 19 veces equivalente a 33.93%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 3.2: Para la obtención de alternativas, la cual, tuvo una frecuencia de 9 veces equivalente al 16.07%.

En cuanto a la categoría de posibilidades, para generar mayores soluciones al problema se requieren de éstas, es decir, suscitar opciones.

#### 5.4.10 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN

De acuerdo con los resultados del análisis cualitativo de la Imaginación como componente de la creatividad, se pudo deducir que la Imaginación le permite al mediador representar mentalmente una hipótesis de la problemática. Con la imaginación el mediador logra pensar la problemática de manera distinta a lo tradicional, realizando preguntas diferentes para que las partes entiendan el conflicto de raíz. Con la imaginación generan posibilidades y soluciones a los problemas.

#### 5.4.11 VARIABLE ORIGINALIDAD

La segunda variable planteada en la investigación es la originalidad, entendida como la capacidad de una persona para producir ideas que resultan nuevas, novedosas e inesperadas teniendo como característica el ser única, es poder ir más allá hacia ideas, formas, aproximaciones y soluciones inusuales y fuera de lo común. Véase la tabla 3 que expone dicha codificación.

Variable 3 Originalidad: para la obtención de ideas nuevas.

Dentro de esta variable se identificaron 3 categorías: 1. Nuevas ideas, es decir, que el mediador sea promotor de la producción de ideas nuevas en los mediados 2. Ideas inusuales, se refiere a que el mediador fomente o estimule la producción de ideas inusuales o fuera de lo común, con la intención de que contribuyan a la solución del conflicto. 3. Innovación, en mediación la innovación de ideas contribuye a la solución del conflicto.

Cada categoría está compuesta por tres subcategorías:

Categoría 1. Nuevas ideas, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número siete: ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? Las subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 1.1 Para que se elaboren opciones, 1.2 Para desbloquear y abrir posibilidades, 1.3 Para explorar la situación desde una óptica distinta.

Cada subcategoría está compuesta por palabras asociadas, las palabras asociadas son aquellas palabras relacionadas o vinculadas a las subcategorías.

Subcategorías: Las palabras asociadas a la subcategoría 1.1 Para que se elaboren opciones: a) generar oportunidades, b) tener más posibilidades, c) conectar ideas. 1.2 Para desbloquear y abrir posibilidades: a) beneficiar, b) distintos escenarios, c) iniciativa. 1.3 Para explorar la situación desde una óptica distinta: a) romper lo habitual, c) contemplar. Recordemos que por no mostrarse evidencia dentro de las respuestas de los entrevistados se eliminó dentro de esta categoría una palabra asociada: en la subcategoría 1.3 se suprimió b) asertivo.

Categoría 2. Ideas inusuales, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número ocho: ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 2.1 Para salir de lo cotidiano, 2.2 Para romper esquemas, 2.3 Para romper con lo rutinario.

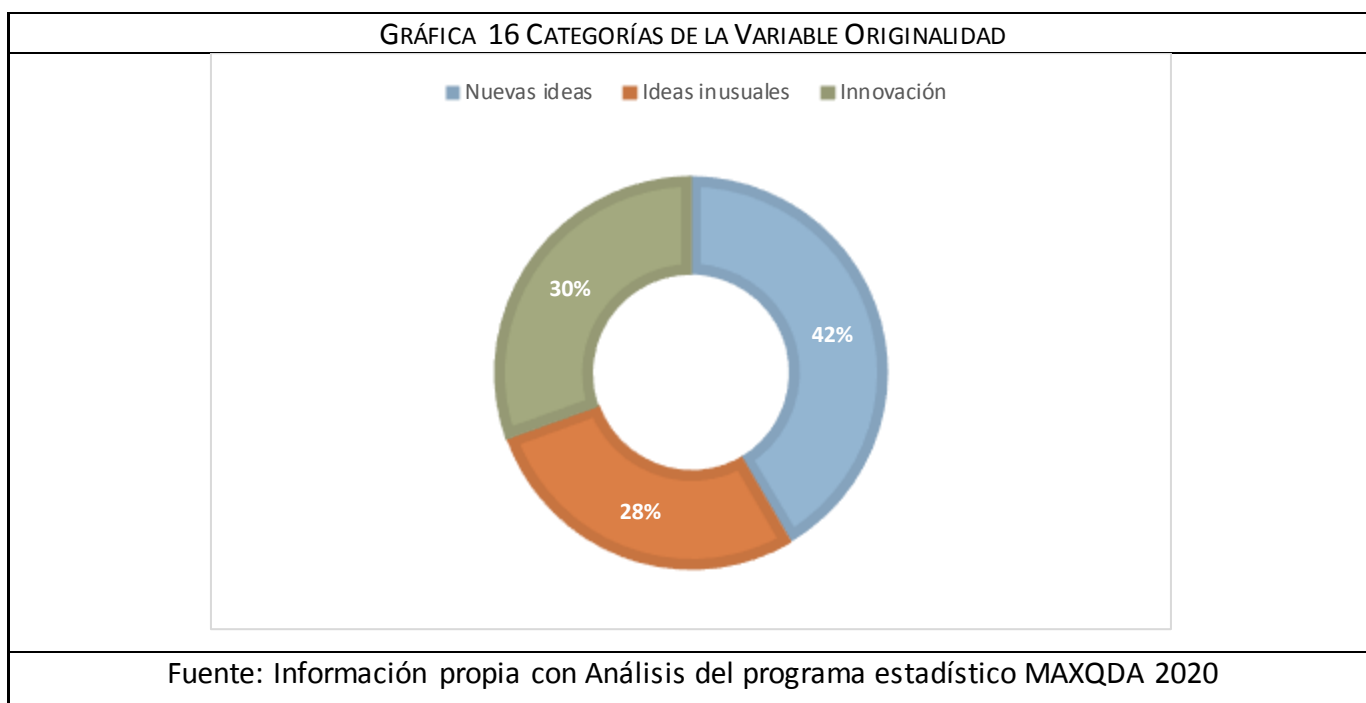
Subcategorías: Palabras asociadas 2.1 Para salir de lo cotidiano: a) superar lo ordinario, c) diferentes panoramas. 2.2 Para romper esquemas: a) habitual. 2.3 Para romper con lo rutinario: a) usanza, b) frecuente, c) abrir alternativas. Recordemos que por no mostrarse evidencia dentro de las respuestas de

los entrevistados se eliminaron dentro de esta categoría 3 palabras asociadas: en la subcategoría 2.1 se suprimió b) frecuente, en la 2.2 se suprimieron: b) costumbre y c) diario.

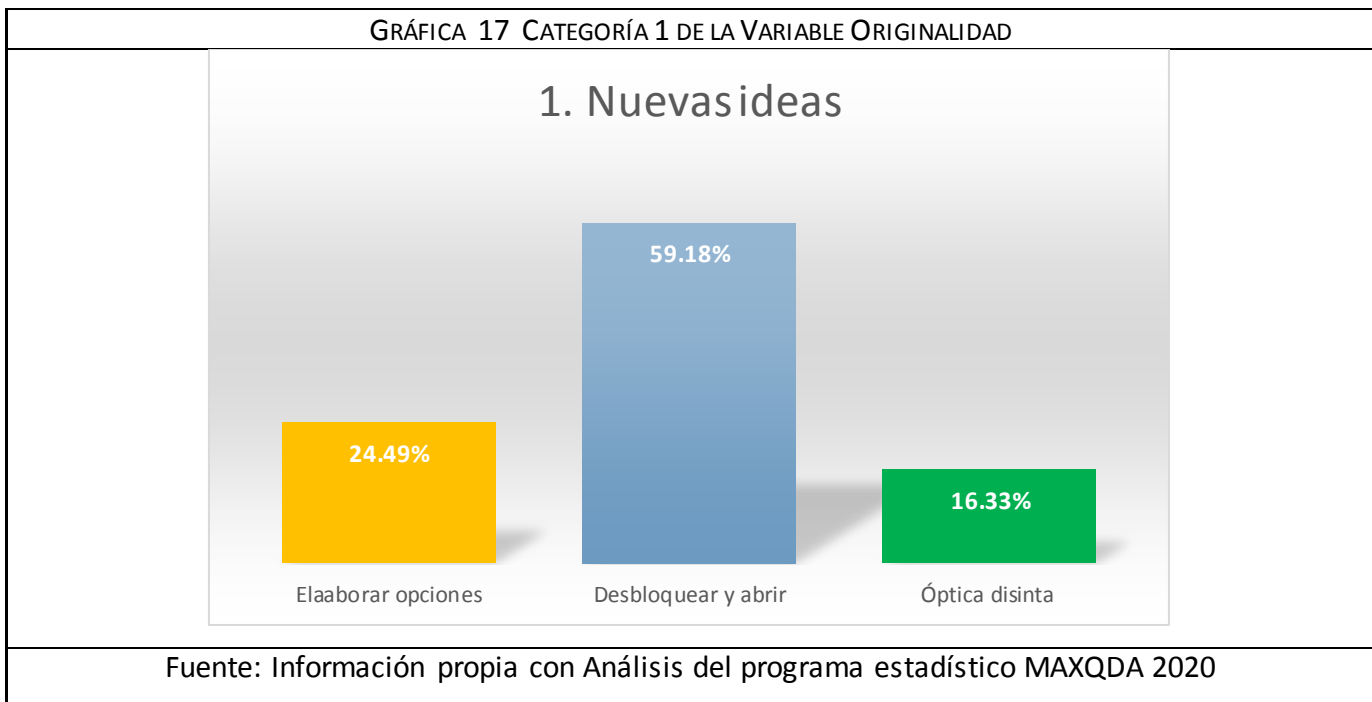
Categoría 3. Innovación, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número nueve: ¿Por qué considera que se deben innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? Las 3 subcategorías representan las 3 posibles respuestas de los entrevistados: 3.1 Para tener más opciones, 3.2 Para romper vicios, 3.3 Para idear soluciones inusuales.

Subcategorías: Palabras asociadas 3.1 Para tener más opciones: a) crear, b) idear, c) descubrir. 3.2 Para romper vicios: a) posibilidades, b) sacar del contexto, c) favorece. 3.3 Para idear soluciones inusuales: a) resolver, b) únicas, c) diferentes.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada una de las 4 variables y que éstas a su vez se constituyen las 3 categorías y las 9 subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficas que se muestran a continuación.

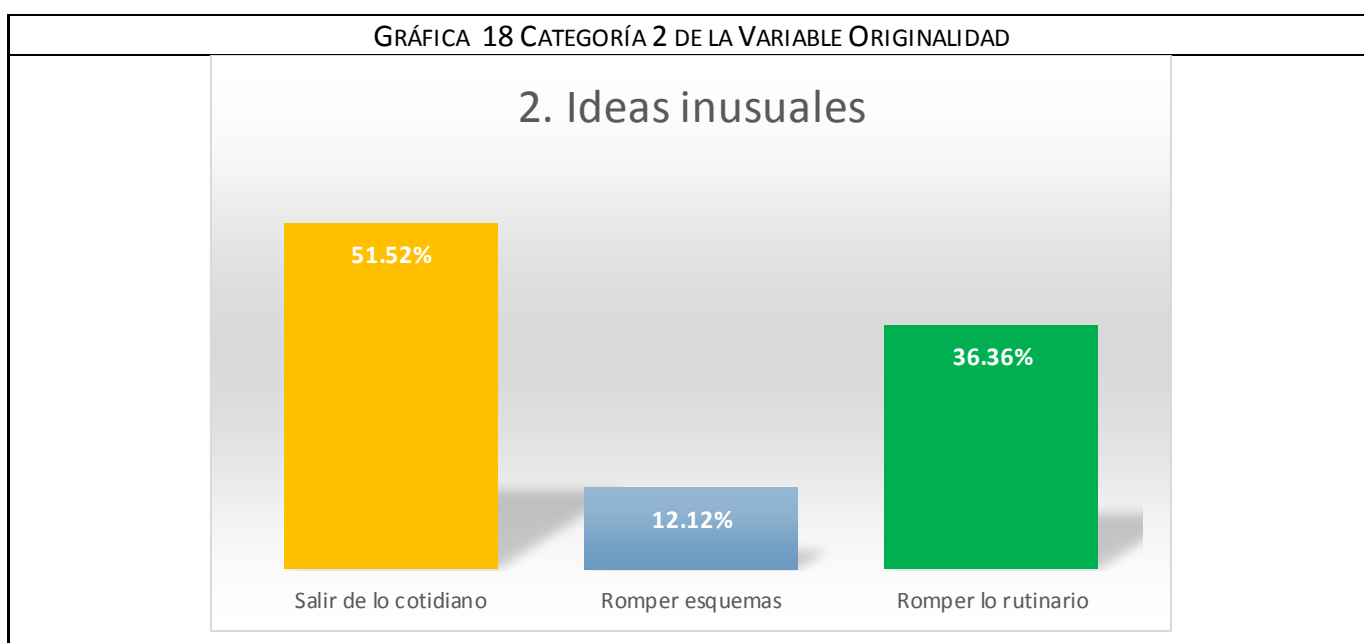


La variable Originalidad presentó 118 frecuencias identificadas en sus 3 categorías. Podemos observar en la gráfica 16 que la categoría con mayor ponderación dentro de la variable Originalidad es la categoría uno: Nuevas ideas, la cual, alcanzó una frecuencia de 49 veces equivalente al 41.53% que redondeado nos da 42%; Esto nos refleja que en mediación la originalidad promueve la producción de ideas nuevas a la solución del conflicto. La categoría tres: Innovación, presentó una frecuencia de 36 veces equivalente al 30.50% que redondeado nos da 30%. Podemos observar que la originalidad promueve la innovación de ideas para solucionar conflictos. La categoría con menor ponderación dentro de la variable originalidad fue la categoría dos: Ideas inusuales, obtuvo una frecuencia de 33 veces equivalente al 27.97% que redondeado nos da 28%; En este caso pensar de manera original permite que surjan ideas inusuales que contribuyen a la solución del conflicto en mediación. Recordando que, si las partes se acercaron a la mediación, es porque no hubo originalidad en su momento para poder solucionar el conflicto.



La categoría 1. Nuevas ideas, presentó 49 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 17 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 1 es la subcategoría 1.2: Para desbloquear y abrir posibilidades, la cual, alcanzó una frecuencia de 29 veces equivalente al 59.18%; La subcategoría 1.1: Para que se elaboren opciones, presentó una frecuencia de 12 veces equivalente al 24.59%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 1.3: Para explorar la situación desde una óptica distinta.

Se tendrá que fomentar la producción de nuevas ideas, para que se puedan desbloquear los conflictos, pudiendo ver distintos escenarios, esto permite que las partes tengan iniciativa para abrir posibilidades, propiciando beneficios para todos, mencionamos todos porque esto genera cultura de paz en la comunidad.



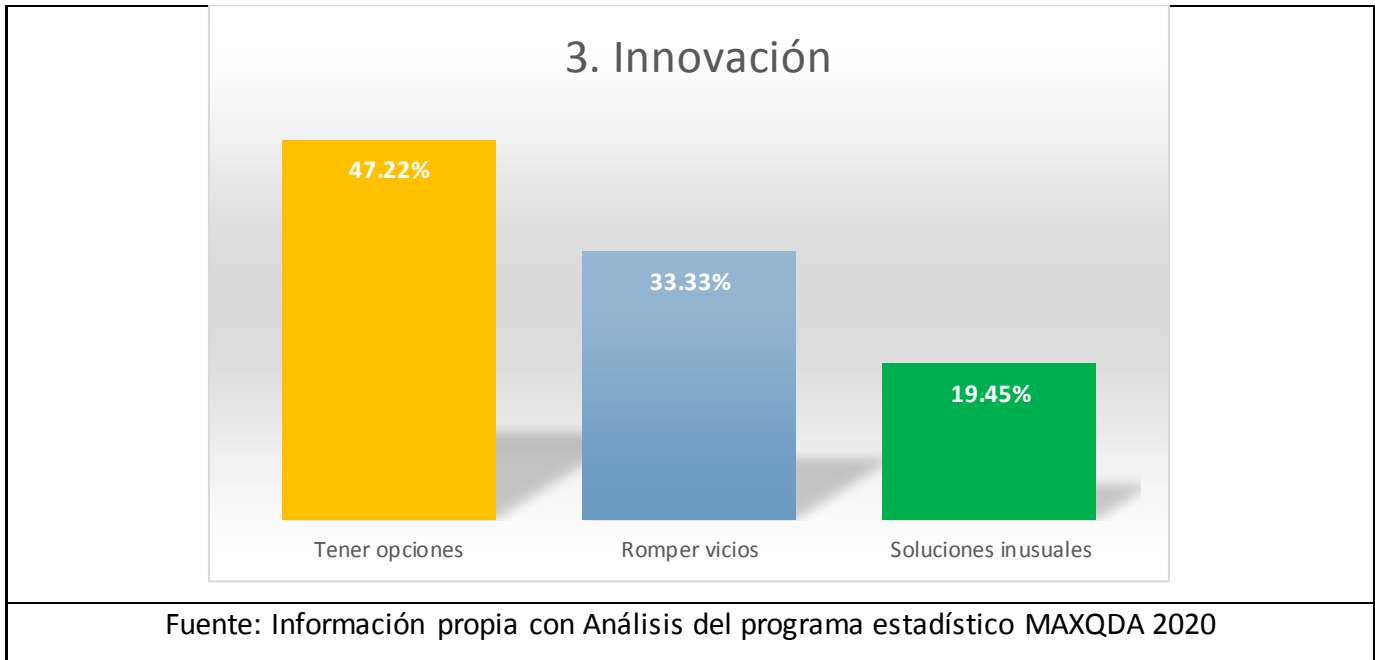


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría 2 Ideas inusuales presento 33 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 18 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 2 es la subcategoría 2.1: Para salir de lo cotidiano, la cual alcanzó una frecuencia de 17 veces equivalente al 51.52%; La subcategoría 2.3: Para romper con lo rutinario, presentó una frecuencia de 12 veces equivalente al 36.36%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 2.2: Para romper esquemas, la cual tuvo una frecuencia de 4 veces equivalente a 12.12%.

Por lo tanto, pensar de manera original permite a las partes ver diferentes panoramas y plantearse ideas inusuales las cuales, les permiten dejar de lado las soluciones tradicionales u ordinarias que no han funcionado hasta ese momento.

GRÁFICA 19 CATEGORÍA 3 DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD



La categoría 3. Innovación presentó 37 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar la gráfica 19 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 3 es la subcategoría 3.1: Para tener más opciones, la cual, alcanzó una frecuencia de 17 veces equivalente a 47.22%, La subcategoría 3.2: Para romper vicios alcanzó una frecuencia de 12 veces equivalente a 33.33%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 3.3: Para generar soluciones inusuales, la cual, alcanzó una frecuencia de 7 veces equivalente al 19.45%.

Reconocemos que en mediación se permite la innovación, que facilita idear, crear y descubrir opciones para la solución del conflicto, un beneficio más de los procesos de mediación.

#### 5.4.12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD

De acuerdo con los resultados del análisis cualitativo de la originalidad como componente de la creatividad, se pudo observar, que pensar de manera original permite desbloquear a las partes para abrir posibilidades fomentando que surjan nuevas ideas a la solución del conflicto. La originalidad promueve la innovación de ideas para tener más opciones. Las ideas inusuales surgen a partir del pensamiento original permitiendo que las partes salgan de la situación cotidiana del conflicto.

#### 5.4.13 VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES

La cuarta variable planteada en la investigación es la fluidez de opciones, entendida como la habilidad que se puede desarrollar para producir variedad de ideas y generar nuevo conocimiento, el cual, se aplica y transfiere, permitiendo la innovación y la creación de un producto o idea nueva. Véase la tabla 4 que expone dicha codificación.

Variable 4. Fluidez: para producir opciones.

Dentro de esta variable se identificaron 3 categorías: 1. Comunicación, es decir, el mediador debe saber cómo procesar las ideas planteadas de diversas formas. 2. Cantidad de ideas, se refiere a que el mediador promueva la mayor producción de ideas posibles entre los mediados. 3. No criticar, es decir, el mediador debe evitar rechazar o criticar las ideas que surjan en la búsqueda de soluciones.

Cada categoría está compuesta por tres subcategorías:

Categoría 1. Comunicación, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número diez: ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 1.1 Para que favorezca el diálogo entre ellas y la lluvia de ideas, 1.2 Porque es la base del proceso de mediación, 1.3 Para ayudar al esclarecimiento del conflicto y se piensen soluciones al mismo.

Cada subcategoría está compuesta por palabras asociadas, las palabras asociadas son aquellas palabras relacionadas o vinculadas a las subcategorías.

Subcategorías: Las palabras asociadas a la subcategoría 1.1 Para que favorezca el diálogo entre ellas y la lluvia de ideas: a) asertivo soluciones para ganar – ganar, c) escucha activa. Palabras asociadas a la subcategoría 1.2 Porque es la base del proceso de mediación: a) éxito, b) beneficios, c) eficiente. Palabras asociadas a la subcategoría 1.3 Para ayudar al esclarecimiento del conflicto y se piensen soluciones al mismo a) evitar confusión, b) desahogarse, c) reestructurar.

Categoría 2. Cantidad de ideas, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta número once: ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 2.1 Para que sean los protagonistas del diálogo, 2.2 Para una comunicación asertiva, 2.3 cooperan entre ellas para resolver el problema.

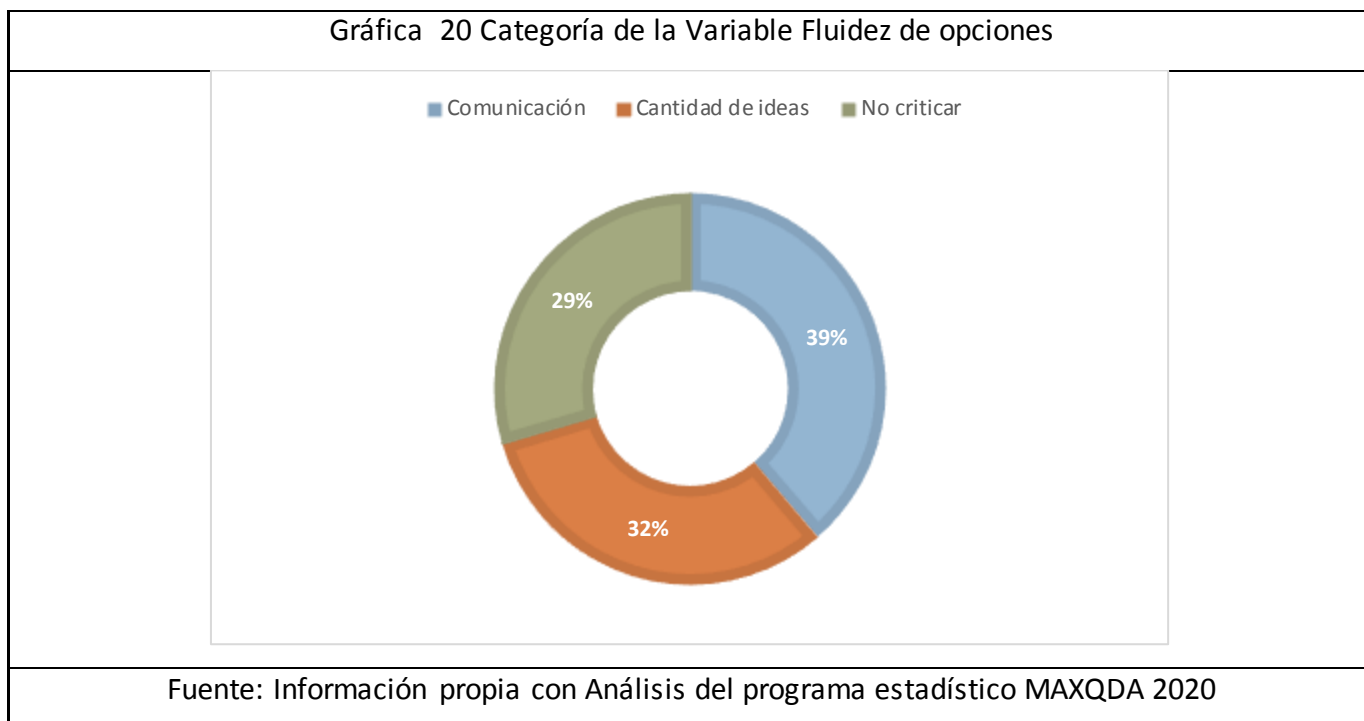
Cada subcategoría está compuesta por palabras asociadas, las palabras asociadas son aquellas palabras relacionadas o vinculadas a las subcategorías.

Subcategorías: Las palabras asociadas a la subcategoría 2.1 Para que sean los protagonistas del diálogo: b) fomentar la colaboración. Palabras asociadas para 2.2 Para una comunicación asertiva: a) generar propuestas, b) buena solución, c) soluciones viables. Palabras asociadas para 2.3 cooperan entre ellas para resolver el problema: a) efectividad, b) trabajar, c) sanar heridas. Recordemos que por no mostrarse evidencia dentro de las respuestas de los entrevistados se eliminaron dentro de esta categoría 2 palabras asociadas: en la subcategoría 2.1 se suprimió: a) imaginar opciones y c) explorar intereses diferentes.

Categoría 3. No criticar, esta categoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados respecto a la pregunta doce: ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? Las 3 subcategorías representan 3 posibles respuestas de los entrevistados: 3.1 Las ideas surgen con naturalidad, 3.2 Para abrir más opiniones, 3.3 Para que haya soltura en la producción de opciones.

Subcategorías: Palabras asociadas 3.1 Las ideas surgen con naturalidad: a) todas son importantes, b) validar, c) gama de soluciones. Palabras asociadas para 3.2 Para abrir más opiniones: a) enriquece, b) motivar la producción de opciones, c) para tener abanico de posibilidades. 3.3 Para que haya soltura en la producción de opciones a) diversidad, b) evitar juzgar, c) no criticar las ideas.

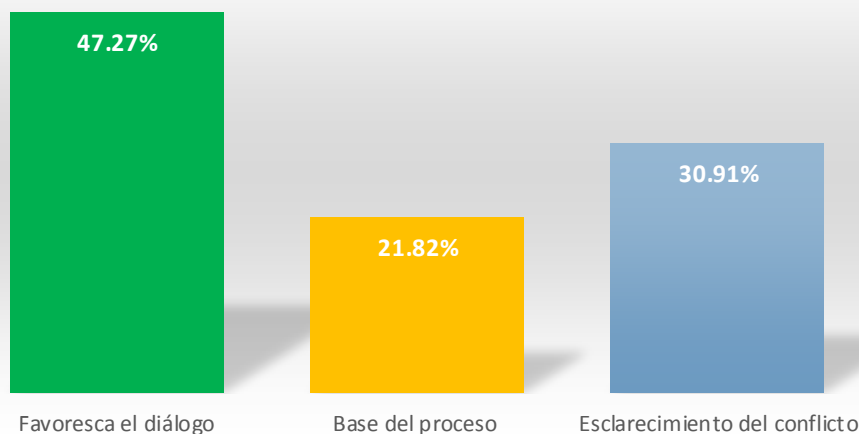
El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada una de las 4 variables y que éstas a su vez se constituyen las 3 categorías y las 9 subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficas que se muestran a continuación.



La variable Fluidez de opciones presentó 142 frecuencias identificadas entre sus 3 categorías. Podemos observar en la gráfica 20 que la categoría con mayor ponderación dentro de la variable Fluidez de opciones es la categoría uno: Comunicación, la cual alcanzó una frecuencia de 55 veces equivalente al 38.73% redondeado a 39%; Esto nos indica que la comunicación es importante, el mediador debe procesar las ideas de los mediados para plantearlas de diversas formas, es decir, parafrasear. La categoría dos: Cantidad de ideas, presentó una frecuencia de 45 veces equivalente a 31.69% redondeado a 32%; Podemos observar que estimulando a las partes a trabajar juntas se promueve la fluidez en la producción de ideas. La categoría con menor ponderación dentro de la variable fluidez de opciones fue la categoría tres: No criticar, obtuvo una frecuencia de 42 veces equivalente a 29.58% redondeado a 29%; Esto nos indica que se debe evitar rechazar o criticar las ideas que surjan en la búsqueda de soluciones para que se fomente la fluidez de opciones.

GRÁFICA 21 CATEGORÍA 1 DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES

## 1. Comunicación



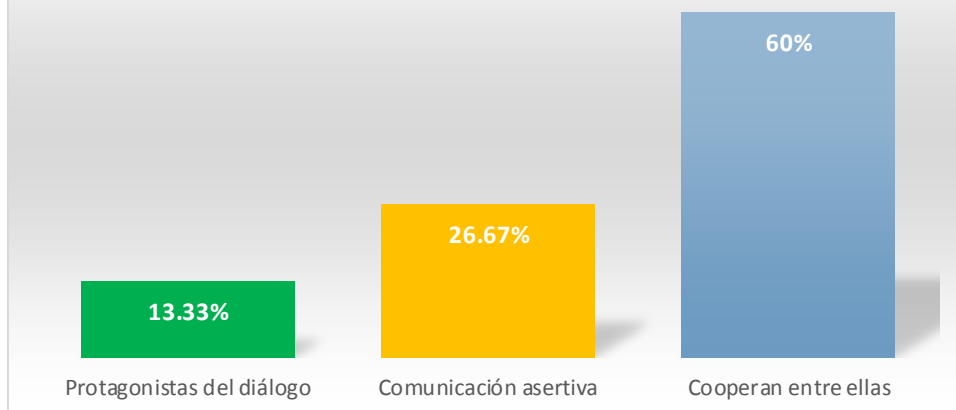
Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría 1 Comunicación presentó 55 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 21 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la Categoría 1 es la subcategoría 1.1: Para que favorezca el diálogo entre ellas y la lluvia de idea, la cual, alcanzó una frecuencia de 26 veces equivalente a 47.27%, La subcategoría 1.3: Para ayudar al esclarecimiento del conflicto y se piensen soluciones al mismo, la cual, alcanzó una frecuencia de 17 veces equivalente al 30.91%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 1.3: Porque es la base del proceso de mediación, la cual, obtuvo una frecuencia de 12 veces equivalente al 21.82%.

Se tiene que promover la comunicación entre las partes para favorecer la escucha activa y el diálogo asertivo y con esto la fluidez en la lluvia de ideas, permitiendo generar soluciones para ganar – ganar. Recordando que la comunicación es la base del entendimiento.

Gráfica 22 Categoría 2 de la Variable Fluidez de opciones

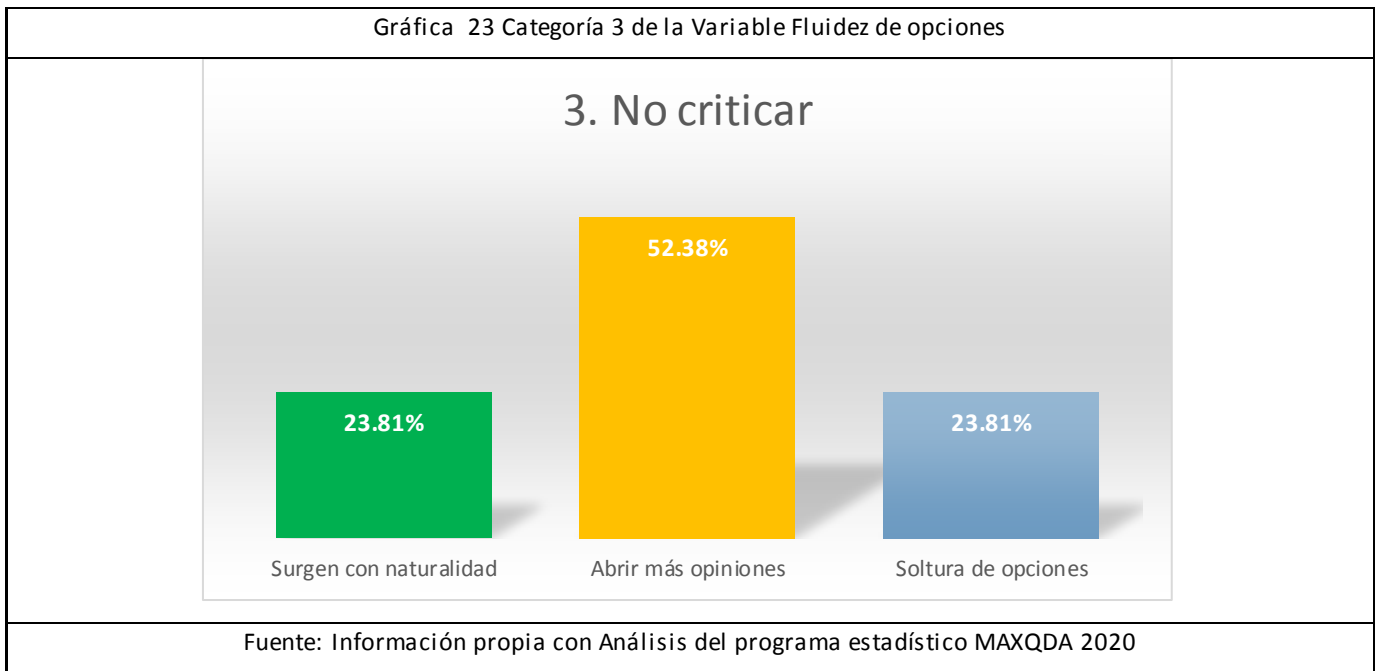
## 2. Cantidad de ideas



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría 2 cantidad de ideas presentó 45 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 22 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la Categoría 2 es la subcategoría 2.3: Cooperan entre ellas para resolver el problema, la cual, alcanzó una frecuencia de 27 veces equivalente a 60%; La subcategoría 2.2: Para una comunicación asertiva, alcanzó una frecuencia de 12 veces equivalente a 26.67%; La subcategoría con menor ponderación fue la subcategoría 2.1: Para que sean los protagonistas del diálogo, alcanzando una frecuencia de 6 veces equivalente al 13.33%.

Identificamos que cuando las partes cooperan entre ellas, con efectividad para resolver el problema, se fomenta la fluidez y logran trabajar generando mayor cantidad de ideas, permitiendo en ocasiones sanar heridas. Esto es posibilitado generalmente por el mediador.



La categoría 3. No criticar presentó 42 frecuencias identificadas entre sus 3 subcategorías. Podemos observar en la gráfica 23 que la subcategoría con mayor ponderación dentro de la categoría 3 es la subcategoría 3.2: Abrir opciones, la cual, alcanzó una frecuencia de 22 veces equivalente a 52.38%; Las subcategorías 3.1: Las ideas surgen con naturalidad y 3.3: Para que haya soltura en la producción de opciones, muestran la misma cantidad de frecuencias 10 veces equivalentes al 23.81%.

Cuando el mediador evita las críticas entre los mediados, éstos tienden a abrirse, motivándose la fluidez y la producción de opciones, es decir, se abre un abanico de posibilidades que enriquece la alternativa de solucionar al conflicto. Generando también un ambiente más armónico en el proceso de mediación.

#### 5.4.14 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES



De acuerdo con los resultados del análisis cualitativo de la fluidez de opciones como componente de la creatividad, se pudo observar que la fluidez de opciones se presenta cuando se promueve una buena comunicación que favorezca el diálogo entre las partes. La fluidez en la cantidad de ideas surge a partir de que el mediador fomenta que las partes trabajen en colaboración. Las partes logran abrirse para dejar fluir sus opiniones cuando el mediador evita que se rechacen o critiquen las ideas.

## 5.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS

Todo esto se puede mejorar si contamos con una capacitación específica, que cuente con contenidos especializados en desarrollar la creatividad en el mediador, que no se tome como un curso de actualización propiamente, sino que vaya más allá y sea parte de la formación específica, es decir del desarrollo de sus competencias básicas evaluables.

Se reconoce también que es un beneficio para las partes, porque a mayor capacitación del mediador en creatividad mayor probabilidad de que el conflicto se solucione, así como que la experiencia para estas sea más satisfactoria y gratificante.

Por lo cual, los elementos presentados en este apartado cualitativo pueden ser las directrices y las delimitaciones de que características y fenómeno se deben desarrollar, es decir, es como una guía para que con estos se construyan los programas y los contenidos de capacitación, en materia de creatividad en la mediación.

La información proporcionada por los académicos, capacitadores y expertos en mediación permite conocer cómo se percibe la curiosidad como componente de la creatividad del mediador en una mediación, con esto hacer un análisis como el que se realizó desde la óptica cualitativa, poder dar sustento a nuestras teorizaciones y explicaciones de los elementos y los componentes de la creatividad.

Por otro lado, se han analizado las diferentes respuestas de los entrevistados, encontramos que consideran que la curiosidad favorece el proceso de mediación, en la mayoría de los casos, puesto que le permite al mediador generar un trabajo con las partes, para que a su vez éstas generen opciones de solución, esto se interpretó como ya lo observamos en el estudio cualitativo del presente capítulo.

Podemos dar cuenta entonces de la existencia de la curiosidad como componente de la creatividad analizado desde la metodología cualitativa, los elementos más utilizados que llamamos componentes aparecen con frecuencia y son explicados de forma clara en el presente capítulo, robustecida por los capítulos anteriores del marco teórico.

Puntualizando que, con los datos cualitativos arrojados de forma global, referente a los componentes de la creatividad del mediador, podemos concluir que:

- Se logró percibir las variables de estudio de la investigación a través de las 99 palabras asociadas percibidas en las respuestas de las nueve entrevistas realizadas de las 108 palabras posibles.
- Se logró detectar y explicar que la variable con mayor ponderación fue curiosidad con un 34% y la de menor presencia fue originalidad con un 18%, por lo cual, se probó desde la metodología cualitativa el objetivo del estudio de la investigación.
- El objetivo del estudio cualitativo fue probado, ya que era conocer la percepción de académicos, expertos en mediación y capacitadores de mediadores sobre los componentes principales de la creatividad, como habilidad del mediador, dicha percepción se encontró en las respuestas de los entrevistados mediante la expresión de las variables, subcódigos y palabras asociadas, que fueron explicadas, definidas y conceptualizadas en el presente capítulo.
- El objetivo general se ha logrado demostrar desde la investigación cualitativa, encontrándose evidencia de las cuatro variables planteadas como componentes de la creatividad, como habilidad del mediador.
- En cuanto al objetivo específico número uno, se identificó a los componentes de la creatividad como habilidad del mediador, se probó de forma cualitativa, lográndose identificar la presencia de los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador.
- También en el objetivo específico número dos se definieron los componentes principales de la creatividad, que intervienen en la mediación, de igual manera se probó cualitativamente, puesto

que se logró determinar la ponderación que cada uno de los componentes tiene, sobre la creatividad del mediador.

- El objetivo específico número tres, determinó la influencia, que ejercen los componentes de la creatividad en mediación, se prueba desde el método cualitativo ya que se logró explicar y describir cómo cada componente de la creatividad, opera en mediación.
- De acuerdo con el objetivo específico número cuatro se logró evaluar, la relevancia de la creatividad del mediador, como habilidad, se prueba cualitativamente al dar cuenta, de la relevancia que tiene cada uno de los componentes de la creatividad en mediación.
- El objetivo específico número cinco se encontró la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes, en la mediación cualitativamente puesto que se logró encontrar evidencia, de la presencia de la creatividad, así como sus cuatro componentes en mediación.

## CAPÍTULO 6 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

En el presente capítulo se aborda la metodología que se realizó en la aplicación de la investigación de tipo cuantitativa. Se describe el método, el número de participantes de la muestra, sus características, la técnica de recolección de información y el desarrollo de la construcción del instrumento.

Se muestra la validación de alfa de Cronbach en el instrumento del pilotaje, así como en el instrumento definitivo se realizó análisis factorial, se presentan los resultados cuantitativos arrojados por el software SPSS sobre la aplicación a los participantes del estudio definitivo, como por ejemplo el análisis demográfico, el análisis entre los cuatro componentes, el análisis de las categorías de cada variable, así como un análisis de datos cruzados de la información demográfica y de los componentes.

### 6.1 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

El enfoque cuantitativo se utiliza en las investigaciones que por su propia naturaleza pueden ser medibles o cuantificables, es utilizado comúnmente en el muestreo. Se basa en mediciones para saber cómo se comportan sus variables. Las preguntas de investigación se responden a partir de la recolección y el análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta. Las hipótesis se prueban haciendo uso de la medición de parámetros, de la recolección, de la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga (Stake, 1995).

### 6.2 ESTUDIO PILOTO

Para validar un instrumento de recolección de datos, se requiere de un estudio piloto cuantitativo que nos permita detectar posibles deficiencias de éste, así como la claridad y entendimiento que tenga la población objeto de estudio de las afirmaciones y variables que se buscan medir. El propósito de realizar

un estudio piloto es para evaluar y analizar sí las variables del instrumento cuantitativo son comprendidas y conocer el grado de validez que tienen en la presente investigación.

### 6.2.1 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO PILOTO

Para realizar las preguntas de investigación cuantitativa para el instrumento cuantitativo piloto, se definió que la investigación cuantitativa va dirigida a mediadores certificados tanto públicos como privados del estado de Nuevo León. Se desarrolló un anteproyecto a nivel de tema, delimitación y planteamiento. Posterior a ello se realizó la elaboración del instrumento cuantitativo tomando en cuenta una sustentación teórica.

Para realizar las afirmaciones del cuestionario, se realizó una matriz en la cual se elaboró un Marco de Variables desglosando los cuatro componentes de la creatividad en mediación. Cada componente consta de tres categorías, cada categoría consta de tres subcategorías, las cuales, se plantean a manera de afirmaciones. Por lo cual, el cuestionario consta de 9 afirmaciones para cada variable, a excepción de la variable imaginación, la cual, cuenta con diez afirmaciones. En las siguientes cuatro tablas se expone la información de cómo se elaboraron las afirmaciones para cada una de las variables.

TABLA 21 MARCO DE LA VARIABLE CURIOSIDAD: COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

| VARIABLE   | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN   | CATEGORÍA   | SUBCATEGORÍA   | AFIRMACIONES  |
|--|---|---|---|--|---|
| Curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista. | Capacidad de estar perplejo, posibilitando estar abierto a nuevas ideas y experiencias, con la intención de descubrir algo que uno no conoce, llevándolo a experimentar con nuevas ideas buscando y descubriendo cosas distintas, estableciendo un vínculo entre una persona y un | 1. El mediador ha de estar abierto a nuevas ideas en mediación.<br><br>2. En mediación, el mediador busca descubrir algo sobre los mediados y el conflicto que aún no se conoce.<br><br>3. El mediador descubre | 1. Abierto a ideas nuevas. ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? | 1.1 Para no ciclarse en las mismas formas de resolver el conflicto.          | 1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas.   |
|  |   |   |   | 1.2 Se tiene mayor posibilidad de gestionar un conflicto.                    | 2. Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.               |
|  |   |   |   | 1.3 Le permite encontrar formas distintas de resolver el problema.           | 3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema. |
|  |   |   | 2. Descubrir información ¿Por qué cree que el   | 2.1 Debe obtener la información necesaria para poder gestionar el conflicto. | 1. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del                    |

|  |                     |   |  |   |   |
|--|---------------------|---|--|---|---|
|  | objeto o situación. | distintas maneras de solucionar el conflicto. | mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?                              |   | conflicto.  |
|  |                     |   |  | 2.2 No debe fiarse de la primera información que las partes proporcionan. | 2. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos.  |
|  |                     |   |  | 2.3 Le permite conocer el conflicto desde distintos puntos de vista.      | 3. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.                 |
|  |                     |   | <b>3. Indagar información</b><br>¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? | 3.1 Al ser capaz de extraer el conflicto durante la mediación.            | 1. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.                                   |
|  |                     |   |  | 3.2 Preguntando   | 2. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa.                                  |
|  |                     |   |  | 3.3 Abanico de posibilidades  | 3. Cuando actuó con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos. |
|  |                     |   |  |   |   |

Fuente: Elaboración propia

TABLA 22 MARCO DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN: COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

| VARIABLE  | CONCEPTO DE VARIABLE   | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  | CATEGORÍA  | SUBCATEGORÍA   | AFIRMACIONES   |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>Imaginación</b><br>para pensar de manera distinta a lo convencional. | Es la facultad humana para deformar las formas para representar imágenes de cosas reales o ideales, mediante manipulación de información que se encuentra en el interior del organismo, permitiendo encontrar nuevos caminos y posibilidades inclusive en lo | <p><b>1.</b> El mediador ha de pensar de manera distinta a lo convencional durante una mediación.</p> <p><b>2.</b> El mediador ha de manipular mentalmente la información brindada por las partes para pensar en posibles soluciones al conflicto.</p> <p><b>3.</b> El mediador ha de representar mentalmente nuevas maneras de solución del</p> | <b>1. Pensar distinto</b><br>¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? | 1.1 Para construir opciones de resolución del conflicto.                                 | 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto.          |
|   |  |  |  | 1.2 Porque de las diferencias nacen las ideas.   | 2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación.                    |
|   |  |  |  | 1.3 Para poder entender mejor el conflicto.  | 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.   |
|   |  |  | <b>2. Representación mental</b><br>¿Por qué considera que se deben representar mentalmente las soluciones al                     | 2.1 Permite observar la situación desde distintos puntos de vista.                       | 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor.   |
|   |  |  |  | 2.2 Logra analizar y sintetizar mentalmente la información para la formación de acciones | 1. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto. |
|   |  |  |  |  | 2. promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.                    |

|  |              |  |  |   |   |
|--|--------------|--|--|---|---|
|  | desconocido. | conflicto.<br><br><b>4. El mediador ha de encontrar nuevos caminos para la solución de los conflictos.</b> | conflicto cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?   | para resolver el conflicto.                   |   |
|  |              |  |  | 2.3 Permite establecer conexiones entre ideas | 3. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas. |
|  |              |  | <b>3.Posibilidades</b><br>¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? | 3.1 Genera mayores soluciones al problema     | 1. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación.                              |
|  |              |  |  | 3.2 Para la obtención de alternativas         | 2. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.         |
|  |              |  |  | 3.3 Para explorar otras formas de gestión     | 3. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.                        |

Fuente: Elaboración propia

TABLA 23 MARCO DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD: COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

| VARIABLE  | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  | CATEGORÍA  | SUBCATEGORÍA                              | AFIRMACIONES  |
|---|---|--|--|---|---|
| <b>Originalidad</b> para la obtención de ideas nuevas | Es la capacidad de una persona para producir ideas que resultan nuevas, novedosas e inesperadas teniendo como característica el ser única, es poder ir más allá hacia ideas, formas, aproximaciones y soluciones inusuales y fuera de lo común. | <b>1.</b> El mediador promueve la producción de ideas nuevas.<br><br><b>2.</b> Las ideas inusuales o fuera de lo común contribuyen a la solución del conflicto.<br><br><b>3.</b> En mediación se innovan ideas para solucionar conflictos. | <b>1.Nuevas ideas</b><br>¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? | 1.1 Para que se elaboren opciones         | 1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto.  |
|   |   |  |  | 1.2 Para la obtención de alternativas     | 2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto.             |
|   |   |  |  | 1.3 Para explorar otras formas de gestión | 3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.  |
|   |   |  | <b>2.Ideas inusuales</b><br>¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?                 | 2.1 Para salir de lo cotidiano            | 1. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. |
|   |   |  |  | 2.2 Para salir de lo convencional         | 2. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.                                  |

|  |  |  |   |                                       |  |
|--|--|--|---|---------------------------------------|--|
|  |  |  |   | 2.3 Para romper con lo rutinario      | 3. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.                                  |
|  |  |  | 3. Innovación<br>¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? | 3.1 Para tener más opciones           | 1. Cuando pregunto con originalidad logro reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos. |
|  |  |  |   | 3.2 Facilita la gestión del conflicto | 2. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.                                   |
|  |  |  |   | 3.3 Para idear soluciones inusuales   | 3. Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.               |

Fuente: Elaboración propia

TABLA 24 MARCO DE LA VARIABLE FLUIDEZ: COMPONENTE DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN

| VARIABLE                       | CONCEPTO DE VARIABLE  | FORMA EN QUE PUEDE SER UTILIZADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN  | CATEGORÍA   | SUBCATEGORÍA   | AFIRMACIONES  |
|--------------------------------|---|--|---|--|---|
| Fluidez para producir opciones | Habilidad que se puede desarrollar para producir variedad de ideas y generar nuevo conocimiento, el cual se aplica y transfiere, permitiendo la innovación y la creación de un producto o idea nueva. | <p>1. El mediador debe saber procesar ideas de diversas formas.</p> <p>2. El mediador promueve la mayor producción de ideas posibles.</p> <p>3. El mediador evita rechazar o criticar las ideas que surjan en la búsqueda de soluciones.</p> | 1. Comunicación<br>¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? | 1.1 Para que favorezca el dialogo entre ellas y la lluvia de ideas.                | 1. Cuando favorezco el dialogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.   |
|                                |   |  |   | 1.2 Para repensar los intereses y producir opciones a partir de ahí.               | 2. Cuando replanteo los intereses de ganar- ganar, las partes producen más opciones de ideas.                                   |
|                                |   |  |   | 1.3 Para ayudar al esclarecimiento del conflicto y se piensen soluciones al mismo. | 3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aportan mayores soluciones al conflicto. |
|                                |   |  | 2. Cantidad de ideas<br>¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?           | 2.1 Para que sean los protagonistas del diálogo                                    | 1. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones.  |
|                                |   |  |   | 2.2 Permite producir una mayor cantidad de soluciones posibles                     | 2. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles.                        |
|                                |   |  |   | 2.3 Cooperan entre ellas para resolver el problema.                                | 3. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada   |



|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
|  |  |  |  |   | uno, fluye la lluvia de ideas.  |
|  |  |  | <b>3. No criticar</b><br>¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? | 3.1 Las ideas surgen con naturalidad                    | 1. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad. |
|  |  |  |  | 3.2 Expresan sus ideas con agilidad                     | 2. Cuando a claro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.                        |
|  |  |  |  | 3.3 Para que haya soltura en la producción de opciones. | 3. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido.                  |

Fuente: Elaboración propia

Con el ejercicio anterior se desarrolló el instrumento cuantitativo para el pilotaje, el cual, consta de los siguientes ítems:

- 2 ítems sociodemográficos
- 4 ítems de formación académica
- 4 ítems de servicio y práctica profesional
- 9 ítems de la variable curiosidad
- 10 ítems de la variable imaginación
- 9 ítems de la variable originalidad
- 9 ítems de la variable fluidez de opciones

Véase el anexo 6-

Dicho instrumento cuantitativo quedo aprobado en febrero 2019 para ser aplicado como pilotaje 1.

## 6.2.2 DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO CUANTITATIVO DEL ESTUDIO PILOTO

Se realizó un primer estudio piloto a cinco sujetos con características similares a la prueba final, es decir a mediadores públicos y privados del estado de Nuevo León. El objetivo fue encaminado a validar la comprensión de las preguntas. Se aplicó en marzo del 2019.

Un segundo pilotaje fue realizado en los meses de abril y mayo del 2019 a 30 participantes de los cuales fueron 11 hombres y 19 mujeres, entre ellos mediadores y profesores de mediación. El tiempo de llenado del cuestionario fue de alrededor de 10 minutos. La aplicación se llevó acabo de manera presencial tanto de manera individual como colectiva en cuatro centros distintos de Nuevo León.

## 6.2.3 MUESTRA DEL PILOTAJE

La muestra del estudio piloto consideró a 30 mediadores públicos y privados de Nuevo León.

Reporte de datos demográficos:

- Hombres 11 (36.7%)
- Mujeres 19 (63.3%)
- Desviación estándar (sexo) .49
- Edad media 36.23
- Desviación estándar (edad) 10.517

## 6.2.4 APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO Y RECOPLILACIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo el estudio piloto mediante la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, fue bajo los siguientes rubros:

- a) Solicitud y consentimiento asistido del participante.
- b) Se les informó que el tema central es la creatividad en mediación.
- c) Aplicación del instrumento bajo la técnica de monitoreo directo. (Presencial).
- d) Agradecimiento a los participantes por su aportación a la investigación.

### 6.2.5 RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA PRUEBA PILOTO

Los resultados del pilotaje cuantitativo se obtuvieron en junio del 2019, se analizaron los datos recabados en la aplicación con el programa SPSS para validar el instrumento y comprobar su fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Posterior a ello los resultados de la prueba piloto se enviaron en junio del 2019 a un experto en el tema para revisar los resultados estadísticos de la misma y de esta manera terminar con el proceso de validación del instrumento cualitativo.

Una vez aplicadas las encuestas, se analizaron y detectaron algunos puntos a mejorar. Se cambió el formato de los datos sociodemográficos, ya que se confundían al momento del llenado. En este punto el formato de la pregunta de edad cambió a cinco rangos en lugar de ser pregunta abierta. En la formación académica de grado se agregaron 3 rangos más: 6 Educación, 7 Pedagogía y 8 Cuerpos y fuerzas del estado de seguridad del estado de Nuevo León. En la formación académica respecto a la mediación se agregaron rangos en lugar de respuesta abierta.

El instrumento fue sometido a evaluación en el programa Statistical Package for the Social Sciences – SPSS – con el propósito de medir el grado de viabilidad de los ítems por constructo. De esta manera se realizó el análisis de alfa de Cronbach, en el cual Frías-Navarro (2014) plantean que un valor de fiabilidad de 0.7 es aceptable y 0.8 en el coeficiente alfa es bueno.

Los resultados que se obtuvieron del Reporte de Alfa de Cronbach por variable fueron los siguientes:

TABLA 25 RESULTADOS DEL ALFA DE CRONBACH

|    |               |                |                 |               |
|----|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| VD | VI Curiosidad | VI Imaginación | VI Originalidad | VI Fluidez de |
|----|---------------|----------------|-----------------|---------------|

|                         |      |      |      |          |
|-------------------------|------|------|------|----------|
| Creatividad/<br>General |      |      |      | opciones |
| .953                    | .836 | .901 | .889 | .795     |

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Con los resultados anteriores podemos validar que nuestro instrumento es fiable, puesto que cada uno de los constructos representan una viabilidad en el instrumento y nos permitió hacer los ajustes necesarios para poder realizar el instrumento definitivo.

Reporte estadístico de las variables:

#### Estadísticos descriptivos

|     | N  | Mínimo | Máximo | Media | Desviación estándar | Varianza |
|-----|----|--------|--------|-------|---------------------|----------|
| C1  | 30 | 5      | 5      | 5.00  | .000                | .000     |
| C2  | 30 | 2      | 5      | 4.33  | .922                | .851     |
| C3  | 30 | 3      | 5      | 4.60  | .563                | .317     |
| C4  | 30 | 3      | 5      | 4.33  | .758                | .575     |
| C5  | 30 | 1      | 5      | 4.13  | 1.137               | 1.292    |
| C6  | 30 | 3      | 5      | 4.53  | .681                | .464     |
| C7  | 30 | 2      | 5      | 4.33  | .802                | .644     |
| C8  | 30 | 1      | 5      | 4.23  | 1.006               | 1.013    |
| C9  | 30 | 1      | 5      | 4.33  | .922                | .851     |
| IM1 | 30 | 1      | 5      | 4.20  | 1.031               | 1.062    |
| IM2 | 30 | 2      | 5      | 4.30  | .837                | .700     |
| IM3 | 30 | 1      | 5      | 4.00  | 1.017               | 1.034    |

|      |    |   |   |      |       |       |                      |    |
|------|----|---|---|------|-------|-------|----------------------|----|
| IM4  | 30 | 1 | 5 | 4.53 | .860  | .740  |                      |    |
| IM5  | 30 | 1 | 5 | 4.27 | .944  | .892  |                      |    |
| IM6  | 30 | 1 | 5 | 4.30 | .837  | .700  |                      |    |
| IM7  | 30 | 1 | 5 | 4.20 | .925  | .855  |                      |    |
| IM8  | 30 | 1 | 5 | 4.03 | 1.245 | 1.551 |                      |    |
| IM9  | 30 | 1 | 5 | 4.27 | 1.112 | 1.237 |                      |    |
| IM10 | 30 | 2 | 5 | 4.47 | .776  | .602  |                      |    |
| O1   | 30 | 1 | 5 | 4.13 | .937  | .878  |                      |    |
| O2   | 30 | 2 | 5 | 4.07 | .907  | .823  |                      |    |
| O3   | 30 | 3 | 5 | 4.30 | .750  | .562  |                      |    |
| O4   | 30 | 3 | 5 | 4.47 | .681  | .464  |                      |    |
| O5   | 30 | 1 | 5 | 3.90 | 1.094 | 1.197 |                      |    |
| O6   | 30 | 1 | 5 | 4.27 | .944  | .892  |                      |    |
| O7   | 30 | 1 | 5 | 4.33 | .884  | .782  |                      |    |
| O8   | 30 | 1 | 5 | 4.37 | .890  | .792  |                      |    |
| O9   | 30 | 1 | 5 | 4.33 | .922  | .851  |                      |    |
| F1   | 30 | 1 | 5 | 4.30 | .988  | .976  |                      |    |
| F2   | 30 | 3 | 5 | 4.47 | .629  | .395  |                      |    |
| F3   | 30 | 2 | 5 | 4.20 | .887  | .786  |                      |    |
| F4   | 30 | 1 | 5 | 4.37 | .890  | .792  |                      |    |
| F5   | 30 | 3 | 5 | 4.57 | .568  | .323  |                      |    |
| F6   | 30 | 2 | 5 | 4.57 | .679  | .461  |                      |    |
| F7   | 30 | 2 | 5 | 4.47 | .681  | .464  |                      |    |
| F8   | 30 | 3 | 5 | 4.43 | .679  | .461  |                      |    |
| F9   | 30 | 3 | 5 | 4.47 | .571  | .326  | N válido (por lista) | 30 |

La herramienta estadística que se empleará para comprobar la hipótesis será un análisis factorial. Con los datos anteriores, podemos considerar pertinente y confiable el instrumento cuantitativo y proceder a la aplicación definitiva.

### 6.3 ESTUDIO CUANTITATIVO FINAL

El método estadístico utilizado será un análisis factorial a través de un análisis de componentes principales. El enfoque cuantitativo de la presente investigación es un estudio no experimental puesto que se estudia a una sola muestra, y cuenta con un diseño transversal, ya que se utilizó un instrumento de encuesta, donde se tuvo un sólo momento. Siendo de corte no predictivo.

#### 6.3.1 DEFINICIÓN DEL INSTRUMENTO

La encuesta, consiste en recopilar información sobre una parte de la población llamada muestra. La información recabada se puede utilizar para identificar a través de un análisis cuantitativo la magnitud de los problemas que se conocen o se suponen de manera parcial o imprecisa (Soriano, 2013). Por su parte García (2009), plantea que la encuesta consiste en la reunión de información por medio de cuestionarios, escalas, tests o inventarios empleados para aclarar o definir un fenómeno.

De acuerdo con García & Quintanal (2010), la encuesta presenta algunas ventajas, por ejemplo, plantean que es rentable, puesto que permite recopilar diversa información a un amplio sector de la población. La consideran fiable, ya que el ser un proceso estructurado posibilita que otros investigadores la puedan replicar. Es útil, dado que los datos que se obtienen posibilitan manejar de manera rigurosa la información y obtener un cálculo estadístico significativo.

Siguiendo con esta línea, Creswell (2003), plantea que una encuesta arroja una descripción cuantitativa o numérica de tendencias, aptitudes u opiniones de una muestra de la población que se estudia. Tamayo (1990), considera que la Escala Likert es una escala ordinal, la cual, consiste en un conjunto de

afirmaciones o juicios que miden cuánto más o menos desfavorable es una actitud en tres, cinco o siete categorías u opciones de respuesta.

Por lo cual, dentro de nuestra investigación se utilizó el método de encuesta porque nos permite recabar información confiable basada en procedimientos estadísticos y a partir de los resultados obtenidos, poder comprobar a través de un análisis cuantitativo que curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son los componentes de la creatividad del mediador. La encuesta facilita reunir la información por medio de la escala Likert para comprobar dichos componentes.

### 6.3.2 ELECCIÓN DEL INSTRUMENTO

En la presente investigación cuantitativa se aplicó el modelo de encuesta con escala tipo Likert por medio de un cuestionario con preguntas de tipo cerradas el cual fue aplicado a mediadores certificados tanto públicos como privados de Nuevo León de manera virtual por medio de Google forms. Con una muestra no probabilística.

Se eligió el instrumento de encuesta con escala tipo Likert para el acopio de información, con la finalidad de comprobar que los mediadores consideran que la curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son los componentes principales de la creatividad como habilidad del mediador y su reconocimiento como valor intangible en mediación.

### 6.3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO

El instrumento definitivo está conformado por notas aclaratorias referentes a la confidencialidad y anonimato. 2 ítems sociodemográficos, 4 ítems de formación académica, 4 ítems de servicio y práctica profesional, 9 ítems de la variable independiente curiosidad, 10 ítems de la variable independiente imaginación, 9 ítems de la variable independiente originalidad, 9 ítems de la variable independiente fluidez de opciones. El total de ítems consta de 37 con alternativa de respuesta: total desacuerdo,

desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, acuerdo, totalmente de acuerdo. La primera parte del cuestionario consta de datos aclaratorios, como el hecho de que es confidencial. La segunda sección incluye los datos personales, en los cuales podemos analizar si influye el sexo, la edad, formación académica, años de experiencia, tipo de proceso y modelo de mediación. La tercera parte corresponde a las instrucciones generales para ser llenados cada uno de los ítems. De manera que puedan pasar a contestar los 37 ítems con escala Likert de respuesta. Instrumento Cuantitativo, Ver ANEXO – 4 –

#### 6.3.4 MUESTRA

Los mediadores certificados en el 2018 públicos y privados del estado de Nuevo León, hombres y mujeres con diferentes profesiones son quienes integran la unidad de análisis.

#### 6.3.5 POBLACIÓN

La población objeto de estudio es de 71 mediadores tanto públicos como privados certificados ante el Poder Judicial del estado de Nuevo León en el 2018, pertenecientes al Instituto de Mecanismos Alternativos del estado de Nuevo León, fueron 17 mediadores, a la Fiscalía del Poder Judicial del estado de Nuevo León, fueron 35 mediadores y al Colegio de Mediadores del estado de Nuevo León, fueron 19 mediadores. Por lo cual, la unidad de análisis fue a Mediadores certificados en el 2018 públicos y privados del estado de Nuevo León. El tamaño de la muestra fue a 61 participantes.

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población (muestra):

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



$$n = \frac{71 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.52^2 \times (112 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \quad n = 61$$

n = tamaño de la muestra de estudio

N= tamaño de la población o universo (N=71)

Z = parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (Confiabilidad) del 95% (Z= 1.96)

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) 50% (p= 0.5)

q = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (fracaso) 50% (q=0.5)

d = error de estimación máximo aceptado 5% (d=0,5)

Sustituyendo en la formula, queda:

$$n = 61$$

Por tanto, con una encuesta de n = 61, el estudio quedó con una confiabilidad del 95% y un error de estimación del 5% (Chao, 1999, pág. 429).

### 6.3.6 APROXIMACIÓN A LOS SUJETOS DE ESTUDIO

En febrero del 2020 se contactó personalmente al Mtro. Emilio Rodríguez Director de Justicia Alternativa, a la Mtra. Martha Laura Garza directora del Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial, a la Dra. Lourdes Dávila y a el Dr. Francisco Gorjón director del Colegio de Mediadores para que nos facilitaran el contacto con los mediadores participantes.

### 6.3.7 APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

En febrero y marzo del 2020 se aplicaron 61 encuestas de manera electrónica mediante Google forms Anexo 7, a mediadores públicos y privados certificados en el 2018 para la comprobación cuantitativa. Los mediadores pertenecen a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, al Instituto de Mecanismos Alternativos del Estado de Nuevo León y al Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León.

### 6.3.8 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS DEL CUESTIONARIO CUANTITATIVO

En este apartado desglosaremos las 61 encuestas contestadas respecto a los primeros diez ítems del cuestionario, los cuales, están conformados por datos sociodemográficos, formación académica y servicio y práctica profesional de los mediadores encuestados.

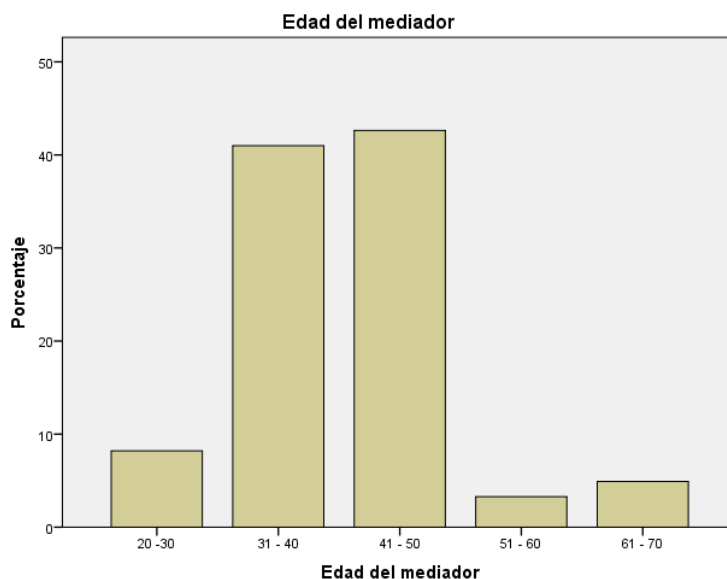
| TABLA 26 EDAD DEL MEDIADOR |         |            |            |                   |                      |
|----------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                            |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                     | 20 -30  | 5          | 8.2        | 8.2               | 8.2                  |
|                            | 31 - 40 | 25         | 41.0       | 41.0              | 49.2                 |
|                            | 41 - 50 | 26         | 42.6       | 42.6              | 91.8                 |
|                            | 51 - 60 | 2          | 3.3        | 3.3               | 95.1                 |
|                            | 61 - 70 | 3          | 4.9        | 4.9               | 100.0                |
|                            | Total   | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

En la tabla 26 podemos observar que, de los 61 mediadores encuestados, los dos rangos de edades con mayor ponderación fueron en primer lugar el de 41 a 50 años, equivalente al 42.6% de la muestra y en segundo lugar el de 31 a 40 años, equivalente al 41.0% de la muestra. Así mismo podemos observar que los tres rangos de edades con menor ponderación fueron en tercer lugar el de 20 a 30 años, equivalente

al 8.2%, en cuarto lugar, fue el de 61 a 70 años, equivalente al 4.9% de la muestra y el quinto lugar el rango de 51 a 60 años, equivalente al 3.3% de la muestra.

Gráfica 24 Edad del mediador



Fuente: Creación propia

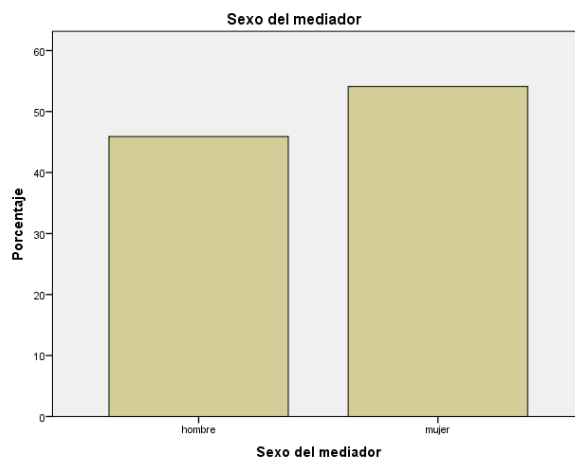
En la gráfica 24 podemos observar que hubo dos grupos de rangos significativos en cuanto a la ponderación, el primer rango de edades con mayor ponderación fue el de 41 a 50 años y en segundo lugar el de 31 a 40 años. Podemos concluir que las personas entre 30 y 50 años son los que en los últimos 10 años se han estado formando en los procesos de mediación.

| TABLA 27 SEXO DEL MEDIADOR |        |            |            |                   |                      |
|----------------------------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                            |        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                     | hombre | 28         | 45.9       | 45.9              | 45.9                 |
|                            | Mujer  | 33         | 54.1       | 54.1              | 100.0                |
|                            | Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

En la tabla 27 podemos observar que de los 61 encuestados 28 fueron hombres equivalentes a un 45.9% de la muestra y 33 fueron mujeres equivalentes al 54.1% de la muestra. En esta tabla en relación con el sexo podemos observar que existe casi paridad en relación de hombres y mujeres. Pero, por otro lado, coincidentemente el número mayor pertenece a las mujeres, donde también hay estudiosos que dicen que son las mujeres las que por lo general tratan de solucionar los problemas (Letelier, 2014).

GRÁFICA 25 SEXO DEL MEDIADOR



Fuente: Creación propia

En la gráfica 25 podemos observar que el sexo con mayor ponderación en nuestra investigación fue la mujer.

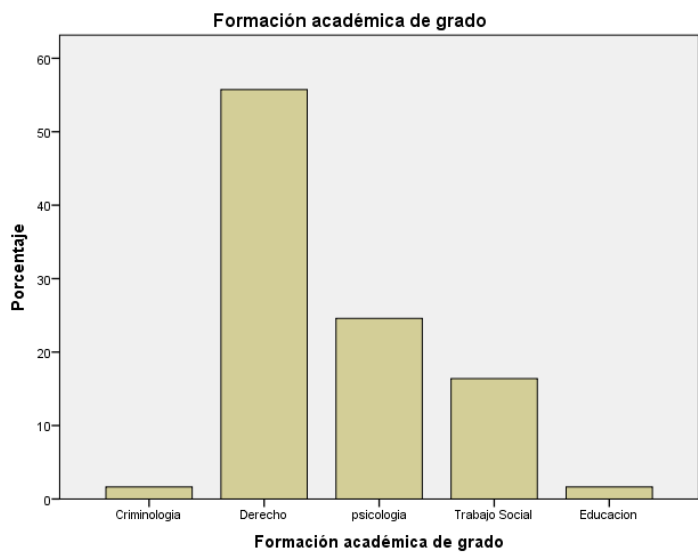
|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Criminología   | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|        | Derecho        | 34         | 55.7       | 55.7              | 57.4                 |
|        | Psicología     | 15         | 24.6       | 24.6              | 82.0                 |
|        | Trabajo Social | 10         | 16.4       | 16.4              | 98.4                 |
|        | Educación      | 1          | 1.6        | 1.6               | 100.0                |
|        | Total          | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

La tabla 28 indica la formación académica de grado de los mediadores encuestados. En primer lugar 34 de los 61 encuestados son abogados equivalentes a un 55.7%, en segundo lugar 15 de los 61

encuestados son psicólogos equivalentes a un 24.6%, en tercer lugar 10 de 61 encuestados son trabajadores sociales equivalente a un 16.4%, en cuarto lugar, hay un empate hay un criminólogo y 1 educador equivalente a un 1.6% para cada uno.

**GRÁFICA 26 FORMACIÓN ACADÉMICA DE GRADO**



Fuente: Creación propia

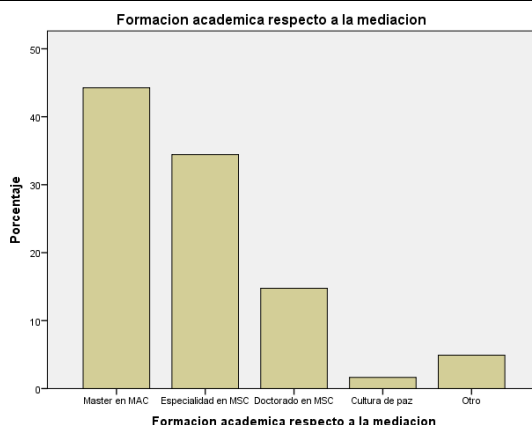
En la gráfica 26 podemos observar que la formación académica de grado con mayor ponderación dentro de los 61 mediadores encuestados es la de derecho y las que tienen menor ponderación son criminología y educación. Siendo hasta la actualidad la relación entre los métodos alternos y la carrera en derecho más significativa que con otras profesiones.

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Máster en MAC       | 27         | 44.3       | 44.3              | 44.3                 |
|        | Especialidad en MSC | 21         | 34.4       | 34.4              | 78.7                 |
|        | Doctorado en MSC    | 9          | 14.8       | 14.8              | 93.4                 |
|        | Cultura de paz      | 1          | 1.6        | 1.6               | 95.1                 |
|        | Otro                | 3          | 4.9        | 4.9               | 100.0                |
|        | Total               | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

La tabla 29 indica la formación académica respecto a la mediación que los encuestados han recibido. En primer lugar 27 de 61 encuestados recibieron una formación académica respecto a la mediación en el Master MASC equivalente a un 44.3%, en segundo lugar 21 de 61 encuestados se formaron en la Especialidad en MSC equivalente al 34.4%, en tercer lugar 9 de 61 encuestados se formaron en el doctorado en MSC equivalente a un 14.8%, en cuarto lugar 3 de 61 recibieron su formación en otro lugar y por último en quinto lugar 1 de 61 recibieron su formación en cultura de paz equivalente a un 1.6%.

**Gráfica 27 formación académica respecto a la mediación**



Fuente: Creación propia

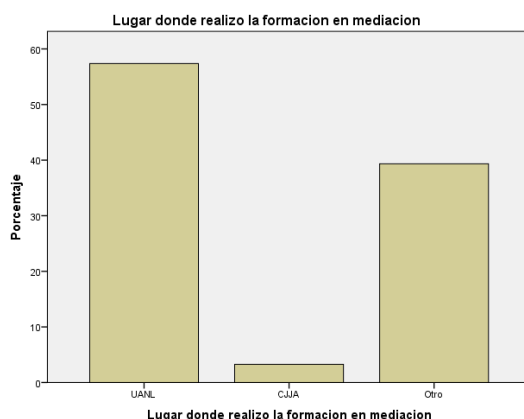
En la gráfica 27 podemos observar que de los 61 mediadores encuestados la mayoría de ellos recibieron una formación en Máster en MSC, así también podemos observar que en el posgrado que son maestría y doctorado y en especialidad se agrupan la mayor parte de formación en especialización de MSC, esto nos hace ver que todavía no existen licenciaturas o carreras de pregrado en la formación de métodos de solución de conflictos en Nuevo León.

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | UANL  | 35         | 57.4       | 57.4              | 57.4                 |
|        | CJJA  | 2          | 3.3        | 3.3               | 60.7                 |
|        | Otro  | 24         | 39.3       | 39.3              | 100.0                |
|        | Total | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

En la tabla 30 podemos observar que de los 61 encuestados, en primer lugar, aparecen 35 de ellos equivalente a un 57.4% recibiendo su formación en mediación en la UANL, en segundo lugar 24 mediadores equivalente al 39.3% se formaron en otras instituciones y en tercer lugar 2 mediadores equivalente al 3.3% recibieron su formación en el CJA.

Gráfica 28 Lugar donde realizó la formación en mediación



Fuente: Creación propia

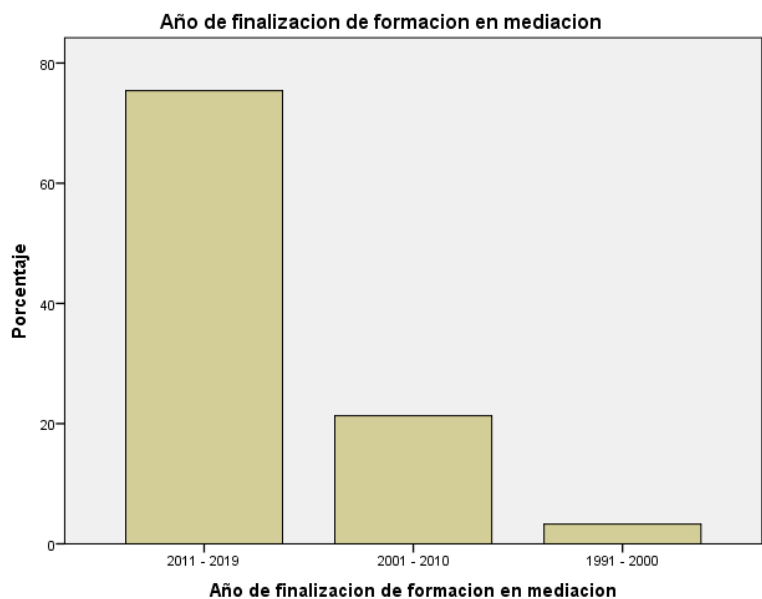
En la gráfica 28 podemos observar que la institución con mayor ponderación respecto a la formación de los mediadores fue la UANL y la que menor ponderación tuvo fue el CJA.

| TABLA 31 AÑO DE FINALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN |             |            |            |                   |                      |
|---|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | 2011 - 2019 | 46         | 75.4       | 75.4              | 75.4                 |
|   | 2001 - 2010 | 13         | 21.3       | 21.3              | 96.7                 |
|   | 1991 - 2000 | 2          | 3.3        | 3.3               | 100.0                |
|   | Total       | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

En la tabla 31 podemos observar 46 de los 61 mediadores encuestados equivalente a un 75.4% finalizaron su formación en mediación entre los años del 2011 y 2019, 13 de los 61 mediadores entre los años del 2001 y 2010, finalmente 2 de 61 equivalente a un 3.3% entre los años de 1991 y 2000.

**Gráfica 29 Año de finalización de la formación en mediación**



Fuente: Creación propia

La gráfica 29 muestra que el rango con mayor ponderación fue el de 2011 a 2019, es decir que la mayoría de los mediadores encuestados finalizaron su formación respecto a la mediación entre estos años. También podemos observar en esta gráfica que en los últimos años del 2011 al 2019 se ha incrementado mucho en Nuevo León la formación en mediación en comparación con décadas anteriores.

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1 – 5 | 17         | 27.9       | 27.9              | 27.9                 |
| 6 – 10       | 33         | 54.1       | 54.1              | 82.0                 |
| 11 - 15      | 6          | 9.8        | 9.8               | 91.8                 |
| 16 - 20      | 3          | 4.9        | 4.9               | 96.7                 |
| 21 - 25      | 1          | 1.6        | 1.6               | 98.4                 |
| Otro         | 1          | 1.6        | 1.6               | 100.0                |
| Total        | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |



Fuente: Creación propia

La tabla 32 nos indica rangos de años de experiencia de los encuestados. En primer lugar, aparece el rango de 6 a 10 años de experiencia equivalente a un 33%, en segundo lugar, el rango de 1 a 5 años de experiencia equivalente a un 17%, en tercer lugar, el rango de 11 a 15 años de experiencia equivalente a un 9.8% y en cuarto lugar el rango de 16 a 20 años de experiencia equivalente a un 3%.



Fuente: Creación propia

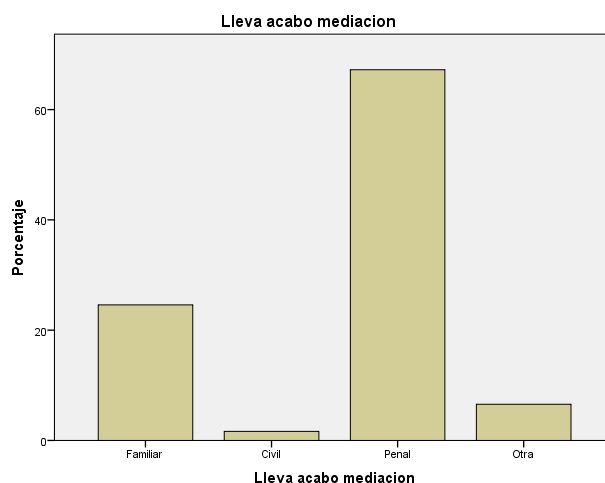
En la gráfica 30 podemos observar que de los 61 mediadores encuestados la mayoría de ellos cuenta con una experiencia de 6 a 10 años como mediadores. De nuevo, así como en las gráficas anteriores y las posteriores en Nuevo León la ciencia de la mediación sigue siendo una ciencia joven, al notar con un dato duro que el 54.1% apenas cuenta con 6 a 10 años de experiencia.

| Tabla 33 Tipo de mediación que lleva a cabo |          |            |            |                   |                      |
|---|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                      | Familiar | 15         | 24.6       | 24.6              | 24.6                 |
|   | Civil    | 1          | 1.6        | 1.6               | 26.2                 |
|   | Penal    | 41         | 67.2       | 67.2              | 93.4                 |
|   | Otra     | 4          | 6.6        | 6.6               | 100.0                |
|   | Total    | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

La tabla 33 el tipo de mediación que los encuestados llevan a cabo. En primer lugar 41 de los 61 mediadores llevan a cabo mediación penal equivalente a un 67.2%, en segundo lugar 15 de 61 mediadores llevan a cabo mediación familiar equivalente a un 24.6%, en tercer lugar 4 de 61 encuestados llevan a cabo otro tipo de mediación equivalente al 6.6% y en cuarto lugar 1 de 61 mediadores lleva a cabo mediación civil equivalente a un 1.6%.

**Gráfica 31 Tipo de mediación que lleva a cabo**



Fuente: Creación propia

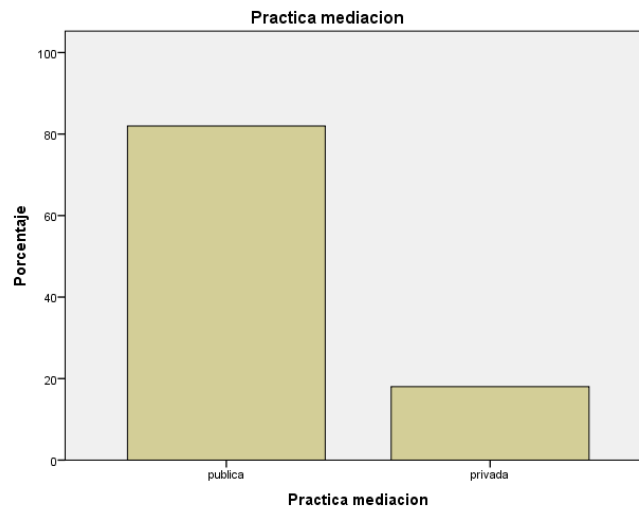
En la gráfica 31 podemos observar que la mayoría de los mediadores encuestados llevan a cabo la mediación penal y la minoría la mediación civil.

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | publica | 50         | 82.0       | 82.0              | 82.0                 |
|        | privada | 11         | 18.0       | 18.0              | 100.0                |
| Total  |         | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

La gráfica 34 muestra que 50 de 61 encuestados practican mediación pública equivalente a un 82.0% y 11 de 61 encuestados practican mediación privada equivalente a un 18%.

Gráfica 32 Practica mediación



Fuente: Creación propia

En la gráfica 32 podemos observar que de los 61 mediadores encuestados la mayoría practica mediación pública. Todavía falta desarrollar mucho la cultura de la mediación privada.

TABLA 35 MÉTODO QUE UTILIZA EN MEDIACIÓN

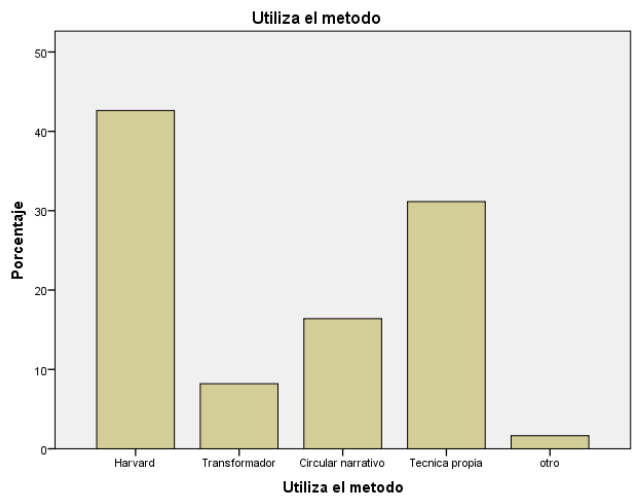
|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Harvard     | 26         | 42.6       | 42.6              | 42.6                 |
| Transformador      | 5          | 8.2        | 8.2               | 50.8                 |
| Circular narrativo | 10         | 16.4       | 16.4              | 67.2                 |
| Técnica propia     | 19         | 31.1       | 31.1              | 98.4                 |
| Otro               | 1          | 1.6        | 1.6               | 100.0                |
| Total              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Creación propia

La tabla 35 muestra el método que los encuestados utilizan en mediación. En primer lugar 26 de 61 encuestados utilizan el Modelo Harvard equivalente al 42.6%, en segundo lugar 19 de 61 encuestados utilizan una técnica propia equivalente al 31.1%, en tercer lugar 10 de 61 encuestados utilizan el Modelo circular narrativo equivalente al 16.4%, en cuarto lugar 5 de 61 encuestados utilizan el Modelo

transformador equivalente al 8.2% y en quinto lugar 1 de 61 encuestados utiliza otro tipo de método equivalente al 1.6%.

Gráfica 33 Método que utiliza en mediación



Fuente: Creación propia

En la gráfica 33 podemos observar que de los 61 encuestados, el método que más utilizan en mediación es el Modelo Tradicional Harvard, seguido por técnica propia, aquí deberíamos tener mucho cuidado que no se esté malentendiendo el método científico de mediación, si bien la creatividad es importante pero no se trata de que se trabaje de manera silvestre.

#### 6.4 COMPROBACIÓN CUANTITATIVA CON ANÁLISIS FACTORIAL CON COMPONENTES PRINCIPALES

Para la comprobación cuantitativa, se procedió a crear una base de datos con los resultados de las encuestas aplicadas a los mediadores, a través del programa SPSS. Se presentan los resultados del análisis factorial que se llevó a cabo con la información recabada con el fin de cubrir los objetivos planteados y el planteamiento del problema. El cual nos refleja las siguientes tablas.

| Tabla 36 Prueba de KMO y de Bartlett                |                     |          |
|---|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | .738     |
| Prueba de esfericidad de                            | Aprox. Chi-cuadrado | 2611.733 |
| Bartlett  | gl                  | 666      |
|   | Sig.                | .000     |

Fuente creación propia

En nuestra tabla 36 de análisis factorial analizamos paso por paso, así como tabla por tabla las respuestas que nos arroja el análisis del SPSS. Lo primero fue la prueba de esfericidad de Bartlett la cual evalúa la aplicabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas, que salió a cero siendo un buen indicador, si se hubiera acercado a 1 nos hubiera indicado que no se podría utilizar el análisis factorial. Así como también el índice KMO que como podemos notar en la tabla esta cercano a 1, esto nos da la certeza que es útil el análisis factorial.

#### 6.4.1 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO

| TABLA 37 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO   |            |      |      |      |      |       |
|--|------------|------|------|------|------|-------|
| Ítems  | Componente |      |      |      |      |       |
|  | 1          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6     |
| O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.                                  | .845       | .256 | .068 | .161 | .072 | .121  |
| IM5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto.                         | .826       | .201 | .219 | .175 | .193 | -.019 |
| O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. | .800       | .266 | .141 | .192 | .176 | .064  |
| O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.  | .798       | .430 | .160 | .131 | .061 | .098  |
| IM3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.   | .783       | .098 | .324 | .021 | .217 | .265  |

|  |       |      |      |       |       |       |
|--|-------|------|------|-------|-------|-------|
| IM10. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.  | .671  | .355 | .383 | .075  | -.137 | .092  |
| O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.                                  | .663  | .233 | .420 | .163  | -.083 | .269  |
| IM8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación.   | .639  | .531 | .140 | .116  | .010  | .070  |
| O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos.                        | .596  | .383 | .206 | .405  | -.034 | .238  |
| C8. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa.  | .586  | .352 | .562 | .103  | -.029 | .148  |
| IM4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor.   | .580  | .324 | .162 | .134  | .423  | .081  |
| F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.   | .180  | .762 | .170 | .162  | -.010 | .332  |
| F7. fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad.                            | .163  | .762 | .213 | .330  | -.054 | .031  |
| O9. Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.                                      | .352  | .717 | .275 | .091  | .131  | .071  |
| F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido.                                      | .263  | .705 | .043 | .183  | .097  | .100  |
| IM9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.  | .508  | .696 | .133 | .130  | .192  | .127  |
| IM7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas.                                  | .335  | .666 | .298 | .327  | .225  | .000  |
| F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.                                    | .221  | .663 | .106 | .394  | .159  | .046  |
| O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.   | .520  | .591 | .110 | .357  | .034  | .033  |
| O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto. | .408  | .459 | .243 | .103  | .223  | .447  |
| C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.   | .177  | .225 | .797 | .151  | .227  | -.035 |
| C2. Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.   | -.009 | .023 | .793 | .151  | .272  | .355  |
| C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.   | .363  | .257 | .789 | .158  | .018  | .024  |
| C5. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos.  | .503  | .126 | .665 | .269  | .102  | -.111 |
| C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.   | .563  | .120 | .625 | .181  | .047  | -.043 |
| C9. Cuando actuó con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos.   | .394  | .505 | .553 | -.031 | -.025 | .336  |
| F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.   | .012  | .026 | .216 | .798  | .052  | .266  |
| F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles.  | .222  | .425 | .080 | .766  | .082  | .012  |

|   |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema.              | .295  | .342  | .108  | .654  | .128  | .246  |
| F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto.        | .146  | .238  | .239  | .633  | .150  | -.146 |
| F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas.   | .103  | .372  | -.005 | .587  | -.023 | .537  |
| F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones.         | .252  | .515  | .300  | .528  | .238  | .041  |
| IM2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación.           | .250  | -.061 | .069  | .276  | .711  | .181  |
| C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas.  | -.051 | .227  | .328  | -.013 | .689  | .007  |
| IM6. Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.           | .422  | .364  | -.125 | .433  | .439  | .007  |
| O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto.                           | .469  | .148  | .104  | .279  | .328  | .537  |
| IM1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto. | .386  | .376  | .111  | .223  | .177  | .483  |

Fuente: elaboración propia Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. a. La rotación ha convergido en 10 iteraciones.

La tabla 37 dentro del análisis factorial nos arrojó seis componentes principales, diferentes a nuestros cuatro componentes de la creatividad, que hemos estado mencionando a lo largo de esta tesis, explicaremos los 6 componentes principales del análisis factorial, para evitar confusión se les nombrará escenarios.

Lo que explicaremos a continuación será demostrar como nuestro modelo, es un modelo válido, la tabla 37 está integrada por los 37 ítems, muestra los rangos, que formarán nuestros escenarios, el primer componente estadístico de los seis que se obtuvieron con el análisis factorial, está formado por el rango de once factores, que tomamos en cuenta cuando se presentó la disrupción numérica entre éste y el segundo componente estadístico, que éste está formado por nueve factores, el tercer componente estadístico está formado por seis factores, el cuarto componente estadístico está formado también por seis factores, el quinto componente estadístico está sólo formado por tres factores y por último el sexto componente estadístico se formó sólo con dos factores. Trabajaremos los primeros tres componentes estadísticos, ya que el cuarto, quinto y sexto tienen menos variables y menos valor estadístico, entonces

el porcentaje de explicación es más bajo, dándole el valor estadístico a los primeros tres, esto se observa en la varianza total explicada, donde el primer componente estadístico, nos está explicando un 50.622% sólo en sí mismo del valor total, sumando con el segundo y el tercer componente estadístico acumulan el 64.431%. Estos seis componentes explican el 75.877% de la varianza total explicada. Este ejercicio estadístico del SPSS nos arrojó, información para generar, una discusión de nuestros componentes de la creatividad que comentaremos más adelante.

Juntaremos las preguntas de forma teórica, de los primeros cuatro componentes estadísticos, que son los más significativos, para explicar cuantitativamente nuestros componentes de la creatividad. El primer componente estadístico que se volverá nuestro primer escenario será el Escenario 1 Originalidad/Imaginación, que comprende 11 factores que son cinco de originalidad, cinco de Imaginación y uno de curiosidad, recordaremos que los ítems son:

- O5 Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.
- O4 Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto.
- O8 Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.
- O3 Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.
- O7 Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos.
- IM5 La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto.
- IM3 Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.
- IM10 Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.
- IM8 Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación.
- IM4 Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor.
- C8 Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa.



En este primer escenario notamos de entrada que nuestro componente de la creatividad llamado fluidez de opciones, apareció hasta el segundo componente estadístico, otro dato significativo es que, de nuestra muestra de 61 mediadores, el escenario que más explica el comportamiento a la creatividad en mediación tiene que ver estos 11 ítems, estos escenarios salen a partir del análisis de la matriz de componentes, donde el componente de originalidad y de imaginación cobran mayor valor estadístico, por los valores que tienen y por qué el mediador tiene que cumplir con las funciones de promover, pensar, explorar, reunir, encontrar, arribar, facilitar, generar, entender, innovar y gestionar, todo esto para el ejercicio del mediador, para beneficio de las partes, para la atención al conflicto y encontrar soluciones, en cuanto al componente de la curiosidad, encontramos que el mediador tiene que cumplir con la función de captar información, siendo nuestros elementos empíricos.

En el Escenario 1 Originalidad/Imaginación en cuanto a lo teórico y nuestros propósitos resultó ser de mucha utilidad, ya que entendimos que dos de nuestros cuatro componentes de la creatividad es un factor para detectar la presencia de la creatividad en mediación, por ejemplo, cuando el mediador piensa en posibles preguntas originales al imaginar la situación que los mediados describen, para acompañar a las partes a imaginar una solución no existente para resolver el conflicto. Creemos que estos componentes enfatizan la presencia de la creatividad al momento del proceso de mediación, es decir, la originalidad y la imaginación es un factor latente de la creatividad en mediación.

Construimos que originalidad está estrechamente relacionada con el proceso creativo (Renzulli & Reis, 1985), la originalidad es factor preponderante del perfil del mediador (López, O. & Navarro, J., 2010), ya que aparece cuando el mediador hace las preguntas originales distintas que los mediados no se han hecho, antes o durante el proceso de la mediación.

Podrá existir un momento en particular que la originalidad recobre más importancia en mediación, así como también se pueden argumentar desde la teoría como características del sujeto creativo (Marín Ibañez & De la Torre, 1991). Esto está relacionado cuando el pensar de forma original, hace que las personas salgan de lo rutinario y que sea una forma original, si ven la situación de una forma diferente les permite explorar cosas que no habían explorado, de aquí se obtiene información nueva. Por último, otros autores las conocen como habilidades que están presentes y es la originalidad pieza clave para que

se dé la creatividad (Valqui, 2009). Como, por ejemplo, la habilidad del mediador muestra originalidad cuando las partes están en un impasse y el mediador ayuda a que lo superen.

En cuanto a la imaginación que aparece como elemento importante dentro de la creatividad según (Sternbert, 1991), y además que son parte de las experiencias de vida (Winnicott D. , 1998), por ejemplo, un mediador con 10 años de experiencia tendría que tener mayor capacidad imaginativa, por esta misma experiencia de vida que un mediador con sólo un año de experiencia en mediación, como veremos posteriormente en el análisis de datos de grupos demográficos.

La imaginación genera una acción mental (Blandón, 2015), Además la imaginación aparece en las siete características principales de la mediación (Gorjón Gómez & López Sáenz, Métodos alternos de Solución de Controversias Enfoque Educativo por Competencias , 2009), permite pensar, hacer como un mapa mental , imaginar la situación, imaginar el conflicto, como por ejemplo, cuando las partes están narrando su conflicto generalmente son versiones diferentes, el mediador entonces debe tener la capacidad de imaginar dichas narraciones para encontrar la coincidencias y poder partir de ahí con los mediados en la construcción de una solución. Desde hace décadas la imaginación es objeto de estudio (Harris, 2000), el mediador tiene que pensar el conflicto, imaginarlo para generar preguntas creativas .

Son entonces la originalidad y la imaginación nuestro primer escenario que le da lugar a la creatividad para que el mediador la ejerza y los mediados sean escuchados, así como intangible trabaja el conflicto encontrando mayor número de soluciones.

En el segundo escenario con las respuestas de los participantes sobresalen 9 factores, que comprendieron a cuatro de fluidez de opciones, tres de originalidad y dos imaginaciones, este segundo escenario es muy parecido al primer escenario, de nuestros seis componentes estadísticos. A este escenario lo llamaremos Fluidez/originalidad/Imaginación, a continuación, recordaremos los ítems de este segundo escenario:

- F8 Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.
- F7 fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad.

- F9 Los mediadores producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido
- F6 Cuando indico a los mediadores que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.
- O9 Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.
- O6 Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.
- O2 Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto
- IM 9 Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.
- IM 7 Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas.

Este segundo escenario también sale a partir de análisis de la matriz de componentes, donde los componentes de fluidez de opciones, de originalidad y de imaginación cobran mayor valor estadístico, por los valores que tienen, porque están estadísticamente secuenciados y porque el mediador tiene que cumplir con las funciones de aclarar, expresar, fomentar, producir, buscar, indicar, no descalificar, promover, pensar, facilitar y establecer conexiones, para tener más ideas y gestionar el conflicto, para beneficio de las partes, para la atención al conflicto y encontrar soluciones.

En cuanto a la teoría encontramos que los resultados determinan la existencia de la fluidez de opciones, la originalidad y la imaginación.

La fluidez de opciones es parte importante de la creatividad, es la que permite generar una gran cantidad de ideas de forma rápida (Ariza Trinidad, 2014). Un ejemplo de la fluidez de opciones en mediación la observamos en la etapa de generación de ideas (Murciano, 2016), cuando el mediador les recuerda a las partes que todas las posibles soluciones que pensaron antes de arribar a mediación no fueron del todo eficaces, que ahora se pensarán de forma creativa nuevas alternativas. Cuando el mediador establece

reglas como pensar libremente, no juzgar las ideas de otro, evitar la crítica, asociar ideas, respetar el principio de confidencialidad, comienzan a fluir las opciones (Corella, 2016).

De nuevo, originalidad e imaginación aparecen en este segundo escenario, así como aparecieron en el primero, mostrándonos el nivel de presencia. Teorizaremos un ejemplo donde englobe a los tres componentes de este escenario. Durante el encuadre el mediador les pide a las partes que a través de la técnica de lluvia de ideas (fluidez de opciones), de forma novedosa (original) y haciendo recurso del pensamiento (imaginación) generen alternativas para la solución de su conflicto.

En el escenario 3 que llamaremos Curiosidad se presentaron 6 Factores todos de curiosidad, recordaremos cuáles son sus ítems:

- C4 Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.
- C2 Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas
- C7 El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación
- C5 El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos
- C6 La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.
- C9 Cuando actuó con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos

Este tercer escenario también lo encontramos a partir de análisis de la matriz de componentes, donde el componente de curiosidad fue el único que apareció, cobrando el total del valor estadístico. Así como, el mediador tiene que cumplir con las funciones de obtener información, ver el problema, reconocer y conocer el conflicto, propiciar la producción y encontrar soluciones, para facilitar la gestión del conflicto.

En cuanto a la teoría encontramos que curiosidad busca el origen del problema (Eslava Galán, 2017). Es un elemento de la creatividad (Cottín, 2020). Cuando un mediador se muestra curioso para indagar información provoca que las partes se sientan atendidas (Price M. , 2018). Un ejemplo sería cuando el mediador les pregunta a las partes que piensa su familia de dicho conflicto, es decir, el mediador va más

allá porque no sólo se interesa en lo que piensen las partes del conflicto, sino, que influencia tiene su familia o como los apoyan, haciendo con esto sentir a las partes más atendidas.

La curiosidad del mediador busca soluciones creativas e intercambiar concesiones (Munduate Jaca & Barón Duque, 2003), por ejemplo, cuando hay una dificultad de reconciliación de intereses, el mediador a través de la curiosidad puede buscar en cuales son las emociones que están imposibilitando la solución del conflicto.

Con los resultados anteriores pudimos presentar los tres escenarios, encontrar su importancia relativa en cada uno de ellos, gracias a sus componentes y al marco teórico referencial que se encuentra en la presente tesis. Esto responde a nuestros objetivos e investigación, son estos tres primeros los más importantes., otro aspecto igualmente importante para entender estos resultados es que debemos recordar que la creatividad es un intangible de la mediación y de acuerdo a nuestra investigación existen cuatro componentes que la integran.

Dentro de nuestro análisis factorial, nuestro componente de originalidad, así como el de imaginación son los principales componentes de la creatividad. Cabe señalar en ponderación, que el componente de Curiosidad también aparece, así como el de fluidez de opciones. Dando cuenta que los cuatro componentes tienen presencia dentro de la creatividad.

Dentro de este análisis se encuentran los prevalores de los coeficientes de correlación, las correlaciones que fueron estadísticamente significativas son las que fueron menores a 0.005, todas a excepción de los ítems de curiosidad 1 y 2, de los ítems de imaginación 1 y 2, de los ítems de fluidez de ideas 1 y 2, 2 y 3.

Dentro de la tabla de varianza total explicada que nos muestra el porcentaje de varianza en el primer factor nos arroja un 50.622% del total de la varianza, explicándonos con esto los datos originales de la información que recabamos.

#### 6.4.2 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO SIN CARGAS FACTORIALES BAJAS

Tabla 38 Matriz de componente rotado sin cargas factoriales bajas

|  | Componente |      |      |      |      |      |
|--|------------|------|------|------|------|------|
|  | 1          | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    |
| O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.                                  | .845       |      |      |      |      |      |
| IM5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto.                         | .826       |      |      |      |      |      |
| O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. | .800       |      |      |      |      |      |
| O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.  | .798       | .430 |      |      |      |      |
| IM3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.   | .783       |      | .324 |      |      |      |
| IM10. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.  | .671       | .355 | .383 |      |      |      |
| O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.  | .663       |      | .420 |      |      |      |
| IM8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación.   | .639       | .531 |      |      |      |      |
| O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos.                                    | .596       | .383 |      | .405 |      |      |
| C8. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa.  | .586       | .352 | .562 |      |      |      |
| IM4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor.   | .580       | .324 |      |      | .423 |      |
| F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.   |            | .762 |      |      |      | .332 |
| F7. fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad.  |            | .762 |      | .330 |      |      |
| O9. Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.  | .352       | .717 |      |      |      |      |
| F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido.  |            | .705 |      |      |      |      |
| IM9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.  | .508       | .696 |      |      |      |      |
| IM7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas.  | .335       | .666 |      | .327 |      |      |
| F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.  |            | .663 |      | .394 |      |      |
| O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.   | .520       | .591 |      | .357 |      |      |

|  |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto. | .408 | .459 |      |      |      | .447 |
| C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.   |      |      | .797 |      |      |      |
| C2. Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.   |      |      | .793 |      |      | .355 |
| C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.   | .363 |      | .789 |      |      |      |
| C5. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos.  | .503 |      | .665 |      |      |      |
| C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.   | .563 |      | .625 |      |      |      |
| C9. Cuando actué con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos.   | .394 | .505 | .553 |      |      | .336 |
| F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.   |      |      |      | .798 |      |      |
| F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles.  |      | .425 |      | .766 |      |      |
| C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema.                                   |      | .342 |      | .654 |      |      |
| F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto.                             |      |      |      | .633 |      |      |
| F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas.  |      | .372 |      | .587 |      | .537 |
| F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones.                              |      | .515 | .300 | .528 |      |      |
| IM2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación.                                |      |      |      |      | .711 |      |
| C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas.   |      |      | .328 |      | .689 |      |
| IM6. Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.                                | .422 | .364 |      | .433 | .439 |      |
| O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto.  | .469 |      |      |      | .328 | .537 |
| IM1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto.                      | .386 | .376 |      |      |      | .483 |

Fuente: Creación propia      Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. a. La rotación ha convergido en 10 iteraciones.

En la tabla 38 que es de la matriz de componente rotados para interpretarlo en SPSS eliminamos las cargas factoriales bajas suprimiendo los pequeños coeficientes agregando en el valor absoluto bajo .30

ya que en Ciencias Sociales se pide el .50. Nos arrojó seis componentes que tendremos que nombrar factores.

En nuestro primer factor que fue de un ítem de originalidad, “piensen en ideas inusuales” y el otro ítem de imaginación, “pensar el conflicto desde distintos puntos de vista” nosotros interpretamos a este primer componente respecto a la teoría que se encuentra en nuestro capítulo 4, de acuerdo a Carabus y colaboradores, lo nombramos como “Componente cognitivo de la creatividad” este componente está relacionado con la creatividad y el desempeño de la persona (Carabus & González, 2004).

Un segundo factor contiene ambos ítems de fluidez “aclarar ideas” y “fomentar no hacer juicios de valor”, interpretando a este segundo componente basándonos en los capítulos 2, 3, y 4 de la presente tesis, nombrándolo como “Regla y encuadre en pro de la creatividad”, dicho componente se relaciona con las características de la mediación de (Gorjón Gómez & López Sáenz, Métodos alternos de Solución de Controversias Enfoque Educativo por Competencias , 2009), así como (Peñarrubia, 2008), cuando hace la metáfora a través del juego donde también se ponen las reglas, como también pasa en los procesos de mediación, también (Csikszentmihalyi, 1996), refiere que es necesario plantear las reglas en mediación, según (Osborn A. , 1948), al momento de hacer el brainstorming es necesario aclarar las reglas básicas, y por último (Corella, 2016), plantea que el mediador requiere establecer reglas en mediación.

El tercer factor está integrado por dos ítems de la variable curiosidad, “ser curioso” y “mediador curioso”, interpretando a este tercer componente apoyándonos en los capítulos 2 y 4 de nuestra tesis, lo nombramos “Perfil del mediador creativo”, éste componente lo plantea (Steele Garza, 2015), cuando habla de las características que debe reunir el perfil del mediador siendo una de ellas que el mediador debe tener creatividad, también (Hernández M. , 2020), al plantear que la curiosidad como perfil de una persona creativa motiva en este caso al mediador a profundizar y explorar al momento de buscar ideas nuevas, por último (Novel, 2010), sostiene que la característica del perfil del mediador debe tener modos creativos de intervención.

El cuarto factor integrado por dos ítems de Fluidez de opciones, “favorezco el diálogo” y “estímulo el diálogo a trabajar juntas”, interpretamos al cuarto componente sustentándolo con los capítulos teóricos 2 y 3 de la presente tesis, lo llamamos “Comunicación y apertura para un entorno creativo”, este



componente se relaciona con lo que (Gorjón Gómez & Sánchez García, Vademécum de mediación y arbitraje, 2016), plantean respecto a que la mediación se lleva a cabo mediante el diálogo para que juntos propongan alternativas de solución, también (Pastor Seller & Iglesias Ortuño, 2011), sostienen que el mediador promueve que las partes se comuniquen para buscar soluciones creativas, así mismo (Gorjón G. F., 2017), explica que la creatividad como intangible de la mediación permite generar el diálogo entre los mediados generando opciones y nuevas alternativas, por último (Lózano, 2012), considera que el mediador debe contar con habilidades de comunicación para propiciar el diálogo para gestionar mejor el conflicto.

El quinto factor integrado por un ítem de imaginación “representar mentalmente la problemática” y un ítem de curiosidad “busco información con curiosidad”, interpretando este quinto componente apoyándonos en los capítulos 2 y 4 de nuestra tesis, nombrándolo “Iniciativa del mediador creativo”, el presente componente se relaciona con lo que (Mitjans, 1995), retoma de Platón donde dice que las ideas se logran representar en la mente, siendo el mediador quien representa mentalmente la problemática, también (de Prado, 2001), sostiene que lo imaginario le permite al ser humano buscar un resultado, por su parte (Urquidi, 1999), sostiene que el mediador ayuda a buscar y crear soluciones de beneficio, por último (Pastor Seller & Iglesias Ortuño, 2011), consideran que la iniciativa del mediador es lo que le permite continuar con una formación, transformándolo en un buen profesional necesario para buscar soluciones creativas.

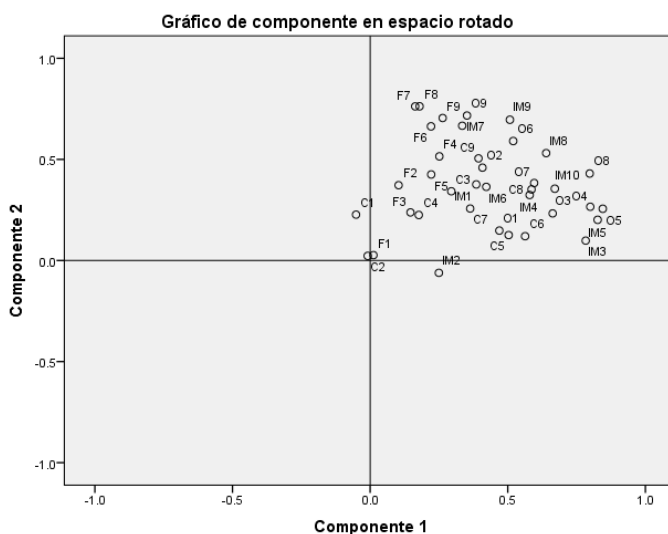
El último y sexto factor está integrado por un ítem de Fluidez de opciones “replanteo los intereses de ganar – ganar” y un ítem de originalidad “promover la producción de ideas”, interpretando este sexto componente al relacionarlo con la teoría de los capítulos 2 y 3 de nuestra tesis, lo llamamos “Generación de ideas creativas”, dicho componente se relaciona con lo que (Highton, 2004), plantea respecto a cómo el mediador es quien fomenta que las partes encuentren de manera conjunta un punto de armonía en el conflicto acomodando los intereses con los de su contraria, así mismo (Gorjón Gómez & López Sáenz, Métodos alternos de Solución de Controversias Enfoque Educativo por Competencias , 2009), sostienen que el mediador acompaña a las partes a arribar a los verdaderos intereses los cuales permiten lograr un acuerdo, por su parte (Pedroza, 2007), comenta que la creatividad ayuda a generar ideas para buscar soluciones inesperadas, aunado a esto (Manuello, 2019), considera que la creatividad del mediador le

permite facilitar en los mediados la generación de ideas nuevas para lograr acuerdos de manera más rápida y efectiva.

A continuación, analizaremos desde el SPSS el componente de espacio rotado, considerando el componente 1 como índice del eje horizontal y el componte dos como índice del eje vertical. Esta gráfica muestra los componentes rotados, las coordenadas de cada variable tal como lo hemos dicho son las correlaciones entre ellas, la mayoría de los componentes se encuentran en el mismo eje, lo que indican una alta correlación entre sus componentes.

### 6.4.3 COMPONENTE EN ESPACIO ROTADO

Gráfica 34 de componente en espacio rotado



Fuente: Creación propia

Esta gráfica 34 configurada en dos dimensiones, muestra el índice de saturación, muestra que estos factores correlacionan de forma alta.

### 6.5 COMPROBACIÓN CUANTITATIVA CON ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

En el presente apartado se describirá la comprobación cuantitativa, creando una base de datos con los resultados de las 61 encuestas aplicadas a los mediadores, a través del programa SPSS. Se presentan los resultados del análisis estadístico que se llevó a cabo con los datos recabados con la intención de cubrir los objetivos planteados y el planteamiento del problema.

### 6.5.1 VARIABLE CURIOSIDAD

Con la información de este análisis cuantitativo y la recolección de las 61 encuestas, se presentan los resultados del análisis estadístico de cada uno de los 9 ítems de la variable curiosidad.

| Tabla 39 C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (TD) Total desacuerdo              | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|   | (D) Desacuerdo                     | 1          | 1.6        | 1.6               | 4.9                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 14.8       | 14.8              | 19.7                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 27         | 44.3       | 44.3              | 63.9                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 22         | 36.1       | 36.1              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

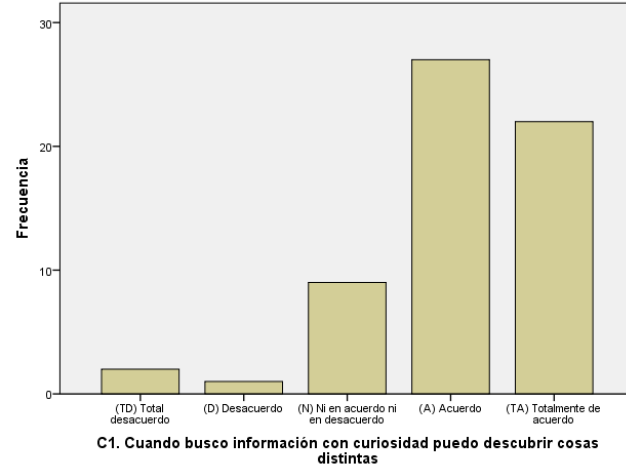
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 39 observamos que la primera afirmación nos muestra que el 44.3% respondieron de acuerdo, seguido por el 36.1% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta de en desacuerdo.

|  |   |
|--|---|
| Tabla 40 Estadísticos C1   | Gráfica 35 C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas. |
| <b>Estadísticos</b><br>C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas |   |

|          |          |      |
|----------|----------|------|
| N        | Válido   | 61   |
|          | Perdidos | 0    |
| Media    |          | 4.08 |
| Mediana  |          | 4.00 |
| Moda     |          | 4    |
| Varianza |          | .877 |
| Rango    |          | 4    |

C1. Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas



Fuente: Elaboración propia

La tabla 40 nos indica que la moda para la primera afirmación C1 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

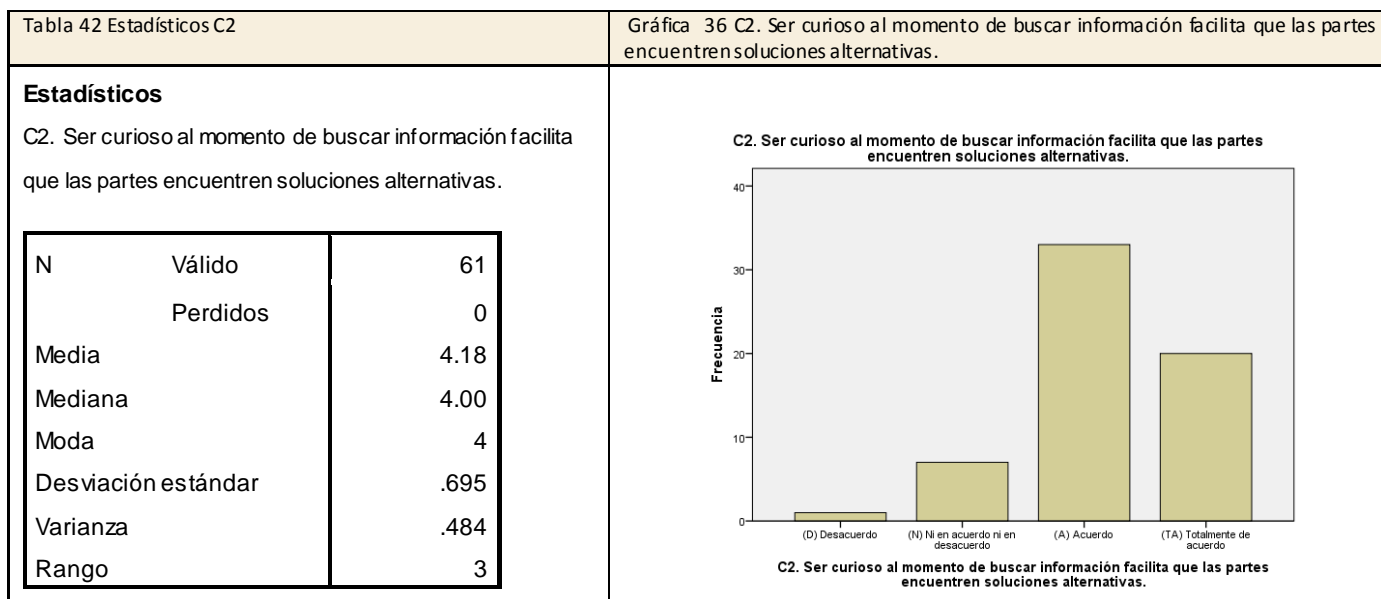
La gráfica 35 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 27 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 22 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo en desacuerdo. Esto nos hace ver que la mayor parte de la población están a favor de lo que estábamos preguntando.

|                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido (D) Desacuerdo              | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 11.5       | 11.5              | 13.1                 |
| (A) Acuerdo                        | 33         | 54.1       | 54.1              | 67.2                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo         | 20         | 32.8       | 32.8              | 100.0                |
| Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 41 observamos que la 2da afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo, seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue

del 1.6% a la respuesta de en desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo. Igual que en la anterior la mayoría está a favor.



Fuente: Elaboración propia

La tabla 42 nos indica que la moda para la segunda afirmación C2 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 36 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo en desacuerdo. Por tercera ocasión, la mayor parte de los encuestados contestaron a favor.

| Tabla 43 C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|   | (A) Acuerdo                        | 34         | 55.7       | 55.7              | 57.4                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 26         | 42.6       | 42.6              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 43 observamos que la 3era afirmación nos muestra que el 55.7% respondieron de acuerdo, seguido por el 42.6% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue

del 1.6% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| Tabla 44 Estadísticos C3   |          | Gráfica 37 C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema. |  |      |
|--|----------|---|--|------|
| <b>Estadísticos</b>  |          | <p>C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema.</p>     |  |      |
| C3. Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema. |          |   |  |      |
| N  | Válido   |   |  | 61   |
|  | Perdidos |   |  | 0    |
| Media  |          |   |  | 4.41 |
| Mediana  |          |   |  | 4.00 |
| Moda   |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar  |          |   |  | .528 |
| Varianza   |          |   |  | .279 |
| Rango  |          |   |  | 2    |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 44 nos indica que la moda para la tercera afirmación C3 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo. La mayor parte de los encuestados respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La gráfica 37 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 34 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 26 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

| Tabla 45 C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 13.1       | 13.1              | 13.1                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 43         | 70.5       | 70.5              | 83.6                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 10         | 16.4       | 16.4              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 45 observamos que la 4ta afirmación nos muestra que el 70.5% respondieron de acuerdo seguido por el 16.4% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue

del 13.1% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 46 ESTADÍSTICOS C4   |          | GRÁFICA 38 C4. MANTENER UNA ACTITUD CURIOSA ME PERMITE OBTENER INFORMACIÓN NECESARIA PARA FACILITAR LA GESTIÓN DEL CONFLICTO.                               |  |      |
|--|----------|---|--|------|
| <b>Estadísticos</b>  |          | <b>C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.</b>                                   |  |      |
| C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto. |          | <p style="text-align: center;"><b>C4. Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto</b></p> |  |      |
| N  | Válido   |   |  | 61   |
|  | Perdidos |   |  | 0    |
| Media  |          |   |  | 4.03 |
| Mediana  |          |   |  | 4.00 |
| Moda   |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar  |          |   |  | .547 |
| Varianza   |          |   |  | .299 |
| Rango  |          | 2   |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 46 nos indica que la moda para la cuarta afirmación C4 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

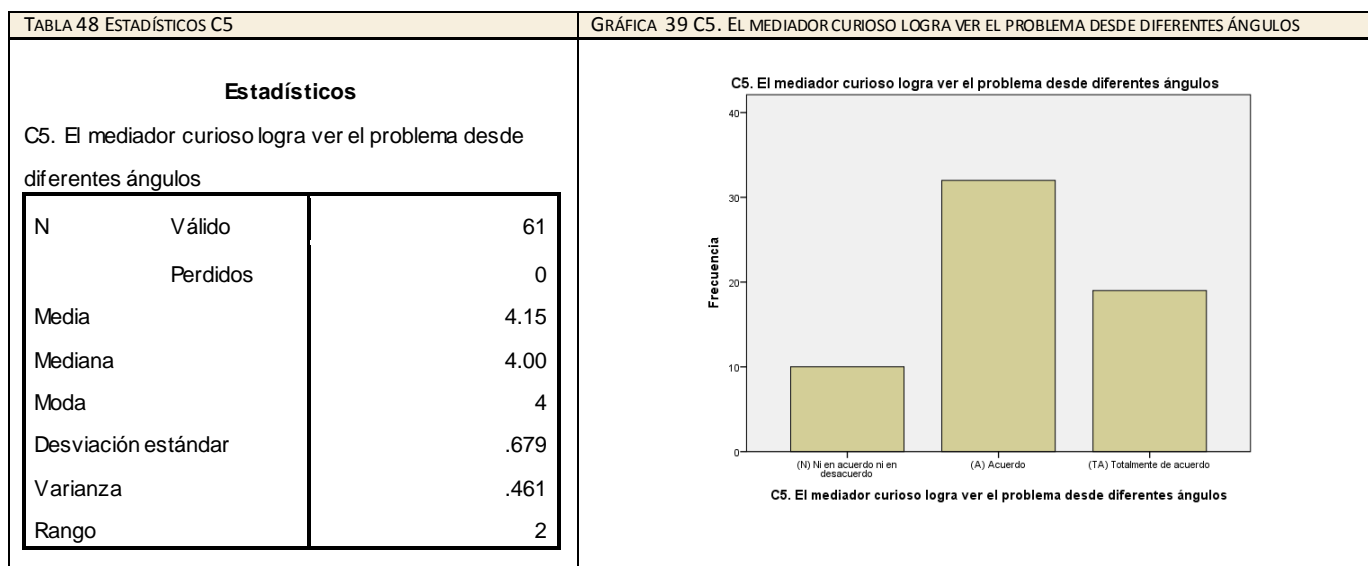
La gráfica 38 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 43 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 10 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 8 de 61 respondiendo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

| Tabla 47 C5. El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 16.4       | 16.4              | 16.4                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 32         | 52.5       | 52.5              | 68.9                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 19         | 31.1       | 31.1              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 47 observamos que la 5ta afirmación nos muestra que el 52.5% respondieron de acuerdo seguido por el 31.1% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que la menor incidencia fue del

16.4% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

La tabla 48 nos indica que la moda para la quinta afirmación C5 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 39 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 32 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 19 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 10 de 61 respondiendo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

| Tabla 49 C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 13.1       | 13.1              | 14.8                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 36         | 59.0       | 59.0              | 73.8                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 16         | 26.2       | 26.2              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



La tabla 49 observamos que la 6ta afirmación nos muestra que el 59.0% respondieron de acuerdo seguido por el 26.2% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 50 ESTADÍSTICOS C6  |            | GRÁFICA 40 C6 LA CURIOSIDAD ME PERMITE CONOCER EL CONFLICTO DE LOS MEDIADOS DESDE DISTINTOS PUNTOS DE VISTA. |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
|---|------------|--|--------|----|--|----------|---|-------|--|------|---------|--|------|------|--|---|---------------------|--|------|----------|--|------|-------|--|---|--|--|-----------|------------|----------------|---|------------------------------------|----|-------------|----|----------------------------|----|
| <p><b>Estadísticos</b></p> <p>C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista</p> <table border="1"> <tr> <td>N</td> <td>Válido</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Perdidos</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Media</td> <td></td> <td>4.10</td> </tr> <tr> <td>Mediana</td> <td></td> <td>4.00</td> </tr> <tr> <td>Moda</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Desviación estándar</td> <td></td> <td>.676</td> </tr> <tr> <td>Varianza</td> <td></td> <td>.457</td> </tr> <tr> <td>Rango</td> <td></td> <td>3</td> </tr> </table> |            | N  | Válido | 61 |  | Perdidos | 0 | Media |  | 4.10 | Mediana |  | 4.00 | Moda |  | 4 | Desviación estándar |  | .676 | Varianza |  | .457 | Rango |  | 3 | <table border="1"> <caption>C6. La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(D) Desacuerdo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>(N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>(A) Acuerdo</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>(TA) Totalmente de acuerdo</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table> |  | Categoría | Frecuencia | (D) Desacuerdo | 1 | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 14 | (A) Acuerdo | 36 | (TA) Totalmente de acuerdo | 16 |
| N   | Válido     | 61   |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
|   | Perdidos   | 0  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Media   |            | 4.10   |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Mediana   |            | 4.00   |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Moda  |            | 4  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Desviación estándar   |            | .676   |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Varianza  |            | .457   |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Rango   |            | 3  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| Categoría   | Frecuencia |  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| (D) Desacuerdo  | 1          |  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  | 14         |  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| (A) Acuerdo   | 36         |  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |
| (TA) Totalmente de acuerdo  | 16         |  |        |    |  |          |   |       |  |      |         |  |      |      |  |   |                     |  |      |          |  |      |       |  |   |  |  |           |            |                |   |                                    |    |             |    |                            |    |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 50 nos indica que la moda para la sexta afirmación C6 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 40 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 36 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 16 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 51 C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 14         | 23.0       | 23.0              | 24.6                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 30         | 49.2       | 49.2              | 73.8                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 16         | 26.2       | 26.2              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 51 observamos que la 7ta afirmación nos muestra que el 49.2% respondieron de acuerdo seguido por el 26.2% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 52 ESTADÍSTICOS C7  |          | Gráfica 41 C7 El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.                         |  |      |
|---|----------|--|--|------|
| <b>Estadísticos</b>   |          | <p style="text-align: center;">C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación</p> |  |      |
| C7. El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación |          |  |  |      |
| N   | Válido   |  |  | 61   |
|   | Perdidos |  |  | 0    |
| Media   |          |  |  | 4.00 |
| Mediana   |          |  |  | 4.00 |
| Moda  |          |  |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |  |  | .753 |
| Varianza  |          |  |  | .567 |
| Rango   |          |  |  | 3    |

Fuente: Elaboración propia

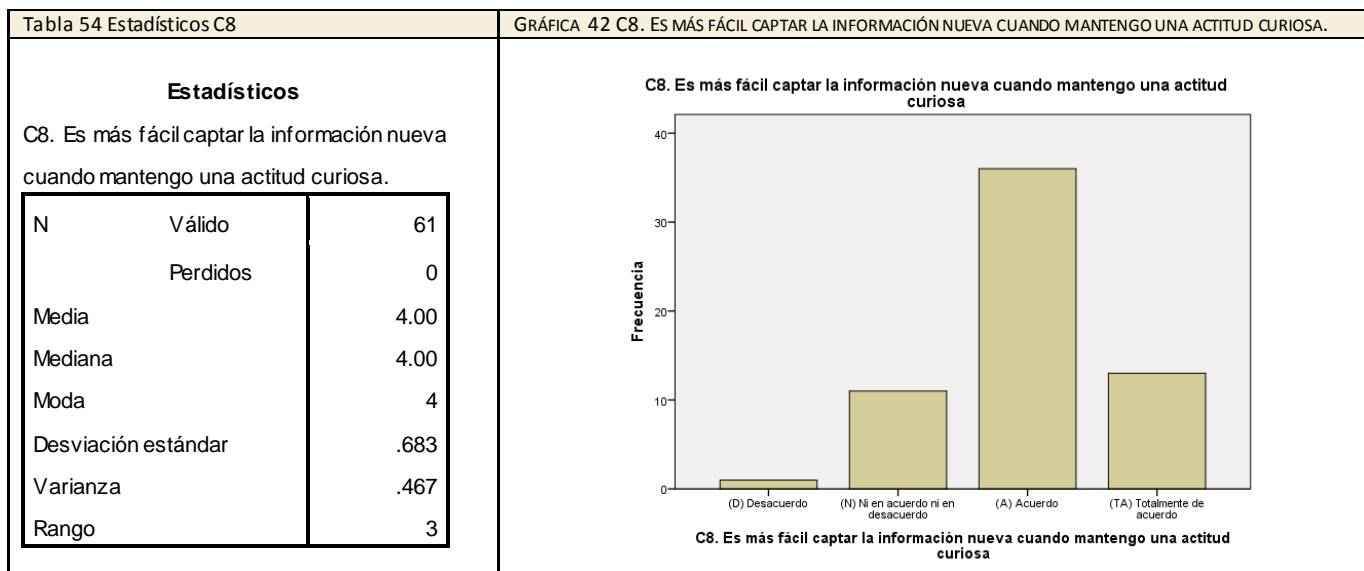
La tabla 52 nos indica que la moda para la séptima afirmación C7 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 41 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 30 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 16 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 53 C8. Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (D) Desacuerdo                     | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 11         | 18.0       | 18.0              | 19.7                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 36         | 59.0       | 59.0              | 78.7                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 13         | 21.3       | 21.3              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 53 observamos que la 8va afirmación nos muestra que el 59.0% respondieron de acuerdo seguido por el 21.3% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

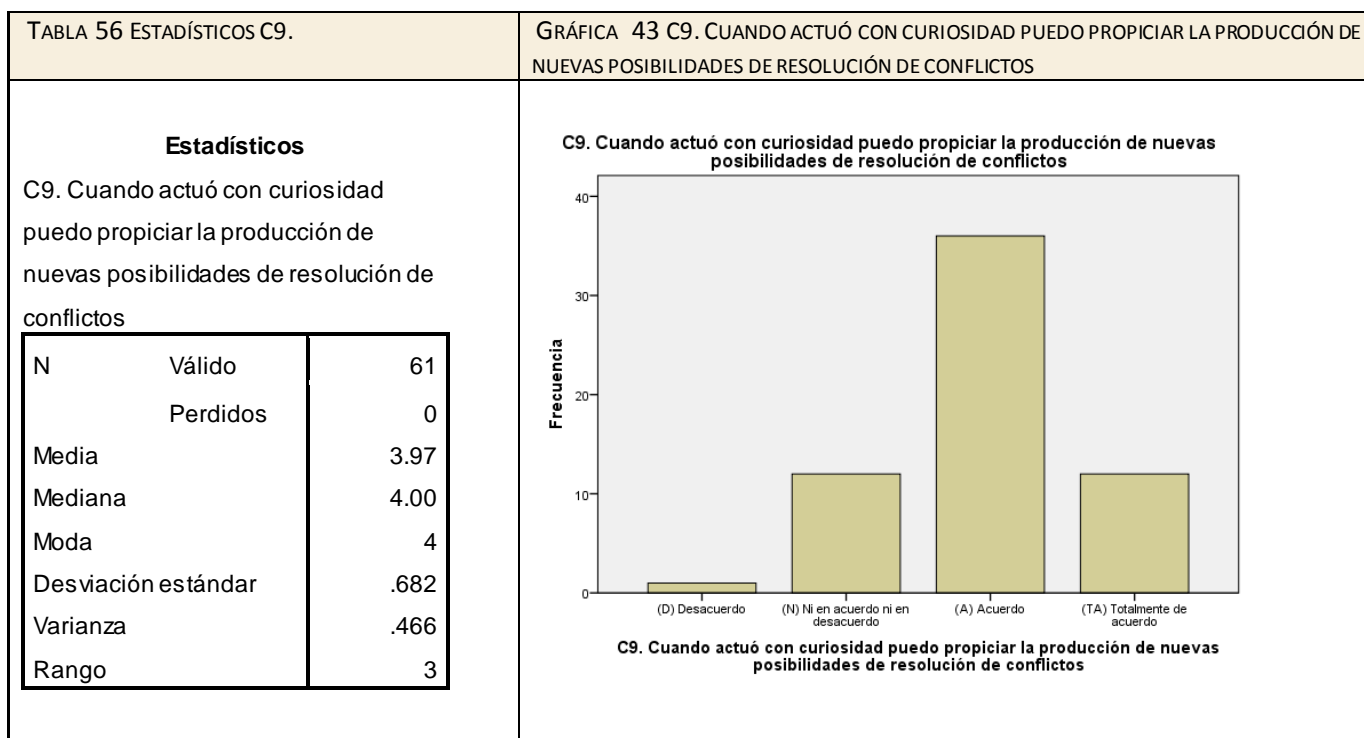
La tabla 54 nos indica que la moda para la octava afirmación C8 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 42 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 36 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 13 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 55 C9. Cuando actuó con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos . |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 12         | 19.7       | 19.7              | 21.3                 |
| (A) Acuerdo  | 36         | 59.0       | 59.0              | 80.3                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 12         | 19.7       | 19.7              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 55 observamos que la 9na afirmación nos muestra que el 59.0% respondieron de acuerdo seguido por el 19.7% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

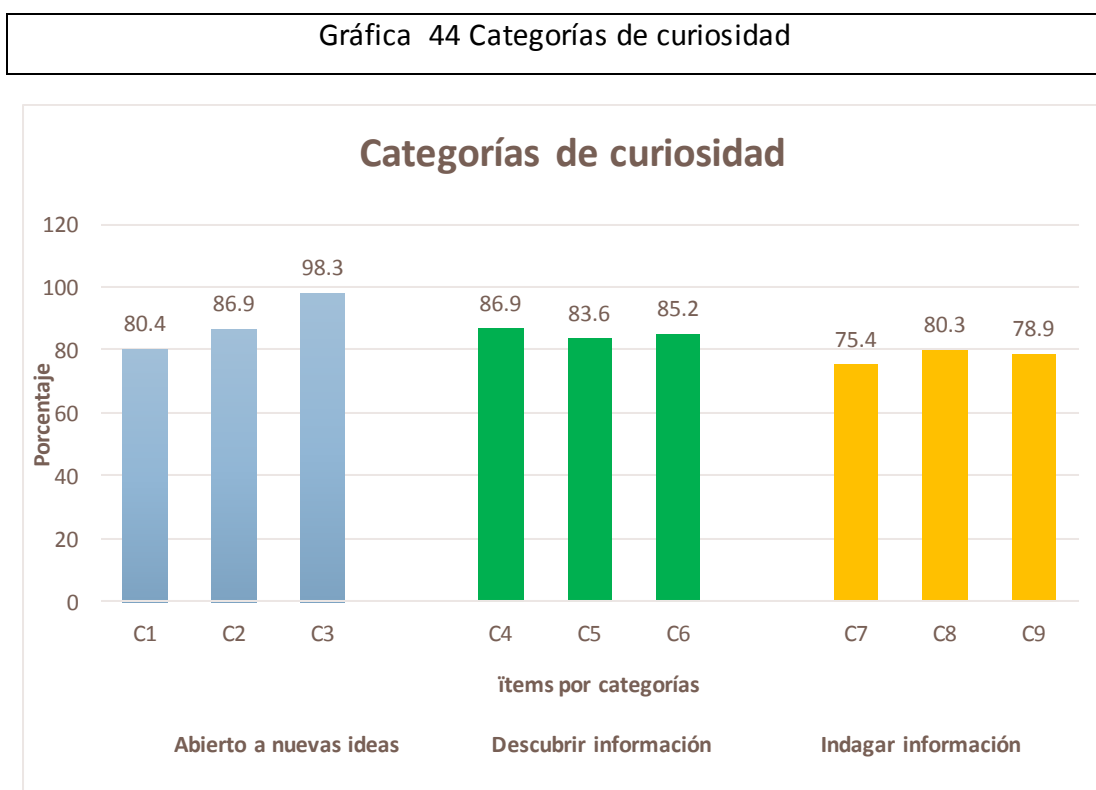
La tabla 56 nos indica que la moda para la novena afirmación C9 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 43 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 36 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 12 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

Dentro de nuestros 9 ítems en todos los casos las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo fueron las que más tuvieron frecuencia, haciéndonos ver esto que estaban a favor del componente curiosidad.

## 6.5.2 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD

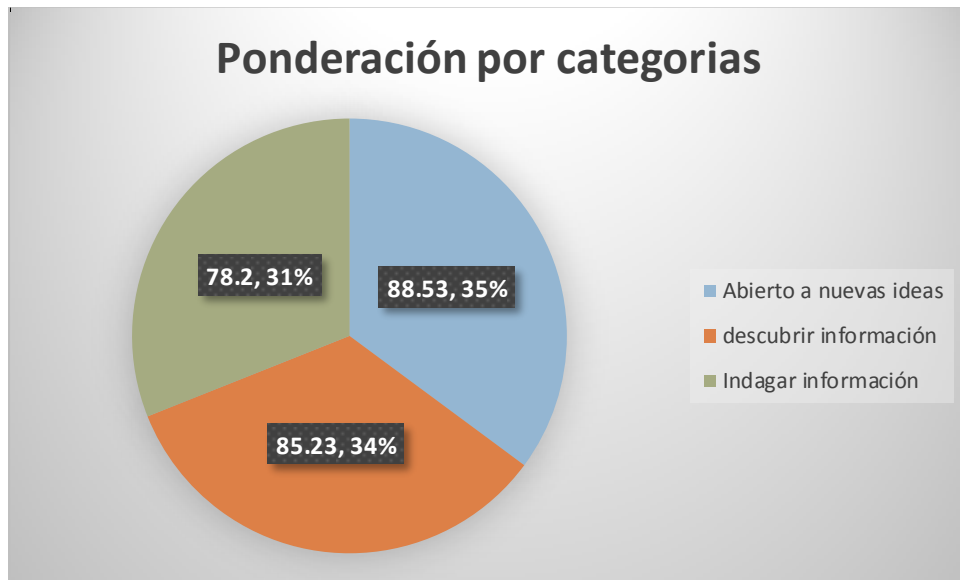
Como vimos en la Tabla 21 Marco de la variable Curiosidad: Componente de la Creatividad en Mediación, los ítems de curiosidad C1, C2 y C3 corresponden a la categoría 1. Abierto a nuevas ideas, los ítems C4, C5 y C6 corresponden a la categoría 2. Descubrir información, los ítems C7, C8 y C9 corresponden a la categoría 3. Indagar información.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 44 podemos observar que dentro de la categoría 1. Abierto a nuevas ideas, el ítem con mayor ponderación es el C3 Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema, con 98.3%. Dentro de la categoría 2. Descubrir información, el ítem con mayor ponderación es el C4 Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto, con 86.9%. El ítem con mayor ponderación dentro de la categoría 3 es C8 Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa, con 80.3%. Dentro de los 9 ítems de esta variable el mayor ponderado con 98.3% fue el C3.

Gráfica 45 Ponderación por categorías de la variable Curiosidad



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 45 nos muestra que la categoría de la curiosidad con mayor ponderación es la 1. Abierto a nuevas ideas, seguida por la categoría 2. Descubrir información y en tercer lugar la categoría 3. Indagar información. Coincide que esta categoría 1 que fue la más ponderada en su conjunto también lo fue en uno de sus ítems como mostramos en la gráfica de barras anterior.

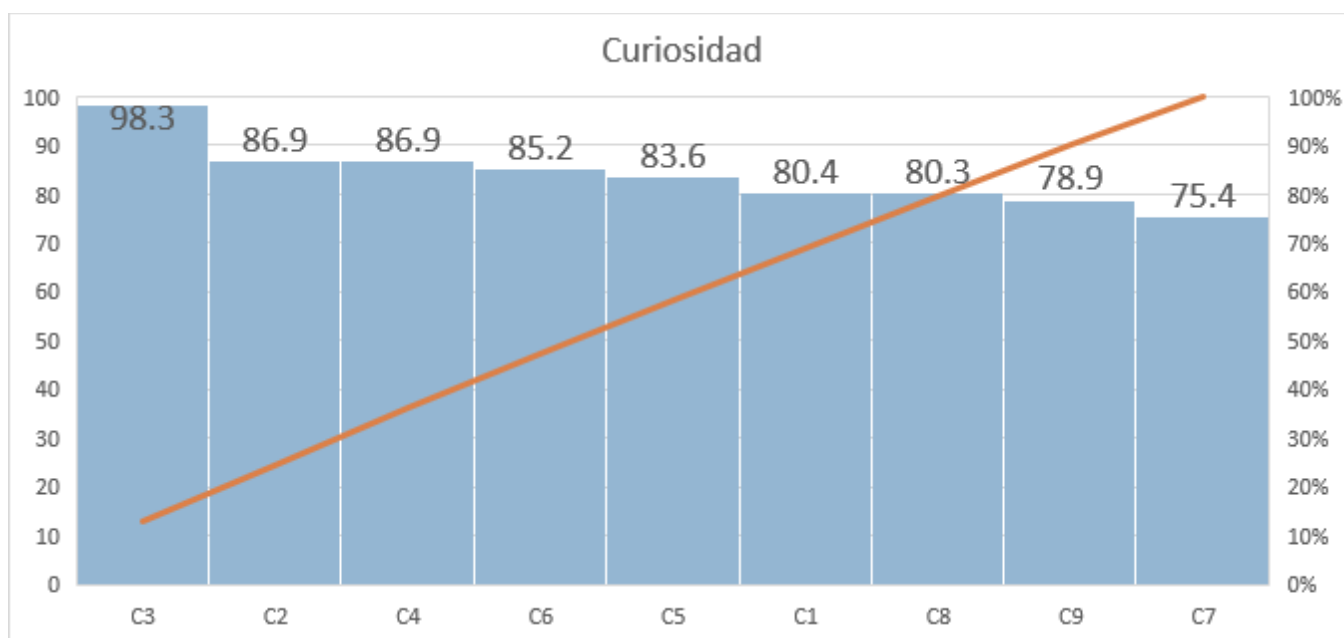
### 6.5.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE CURIOSIDAD

Las gráficas de la variable curiosidad que anteriormente se mostraron pudimos observar lo siguiente:

- Para la afirmación C1 tuvo una incidencia alta del 80.4% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando buscan información con curiosidad pueden descubrir cosas distintas.

- Para la afirmación C2 tuvo una incidencia alta del 86.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.
- Para la afirmación C3 tuvo una incidencia alta del 98.3% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando promueven que las partes estén abiertas a nuevas ideas, logran encontrar formas distintas de resolver el problema.
- Para la afirmación C4 tuvo una incidencia alta del 86.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando mantienen una actitud curiosa les permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.
- Para la afirmación C5 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando son curiosos en mediación logran ver el problema desde diferentes ángulos.
- Para la afirmación C6 tuvo una incidencia alta del 85.2 % en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que la curiosidad les permite conocer el conflicto de los mediados desde distintos puntos de vista.
- Para la afirmación C7 tuvo una incidencia alta del 75.4% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que el ser curiosos les permite ser capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.
- Para la afirmación C8 tuvo una incidencia alta del 80.3% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que es más fácil captar la información nueva cuando mantienen una actitud curiosa.
- Para la afirmación C9 tuvo una incidencia alta del 78.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando actúan con curiosidad pueden propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos.

TABLA 57 ÍTEMS DE CURIOSIDAD



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 57 podemos observar el porcentaje de cada uno de los 9 ítems de la variable curiosidad en orden descendente de mayor a menor respecto a la ponderación de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. El ítem con mayor preponderancia dentro de la curiosidad es C3 Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema, con 98.3% y la que menor preponderancia tuvo fue C7 El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación, con 75.4%.

#### 6.5.4 VARIABLE IMAGINACIÓN



Con la información recabada de las 61 encuestas, se presentan los resultados del análisis estadístico de cada uno de los 10 ítems de la variable imaginación.

| Tabla 58 IM 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto. |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (TD) Total desacuerdo  | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
| (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 4.9                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  | 3          | 4.9        | 4.9               | 9.8                  |
| (A) Acuerdo   | 33         | 54.1       | 54.1              | 63.9                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo  | 22         | 36.1       | 36.1              | 100.0                |
| Total   | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 58 observamos que la 1ra afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 36.1% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo.

| TABLA 59 ESTADÍSTICOS IM1   |          | GRÁFICA 46 IM 1. USO MI IMAGINACIÓN PARA ENCONTRAR FORMAS QUE PROMUEVAN QUE LAS PARTES VISUALICEN MENTALMENTE OPCIONES DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO. |  |
|---|----------|---|--|
| <p>IM 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto.</p> |          | <p>IM 1. Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto</p>      |  |
| N   | Válido   | 61  |  |
|   | Perdidos | 0   |  |
| Media   |          | 4.18  |  |
| Mediana   |          | 4.00  |  |
| Moda  |          | 4   |  |
| Desviación estándar   |          | .866  |  |
| Varianza  |          | .750  |  |
| Rango   |          | 4   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 59 nos indica que la moda para la primera afirmación IM1 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 46 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 22 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo. De nuevo la mayor parte de los encuestados respondieron favorablemente.

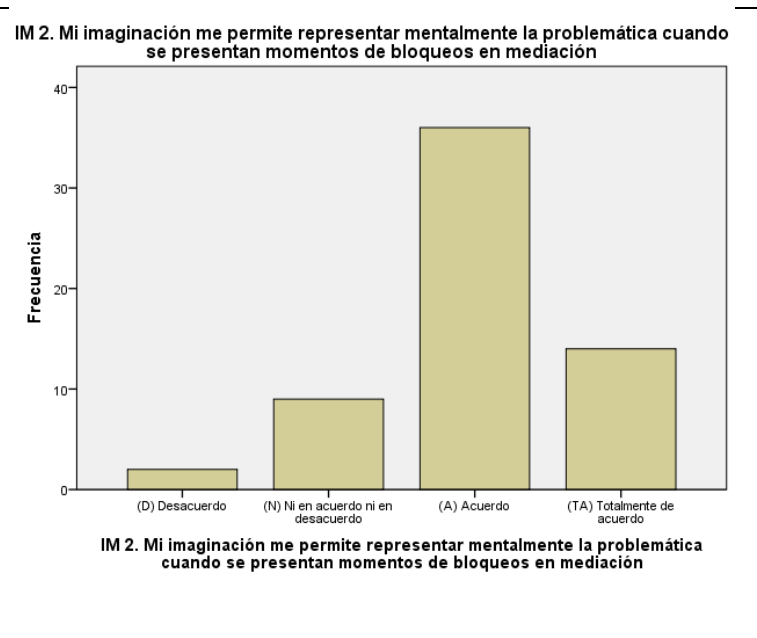
| Tabla 60 IM 2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 14.8       | 14.8              | 18.0                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 36         | 59.0       | 59.0              | 77.0                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 14         | 23.0       | 23.0              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 60 observamos que la 2da afirmación nos muestra que el 59.0% respondieron de acuerdo seguido por el 23.0% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| TABLA 61 ESTADÍSTICOS IM2 | Gráfica 47 IM2 Mi imaginación me permite re presentar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación. |
|---------------------------|--|

|  |          |      |
|--|----------|------|
| IM 2. Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación. |          |      |
| N  | Válido   | 61   |
|  | Perdidos | 0    |
| Media  |          | 4.02 |
| Mediana  |          | 4.00 |
| Moda   |          | 4    |
| Desviación estándar  |          | .719 |
| Varianza   |          | .516 |
| Rango  |          | 3    |



Fuente: Elaboración propia

La tabla 61 nos indica que la moda para la segunda afirmación IM2 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 47 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 36 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 14 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 62 IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional. |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 4          | 6.6        | 6.6               | 6.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 7          | 11.5       | 11.5              | 18.0                 |
| (A) Acuerdo  | 31         | 50.8       | 50.8              | 68.9                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 19         | 31.1       | 31.1              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 62 observamos que la 3era afirmación nos muestra que el 50.8% respondieron de acuerdo seguido por el 31.1% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que la menor incidencia fue del 6.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 63 ESTADÍSTICOS IM3  |          |      | GRÁFICA 48 IM 3. MI IMAGINACIÓN ME PERMITE PENSAR EL CONFLICTO DE MANERA DISTINTA A LO CONVENCIONAL.  |
|--|----------|------|---|
| IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional |          |      | <p>IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional</p> <p>IM 3. Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional</p> |
| N  | Válido   | 61   |   |
|  | Perdidos | 0    |   |
| Media  |          | 4.07 |   |
| Mediana  |          | 4.00 |   |
| Moda   |          | 4    |   |
| Desviación estándar  |          | .834 |   |
| Varianza   |          | .696 |   |
| Rango  |          | 3    |   |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 63 nos indica que la moda para la tercera afirmación IM3 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 48 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 31 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 19 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 4 de 61 respondiendo desacuerdo. Por segunda ocasión se nota mucha diferencia entre las personas que eligieron de acuerdo y totalmente de acuerdo.

| Tabla 64 IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 13.1       | 13.1              | 13.1                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 33         | 54.1       | 54.1              | 67.2                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 20         | 32.8       | 32.8              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 64 observamos que la 4ta afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue

del 13.1% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 65 ESTADÍSTICOS IM4   |          |      | Gráfica 49 IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor. |
|---|----------|------|--|
| IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor. |          |      | <p>IM 4. Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor</p>      |
| N   | Válido   | 61   |  |
|   | Perdidos | 0    |  |
| Media   |          | 4.20 |  |
| Mediana   |          | 4.00 |  |
| Moda  |          | 4    |  |
| Desviación estándar   |          | .654 |  |
| Varianza  |          | .427 |  |
| Rango   |          | 2    |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 65 nos indica que la moda para la cuarta afirmación IM4 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 49 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 8 de 61 respondiendo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

| TABLA 66 IM 5. LA IMAGINACIÓN EN MEDIACIÓN PERMITE PENSAR EL CONFLICTO DESDE DISTINTOS PUNTOS DE VISTA, FACILITANDO ARRIBAR A LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (D) Desacuerdo                     | 3          | 4.9        | 4.9               | 4.9                  |
|  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 8.2        | 8.2               | 13.1                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 33         | 54.1       | 54.1              | 67.2                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 20         | 32.8       | 32.8              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 66 observamos que la 5ta afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que la menor incidencia fue del 4.9% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 67 ESTADÍSTICOS IM5   |          |      | GRÁFICA 50 IM 5. LA IMAGINACIÓN EN MEDIACIÓN PERMITE PENSAR EL CONFLICTO DESDE DISTINTOS PUNTOS DE VISTA, FACILITANDO ARRIBAR A LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO.  |
|---|----------|------|---|
| IM 5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto. |          |      | <p>IM 5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto</p> <p>IM 5. La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto</p> |
| N   | Válido   | 61   |   |
|   | Perdidos | 0    |   |
| Media   |          | 4.15 |   |
| Mediana   |          | 4.00 |   |
| Moda  |          | 4    |   |
| Desviación estándar   |          | .771 |   |
| Varianza  |          | .595 |   |
| Rango   |          | 3    |   |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 67 nos indica que la moda para la quinta afirmación IM5 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 50 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 3 de 61 respondiendo desacuerdo.

Tabla 68 IM 6. Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.

|                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido (D) Desacuerdo              | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 6.6        | 6.6               | 8.2                  |
| (A) Acuerdo                        | 38         | 62.3       | 62.3              | 70.5                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo         | 18         | 29.5       | 29.5              | 100.0                |
| Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 68 observamos que la 6ta afirmación nos muestra que el 62.3% respondieron de acuerdo seguido por el 29.5% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 69 ESTADÍSTICOS IM6  |          | GRÁFICA 51 IM6 PROMOVER QUE LAS PARTES IMAGINEN DISTINTAS ACCIONES PARA RESOLVER EL CONFLICTO AYUDA A ROMPER LOS BLOQUEOS EN MEDIACIÓN. |  |
|--|----------|---|--|
| IM 6. Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación. |          |   |  |
| N  | Válido   | 61  |  |
|  | Perdidos | 0   |  |
| Media  |          | 4.20  |  |
| Mediana  |          | 4.00  |  |
| Moda   |          | 4   |  |
| Desviación estándar  |          | .628  |  |
| Varianza   |          | .394  |  |
| Rango  |          | 3   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 69 nos indica que la moda para la sexta afirmación IM6 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 51 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 38 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 18 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 70 IM 7. PROMOVER QUE LAS PARTES REPRESENTEN MENTALMENTE SOLUCIONES AL CONFLICTO LES PERMITE ESTABLECER CONEXIONES ENTRE IDEAS. |                                    |            |            |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 9.8        | 9.8                  |
|   | (A) Acuerdo                        | 37         | 60.7       | 70.5                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 18         | 29.5       | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0                |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 70 observamos que la 7ma afirmación nos muestra que el 60.7% respondieron de acuerdo seguido por el 29.5% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 9.8% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 71 ESTADÍSTICOS IM7  |          | Gráfica 52 IM 7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas. |  |
|--|----------|---|--|
| IM 7. Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas. |          |   |  |
| N  | Válido   | 61  |  |
|  | Perdidos | 0   |  |
| Media  |          | 4.20  |  |
| Mediana  |          | 4.00  |  |
| Moda   |          | 4   |  |
| Desviación estándar  |          | .601  |  |
| Varianza   |          | .361  |  |
| Rango  |          | 2   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 71 nos indica que la moda para la séptima afirmación IM7 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 52 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 37 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 18 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 6 de 61 respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

| Tabla 72 IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (TD) Total desacuerdo              | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|  | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 4.9                  |
|  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 11.5       | 11.5              | 16.4                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 35         | 57.4       | 57.4              | 73.8                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 16         | 26.2       | 26.2              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia



La tabla 72 observamos que la 8va afirmación nos muestra que el 57.4% respondieron de acuerdo seguido por el 26.2% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta total desacuerdo.

| TABLA 73 ESTADÍSTICOS IM8   |          | GRÁFICA 53 IM 8. ES MÁS FÁCIL GENERAR MAYORES SOLUCIONES AL PROBLEMA SI PROMUEVO EL USO DE LA IMAGINACIÓN.  |  |      |
|---|----------|---|--|------|
| IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación. |          | <p>IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación</p> <p>IM 8. Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación</p> |  |      |
| N   | Válido   |   |  | 61   |
|   | Perdidos |   |  | 0    |
| Media   |          |   |  | 4.03 |
| Mediana   |          |   |  | 4.00 |
| Moda  |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |   |  | .816 |
| Varianza  |          |   |  | .666 |
| Rango   |          | 4   |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 73 nos indica que la moda para la octava afirmación IM8 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 53 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 35 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 16 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo total desacuerdo.

| Tabla 74 IM9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 8.2        | 8.2               | 11.5                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 39         | 63.9       | 63.9              | 75.4                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 15         | 24.6       | 24.6              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 74 observamos que la 9na afirmación nos muestra que el 63.9% respondieron de acuerdo seguido por el 24.6% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 75 ESTADÍSTICO IM9  |          | GRÁFICA 54 IM 9. PROMOVER LA IMAGINACIÓN PERMITE VISUALIZAR MENTALMENTE NUEVAS ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS |  |      |
|---|----------|--|--|------|
| IM 9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos . |          | <p>IM 9. Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos</p>     |  |      |
| N   | Válido   |  |  | 61   |
|   | Perdidos |  |  | 0    |
| Media   |          |  |  | 4.10 |
| Mediana   |          |  |  | 4.00 |
| Moda  |          |  |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |  |  | .676 |
| Varianza  |          |  |  | .457 |
| Rango   |          | 3  |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 75 nos indica que la moda para la novena afirmación IM9 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 54 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 39 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 15 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 76 IM 10. UTILIZO MI IMAGINACIÓN PARA FACILITAR LA EXPLORACIÓN DE OTRAS FORMAS DE GESTIONAR EL CONFLICTO. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 8.2        | 8.2               | 11.5                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 38         | 62.3       | 62.3              | 73.8                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 16         | 26.2       | 26.2              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 76 observamos que la 10ma afirmación nos muestra que el 62.3% respondieron de acuerdo seguido por el 26.2% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 77 ESTADÍSTICOS IM10   |          | GRÁFICA 55 IM 10. UTILIZO MI IMAGINACIÓN PARA FACILITAR LA EXPLORACIÓN DE OTRAS FORMAS DE GESTIONAR EL CONFLICTO. |  |
|--|----------|---|--|
| IM 10. Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto. |          |   |  |
| N  | Válido   | 61  |  |
|  | Perdidos | 0   |  |
| Media  |          | 4.11  |  |
| Mediana  |          | 4.00  |  |
| Moda   |          | 4   |  |
| Desviación estándar  |          | .686  |  |
| Varianza   |          | .470  |  |
| Rango  |          | 3   |  |

Fuente: Elaboración propia

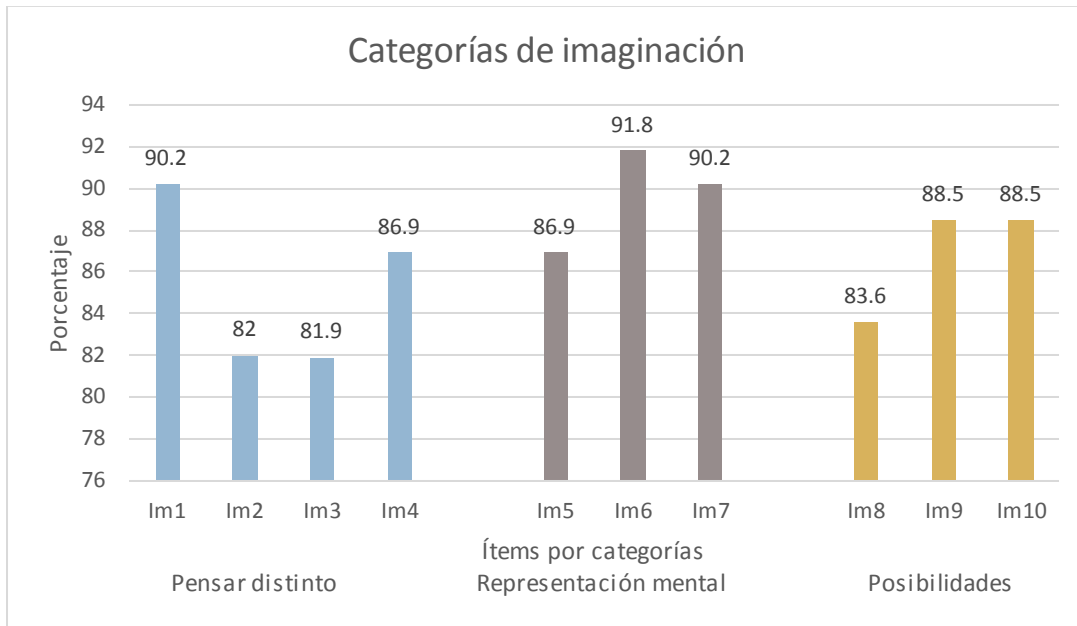
La tabla 77 nos indica que la moda para la décima afirmación IM10 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 55 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 38 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 16 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

### 6.5.5 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN

Como vimos en la Tabla 22 Marco de la variable Imaginación: Componente de la Creatividad en Mediación, los ítems de imaginación Im1, Im2, Im3 y Im4 corresponden a la categoría 1. Pensar distinto, los ítems C5, C6 y C7 corresponden a la categoría 2. Representación mental, los ítems C8, C9 y C10 corresponden a la categoría 3. Posibilidades.

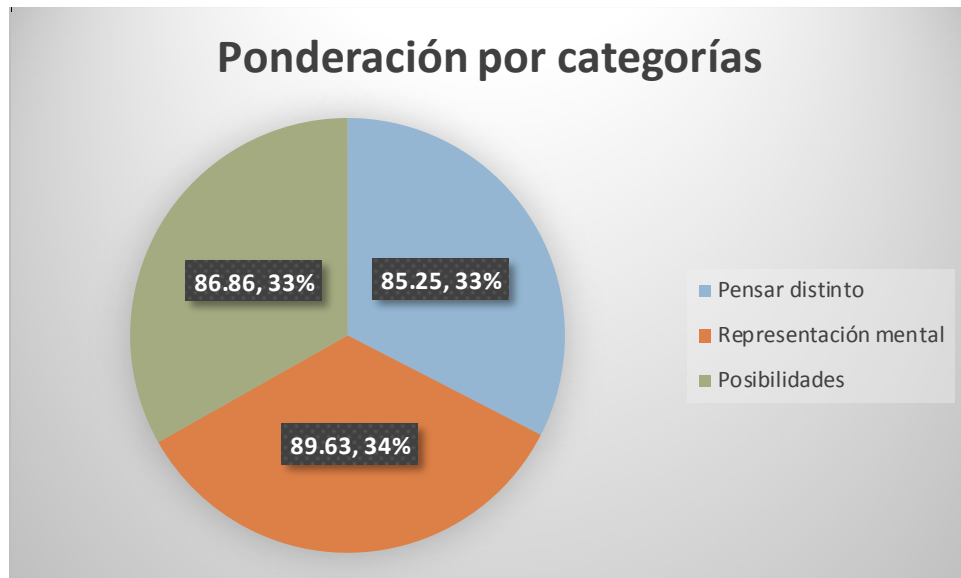
Gráfica 56 Categorías de Imaginación



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 56 podemos observar que dentro de la categoría 1. Pensar distinto, el ítem con mayor ponderación es el Im1, Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto con 90.2%. Dentro de la categoría 2. Representación mental, el ítem con mayor ponderación es el Im6, Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación, con 91.8%. Los ítems con mayor ponderación dentro de la categoría 3 son dos puesto que tienen el mismo porcentaje, el Im9 Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos y el Im10, Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto, ambos con 88.5%. Dentro de los 10 ítems de esta variable el mayor ponderado con 91.8% fue el Im6.

Gráfica 57 Ponderación por categorías de la variable Imaginación



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 57 nos muestra que la categoría de la imaginación con mayor ponderación es la 2. Representación mental, seguida por la categoría 3. Posibilidades y en tercer lugar la categoría 1. Pensar distinto. Coincide que esta categoría 2 que fue la más ponderada en su conjunto también lo fue en uno de sus ítems de forma individual, como mostramos en la gráfica de barras anterior.

#### 6.5.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE IMAGINACIÓN

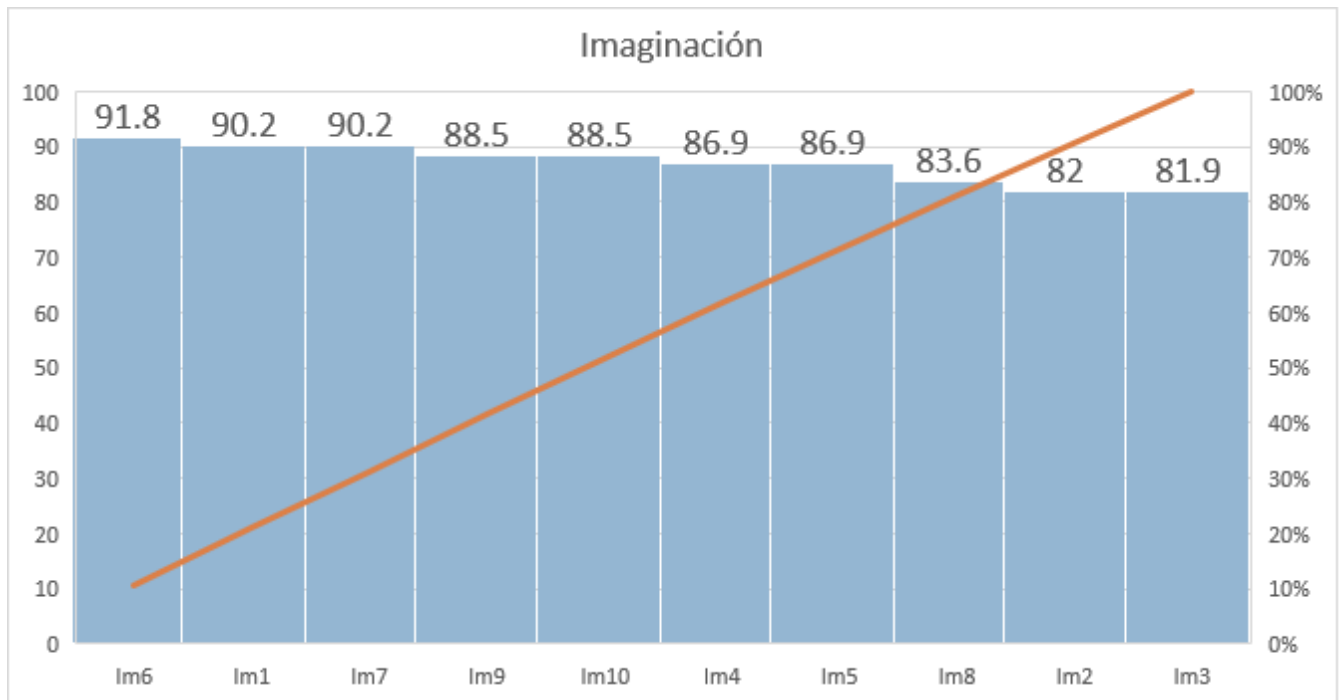
Las gráficas anteriores se relacionan a la variable imaginación, en las cuales podemos observar lo siguiente:

- Para la afirmación IM1 tuvo una incidencia alta del 90.2% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando usan su imaginación les permite encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto.
- Para la afirmación IM2 tuvo una incidencia alta del 82.0% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que su imaginación les

permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación.

- Para la afirmación IM3 tuvo una incidencia alta del 81.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que su imaginación les permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.
- Para la afirmación IM4 tuvo una incidencia alta del 86.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que representar mentalmente el conflicto les ayuda a entenderlo mejor.
- Para la afirmación IM5 tuvo una incidencia alta del 86.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que la imaginación en mediación les permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto.
- Para la afirmación IM6 tuvo una incidencia alta del 91.8% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando promueven que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.
- Para la afirmación IM7 tuvo una incidencia alta del 90.2% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando promueven que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas.
- Para la afirmación IM8 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que es más fácil generar mayores soluciones al problema si promueven el uso de la imaginación.
- Para la afirmación IM9 tuvo una incidencia alta del 88.5% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando se promueve la imaginación, permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.
- Para la afirmación IM10 tuvo una incidencia alta del 88.5% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que utilizan su imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.

Tabla 78 Ítems de Imaginación



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 78 podemos observar el porcentaje de cada uno de los 10 ítems de la variable imaginación en orden descendente de mayor a menor respecto a la ponderación de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. El ítem con mayor preponderancia dentro de la imaginación es Im 6 Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación, con 91.8% y la que menor preponderancia tuvo fue Im 3 Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional, con 81.9%.

### 6.5.7 VARIABLE ORIGINALIDAD

Con la información recabada de las 61 encuestas, se presentan los resultados del análisis estadístico de cada uno de los 9 ítems de la variable originalidad.

Tabla 79 O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto

|                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido (TD) Total desacuerdo       | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 4.9                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 11.5       | 11.5              | 16.4                 |
| (A) Acuerdo                        | 30         | 49.2       | 49.2              | 65.6                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo         | 21         | 34.4       | 34.4              | 100.0                |
| Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 79 observamos que la primera afirmación nos muestra que el 49.2% respondieron de acuerdo, seguido por el 34.4% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta de total desacuerdo.

| TABLA 80 ESTADÍSTICOS O1  |          | GRÁFICA 58 EL PENSAMIENTO ORIGINAL ME AYUDA A PROMOVER LA PRODUCCIÓN DE IDEAS NUEVAS PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO. |  |      |
|---|----------|--|--|------|
| O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto. |          | <p>O1. El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto</p>  |  |      |
| N   | Válido   |  |  | 61   |
|   | Perdidos |  |  | 0    |
| Media   |          |  |  | 4.11 |
| Mediana   |          |  |  | 4.00 |
| Moda  |          |  |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |  |  | .858 |
| Varianza  |          |  |  | .737 |
| Rango   |          | 4  |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 80 nos indica que la moda para la primera afirmación O1 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 58 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 30 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 21 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo total desacuerdo.

| Tabla 81 O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |

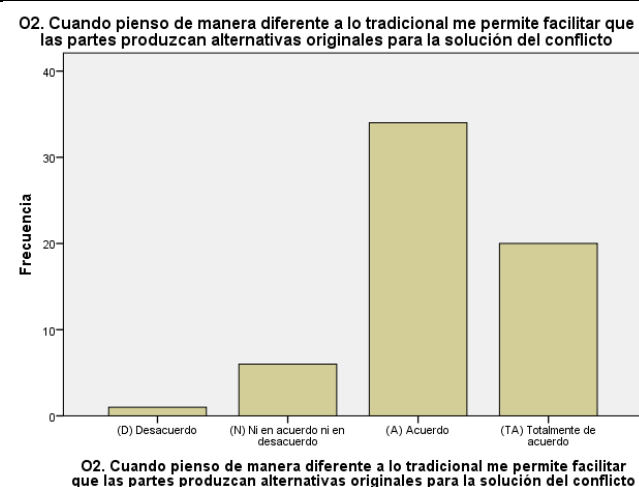


|                                    |    |       |       |       |
|------------------------------------|----|-------|-------|-------|
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 6  | 9.8   | 9.8   | 11.5  |
| (A) Acuerdo                        | 34 | 55.7  | 55.7  | 67.2  |
| (TA) Totalmente de acuerdo         | 20 | 32.8  | 32.8  | 100.0 |
| Total                              | 61 | 100.0 | 100.0 |       |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 81 observamos que la 2da afirmación nos muestra que el 55.7% respondieron de acuerdo seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 82 ESTADÍSTICO O2  |          | GRÁFICA 59 O2. CUANDO PIENSO DE MANERA DIFERENTE A LO TRADICIONAL ME PERMITE FACILITAR QUE LAS PARTES PRODUZCAN ALTERNATIVAS ORIGINALES PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO. |  |
|--|----------|---|--|
| O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto. |          | O2. Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto             |  |
| N  | Válido   | 61  |  |
|  | Perdidos | 0   |  |
| Media  |          | 4.20  |  |
| Mediana  |          | 4.00  |  |
| Moda   |          | 4   |  |
| Desviación estándar  |          | .679  |  |
| Varianza   |          | .461  |  |
| Rango  |          | 3   |  |



Fuente: Elaboración propia

La tabla 82 nos indica que la moda para la segunda afirmación O2 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 59 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 34 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 83 O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|   |            |            |                   |                      |

|        |                                    |    |       |       |       |
|--------|------------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Válido | (D) Desacuerdo                     | 1  | 1.6   | 1.6   | 1.6   |
|        | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 6  | 9.8   | 9.8   | 11.5  |
|        | (A) Acuerdo                        | 33 | 54.1  | 54.1  | 65.6  |
|        | (TA) Totalmente de acuerdo         | 21 | 34.4  | 34.4  | 100.0 |
|        | Total                              | 61 | 100.0 | 100.0 |       |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 83 observamos que la 3era afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 34.4% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 84 ESTADÍSTICOS O3  |          | GRÁFICA 60 O3. PENSAR DE MANERA DISTINTA A LO CONVENCIONAL ME PERMITE EXPLORAR FORMAS NOVEDOSAS Y ORIGINALES DE GESTIÓN DEL CONFLICTO.  |  |      |
|---|----------|---|--|------|
| O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto. |          | <p>O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto</p> <p>Frecuencia</p> <p>(D) Desacuerdo (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (A) Acuerdo (TA) Totalmente de acuerdo</p> <p>O3. Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto</p> |  |      |
| N   | Válido   |   |  | 61   |
|   | Perdidos |   |  | 0    |
| Media   |          |   |  | 4.21 |
| Mediana   |          |   |  | 4.00 |
| Moda  |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |   |  | .686 |
| Varianza  |          |   |  | .470 |
| Rango   |          | 3   |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 84 nos indica que la moda para la tercera afirmación O3 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 60 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 21 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo. De nuevo se observa el mismo comportamiento que en los demás ítems donde la mayoría de las personas están respondiendo de acuerdo y totalmente de acuerdo.

| Tabla 85 O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |

|        |                                    |    |       |       |       |
|--------|------------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Válido | (D) Desacuerdo                     | 3  | 4.9   | 4.9   | 4.9   |
|        | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8  | 13.1  | 13.1  | 18.0  |
|        | (A) Acuerdo                        | 30 | 49.2  | 49.2  | 67.2  |
|        | (TA) Totalmente de acuerdo         | 20 | 32.8  | 32.8  | 100.0 |
|        | Total                              | 61 | 100.0 | 100.0 |       |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 85 observamos que la 4ta afirmación nos muestra que el 49.2% respondieron de acuerdo seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 4.9% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

|   |          |   |  |
|---|----------|---|--|
| TABLA 86 ESTADÍSTICOS O4  |          | GRÁFICA 61 O4. PENSAR DE MANERA ORIGINAL ME PERMITE PROMOVER QUE LAS PARTES SALGAN DE LO RUTINARIO INCREMENTANDO LA POSIBILIDAD DE ENCONTRAR ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO. |  |
| O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto |          | O4. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto             |  |
| N   | Válido   | 61  | <p>04. Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto</p> |
|   | Perdidos | 0   |  |
| Media   |          | 4.10  |  |
| Mediana   |          | 4.00  |  |
| Moda  |          | 4   |  |
| Desviación estándar   |          | .810  |  |
| Varianza  |          | .657  |  |
| Rango   |          | 3   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 86 nos indica que la moda para la cuarta afirmación O4 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 61 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 30 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 3 de 61 respondiendo desacuerdo.

Tabla 87 O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto

|                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido (D) Desacuerdo              | 3          | 4.9        | 4.9               | 4.9                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 11.5       | 11.5              | 16.4                 |
| (A) Acuerdo                        | 28         | 45.9       | 45.9              | 62.3                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo         | 23         | 37.7       | 37.7              | 100.0                |
| Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 87 observamos que la 5ta afirmación nos muestra que el 45.9% respondieron de acuerdo seguido por el 37.7% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 4.9% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 88 ESTADÍSTICOS O5   |          | Gráfica 62 O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto   |  |      |
|--|----------|---|--|------|
| O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto |          | <p>O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto</p> <p>Frecuencia</p> <p>(D) Desacuerdo (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (A) Acuerdo (TA) Totalmente de acuerdo</p> <p>O5. Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto</p> |  |      |
| N  | Válido   |   |  | 61   |
|  | Perdidos |   |  | 0    |
| Media  |          |   |  | 4.16 |
| Mediana  |          |   |  | 4.00 |
| Moda   |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar  |          |   |  | .820 |
| Varianza   |          |   |  | .673 |
| Rango  |          | 3   |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 88 nos indica que la moda para la quinta afirmación O5 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 62 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 28 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 23 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 3 de 61 respondiendo desacuerdo.

TABLA 89 O6. CUANDO PROMUEVO EL PENSAMIENTO DE IDEAS NUEVAS ROMPO CON LO COTIDIANO Y FOMENTO LA ORIGINALIDAD

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 13.1       | 13.1              | 13.1                 |
| (A) Acuerdo                               | 33         | 54.1       | 54.1              | 67.2                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo                | 20         | 32.8       | 32.8              | 100.0                |
| Total                                     | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 89 observamos que la 6ta afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 32.8% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 13.1% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| Tabla 90 Estadísticos 06   |          | GRÁFICA 63 O6. CUANDO PROMUEVO EL PENSAMIENTO DE IDEAS NUEVAS ROMPO CON LO COTIDIANO Y FOMENTO LA ORIGINALIDAD.   |      |
|--|----------|---|------|
| O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad. |          | <p>O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad</p> <p>O6. Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad</p> |      |
| N  | Válido   |   | 61   |
|  | Perdidos |   | 0    |
| Media  |          |   | 4.20 |
| Mediana  |          |   | 4.00 |
| Moda   |          |   | 4    |
| Desviación estándar  |          |   | .654 |
| Varianza   |          |   | .427 |
| Rango  |          | 2   |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 90 nos indica que la moda para la sexta afirmación O6 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 63 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 20 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 8 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 91 O7. CUANDO PREGUNTO CON ORIGINALIDAD LOGRÉ REUNIR INFORMACIÓN QUE LE PERMITA A LAS PARTES INNOVAR OPCIONES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (D) Desacuerdo                     | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
|  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 14.8       | 14.8              | 16.4                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 34         | 55.7       | 55.7              | 72.1                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 17         | 27.9       | 27.9              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 91 observamos que la 7ma afirmación nos muestra que el 55.7% respondieron de acuerdo seguido por el 27.9% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 92 ESTADÍSTICOS O7  |          |      | Gráfica 64 O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos. |  |
|---|----------|------|--|--|
| O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos. |          |      | O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos             |  |
| N   | Válido   | 61   |  |  |
|   | Perdidos | 0    |  |  |
| Media   |          | 4.10 |  |  |
| Mediana   |          | 4.00 |  |  |
| Moda  |          | 4    |  |  |
| Desviación estándar   |          | .700 |  |  |
| Varianza  |          | .490 |  |  |
| Rango   |          | 3    | <p>O7. Cuando pregunto con originalidad logré reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos</p>      |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 92 nos indica que la moda para la séptima afirmación O7 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 64 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 34 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 17 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 93 O8. PENSAR CON ORIGINALIDAD ME PERMITE PROMOVER LA INNOVACIÓN DE IDEAS EN LA GESTIÓN DEL CONFLICTO |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 13.1       | 13.1              | 16.4                 |
|   | (A) Acuerdo                        | 35         | 57.4       | 57.4              | 73.8                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 16         | 26.2       | 26.2              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 93 observamos que la 8va afirmación nos muestra que el 57.4% respondieron de acuerdo seguido por el 26.2% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 94 ESTADÍSTICOS O8  |          | GRÁFICA 65 O8. PENSAR CON ORIGINALIDAD ME PERMITE PROMOVER LA INNOVACIÓN DE IDEAS EN LA GESTIÓN DEL CONFLICTO. |  |
|---|----------|--|--|
| O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto. |          | O8. Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto             |  |
| N   | Válido   | 61   |  |
|   | Perdidos | 0  |  |
| Media   |          | 4.07   |  |
| Mediana   |          | 4.00   |  |
| Moda  |          | 4  |  |
| Desviación estándar   |          | .727   |  |
| Varianza  |          | .529   |  |
| Rango   |          | 3  |  |

Fuente: Elaboración propia

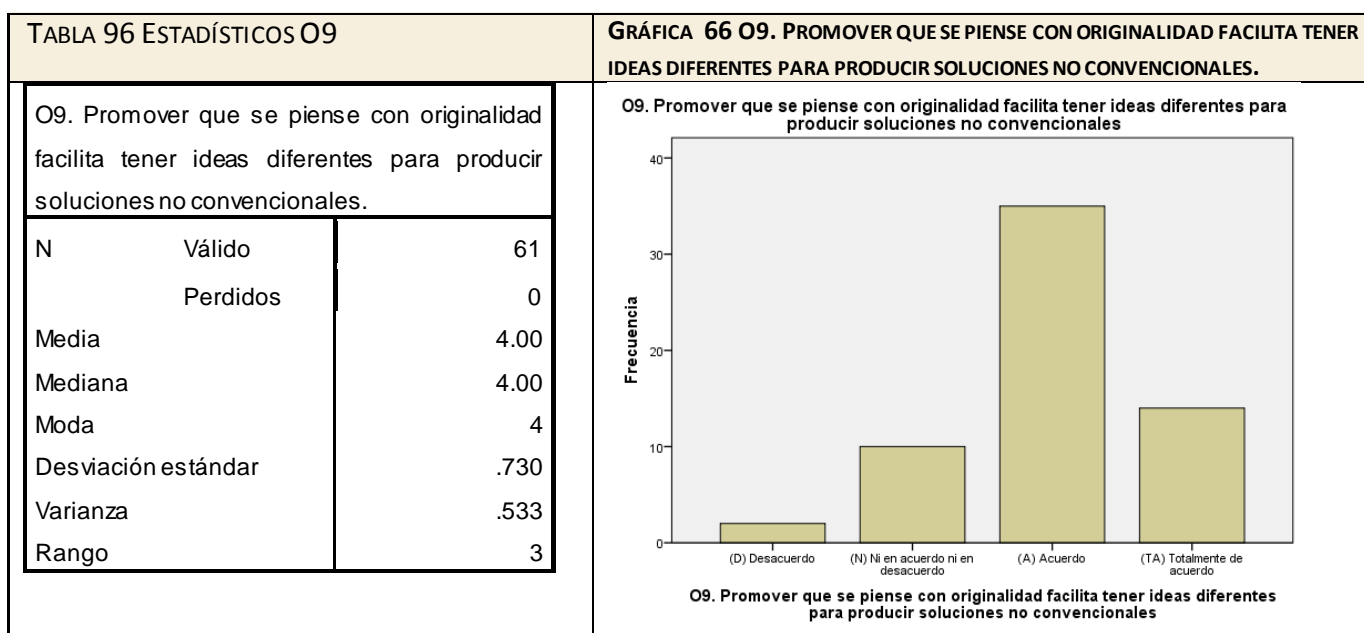
La tabla 94 nos indica que la moda para la octava afirmación O8 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 65 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 35 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 16 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 95 09 Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales. |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo   | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  | 10         | 16.4       | 16.4              | 19.7                 |
| (A) Acuerdo   | 35         | 57.4       | 57.4              | 77.0                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo  | 14         | 23.0       | 23.0              | 100.0                |
| Total   | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 95 observamos que la 9na afirmación nos muestra que el 57.4% respondieron de acuerdo seguido por el 23.0% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

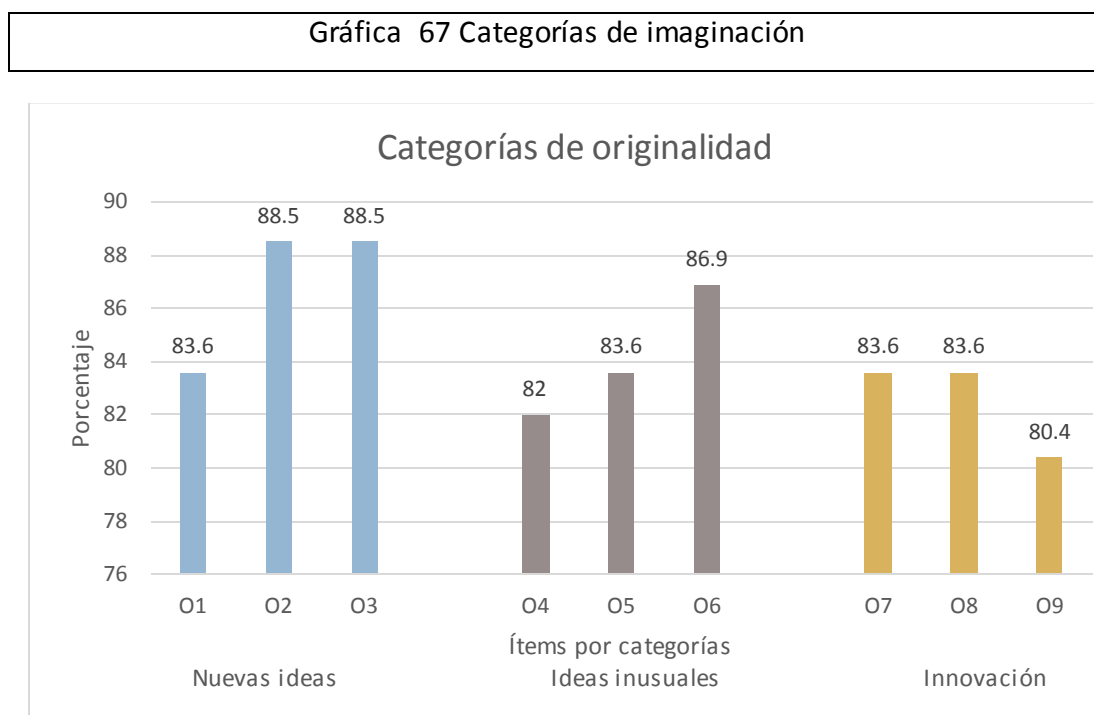
La tabla 96 nos indica que la moda para la novena afirmación O9 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 66 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 35 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 14 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.



### 6.5.8 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD

Como vimos en la Tabla 23 Marco de la variable Originalidad: Componente de la Creatividad en Mediación, los ítems de originalidad O1, O2 y O3 corresponden a la categoría 1. Nuevas ideas, los ítems O4, O5 y O6 corresponden a la categoría 2. Ideas inusuales, los ítems O7, O8 Y O9 corresponden a la categoría 3. innovación.

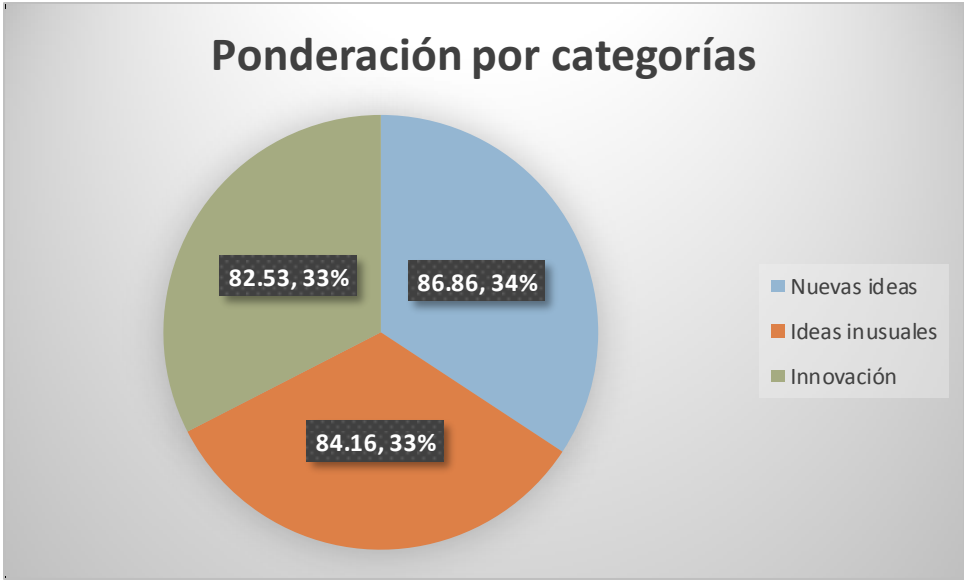


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 67 podemos observar que dentro de la categoría 1. Nuevas ideas, hubo dos ítems que tuvieron la mayor ponderación, son O2 Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto y O3 Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto, ambas con 88.5%. Dentro de la categoría 2. Ideas inusuales, el ítem con mayor ponderación es el O6 Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad., con 86.9%, Los ítems con mayor ponderación dentro de la categoría 3. Innovación son O7 Cuando pregunto con originalidad logró reunir información que le permita a las partes innovar opciones

de solución de conflictos y O8 Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto, ambas con 83.6%. Dentro de los 9 ítems de esta variable hubo dos que coinciden en porcentaje con mayor ponderación con 88.5% fueron el O2 y O3.

Gráfica 68 Ponderación por categorías de la variable Originalidad



Fuente: Elaboración propia

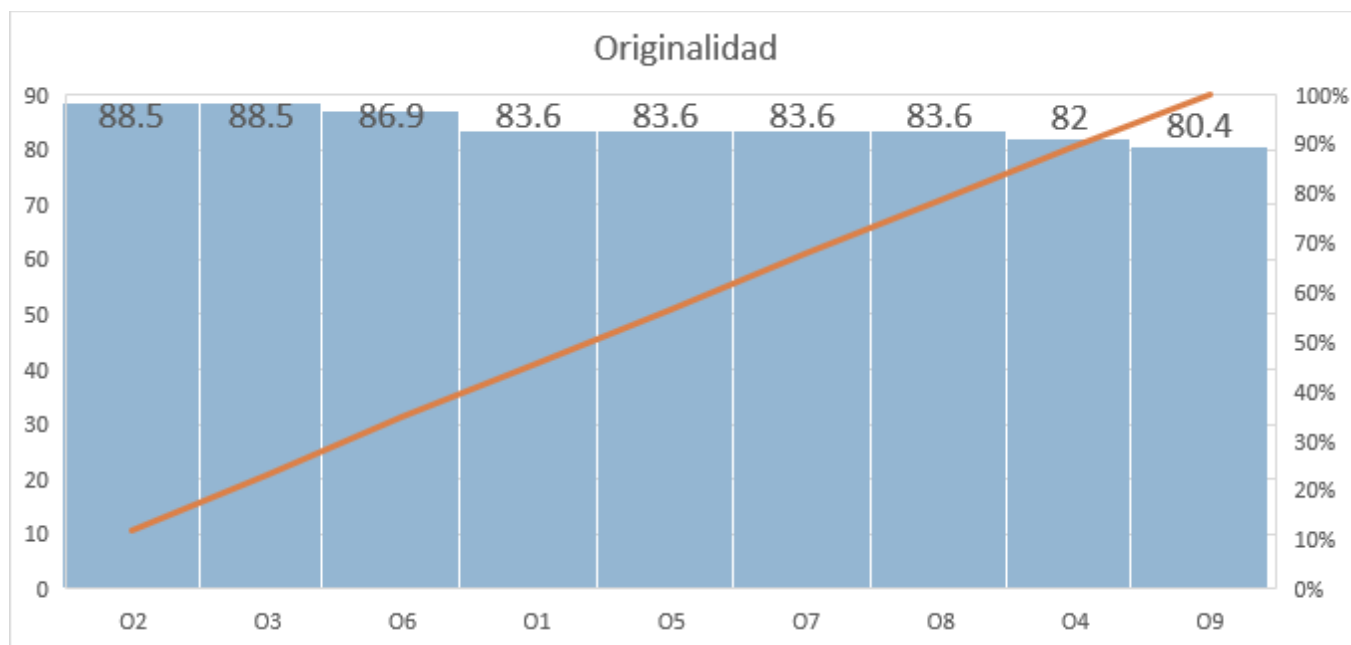
La gráfica 68 nos muestra que la categoría de Originalidad con mayor ponderación es la 1. Nuevas ideas, seguida por la categoría 2. Ideas inusuales y en tercer lugar la categoría 3. Innovación. Coincide que esta categoría 1 que fue la más ponderada en su conjunto también lo fue en dos de sus ítems que obtuvieron el mismo porcentaje de forma individual, como mostramos en la gráfica de barras anterior.

### 6.5.9 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE ORIGINALIDAD

Las gráficas anteriores se relacionan a la variable originalidad, en las cuales podemos observar lo siguiente:

- Para la afirmación O1 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que el pensamiento original les ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto.
- Para la afirmación O2 tuvo una incidencia alta del 88.5% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando piensan de manera diferente a lo tradicional les permite facilitarles a las partes a producir alternativas originales para la solución del conflicto.
- Para la afirmación O3 tuvo una incidencia alta del 88.5% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que al pensar de manera distinta a lo convencional les permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.
- Para la afirmación O4 tuvo una incidencia alta del 82.0% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que el pensar de manera original les permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto.
- Para la afirmación O5 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando realizan preguntas originales promueven que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.
- Para la afirmación O6 tuvo una incidencia alta del 86.9% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando promueven el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.
- Para la afirmación O7 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando preguntan con originalidad logran reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos.
- Para la afirmación O8 tuvo una incidencia alta del 83.6% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando piensan con originalidad les permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.
- Para la afirmación O9 tuvo una incidencia alta del 80.4% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales.

|                                       |
|---------------------------------------|
| <p>TABLA 97 ÍTEMS DE ORIGINALIDAD</p> |
|---------------------------------------|



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 97 podemos observar el porcentaje de cada uno de los 9 ítems de la variable originalidad en orden descendente de mayor a menor respecto a la ponderación de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. En esta variable hay dos ítems que muestran el mismo porcentaje, por lo cual, los ítems con mayor preponderancia dentro de la originalidad son O2 Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto y O3 Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto, con 88.5%, por otro lado, la que menor preponderancia tuvo fue O9 Promover que se piense con originalidad, facilita tener ideas diferentes para producir soluciones no convencionales con 80.4%.

#### 6.5.10 VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES

Con la información recabada de las 61 encuestas, se presentan los resultados del análisis estadístico de cada uno de los 9 ítems de la variable fluidez de opciones.

| Tabla 98 F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 1          | 1.6        | 1.6               | 3.3                  |
| (A) Acuerdo  | 27         | 44.3       | 44.3              | 47.5                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 32         | 52.5       | 52.5              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 98 observamos que la 1ra afirmación nos muestra que el 44.3% respondieron de acuerdo seguido por el 52.5% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 99 ESTADÍSTICOS F1  |          | GRÁFICA 69 F1. CUANDO FAVOREZCO EL DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES FLUYE LA LLUVIA DE IDEAS. |  |      |
|---|----------|---|--|------|
| F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas . |          | <p>F1. Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas</p>      |  |      |
| N   | Válido   |   |  | 61   |
|   | Perdidos |   |  | 0    |
| Media   |          |   |  | 4.48 |
| Mediana   |          |   |  | 5.00 |
| Moda  |          |   |  | 5    |
| Desviación estándar   |          |   |  | .622 |
| Varianza  |          |   |  | .387 |
| Rango   |          | 3   |  |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 99 nos indica que la moda para la primera afirmación F1 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

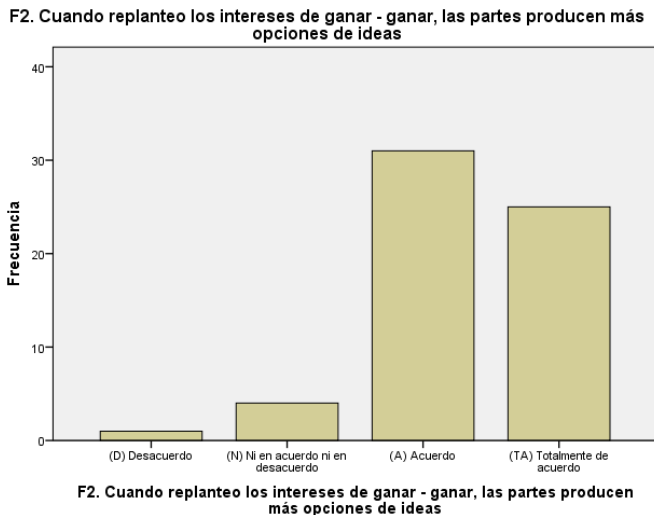
La gráfica 69 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 27 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 32 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| Tabla 100 F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 4          | 6.6        | 6.6               | 8.2                  |
| (A) Acuerdo  | 31         | 50.8       | 50.8              | 59.0                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 25         | 41.0       | 41.0              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 100 observamos que la 2da afirmación nos muestra que el 50.8% respondieron de acuerdo seguido por el 41.0% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 101 ESTADÍSTICOS F2   |          | GRÁFICA 70 F2. CUANDO REPLANTEO LOS INTERESES DE GANAR - GANAR, LAS PARTES PRODUCEN MÁS OPCIONES DE IDEAS. |  |
|---|----------|--|--|
| F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas. |          | F2. Cuando replanteo los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas             |  |
| N   | Válido   | 61   |  |
|   | Perdidos | 0  |  |
| Media   |          | 4.31   |  |
| Mediana   |          | 4.00   |  |
| Moda  |          | 4  |  |
| Desviación estándar   |          | .672   |  |
| Varianza  |          | .451   |  |
| Rango   |          | 3  |  |



Fuente: Elaboración propia

La tabla 101 nos indica que la moda para la segunda afirmación F2 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 70 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 31 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 25 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 102 F3. CUANDO PARAFRASEO LA INFORMACIÓN BRINDADA POR LAS PARTES, FACILITO QUE LOS MEDIADOS APORTEN MAYORES SOLUCIONES AL CONFLICTO. |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 8.2        | 8.2               | 8.2                  |
|  | (A) Acuerdo                        | 29         | 47.5       | 47.5              | 55.7                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 27         | 44.3       | 44.3              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 102 observamos que la 3ra afirmación nos muestra que el 47.5% respondieron de acuerdo seguido por el 44.3% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 8.2% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 103 ESTADÍSTICOS F3  |          |      | GRÁFICA 71 F3. CUANDO PARAFRASEO LA INFORMACIÓN BRINDADA POR LAS PARTES, FACILITO QUE LOS MEDIADOS APORTEN MAYORES SOLUCIONES AL CONFLICTO. |  |
|--|----------|------|---|--|
| F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto. |          |      | F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto             |  |
| N  | Válido   | 61   | <p>F3. Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto</p>      |  |
|  | Perdidos | 0    |   |  |
| Media  |          | 4.36 |   |  |
| Mediana  |          | 4.00 |   |  |
| Moda   |          | 4    |   |  |
| Desviación estándar  |          | .633 |   |  |
| Varianza   |          | .401 |   |  |
| Rango  |          | 2    |   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 103 nos indica que la moda para la tercera afirmación F3 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

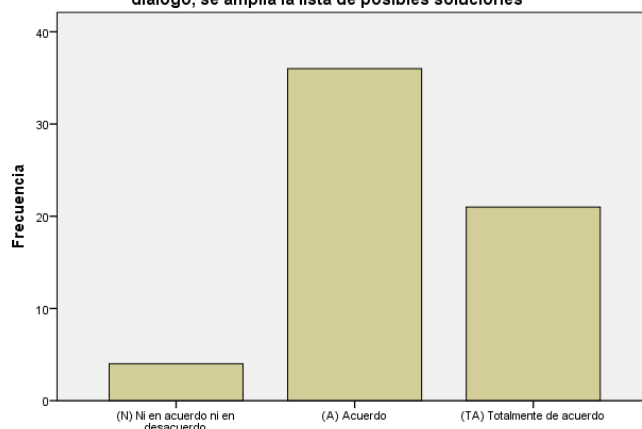
La gráfica 71 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 29 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 27 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 5 de 61 respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

| TABLA 104 F4. CUANDO PROMUEVO ENTRE LOS MEDIADOS QUE SEAN ELLOS LOS PROTAGONISTAS DEL DIALOGO, SE AMPLÍA LA LISTA DE POSIBLES SOLUCIONES |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 6.6        | 6.6               | 6.6                  |
|  | (A) Acuerdo                        | 36         | 59.0       | 59.0              | 65.6                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 21         | 34.4       | 34.4              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 104 observamos que la 4ta afirmación nos muestra que el 59.0% respondieron de acuerdo seguido por el 34.4% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 6.6% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 105 ESTADÍSTICOS F4   |          | GRÁFICA 72 F4. CUANDO PROMUEVO ENTRE LOS MEDIADOS QUE SEAN ELLOS LOS PROTAGONISTAS DEL DIALOGO, SE AMPLÍA LA LISTA DE POSIBLES SOLUCIONES |  |
|---|----------|---|--|
| F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones. |          | F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones            |  |
| N   | Válido   | 61  |  |
|   | Perdidos | 0   |  |
| Media   |          | 4.28  |  |
| Mediana   |          | 4.00  |  |
| Moda  |          | 4   |  |
| Desviación estándar   |          | .581  |  |
| Varianza  |          | .338  |  |
| Rango   |          | 2   |  |



F4. Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del dialogo, se amplía la lista de posibles soluciones

Fuente: Elaboración propia

La tabla 105 nos indica que la moda para la cuarta afirmación F4 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.



La gráfica 72 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 36 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 21 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 4 de 61 respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

| TABLA 106 F5. CUANDO ESTÍMULO A LAS PARTES A TRABAJAR JUNTAS, SE PRODUCE UNA MAYOR CANTIDAD DE SOLUCIONES POSIBLES. |                                    |            |            |                   |                      |
|---|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 8.2        | 8.2               | 8.2                  |
|   | (A) Acuerdo                        | 32         | 52.5       | 52.5              | 60.7                 |
|   | (TA) Totalmente de acuerdo         | 24         | 39.3       | 39.3              | 100.0                |
|   | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 106 observamos que la 5ta afirmación nos muestra que el 52.5% respondieron de acuerdo seguido por el 39.3% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 8.2% a la respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo. Observando que nadie contestó desacuerdo, así como tampoco total desacuerdo.

| TABLA 107 ESTADÍSTICOS F5   |          | Gráfica 73 F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles. |      |
|---|----------|--|------|
| F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles. |          | <p>F5. Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles</p>      |      |
| N   | Válido   |  | 61   |
|   | Perdidos |  | 0    |
| Media   |          |  | 4.31 |
| Mediana   |          |  | 4.00 |
| Moda  |          |  | 4    |
| Desviación estándar   |          |  | .620 |
| Varianza  |          |  | .385 |
| Rango   |          |  | 2    |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 107 nos indica que la moda para la quinta afirmación F5 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 73 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 32 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 24 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 5 de 61 respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

| TABLA 108 F6. CUANDO INDICO A LOS MEDIADOS QUE NO DESCALIFIQUEN LAS PROPUESTAS HECHAS POR CADA UNO, FLUYE MEJOR LA LLUVIA DE IDEAS |                                    |            |            |                   |                      |
|--|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido   | (D) Desacuerdo                     | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
|  | (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 11.5       | 11.5              | 14.8                 |
|  | (A) Acuerdo                        | 33         | 54.1       | 54.1              | 68.9                 |
|  | (TA) Totalmente de acuerdo         | 19         | 31.1       | 31.1              | 100.0                |
|  | Total                              | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 108 observamos que la 6ta afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 31.1% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 109 ESTADÍSTICOS F6  |          |      | Gráfica 74 F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas |  |
|--|----------|------|---|--|
| F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas |          |      | F6. Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas            |  |
| N  | Válido   | 61   |   |  |
|  | Perdidos | 0    |   |  |
| Media  |          | 4.13 |   |  |
| Mediana  |          | 4.00 |   |  |
| Moda   |          | 4    |   |  |
| Desviación estándar  |          | .741 |   |  |
| Varianza   |          | .549 |   |  |
| Rango  |          | 3    |   |  |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 109 nos indica que la moda para la sexta afirmación F6 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 74 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 19 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

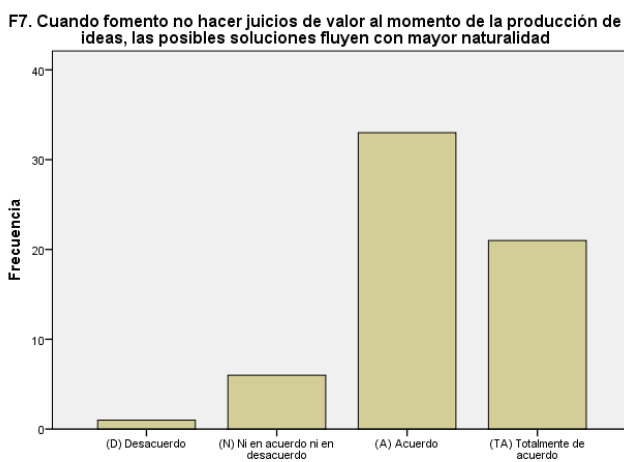
| Tabla 110 F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad. |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 1          | 1.6        | 1.6               | 1.6                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 6          | 9.8        | 9.8               | 11.5                 |
| (A) Acuerdo  | 33         | 54.1       | 54.1              | 65.6                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 21         | 34.4       | 34.4              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 110 observamos que la 7ma afirmación nos muestra que el 54.1% respondieron de acuerdo seguido por el 34.4% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 1.6% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 111 ESTADÍSTICOS F7  |          | Gráfica 75 F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad |  |
|--|----------|--|--|
| F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad. |          | F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad            |  |
| N  | Válido   | 61   |  |
|  | Perdidos | 0  |  |
| Media  |          | 4.21   |  |
| Mediana  |          | 4.00   |  |
| Moda   |          | 4  |  |
| Desviación estándar  |          | .686   |  |
| Varianza   |          | .470   |  |
| Rango  |          | 3  |  |

Gráfica 75 F7. Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad



Fuente: Elaboración propia

La tabla 111 nos indica que la moda para la séptima afirmación F7 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 75 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 33 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 21 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 1 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 112 F8. CUANDO ACLARO QUE LAS IDEAS PROPUESTAS NO SE VAN A RECHAZAR, LOS MEDIADOS EXPRESAN IDEAS CON MAYOR AGILIDAD. |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 10         | 16.4       | 16.4              | 19.7                 |
| (A) Acuerdo  | 34         | 55.7       | 55.7              | 75.4                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 15         | 24.6       | 24.6              | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 112 observamos que la 8va afirmación nos muestra que el 55.7% respondieron de acuerdo seguido por el 24.6% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 113 ESTADÍSTICOS F8  |          | Gráfica 76 Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.   |      |
|--|----------|---|------|
| F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad. |          | <p>F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad</p> <p>F8. Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad</p> |      |
| N  | Válido   |   | 61   |
|  | Perdidos |   | 0    |
| Media  |          |   | 4.02 |
| Mediana  |          |   | 4.00 |
| Moda   |          |   | 4    |
| Desviación estándar  |          |   | .741 |
| Varianza   |          |   | .550 |
| Rango  |          | 3   |      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 113 nos indica que la moda para la octava afirmación F8 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 76 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 34 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 15 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

| TABLA 114 F9. LOS MEDIADOS PRODUCEN OPCIONES CON MAYOR SOLTURA CUANDO LOS ANIMO A BUSCAR SOLUCIONES, AUNQUE PAREZCAN SIN SENTIDO |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido (D) Desacuerdo  | 2          | 3.3        | 3.3               | 3.3                  |
| (N) Ni en acuerdo ni en desacuerdo   | 9          | 14.8       | 14.8              | 18.0                 |
| (A) Acuerdo  | 32         | 52.5       | 52.5              | 70.5                 |
| (TA) Totalmente de acuerdo   | 17         | 27.9       | 27.9              | 98.4                 |
| 9  | 1          | 1.6        | 1.6               | 100.0                |
| Total  | 61         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 114 observamos que la 8va afirmación nos muestra que el 52.5% respondieron de acuerdo seguido por el 27.9% respondiendo con totalmente de acuerdo. En tanto que, la menor incidencia fue del 3.3% a la respuesta desacuerdo. Observando que nadie contestó total desacuerdo.

| TABLA 115 ESTADÍSTICOS F9  |          | Gráfica 77 F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido |  |      |
|--|----------|---|--|------|
| F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido |          | <p>F9. Los mediados producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido</p>     |  |      |
| N  | Válido   |   |  | 61   |
|  | Perdidos |   |  | 0    |
| Media  |          |   |  | 4.15 |
| Mediana  |          |   |  | 4.00 |
| Moda   |          |   |  | 4    |
| Desviación estándar  |          |   |  | .980 |
| Varianza   |          |   |  | .961 |
| Rango  |          |   |  | 7    |

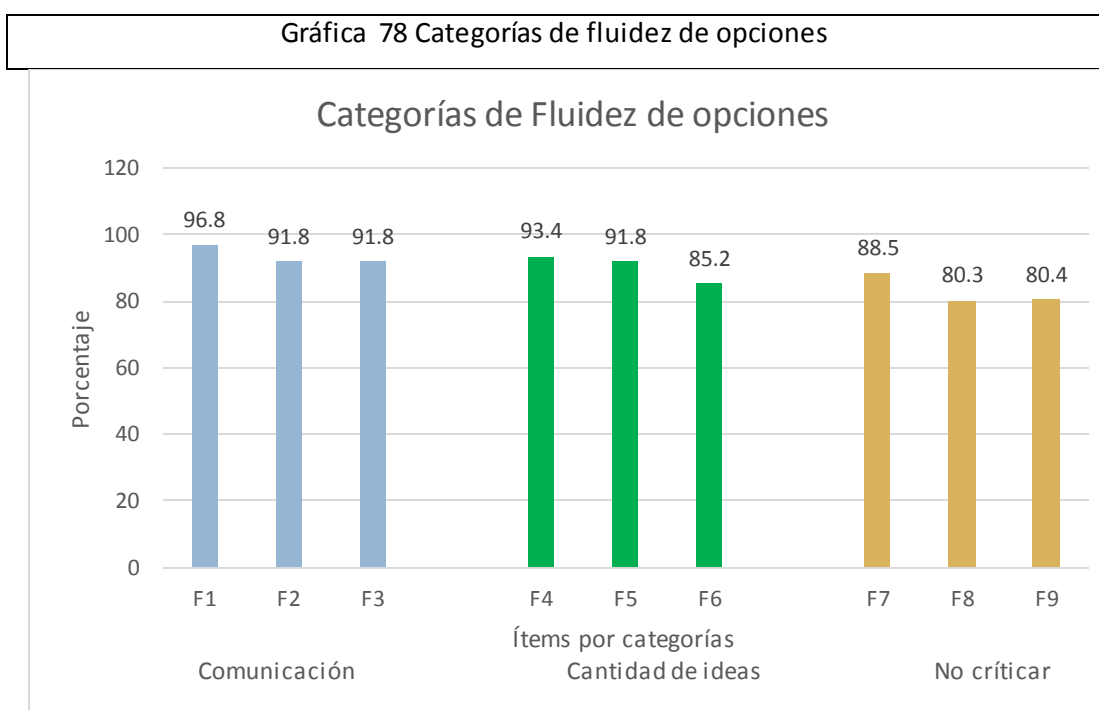
Fuente: Elaboración propia

La tabla 115 nos indica que la moda para la novena afirmación F9 es 4, es decir, la respuesta que los encuestados eligieron con mayor frecuencia fue de acuerdo.

La gráfica 77 nos muestra que la tendencia más alta es de acuerdo con 32 de 61 frecuencias, seguida por totalmente de acuerdo con 17 de 61 frecuencias. En contrario el menor número de frecuencias fue 2 de 61 respondiendo desacuerdo.

### 6.5.11 CATEGORÍAS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES

Como vimos en la Tabla 24 Marco de la variable Fluidéz de opciones: Componente de la Creatividad en Mediación, los ítems de fluidéz de opciones F1, F2 y F3 corresponden a la categoría 1. comunicación, los ítems F4, F5 y F6 corresponden a la categoría 2. Cantidad de ideas, los ítems F7, F8 y F9 corresponden a la categoría 3. No criticar.

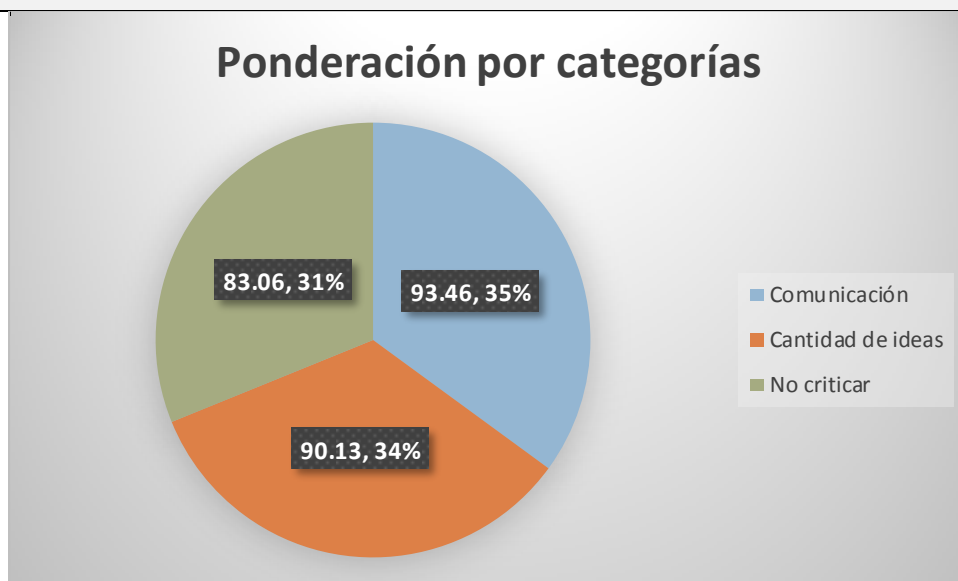


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 78 podemos observar que dentro de la categoría 1. Comunicación, el ítem con mayor ponderación es el F1, Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas con 96.8%. Dentro de la categoría 2. Cantidad de ideas, el ítem con mayor ponderación es el F4, Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del diálogo, se amplía la lista de posibles soluciones,

con 93.4%. El ítem con mayor ponderación dentro de la categoría 3 No criticar, es F7, Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad, con 80.4%. Dentro de los 9 ítems de esta variable el mayor ponderado con 96.8% fue el F1.

Gráfica 79 Ponderación por categorías de la variable Fluidez de opciones



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 79 nos muestra que la categoría de fluidez de opciones con mayor ponderación es la 1. Comunicación, seguida por la categoría 2. Cantidad de ideas y en tercer lugar la categoría 3. No criticar. Coincide que esta categoría 1 que fue la más ponderada en su conjunto también lo fue en uno de sus ítems de forma individual, como mostramos en la gráfica de barras anterior.

#### 6.5.12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA VARIABLE FLUIDEZ DE OPCIONES

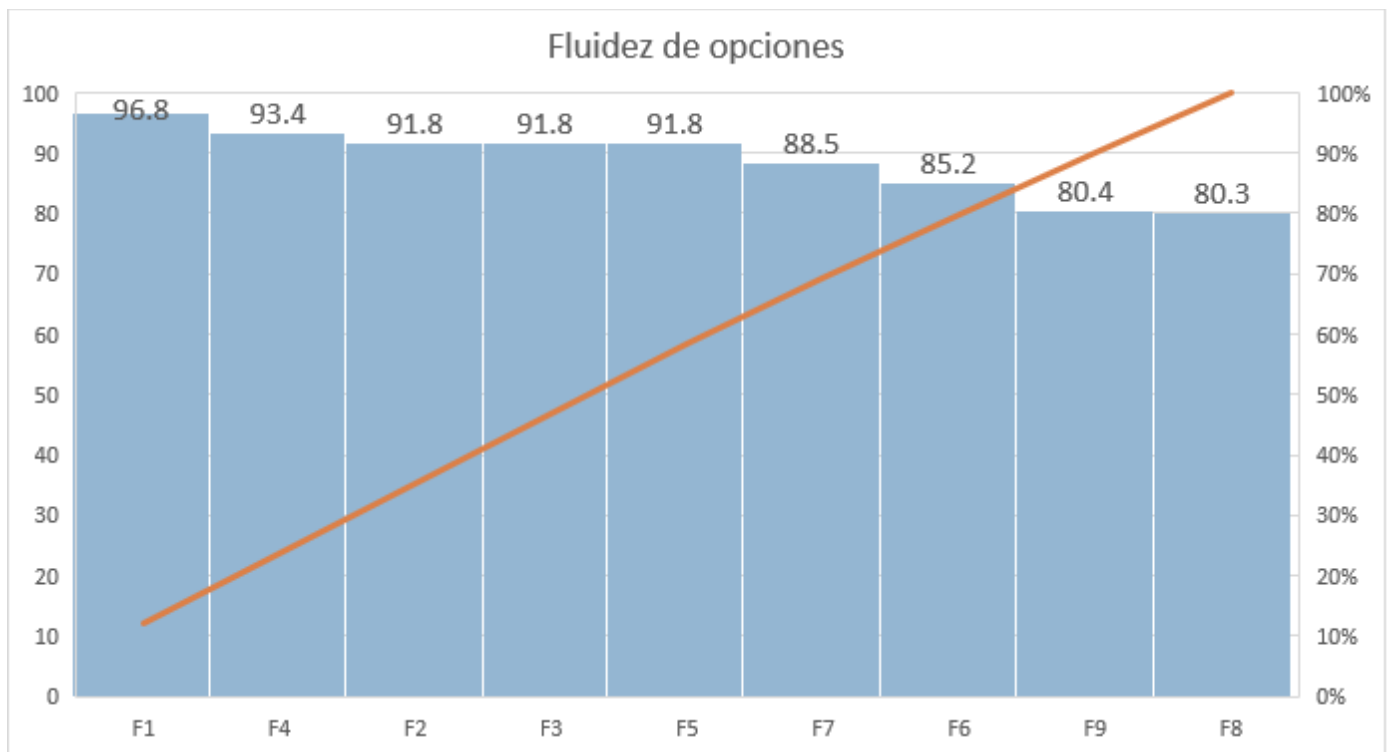
Las gráficas anteriores se relacionan a la variable originalidad, en las cuales podemos observar lo siguiente:

- Para la afirmación F1 tuvo una incidencia alta del 96.8% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando favorecen el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.
- Para la afirmación F2 tuvo una incidencia alta del 91.8% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando replantean los intereses de ganar - ganar, las partes producen más opciones de ideas.
- Para la afirmación F3 tuvo una incidencia alta del 91.8% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando parafrasean la información brindada por las partes, facilitan que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto.
- Para la afirmación F4 tuvo una incidencia alta del 93.4% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando promueven entre los mediados que sean ellos los protagonistas del diálogo, se amplía la lista de posibles soluciones.
- Para la afirmación F5 tuvo una incidencia alta del 91.8% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles.
- Para la afirmación F6 tuvo una incidencia alta del 85.2% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando le indican a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.
- Para la afirmación F7 tuvo una incidencia alta del 88.5% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando fomentan no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad.



- Para la afirmación F8 tuvo una incidencia alta del 80.3% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que cuando aclaran que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.
- Para la afirmación F9 tuvo una incidencia alta del 80.4% en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. Lo cual, nos indica que los mediadores sostienen que los mediados producen opciones con mayor soltura cuando se les anima a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido.

TABLA 116 FLUIDEZ DE OPCIONES



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 116 podemos observar el porcentaje de cada uno de los 9 ítems de la variable fluidez de opciones en orden descendente de mayor a menor respecto a la ponderación de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo. El ítem con mayor preponderancia dentro de la fluidez de opciones es F1 Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas, con 96.8% y la que menor

preponderancia tuvo fue F8 Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad, con 80.3 %.

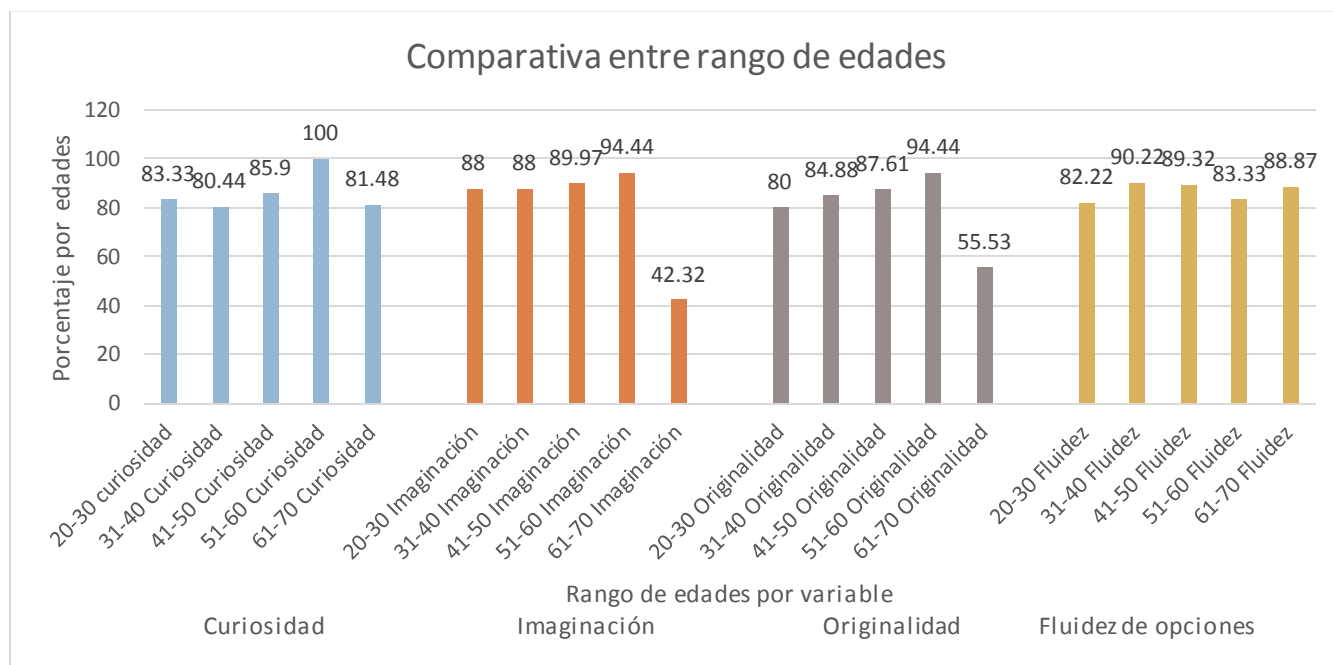
## 6.6 ANÁLISIS CUANTITATIVO CON GRUPOS DEMOGRÁFICOS

En este apartado haremos un análisis comparativo de los datos sociodemográficos como edad y sexo, datos de formación académica como carrera y años de experiencia, datos sobre el servicio y práctica profesional como el tipo de mediación que practican y el método que utilizan.

### 6.6.1 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO A LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES

Presentaremos a continuación la gráfica de los participantes de acuerdo con la edad de los participantes y el porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como haremos un análisis descriptivo de ésta.

Gráfica 80 Componentes de la creatividad por edades



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 80 podemos observar diferencias entre lo que contestaron los participantes de acuerdo con su edad.

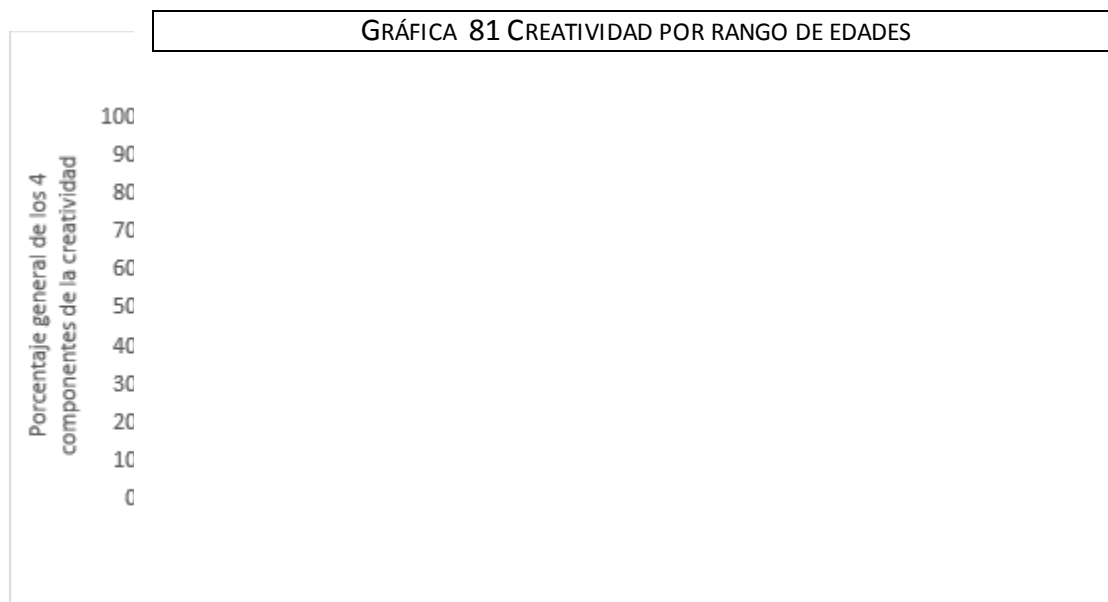
Se enlistarán los componentes de la creatividad de mayor a menor ponderación comparando los resultados entre el rango de edades:

- Para el componente curiosidad el rango de edades con mayor ponderación fue de 51 a 60 con 100%, en segundo lugar, el rango de 41 a 50 con 85.9%, el tercer lugar el rango de 61 a 70 con 81.48%, en cuarto lugar el rango de 31 a 40 con 80.44% y en 5to lugar el rango de 20 a 30 con 83.33%.
- Para el componente de Imaginación el rango de edades con mayor ponderación fue el de 51 a 60 con 94.44%, en segundo lugar, el rango de 41 a 50 con 89.97%, en tercer lugar, fueron dos rangos de edades quienes presentaron el mismo porcentaje el de 31 a 40 y 20 a 30 ambos con 88%, en cuarto lugar, el rango de 61 a 70 con 42.32%.
- Para el componente originalidad el rango con mayor ponderación fue el rango de 51 a 60 con 94.44%, en segundo lugar, el rango de 41 a 50 con 87.61%, en tercer lugar, el rango de 31 a 40 con 84.88%, en cuarto lugar, rango de 20 a 30 con 80% y en 5to lugar el rango de 61 a 70 con 55.53%.
- Para el componente fluidez de opciones, el rango con mayor ponderación fue el de 31 a 40 con 90.22%, en segundo lugar, fue el rango de 41 a 50 con 89.32%, en tercer lugar, fue el rango de 61 a 70 con 88.87%, en cuarto lugar, el rango de 51 a 60 con 83.335% y en 5to lugar el rango de 20 a 30 con 82.22%.

Enlistaremos para cada rango de edades la ponderación de mayor a menor que cada componente tiene en el:

- Para el rango de 20 a 30 años el componente con mayor ponderación es imaginación con 88%, en segundo lugar, curiosidad con 83.33%, en tercer lugar, fluidez de opciones con 82.22% y en cuarto lugar originalidad con 80%.

- Para el rango de 31 a 40 años el componente con mayor ponderación es fluidez de opciones con 90.22%, en segundo lugar, la imaginación con 88%, en tercer lugar, originalidad con 84.88% y en cuarto lugar la curiosidad con 80.44%.
- Para el rango de 41 a 50 años el componente con mayor ponderación es imaginación con 89.97%, en segundo lugar, fluidez de opciones con 89.32%, en tercer lugar, originalidad con 87.61% y en cuarto lugar curiosidad con 85.9%.
- Rango de edades de 61 - 70 años hay dos componentes con la misma ponderación curiosidad e imaginación con 100%, en segundo lugar, originalidad con 94.44% y en tercer lugar, fluidez de opciones con 83.33%.
- Para el rango de 61 a 70 años el componente con mayor ponderación es curiosidad con 100%, en segundo lugar, imaginación con 66.7%, en tercer lugar, fluidez de opciones con 66.6% y en cuarto lugar 33.3%.



Fuente: Elaboración propia

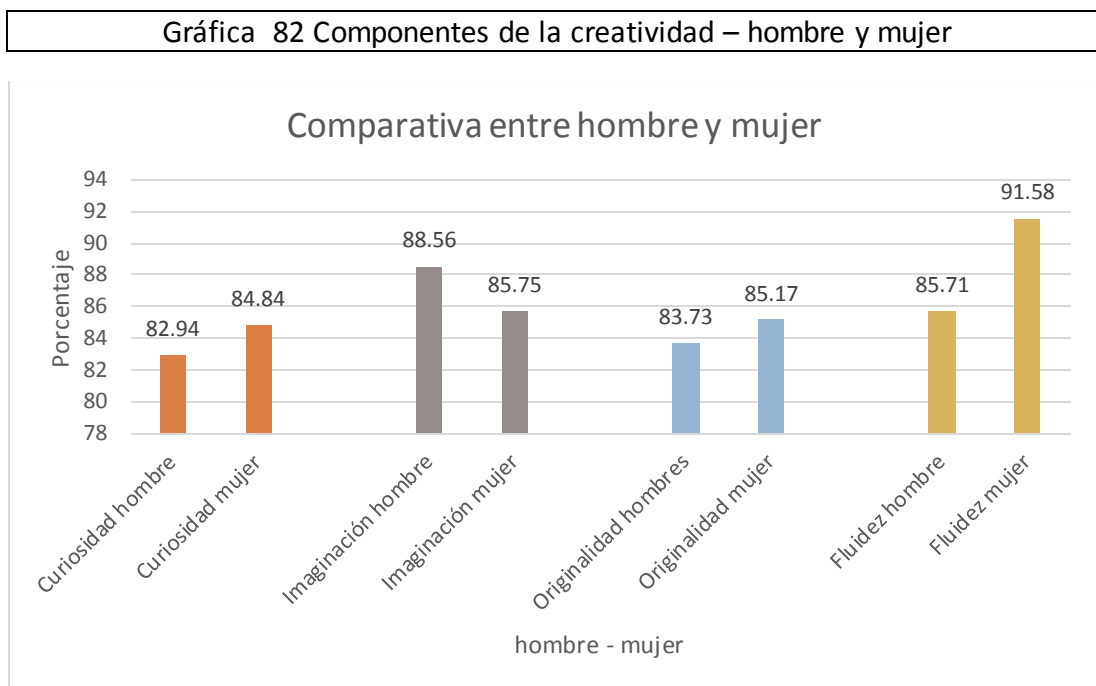
En la gráfica 81 podemos observar de manera descendente de mayor a menor la ponderación que tienen los cuatro componentes de la creatividad respecto al rango de edades de los participantes.

- En primer lugar, el rango de 51 a 60 años es el que aparece con mayor ponderación con 94.44%. Los participantes de este rango son los que más sustentan que curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son los cuatro componentes de la creatividad del mediador.
- En segundo lugar, el rango de 41 a 50 años con una ponderación de 88.2%.
- En tercer lugar, el rango de 31 a 40 años con una ponderación de 85.88%.
- En cuarto lugar, el rango 20 a 30 años con una ponderación de 83.38%.
- En quinto lugar, el rango 61 a 70 años con una ponderación de 67.05%.

Podemos deducir que los mediadores que tienen mayor edad han desarrollado más la creatividad como habilidad en mediación a excepción de los mediadores de 61 a 70 años.

#### 6.6.2 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO AL SEXO DE LOS PARTICIPANTES

A continuación, presentaremos la gráfica de los participantes de acuerdo con el sexo en cuanto al porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como haremos un análisis de ésta.



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 82 podemos observar diferencias entre lo que contestaron los mediadores hombres y las mediadoras mujeres. En tres de las cuatro variables como son curiosidad, originalidad y fluidez de opciones, la mujer tuvo mayor porcentaje en promedio que el hombre, siendo la variable imaginación en la cual el hombre obtuvo mayor porcentaje que la mujer.

Se enlistarán los componentes de la creatividad de mayor ponderación a menor ponderación comparando los resultados entre hombre y mujer:

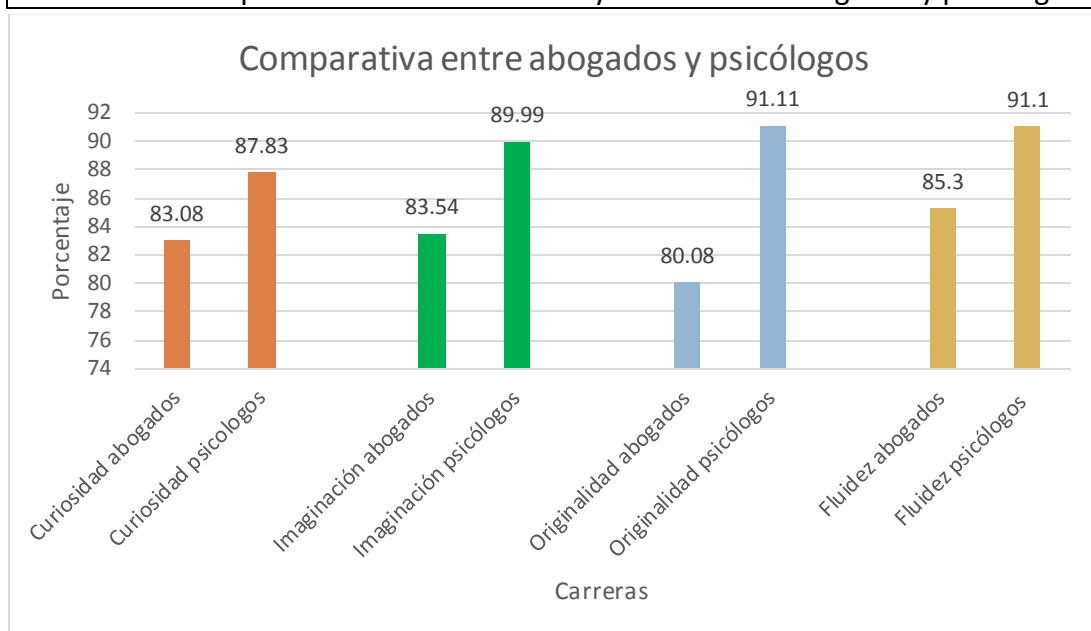
- En primer lugar, para el hombre el componente con mayor ponderación fue imaginación con 88.56%, en cambio para la mujer fue el componente fluidez de opciones con 91.58%.
- En segundo lugar, el componente con mayor ponderación para el hombre fue fluidez de opciones con 85.71% y para la mujer su segundo lugar fue imaginación con 85.75%.
- En tercer lugar, el componente originalidad aparece tanto para el hombre como para la mujer. El hombre obtuvo 83.73% y la mujer 85.17%, siendo la mujer quien obtuvo mayor ponderación que el hombre en este componente.
- En cuarto lugar, nuevamente aparece el mismo componente tanto para el hombre como para la mujer. El hombre obtuvo 82.94% y la mujer 84.845, también en este componente la mujer tuvo mayor porcentaje que el hombre.

Con los datos obtenidos podemos deducir que la mujer mediadora tiene más desarrollada la creatividad como habilidad profesional, que el hombre mediador.

### 6.6.3 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN LA POBLACIÓN ABOGADOS Y PSICÓLOGOS

A continuación, presentaremos la gráfica de los participantes de carrera abogado en contraste con la carrera de psicología en cuanto al porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como, haremos un análisis de ésta. Se decidió elegir estas dos carreras puesto que fueron las que tuvieron mayor ponderación dentro de los participantes.

Gráfica 83 Componentes de la creatividad y la carrera de abogados y psicólogos



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 83 podemos apreciar una clara diferencia entre lo que contestaron los mediadores abogados y los mediadores psicólogos. En las cuatro variables el psicólogo tuvo mayor porcentaje en promedio que los abogados.

Se enlistarán las variables de mayor a menor ponderación comparando los resultados entre abogado y psicólogo:

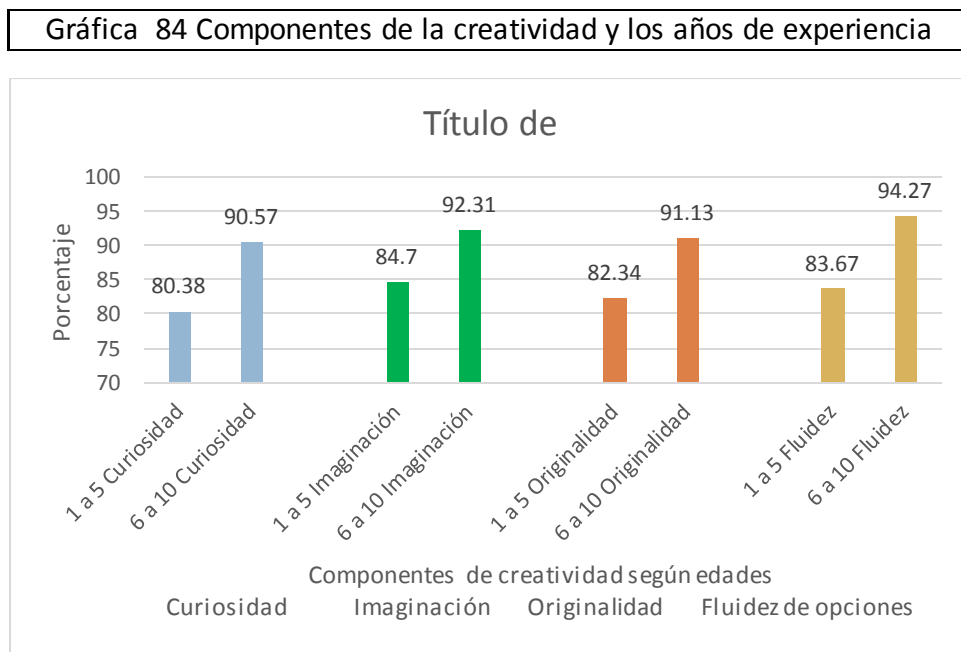
- En primer lugar, para el abogado su variable con mayor ponderación fue fluidez de opciones con 85.3%, en cambio para el psicólogo fue la variable originalidad con 91.11%.

- En segundo lugar, la variable con mayor ponderación para el abogado fue imaginación con 83.54% y para el psicólogo su segundo lugar fue fluidez de opciones con 91.1%.
- En tercer lugar, para el abogado fue la variable curiosidad con 83.08% y para el psicólogo fue la variable imaginación con 89.99%.
- En cuarto lugar, para el abogado fue la variable originalidad con 80.08% y para el psicólogo fue curiosidad con 87.83%.

Hipotetizamos que la carrera de psicología posibilita desarrollar más la creatividad como habilidad profesional, que lo que se puede desarrollar dentro de la malla curricular del profesional en derecho.

#### 6.6.4 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD DEACUERDO A LOS AÑOS DE EXPERIENCIA

A continuación, presentaremos la gráfica de los participantes según los años de experiencia como mediadores en cuanto al porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como, haremos un análisis de ésta. Se decidió elegir estos dos rangos puesto que fueron las que tuvieron mayor ponderación dentro de los participantes.



Fuente: Elaboración propia



En esta gráfica 84 podemos comparar lo que contestaron los mediadores que cuentan con 1 a 5 años de experiencia en contraste con los que cuentan con 6 a 10 años de experiencia. En las cuatro variables quienes cuentan con 6 a 10 años de experiencia tuvieron mayor porcentaje en promedio a los que tienen de 1 a 5 años experiencia.

Se enlistarán las variables de mayor a menor ponderación de acuerdo con el rango de años de experiencia:

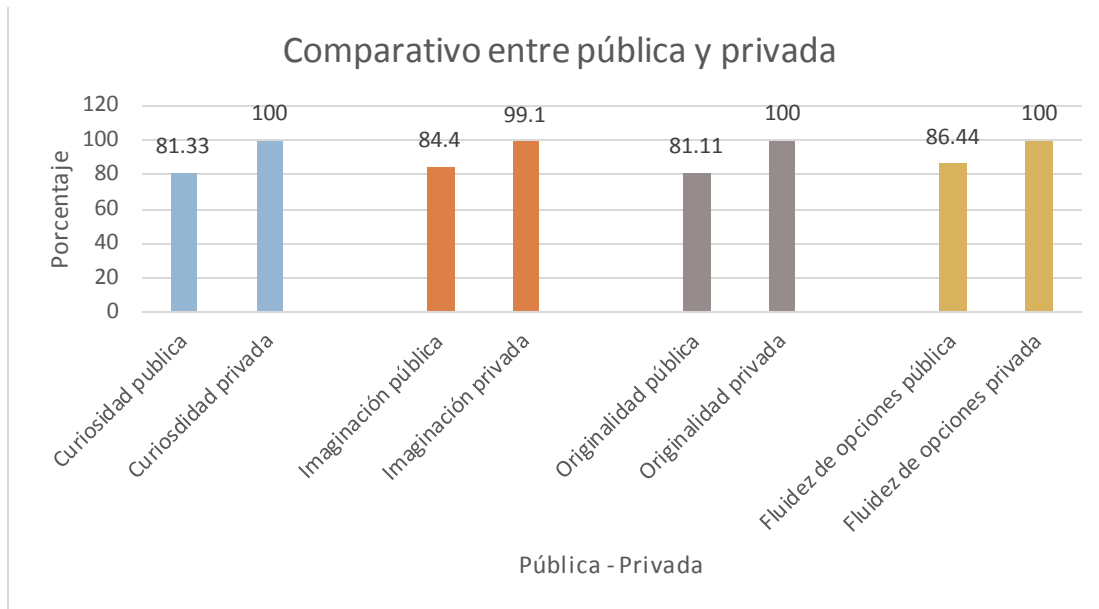
- Para el rango de 6 a 10 años de experiencia la variable con mayor ponderación fue fluidez de opciones con 94.27%, en segundo lugar, fue imaginación con 92.31%, en tercer lugar, fue originalidad con 91.13 y en cuarto lugar fue curiosidad con 90.57%.
- Para el rango de 1 a 5 años de experiencia la variable imaginación tuvo mayor ponderación con 84.7%, en segundo lugar, la variable fluidez de opciones con 83.67%, en tercer lugar, originalidad con 82.34% y, en cuarto lugar, la variable curiosidad con 80.38%.

Hipotetizamos que los mediadores pueden ir desarrollando su habilidad creativa conforme a la experiencia que van teniendo en cada caso de mediación que trabajan.

#### 6.6.5 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO A LA PRÁCTICA PÚBLICA Y PRIVADA

A continuación, presentaremos la gráfica de los participantes respecto al tipo de mediación que practican y el porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como, haremos una descripción de ésta.

Gráfica 85 Componentes de la creatividad y el tipo de mediación que se practica



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 85 podemos comparar lo que contestaron los mediadores que practican mediación pública en contraste con los que practican mediación privada. En las cuatro variables quienes practican mediación privada tuvieron mayor porcentaje en promedio a los que practican mediación pública.

Se enlistarán las variables de mayor a menor ponderación de acuerdo con el ámbito de aplicación:

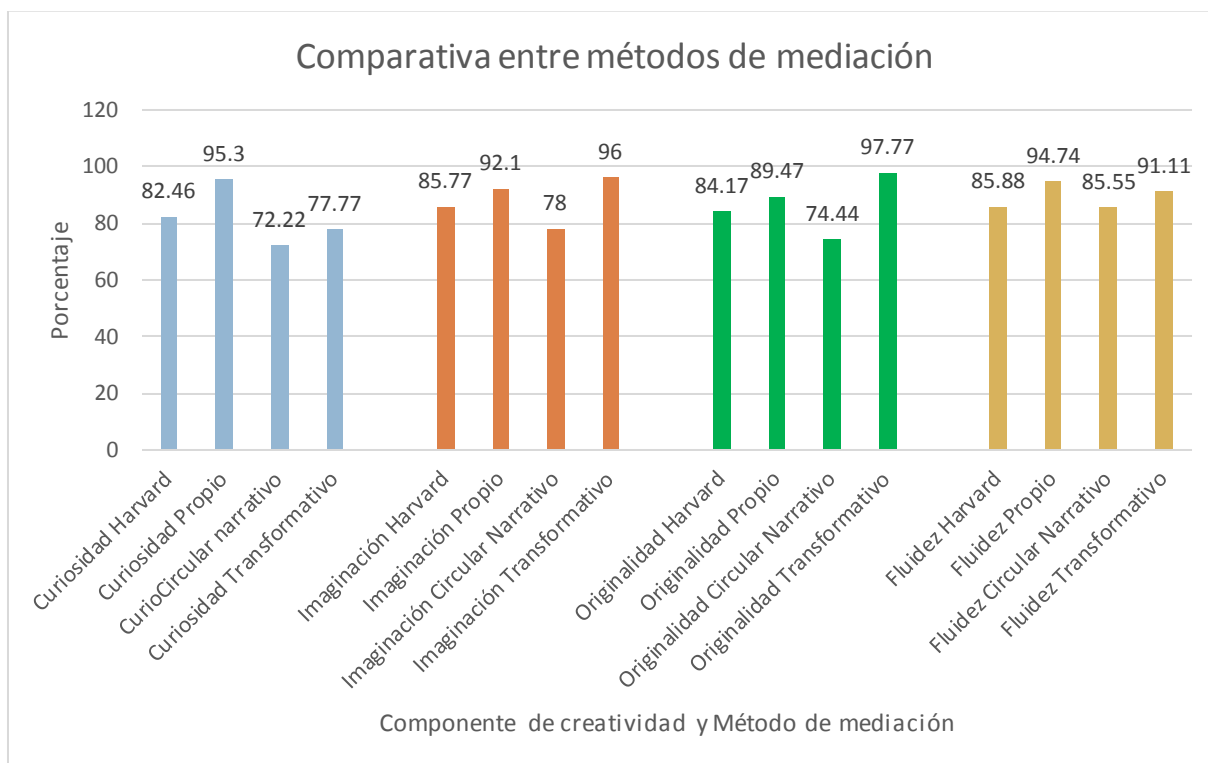
- Para mediación pública la variable con mayor ponderación fue fluidez de opciones con 86.44%, en segundo lugar, fue imaginación con 84.44%, en tercer lugar, fue curiosidad con 81.33 y en cuarto lugar fue originalidad con 81.11%.
- Para la mediación privada las variables curiosidad, originalidad y fluidez de opciones obtuvieron el mismo porcentaje del 100% y la variable imaginación con 99.1%.

Hipotetizamos que los mediadores que practican mediación privada sientan la libertad de ejercer su profesión con mayor flexibilidad que los mediadores que trabajan en alguna institución pública.

## 6.6.6 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD RESPECTO AL MÉTODO QUE UTILIZAN LOS PARTICIPANTES

Presentaremos a continuación la gráfica de los participantes de acuerdo con el método de mediación que utilizan y porcentaje que se obtuvo de acuerdo con cada componente de la creatividad, así como, haremos un análisis de ésta.

GRÁFICA 86 COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD Y MÉTODO DE MEDIACIÓN



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica 86 podemos observar diferencias entre lo que contestaron los participantes respecto al método que utilizan en mediación.

Se enlistarán los componentes de la creatividad de mayor a menor ponderación comparando los resultados entre los métodos de mediación Harvard, Propio, Circular narrativo y Transformativo:

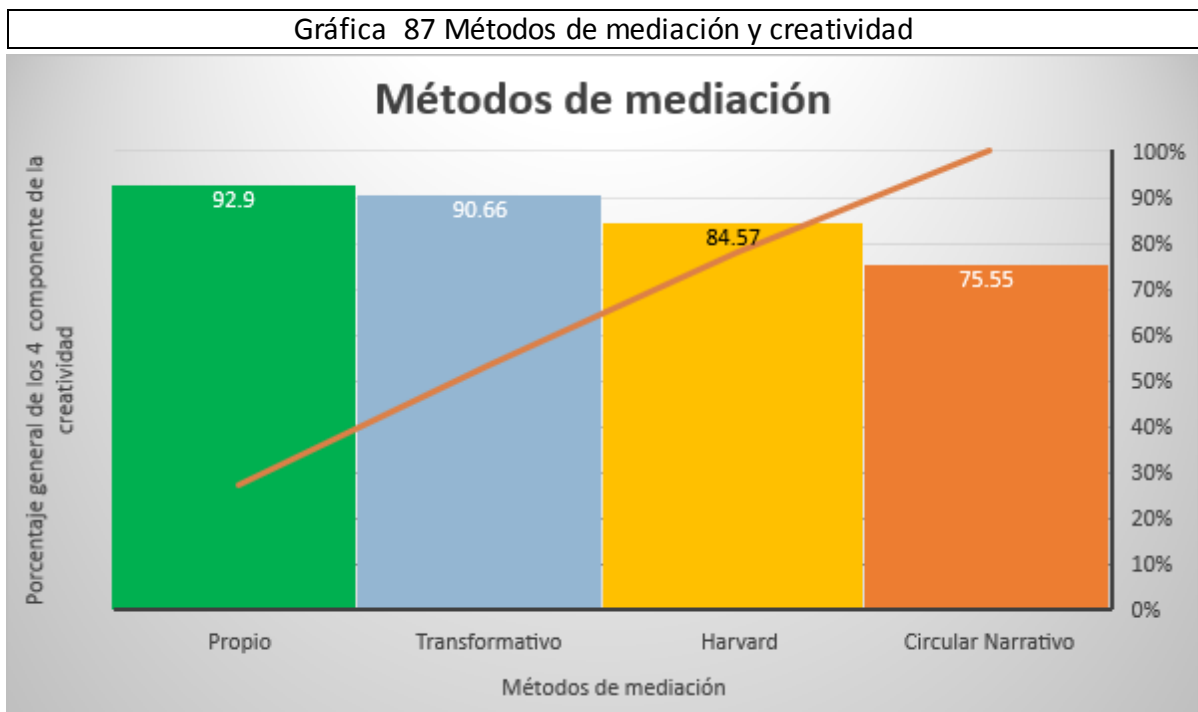
- Para el componente curiosidad el método con mayor ponderación fue el método propio 95.3%, en segundo lugar, el método Harvard con 82.46%, el tercer lugar el método Transformativo con 77.77% y en cuarto lugar el método Circular narrativo con 72.22%.
- Para el componente de fluidez de opciones el método con mayor ponderación fue el método propio con 94.74%, en segundo lugar, el método transformativo con 91.11%, en tercer lugar, el método Harvard con 85.88%, en cuarto lugar, el método circular narrativo con 85.55%.
- Para el componente imaginación el método con mayor ponderación fue el método transformativo con 96%, en segundo lugar, el método propio con 92.1%, en tercer lugar, el método Harvard con 85.77%, en cuarto lugar, el método circular narrativo con 78%.
- Para el componente originalidad, el método con mayor ponderación fue el método transformativo con 97.77%, en segundo lugar, fue el método propio con 89.47%, en tercer lugar, fue el método Harvard con 84.17%, en cuarto lugar, el método circular narrativo con 74.44%.

Los componentes de imaginación y originalidad coinciden en el orden de ponderación de mayor a menor respecto a los métodos de mediación.

Enlistaremos para cada método de mediación la ponderación de mayor a menor que cada componente tiene en el:

- Para el método propio el componente con mayor ponderación es curiosidad con 95.5%, en segundo lugar, la fluidez de opciones con 94.74%, en tercer lugar, la imaginación con 92.1% y en cuarto lugar la originalidad con 89.47%.

- Para el método Transformativo el componente con mayor ponderación es la originalidad con 97.77%, en segundo lugar, la imaginación con 96%, en tercer lugar, la fluidez de opciones con 91.11% y en cuarto lugar la curiosidad con 77.77%.
- Para el método Harvard el componente con mayor ponderación es la fluidez de opciones con 85.88%, en segundo lugar, la imaginación con 85.77%, en tercer lugar, la originalidad con 84.17% y en cuarto lugar la curiosidad con 82.46%.
- Para el método Circular narrativo el componente con mayor ponderación es la fluidez de opciones con 85.555%, en segundo lugar, la imaginación con 78%, en tercer lugar, es la originalidad con 74.44%, en cuarto lugar, la curiosidad con 72.22%.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 87 podemos observar de manera descendente de mayor a menor la ponderación que tienen los cuatro componentes de la creatividad respecto al método de medición utilizado por los participantes.

- En primer lugar, el método propio aparece con la mayor ponderación con 92.9%. Los participantes que utilizan el método propio consideran que curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones son los cuatro componentes de la creatividad del mediador.
- En segundo lugar, el método Transformativo con una ponderación de 90.66%.
- En tercer lugar, el método Harvard con una ponderación de 84.57%.
- En cuarto lugar, el método Circular narrativo con una ponderación de 75.55%.

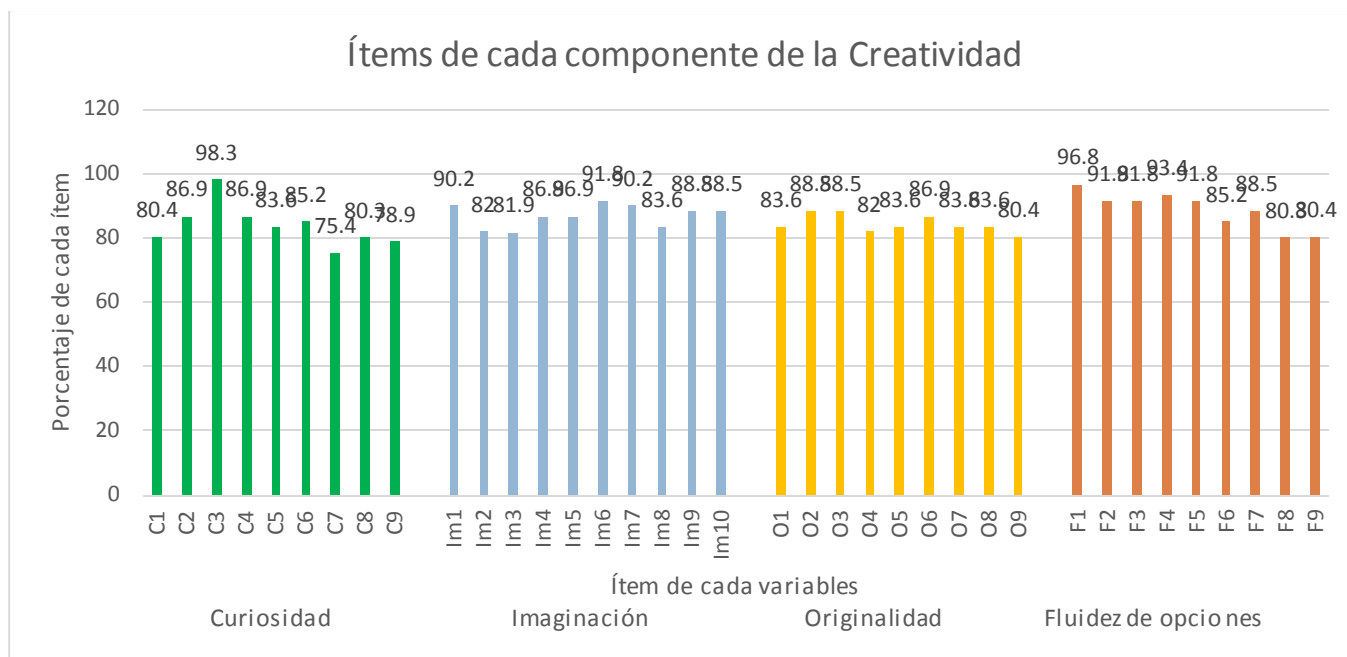
Podemos deducir que los mediadores que utilizan un método propio en el proceso de mediación tienen más desarrollada la habilidad creativa en mediación.

## 6.7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

Nuestra aportación es que construimos seis componentes estadísticamente válidos para lo que explicamos tres de ellos, los cruzamos con la teoría y el conocimiento empírico, estos tres escenarios los nombramos de acuerdo con los hallazgos y las evidencias de la presente investigación. Respondimos también a nuestro objetivo de investigación en cuanto a los elementos y las variables, que más pesan en un modelo de creatividad en la mediación.

Se tomaron en cuenta las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo de cada uno de los 37 ítems de las cuatro variables para sacar su porcentaje de cada componente de la creatividad en mediación. Para obtener un resultado global, dentro del análisis cuantitativo se obtuvieron las siguientes dos gráficas que describiremos a continuación.

Gráfica 88 Ítems de los componentes de la creatividad



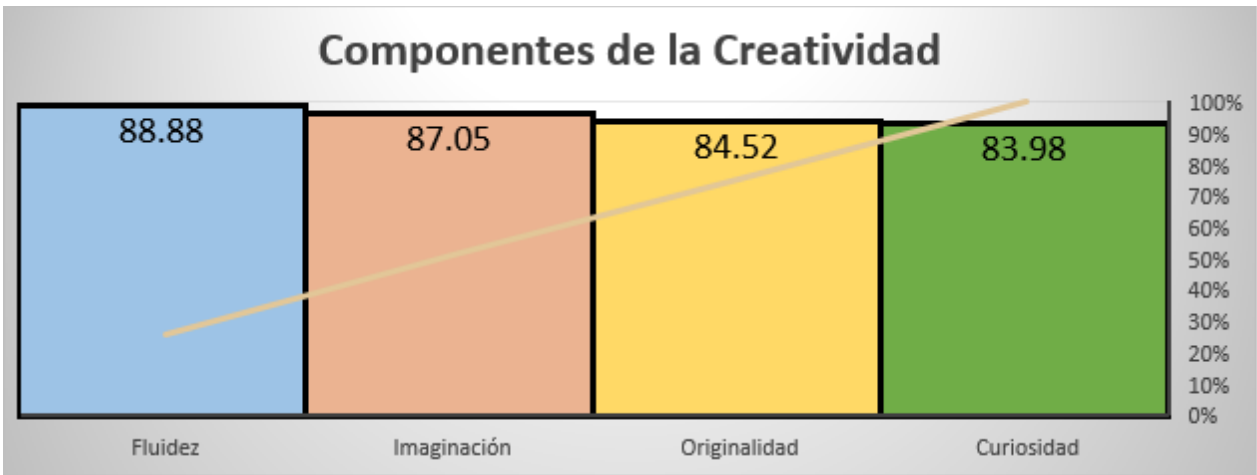
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 88 podemos observar las respuestas globales que dieron los mediadores encuestados respecto a cada ítem que representan a los componentes de la creatividad. La variable curiosidad representado por el color verde, la variable imaginación representado por el color azul, la variable originalidad representado por el color amarillo y la variable fluidez de opciones representado por el color naranja.

Tomando el ítem de mayor ponderación de cada variable, se deduce que los mediadores consideran que la curiosidad les permite promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, facilitando encontrar formas distintas de resolver el problema, la imaginación está presente cuando promueven que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto, lo cual, ayuda a romper los bloqueos en mediación, la originalidad permite pensar de manera diferente a lo tradicional, facilitando que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto, así como también, les permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto, la fluidez de opciones se presenta cuando se favorece el diálogo entre las partes permitiendo que fluya la lluvia de ideas. Lo anterior compone a la creatividad en mediación.

Se tomaron en cuenta las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo de cada ítem de cada variable para sacar el porcentaje de mayor ponderación de cada uno de los componentes de la creatividad en mediación.

Gráfica 89 Componentes de la creatividad



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 89 podemos observar los cuatro componentes de la creatividad con el porcentaje que lo sustenta. Observamos que el componente con mayor ponderación dentro de la creatividad es la fluidez con un porcentaje de 88.8%, en segundo lugar, es la imaginación con un porcentaje de 87.05%, en tercer lugar, la originalidad con un porcentaje de 84.52% y en cuarto lugar la curiosidad con un porcentaje de 83.98%. Es pertinente resaltar que los cuatro componentes muestran un porcentaje elevado de respuestas, todos en el rango del 80%.

Haciendo un análisis con los datos demográficos con dos de los principales participantes que serían los abogados y los psicólogos encontramos que los psicólogos tuvieron mayor porcentaje en todos los componentes de la creatividad. Esto nos podría indicar que el profesional que estudia la carrera en psicología ejerce mejor, la habilidad de la creatividad en mediación.

Analizando los datos demográficos respecto al sexo de los participantes encontramos que las mujeres tuvieron mayor porcentaje en todos los componentes de la creatividad a excepción de uno, fue la imaginación la variable en la cual el hombre obtuvo mayor porcentaje. Esto nos podría indicar que la mujer mediadora puede ejercer mejor, la habilidad de la creatividad en mediación.



Al analizar los datos sobre el servicio y práctica profesional respecto al método utilizado por los participantes, encontramos que el método Propio tuvo mayor ponderación en el porcentaje global de los cuatro componentes de la creatividad. Esto nos podría indicar que los mediadores que utilizan el método propio en mediación pueden ejercer mejor la habilidad de la creatividad en mediación.

En los datos respecto al ámbito de aplicación de la mediación encontramos que los mediadores que trabajan la mediación privada ejercen mejor la habilidad creativa en su quehacer que aquellos que practican la mediación pública.

Los datos respecto a los años de experiencia de los mediadores encontramos que entre más experiencia tengan mayor es la habilidad creativa que muestran en mediación.

Con los datos cuantitativos arrojados de forma global, referente a los componentes de la creatividad del mediador, podemos concluir que:

- Se logró percibir las variables de estudio de la investigación a través de las respuestas de los 37 ítems de las 61 encuestas aplicadas.
- Se logró detectar y explicar que la variable con mayor ponderación fue fluidez con un 88.88% y la de menor presencia fue curiosidad con un 83.98%, por lo cual se probó desde la metodología cuantitativa el objetivo del estudio mixto de la investigación.
- El objetivo del estudio cuantitativo fue probado, ya que era conocer la percepción de mediadores sobre los componentes principales de la creatividad, como habilidad del mediador, dicha percepción se encontró en las respuestas de los encuestados mediante la afirmación de las variables, que fueron explicadas, definidas y conceptualizadas en el presente capítulo.
- El objetivo general se ha logrado demostrar desde la investigación cuantitativa, encontrándose evidencia de las cuatro variables planteadas como componentes de la creatividad, como habilidad del mediador.
- En cuanto al objetivo específico número uno, se identificó a los componentes de la creatividad como habilidad del mediador, se probó de forma cuantitativa, lográndose identificar la presencia de los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador.

- También en el objetivo específico número dos se definieron los componentes principales de la creatividad, que intervienen en la mediación, de igual manera se probó cuantitativamente, puesto que se logró determinar la ponderación que cada uno de los componentes tiene, sobre la creatividad del mediador.
- El objetivo específico número tres, determinó la influencia, que ejercen los componentes de la creatividad en mediación, se prueba desde el método cuantitativo ya que se logró explicar y describir cómo cada componente de la creatividad, opera en mediación.
- De acuerdo con el objetivo específico número cuatro se logró evaluar, la relevancia de la creatividad del mediador, como habilidad, se prueba cuantitativamente al dar cuenta, de la relevancia que tiene cada uno de los componentes de la creatividad en mediación.
- El objetivo específico número cinco encontró la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes, en la mediación cuantitativamente puesto que se logró encontrar evidencia, de la presencia de la creatividad, así como sus cuatro componentes en mediación.

## CAPÍTULO 7 TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

En este capítulo presentaremos metodológicamente la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos que nos arrojó esta investigación. Este método que se utiliza en las investigaciones de ciencias sociales genera un diálogo propositivo. Tendremos varios fines para esta triangulación, uno de estos fines es de nueva cuenta validar nuestra hipótesis, pero a través de ambos instrumentos, cualitativo y cuantitativo. Presentaremos la complementación la información de esta investigación.

### 7.1 DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE RESPONDEN A NUESTRO OBJETIVO

De acuerdo con nuestro objetivo número 1 en el instrumento cualitativo y en el instrumento cuantitativo logramos identificar los componentes de la creatividad como habilidad del mediador, como se muestra en las siguientes gráficas.

Gráfica 90 Resultados de la identificación de los componentes de la creatividad en mediación cualitativo.

GRÁFICA 91 RESULTADOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LA CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN CUANTITATIVO.



Fuente: Creación propia



Fuente: Creación propia

Estas gráficas también responden al objetivo número 2 que fue delimitar la influencia de cada uno de los componentes de la creatividad, donde encontramos que para el instrumento cualitativo la curiosidad tiene mayor influencia en la creatividad y para el instrumento cuantitativo como ya lo mencionamos la fluidez de opciones. En ambos la imaginación y la originalidad se posicionan en el mismo orden de influencia.

Para responder a nuestro tercer objetivo, que fue describir como opera cada uno de los componentes de la creatividad, encontramos múltiples coincidencias, en el cualitativo utilizando la modalidad de categorización de información para el análisis de las entrevistas, que se trabajó desde una categoría, una subcategoría y palabras asociadas.

Dentro del componente de la curiosidad en el cualitativo encontramos con un 37% descubrir información y abierto a nuevas ideas con el mismo porcentaje y en tercer lugar con 26% indagar información. En el cuantitativo de igual forma abierto a nuevas ideas. Alcanza los ítems con mayor porcentaje seguido por descubrir información y de nuevo en tercer lugar indagar información con menor porcentaje.

En cuanto a la variable imaginación, encontramos pensar distinto y representación mental con 34% y en tercer lugar con 32 por ciento posibilidades, esto en el cualitativo. De igual forma en el cuantitativo, pensar distinto seguido por representación mental tienen los más altos valores y de nuevo en tercer lugar los ítems de posibilidades.

La variable originalidad desde el instrumento cualitativo nos indica con un 42% nuevas ideas, seguido con un 28% ideas inusuales y en 3er lugar con un 30% innovación. De nuevo en lo cuantitativo se corroboran estos datos, en primer lugar, nuevas ideas seguido por ideas inusuales y en tercer lugar innovación.

Fluidez de opciones, nuestra última variable arrojó en primer lugar con 39% comunicación, seguido por cantidad de ideas y en tercer lugar no criticar. Para el instrumento cuantitativo de igual forma comunicación, cantidad de ideas y no criticar fue el orden en ponderación.

Estas similitudes nos permiten aseverar que respondimos a nuestro objetivo número 3 y que ahora lo analizamos de forma mixta comprobándolo.

En nuestro objetivo cuatro, nos planteamos evaluar la relevancia de la creatividad del mediador como habilidad. Desde el instrumento cualitativo cada uno de los cuatro componentes comprobaron principal relevancia ya que eran reconocidos con altos porcentajes en los participantes desde su cualidad. En cuanto a la investigación cuantitativa, cada ítem de cada uno de los cuatro componentes obtuvo un porcentaje mayor al 75%, lo que nos hace evaluar la existencia como habilidad del mediador.

En nuestro último objetivo el número 5 nos planteamos encontrar la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes en mediación. Se realiza el análisis de triangulación también para identificar contradicciones (Bamberger, 2020). Hubo una inversión de porcentajes que van de mayor a menor frecuencia en los cuatro componentes de la creatividad, en los resultados cualitativos y en los resultados cuantitativos. En el cualitativo tenemos en primer lugar Curiosidad y en el cuantitativo Fluidez de opciones, siendo en el cuantitativo la curiosidad el 4to lugar en frecuencias, con menor ponderación. La originalidad en el cualitativo el 4to lugar en frecuencias, con menor ponderación. En el cualitativo y en el cuantitativo en el 2do lugar es imaginación coincidentemente. En el 3er lugar cualitativo tendríamos fluidez de opciones en frecuencias y en el cuantitativo tendríamos originalidad.

Esta inversión de lugares en el cualitativo y el cuantitativo lo podemos explicar de la siguiente manera, considerando que la palabra fluidez de opciones tiene un tinte más académico y científico que el término curiosidad, que se relaciona más con la infancia o lo popular. Tomando en cuenta que en el cuantitativo fue un trabajo de mediadores con mayor volumen de participantes, que el cualitativo que son expertos, académicos y capacitadores en mediación donde el volumen fue menor. La coincidencia entre el 2do lugar entre el cualitativo y el cuantitativo de los componentes de la creatividad nos dan certeza que ambos instrumentos, comprueban nuestro objetivo número 5 que fue la presencia de los componentes de la creatividad.

## 7.2 RESPONDIENDO A NUESTRA HIPÓTESIS DE FORMA MIXTA CON DATOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS

Encontramos que los principales componentes de la creatividad son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones, ya que tienen presencia significativa en los resultados cualitativos y cuantitativos que arrojó esta investigación. Coinciden en ambos instrumentos aplicados con la aparición de los componentes hipotetizados, si bien no en el mismo orden como ya lo aclaramos, están presentes.

## 7.3 ANÁLISIS DE ELEMENTOS PARA PROFUNDIZAR Y AMPLIAR LA COMPRENSIÓN DE LA TRIANGULACIÓN

En este apartado analizaremos la diferencia entre los participantes que utilizamos para el instrumento cualitativo y los participantes que se utilizaron para el instrumento cuantitativo, con respecto a los años de experiencia. Considerando que los participantes cualitativos en su totalidad contaban con más de 10 años de experiencia en el campo de la mediación y los participantes cuantitativos un porcentaje menor era el que contaba con más de 10 años de experiencia.

Para la población participante del instrumento cualitativo y cuantitativo aparece el componente de la imaginación ponderado en 2do lugar, esto es producto de que tanto los expertos y académicos en mediación coinciden en este componente como uno de los principales motores de la creatividad como habilidad de la creatividad del mediador.

Podemos interpretar que, en tercer lugar, de ponderación en el cualitativo, aparece fluidez de opciones a diferencia del cuantitativo que aparece originalidad, esto es producto, que parte de esta población de participantes cuentan con menos de 10 años o hasta menos de 5 años de experiencia, también se ejemplifica en el instrumento cuantitativo, cuando por rango de edades, los de menos de 5 años de experiencia, no lo ponderaban tanto, como los que tienen 10 años de experiencia o más. Consideramos que para los participantes cualitativos está en 3er lugar fluidez de opciones, porque ellos ya no están pensando en que se estén produciendo, un alto número de alternativas, sino más bien en que los mediadores realicen preguntas creativas mediante su curiosidad y puedan imaginar el escenario del conflicto, antes que estar generando este alto número de alternativas, como podrían estar pensando, los mediadores con menos experiencia.

Si recordamos que el instrumento cualitativo nos arrojó a la curiosidad como el principal elemento de la creatividad y analizamos el dato del instrumento cuantitativo con los participantes de más de 10 años de experiencia en la variable de curiosidad, encontramos que el elemento con mayor ponderación en esta población también es curiosidad. Lo cual nos indica que a mayor cantidad de años de experiencia estos expertos pueden dar cuenta que la curiosidad es un elemento más importante de la creatividad.

Haciendo un análisis de atribución existe la presencia de la creatividad en mediación ya que en el instrumento cualitativo y cuantitativo el componente imaginación apareció coincidentemente en 2do lugar de ponderación en ambas poblaciones de participantes. Realizando un análisis de contribución los cuatro componentes de la creatividad se presentan como habilidad en el mediador tomando en cuenta los resultados cualitativos y cuantitativos. Y por último haciendo un análisis de situación, la presencia de la creatividad en la mediación está ligada con la formación en MSC y esto le da lugar de nuevo a la habilidad del mediador.

#### 7.4 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO

Cuando utilizamos de forma aislada en una tesis los métodos cualitativos o cuantitativos tendremos ciertas ventajas o desventajas. El objetivo de nuestra investigación es aprovechar las ventajas que nos da un análisis mixto, como las reflexiones que ya hicimos. Sabemos que los métodos cuantitativos son

idóneos para la recolección de muestras y análisis de datos numéricos, pero los métodos cualitativos también son herramientas eficaces para dicho ejercicio como lo comprobamos en nuestra tesis. La intención de haber realizado esta triangulación de hallazgos, además de aumentar nuestra validez y credibilidad, es poder hacer un ejercicio propositivo con la información obtenida, pudiendo comparar los datos cualitativos y cuantitativos.

El presente capítulo nos permitió desarrollar un análisis más profundo de los instrumentos y métodos aplicados, así como también generó la oportunidad de analizar complementariamente en un solo apartado ambos diseños. Pudimos también incorporar una variedad de análisis que fortalezcan la presencia y la existencia de la creatividad en la mediación sostenida por sus cuatro componentes principales.

En nuestra investigación no hubo un enfoque predominante, tanto el cualitativo, como el cuantitativo nos permitió obtener datos duros que comprueben la teoría de los intangibles en la mediación (Gorjón Gómez F. , *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos*, 2017), en nuestro caso la presencia de la creatividad.

Esta triangulación nos permite dar cuenta que las teorías trabajadas, en los capítulos anteriores sostienen nuestro marco referencial bibliográfico, que nos permiten apuntalar a nuestro método utilizado, en lo cualitativo y en lo cuantitativo. Nuestros hallazgos permitirán generar propuestas y conclusiones que vayan apuntaladas a cursos de capacitación, posiblemente a generar reformas a las leyes de Métodos de solución de conflictos, entre otras cosas.

## CAPÍTULO 8 CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La ciencia de los MSC está en constante crecimiento creación, innovación y creatividad. Siempre es importante apuntalar los discursos con antecedentes teóricos, estado del arte, e información empírica fundamentada de experiencias que teorizan y después se vuelven ciencia. Los intangibles en la mediación cuentan con todos estos atributos de innovación, uno de ellos como hemos mencionado a lo largo de esta tesis es la creatividad, que tuvimos a bien comprobar con nuestro instrumento cualitativo y cuantitativo, pudiendo analizar sus cuatro componentes, desglosarlos y ejemplificarlos.

Como sabemos la creatividad es parte inherente de la conciencia del ser humano, se va desarrollando a lo largo de la vida mediante las experiencias y también se puede obturar o dejar de desarrollar por



algunas experiencias o la falta de ellas. La creatividad existe en hombres y en mujeres, pero en esta tesis encontramos que ponderadamente tiene, más presencia en las mujeres mediadoras que en los hombres mediadores. En la cultura se le da más lugar al desarrollo de la creatividad en la infancia y en las artes, pero como diversos autores manejan y en esta tesis encontramos se presenta a cualquier edad y se puede desarrollar en cualquier edad, así como en cualquier profesión y ciencia, como lo es en la ciencia de la mediación. Le ayuda a los avances a adaptarse a las nuevas circunstancias del mundo como ocurre en la época en que entró la pandemia del COVID 19.

Es una conflictiva teórica no comprobar cada uno de los intangibles en la mediación si queremos seguir apuntalándola como ciencia, desde hace décadas muchos mediadores utilizaban de forma empírica la palabra creatividad, para la aplicación, el ejercicio de la mediación, la capacitación de mediadores, la evaluación de mediadores, pero hoy tenemos la oportunidad en esta tesis de concluir de forma científica que la creatividad es un intangible de la mediación aparece y cuenta con 4 componentes principales que son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones. Por lo cual ahora podemos justificar su presencia en evaluaciones, en capacitaciones y porque no incluso pensar su lugar en las leyes, reglamentos y normativas.

¿Cómo podríamos pensar en la existencia de la creatividad como intangible? si no nos cuestionábamos antes ¿qué la sostenía?, ¿cuáles serían sus componentes? Por lo cual realizamos a través de una búsqueda de fuentes teóricas, discursos de diferentes expertos y autores en distintos campos, ¿cuáles serían los cuatro componentes principales para la mediación? Logrando encontrar en este ejercicio que ellos son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones. Cuando nos planteamos estos cuatro componentes, no sabíamos su orden de importancia o si iban a ser relevantes en la mediación. Hoy sabemos que curiosidad y fluidez de opciones tienen un valor significativo de las cuatro.

Logramos con nuestra investigación mixta lograr identificar los cuatro componentes de la creatividad a través de diversos ejercicios metodológicos como la generación de un pilotaje en ambos instrumentos para con estos generar un instrumento definitivo e identificar entonces a los cuatro componentes de la creatividad. Pudimos determinar la influencia de cada uno de estos cuatro componentes y como esta influencia se ejerce dentro de la creatividad del mediador. Describimos la operatividad de cada uno de los componentes: curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones que conforman la

creatividad del mediador en mediación. Logramos evaluar de forma cualitativa, cuantitativa y mixta la relevancia de la creatividad del mediador como una habilidad. Encontramos la presencia de la creatividad y sus cuatro componentes en la mediación como nos lo planteamos en nuestros objetivos generales y específicos.

Consideramos hoy que cada día y con cada investigación que se comprueben los intangibles se robustecerá esta noble ciencia, recordando que ya se han comprobado el intangible de la felicidad, el perdón y la confianza y está por comprobarse la paz. Era de interés personal justificar la presencia y relevancia de la creatividad en la capacitación de mediadores ya que dimos cuenta en la literatura no siempre se contaba con la presencia dentro de los programas analíticos o académicos de un apartado específico de creatividad, o de desarrollo de la creatividad del mediador, o de la importancia de la creatividad en la mediación, o que versara sobre los antecedentes de la creatividad en la mediación, ni en la evaluación de la creatividad o el nivel de creatividad en el mediador.

De acuerdo con la presente tesis se logró comprobar nuestra hipótesis donde los principales componentes de la creatividad como habilidad del mediador son la curiosidad para buscar información desde diferentes puntos de vista, la imaginación para pensar de manera distinta a lo convencional, la originalidad para la obtención de nuevas ideas y la fluidez de opciones para producir opciones.

Elegimos nuestro tipo de estudio de corte mixto por las ventajas que este genera y porque es requisito indispensable de este programa de Métodos alternos de solución de conflictos PNPC. Para nuestro instrumento cualitativo utilizamos la herramienta entrevista semiestructurada a expertos, académicos y capacitadores de mediadores y para el instrumento cuantitativo utilizamos la encuesta con escala tipo Likert. Posterior a esto hicimos un análisis de triangulación.

Es importante retomar la relevancia del análisis e investigación descriptiva de los intangibles en la mediación, estos ejercicios científicos permiten seguir desarrollando esta noble ciencia que como sabemos brinda alternativas de solución de conflicto y de controversias de las partes. Sabemos que los MSC generan una cultura de paz y tarde o temprano serán una filosofía de vida. La mediación y sus características son variadas y sus espacios de intervención se multiplican día con día con el desarrollo e innovación y el uso de tecnologías.

En este capítulo de conclusiones podemos ahora aseverar que existen muchas fuentes teóricas que nos marcan el antecedente de la presencia de la creatividad en La mediación. Si bien no como intangible, si como un elemento empírico y no comprobado desde la ciencia. Ahora entendemos que la creatividad ha incursionado en la mediación desde la creación de ésta y que entre más sepamos de ellas mayor contribución hacia la creatividad como habilidad del mediador tendremos.

Encontramos que a través de las experiencias de vida se pueden desarrollar las habilidades en creatividad del mediador. Ahora entendemos la relevancia de la creatividad en la mediación ya que le va a permitir al mediador y a las partes encontrar soluciones viables al conflicto. Es de suma importancia la creatividad como habilidad del mediador para impedir o romper el impasse ya que sabemos que cuando las partes se encuentran atoradas en un conflicto el mediador requiere ayudarlos a bajar la tensión y a darle la vuelta al conflicto con creatividad.

Es importante para generar el rompimiento del impasse a través de la creatividad, entender sus cuatro componentes, el primero de ellos es la curiosidad como algo que te lleva a buscar información, a tratar de saber más del conflicto, a conocer el verdadero conflicto, a pensar curiosamente que alternativas no se han propuesto. Esta habilidad que se desarrolla en el ser humano puede ser obturada y está muy relacionada con el deseo.

Nuestro siguiente componente es la imaginación, como ya hemos señalado desde la cultura se le atribuye mucho a la imaginación, a etapas tempranas de la vida, pensando que los adultos ya no debemos imaginar ni fantasear, incluso cultural y socialmente es una conducta reprimida. También es devaluado en el sentido con que la persona está distraída o en ensoñación, pero sabemos de múltiples científicos e inventores que a través de esta imaginación se crean inventos maravillosos y tecnológicos de los cuales todos ahora gozamos. Pero hoy sabemos que la imaginación es parte preponderante para el mediador como habilidad y que este desarrolle la creatividad en pro de los mediados.

La originalidad es el tercer componente de la creatividad como habilidad del mediador, ésta está presente junto con la evolución del ser humano, la ha acompañado y ha llenado a la humanidad de sorpresa, en particular la originalidad en los procesos de mediación cobra real importancia si consideramos que los mediados no han tenido una alternativa de solución viable para su conflicto, poniendo como expectativa hacia el mediador que de forma original les apoye a generar la solución.

Nuestro último componente de la creatividad como habilidad del mediador es fluidez de opciones. Sabemos que un mediador que genera como acción y ejercicio mental la fluidez de pensamiento contará con mayores oportunidades para acompañar a las partes, generando en ellas que se sientan escuchadas y atendidas, Existen como en los anteriores componentes dentro del proceso de mediación que también se le puede conocer como etapa para intervenir de forma precisa con la aplicación del componente, en el caso de fluidez de opciones la etapa ideal es en la generación de posibles alternativas por medio de las partes.

Son estos cuatro componentes los que podemos decir le dan vida y sustento científico a la creatividad, que le va a permitir al mediador que esta habilidad sea pieza fundamental en su profesión, generando en los mediados respuesta de una forma más eficaz a sus conflictos.

Esta tesis nos permite la oportunidad de haber construido a través de los procedimientos metodológicos cualitativos, nuestro instrumento para poder detectar la creatividad en la mediación y sus cuatro componentes. Después de una ardua lectura de fuentes, formación del programa del doctorado en clase, supervisión con el director de tesis, supervisión con doctores especialistas en el desarrollo del instrumento, nos llevamos a la tarea de construir la matriz de variables. Tuvimos que definir la variable, posterior a esto conceptualizarla, encontrar teórica y empíricamente como se aplica en la mediación, esto nos dio como resultado, la categorización de la misma, para elaborar así también una subcategoría que nos arrojó diversas palabras asociadas, este método es de la Dra. Sáenz (Sáenz K. T., 2014).

Para poder fundamentar este método, se elaboró como marca la metodología un instrumento de pilotaje en el cual describimos el diseño cualitativo, el tipo de muestreo y participación de la muestra, con esto se aplicó la prueba piloto y se recopiló los datos y se produjo los primeros resultados y conclusiones del pilotaje. Como podemos ver en nuestro capítulo 5 la metodología nos arrojó que no hubo mucha variación con nuestro instrumento final, donde sólo se reestructuraron cuestiones de forma y no de fondo como se aprecia en las conclusiones del capítulo 5.

Esto nos generó nuestro estudio cualitativo final, donde definimos el instrumento, hicimos una elección del mismo, procesamos su diseño, definimos a los sujetos muestra, se realizó la aplicación de manera presencial de las entrevistas semi estructuradas, se analizó la información del perfil de los entrevistados,

realizamos una transcripción de dichas entrevistas, con esta información, se elaboró un informe con el apoyo del análisis del programa estadístico MAXQDA 2020.

Realizamos un cuadro de variables a estudiar que contenía a cada uno de los cuatro componentes, su variable, su categoría, su subcategoría y sus palabras asociadas. Posterior a esto realizamos un análisis de contenido y una codificación de resultados finales, que como ya mencionamos en el capítulo 5 de las 108 palabras asociadas, 9 palabras no se presentaron dentro del discurso de los participantes.

En la nube de las palabras asociadas a la curiosidad como variable que componen la creatividad del mediador, la que más resalta es indagar información. En la nube de palabras asociadas a la imaginación, la que más resalta es opciones. En la nube de palabras asociadas a la originalidad, la que más resalta es distintos escenarios y por último en la nube de palabras asociadas a la fluidez de opciones, la que más resalta es trabajar. En general en la nube de palabras asociadas a la creatividad al mediador, la que más resalta es indagar información. Como también ya observamos en nuestro capítulo 5 de las 657 frecuencias en total de los componentes de la creatividad la curiosidad se encuentra en primer lugar con 222 frecuencias.

Comprobamos desde la metodología cualitativa la presencia de los cuatro componentes de la creatividad, producto de que los expertos cuentan con más de 10 años de experiencia y para ellos es más importante la curiosidad para indagar información que el resto de los elementos, que si bien gozan de importancia en frecuencia ponderativa es la curiosidad la que más resalta.

Concluimos que, desde nuestro enfoque cuantitativo, los componentes de la creatividad como habilidad del mediador también se encuentran presentes. Este resultado fue construido poco a poco desde nuestro estudio piloto que nos permitió la elaboración de un primer instrumento, construido a través de variables, conceptualización de las variables, forma en que pueden ser utilizadas en medición, categorías, subcategorías que nos generó en este caso afirmaciones, esto por cada uno de los cuatro componentes. Se incluyeron ítems sociodemográficos, de formación académica, de servicio y práctica profesional y los ítems de cada una de las cuatro variables. Se describió el diseño cuantitativo de nuestro instrumento piloto, se definió nuestra muestra y se aplicó el pilotaje. Con esto se pudieron recolectar los datos y se realizó el análisis de resultados de nuestro pilotaje.

Uno de los principales ajustes de pilotaje a nuestro instrumento definitivo fue que en el pilotaje la aplicación fue presencial, pero se determinó que, por la cantidad de personas, los horarios laborales y la disponibilidad de los mediadores era más pertinente e igual de efectivo que la aplicación se llevara a cabo de forma virtual a través de la plataforma Google forms.

Con este ejercicio metodológico generamos nuestro instrumento definitivo a través de la elección de éste, generando un diseño de nuestro instrumento definitivo, se procedió a definir la muestra, su población, con esto se realizó la aplicación de las encuestas, se analizó la información del perfil de participantes de nuestro instrumento cuantitativo, se generó una matriz de componentes rotado y diversos análisis estadísticos como el análisis factorial para poder comprobar los cuatro componentes de la creatividad en medición como se puede observar en nuestro capítulo 6.

Se analizó las variables de los cuatro componentes, las categorías de las cuatro variables de los cuatro componentes y sus resultados del análisis cuantitativo, donde la variable fluidez de opciones se presentó como preponderante en esta investigación de corte cuantitativo.

De los resultados cuantitativos podemos concluir que de las respuestas globales los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador fueron comprobados. Se nota la importancia de la eficacia de los y las mediadoras para tratar de generar la mayor cantidad de fluidez de opciones y con esto traer como resultado una solución al conflicto.

Concluimos en nuestra triangulación de datos que es necesario y ventajoso realizarla porque nos permite tener la certeza de la presencia de los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador desde nuestro instrumento cualitativo y cuantitativo. Concluimos también que si bien el orden jerárquico no es el mismo en el instrumento cualitativo y en el instrumento cuantitativo es producto de diversos factores que analizamos a detalle en el capítulo 7. El principal factor son los años de experiencia de los participantes de ambas muestras.

La aportación de nuestra tesis de investigación a la ciencia fue el encontrar metodológicamente desde el apartado cualitativo y el apartado cuantitativo, dos formas de encontrar los componentes principales de la creatividad en la mediación como habilidad del mediador. Así como diversas interpretaciones del fenómeno de la creatividad como intangible en la mediación y de la interpretación de la realidad del

objeto de estudio. Nuestra aportación e impacto social de esta tesis, es permitirle a los MSC en particular a la mediación el robustecimiento a sus procedimientos y a los elementos que la componen, en particular la creatividad y con esto se contribuye indirecta y directamente a la generación y a la promoción de la cultura de paz. Por lo tanto, concluimos que los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador, curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones, le permitirá a éste acompañar a las partes a generar alternativas de solución del conflicto.

## 8.1 PROPUESTAS

- Generar información teórica, académica, histórica de los antecedentes de la creatividad en mediación para libros de textos de cultura general, libros especializados en la formación de mediadores y documentos que faciliten la investigación científica.
- Que esta investigación, así como las tesis e investigaciones que nos anteceden en el análisis y comprobación, científica de los 43 intangibles, sirvan como punto de partida para los aún no comprobados científicamente.
- Esta investigación sirva como punto de partida para comprobar si existe un 5to o más componentes de la creatividad en mediación.
- Que, dentro de los manuales, libros, artículos, evaluaciones que versen sobre la creatividad en mediación, pudiesen tomarse en cuenta estas experiencias de este análisis científico y en particular los cuatro componentes de la creatividad como habilidad del mediador, que son curiosidad, imaginación, originalidad y fluidez de opciones.
- Esta investigación sirva como base para generar aportaciones científicas a las teorías que versan sobre la creatividad en general.
- Robustecer los diccionarios en MSC, vademécum de mediación y arbitraje, cultura de paz y en el resto de las ciencias sociales con las definiciones de creatividad en mediación con sus cuatro componentes que en esta tesis trabajamos.
- Que nuestra definición de creatividad en mediación que es: *La creatividad en mediación se refiere a las habilidades que son características de los mediadores creadores, teniendo como*

*componentes la curiosidad, originalidad, imaginación y fluidez de opciones, permite indagar información, para definir dificultades e identificar el verdadero conflicto, formar mentalmente hipótesis sobre una problemática, encontrar relaciones entre ideas antes no relacionadas, buscar, descubrir y producir formas nuevas de solucionar problemas, facilitando la generación de alternativas dentro del contexto de realidad. Sirva para artículos, libros, cursos de capacitación, leyes y reglamentos.*

- La información de esta tesis, los instrumentos cualitativos y cuantitativos, se pueda realizar un segundo análisis para detectar las mejores técnicas y alternativas para desarrollar la habilidad de la creatividad en los mediadores en los cursos de capacitación, de certificación, de actualización de los mediadores, que no sólo tenga un impacto social en el estado de Nuevo León, sino que se puedan hacer aportaciones a nivel nacional e internacional.
- Con los resultados de esta tesis se podría generar aportaciones a los exámenes de certificación en mediación cuando versen los ítems de creatividad.
- Con los resultados de esta tesis, se pueden generar aportaciones para la creación de un instrumento que detecte el nivel de creatividad del mediador en los procesos de mediación.
- Generar una rubrica que contenga los cuatro componentes de la creatividad y que el mediador la llene al final de cada sesión para que le sirva al desarrollo y presencia de la creatividad en sus procesos.
- Actualizar y sistematizar nuestro instrumento cualitativo y cuantitativo en un software, para evaluar a los mediadores de los centros de mediación públicos y privados, así como a los colegios de mediadores que estén interesados en evaluarse.
- Generar una certificación en creatividad en mediación producto de los resultados de esta tesis.
- Generar un curso especializado para el desarrollo de la creatividad del mediador, producto de los resultados de esta tesis.



## REFERENCIAS

Constitución Política de los estados Unidos mexicanos CIAS

(s.f.).

Aalcover, C. (2010). *El defensor universitario y la mediación en conflictos personales en las universidades españolas*. Madrid: Colex.

Affairs, D. (10 de octubre de 2019). *Alternate Dispute Resolution (ADR) and Mediation web site*. Obtenido de How to overcome impasse: <https://www.mediate.com/articles/va2.cfm>

Aguilera, L., & Bañuelos, A. (28 de septiembre de 2016). *5 elementos o características de la creatividad*. Obtenido de Ciberopolis: <http://ciberopolis.com/2016/09/22/5-claves-para-hacer-publicidad-en-radio-de-forma-efectiva/>

Alés, J. (2011). La Creatividad en Mediación: El Modelo Magia y Mediación. *Revista Mediato No 0*, 26 - 32.

Alés, J. (9 de mayo de 2017). El mediador de Loyola o ... Cómo ser creativo. Loyola, España.

Alés, J. (8 de Marzo de 2017). Taller de creatividad por Junior Miguez. Loyola, España.

- Alés, J. (2017 de Abril de 25). Ser y Sentirse Mediador. Sevilla, España.
- Alles, M. (2009). *Nuevo Enfoque, diccionario de competencias, la trilogía*. Buenos Aires: Granica.
- Alvarez, M. A. (16 de noviembre del 2014). El Espíritu Creativo. <https://prezi.com/zjp2az121ot9/el-espiritu-creativo>.
- Ángulo Creativo. (10 de Noviembre de 2013).
- Angulo, P., & Ávila, L. (2010). Desarrollo de la creatividad de los niños en la etapa escolar. *Tesina*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca, Facultad de Psicología.
- Arias Sánchez, O. (2012). La utopía de una convivencia en paz. *XLIX Cátedra de las Américas: a 25 Años de los Acuerdos de Esquipulas* (págs. 1-). Washington D.C.: Organización de Estados Americanos.
- Ariza Trinidad, E. (30 de octubre de 2014). *Componentes de la creatividad*. Obtenido de Fundación create: <http://www.fundacioncreate.org/2014/10/30/componentes-de-la-creatividad/>
- Astudillo, P., & Blondel, C. (26 de Julio de 2013). *La curiosidad científica: el laboratorio natural del hombre*. Obtenido de Fundación más ciencia: <http://cienciajoven.cl/revista/2013/07/26/la-curiosidad-cientifica-el-laboratorio-natural-del-hombre/>
- Azar Mansur, C. (2003). *Mediación y conciliación en México: dos vías alternas de solución de conflictos a considerar*. México: Porrúa.
- Bacallao, L. (2017). Creatividad, conflictividad y cambio: (re)pensar escenarios de crisis. *Andamios*, 285-307.
- Bachelard, G. (1953). *LE MATÉRIALISME RATIONNEL*. Paris: Les Presses universitaires de France.
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2017). *Investigación cualitativa*. Madrid: Alfaomega.
- Bamberger, M. (06 de 12 de 2020). *The Rockefeller Foundation*. Obtenido de <https://www.interaction.org/wp-content/uploads/2019/04/3-Mixed-Methods-in-Impact-Evaluation-SPANISH.pdf>
- Barrera, G. (22 de agosto de 2020). *Management en toma de decisiones y brainstorming*. Obtenido de Servicios profesionales en mediación: <http://www.mediadordeconflictos.es/mediacion-brainstorming>
- Benjamin, A. (2016). Violencia y angustia una lectura del seminario X de Lacan . *Borromeo No7*, 22-35.
- Berlyne, D. E. (1970). Curiosidad y exploración. *Revista Interamericana de psicología*, 4(3-4), 149-169.
- Blandón, J. (20 de noviembre de 2015). *La creatividad a través del tiempo*. Obtenido de Algarabía: <https://algarabia.com/artes/la-creatividad-a-traves-del-tiempo/>
- Blázquez Ortigosa, A. (14 de enero de 2009). educación y Creatividad. *Innovación y experiencias*(14).
- Bleger, J. (1963). *Psicología de la conducta* . Argentina: Paidós.
- Boden, M. (1991). *The creative mind: Myths and mechanisms*. New York: New York Basic Books.

- Bolaños. (2008). *Hijos alienados y padres alienados*. Madrid: Reus.
- Borges, J. L. (1936). *Historias de una eternidad*. Argentina: Vial y Zona.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona : Paidós Empresa.
- Buzan, T. (1974). *Use your head*. London: BBC Worldwide Ltd.
- Byrne, R. M. (2005). *The Rational Imagination: How people Create Alternatives to Reality*. United Kingdom: Cambridge, MA: MIT Press.
- Caballero, J., Pérez Rodríguez, T., Gutiérrez, M., Rizo Maradiaga, J., & Rodríguez Rivera, N. (febrero de 2019). Memoria, imaginación, creatividad y disfrute en la mediación pedagógica. Costa Rica: Universidad Internacional Antonio de Valdivieso.
- Cabello, P. (2012). *La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España*. Murcia : Universida de Murcia.
- Cabello, P. (2013). *Estado del Arte de la Mediación*. España: Thomson Reuters Aranzadi.
- Cabello, P. S. (2017). Prevención del conflicto y pacificación social a través del deporte. En G. M. Hernández, *La ciencia criminológica en la prevención y sus campos de aplicación* (págs. 237-252). México: Flores.
- Cabello, P., Carmona, Gorjón Gómez, F., Sáenz, K., & Vázquez, R. (2016). *Cultura de paz*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Carabus, O. F., & González, A. &. (2004). *Creatividad, actitudes y educación*. Buenos Aires: Biblos.
- Cartes, I. (2005). Formación profesional y desarrollo sustentable. *Theoria*, 5-6.
- Carulla , P. (20 de setiembre de 2020). *La mediación: Una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales*. Obtenido de Cemical: <https://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/CARULLAlamediacion.PDF>
- Castoriadis, C. (2005). *Figuras de lo pensable*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica .
- Cervantes, L. (2007). La producción intelectual: innovación y tecnología. *Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* , 12-22.
- Chacón, Y. (2005). Una revisión crítica del concepto de creatividad. *Actualidades Investigativas en Educación*, 24-47.
- Chao, L. (1999). *Estadística para las ciencias administrativas* (Tercera edición ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Concha, P. C. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y conflictos*, 60-81.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). *Diario Oficial de la federación*, 5(II).

- Corella, M. (03 de junio de 2016). *Generar soluciones: la técnica del brainstorming*. Obtenido de Legal Today: <https://www.legaltoday.com/opinion/blogs/civil-blogs/blog-de-co-mediacion/generar-soluciones-la-tecnica-del-brainstorming-2016-06-03/>
- Cottín, A. (07 de febrero de 2020). *La curiosidad: El secreto de la creatividad*. Obtenido de Facilitador de facilitadores: <https://www.adriancottin.com/la-curiosidad-el-secreto-de-la-creatividad/>
- Creswell, J. (2003). *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed methods Approaches*. Nebraska: SAGE.
- Cropley, D. H., Kaufman, J. C., & Cropley, A. J. (October de 2011). Measuring Creativity for Innovation Management. *Journal of technology management & innovation*, 6(3), 1-30. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242011000300002>
- Csikszentmihalyi, M. (1998). *Creatividad. El flujo y la psicología del descubrimiento y la invención*. Barcelona: Paidós.
- Csikszentmihalyi, M. (1996). *Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. New York: Harper perennial.
- Csikszentmihalyi, M. (1996). The flow of creativity. En Csikszentmihalyi, *Creativity: Flow and the psychology of discovery and invention* (págs. 107-126). New York : HarperCollins Publishers.
- De Bono, E. (1967). *The use of lateral thinking*. London: Penguin McGraw-Hill.
- De Bono, E. (1969). *El mecanismo de la mente*. Caracas, Venezuela: Monte Avila Editores.
- De Bono, E. (1976). *Teachers Handbook: Thinking ActionCoRT Thinking lessons*. Inglaterra: Direct Educational Services.
- De Bono, E. (1992). *Serious Creativity: Using the Power of Lateral Thinking to Create New Ideas*. New York: HarperBusiness.
- De Bono, E. (2008). *El pensamiento lateral práctico*. Barcelona: Paidós.
- De Bono, E. (2012). *El pensamiento creativo. El poder del pensamiento lateral para la creación de nuevas ideas*. Barcelona: Paidós.
- de Bono, E. (2012). *Seis sombreros para pensar*. Paidós.
- De Bono, E. (2013). *El pensamiento lateral*. Barcelona: Paidós.
- de Bono, E. (2018). *El pensamiento lateral. Manual de creatividad*. México: Paidós Plural.
- de Bono, E. (2018). *El pensamiento lateral. Manual de Creatividad*. México: Paidós Plural.
- de Bono, E. (2018). *El pensamiento lateral. Manual de Creatividad*. México: Paidós Plural.
- De la Vega Dávalos, Y. R. (diciembre de 2005). Análisis del concepto de creatividad en la propuesta educativa de Elliot W. Eisner. México, Distrito federal, México: Universidad Pedagógica Nacional.
- de Luna Noyola, ä. G. (2018). *Capital Humano Gestión por competencias laborales en la administración pública*. México: Trillas.

- de Prado, D. (2001). Educar en creatividad: las metodologías creativas. Un esfuerzo clasificatorio. En A. Rodríguez, *Creatividad y Sociedad: Hacia una cultura creativa en el siglo XXI* (págs. 147-170). Barcelona, España: Octaedro.
- Debney, B. (1971 ). Creative problem-solving, Interests in arts and science . *Unpublished, MEd. thesis* .
- Defleur, M. (2005). *Fundamentos de la comunicación humana*. Estados Unidos: Mc.Graw-Hill.
- Díaz, W. & Morales, R. (junio de 2011). Creatividad e innovación: componentes que intervienen en su desarrollo. *Infancias Imágenes, 10(1)*, 58-65.
- Diccionario de la Lengua Española (23.a ed.)*. (2014). Madrid, España: Real Academia Española.
- Díez, D. & Rivas, S. (12 de 05 de 2020). *Neuronilla*. Obtenido de 4 Elementos de la Creatividad: <https://www.neuronilla.com/4-elementos/>
- Dow, G. &. (2004). Teaching students to solve insight problems. evidence for domain specificity in training. *Creativity Research journal, 4(16)*, 389-402.
- Drubach, D. (2007). Imaginación: definición, utilidad y neurobiología. *Revista de neurología, 45*, 353-385.
- Dupuis, J. C. (1997). *ediación y Conciliación*. Buenos Aires: Abeledo - Perrot.
- Editorial, E. (2018). *Etimología de Imaginación* . Obtenido de Etimología origen de la palabra: <https://etimologia.com/imaginacion/>.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (2000). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Barcelona: Gestión.
- Eisner, E. (1995). *Educar la visión artística*. Barcelona: Paidós.
- Eisner, E. (2004). *El arte y la creación de la mente*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- EOI. (14 de febrero de 2012). *Promover la creatividad como un estilo de vida en innovación y creatividad*. Obtenido de Innovación y creatividad: [https://www.eoi.es/wiki/index.php/Promover\\_la\\_creatividad\\_como\\_un\\_estilo\\_de\\_vida\\_en\\_Innovaci%C3%B3n\\_y\\_creatividad](https://www.eoi.es/wiki/index.php/Promover_la_creatividad_como_un_estilo_de_vida_en_Innovaci%C3%B3n_y_creatividad)
- Escalante, C., Arteaga, M. & Moreno, P. (2012). *Consideraciones para incentivar la creatividad en el aula*. . Saarbrücken: Academia española.
- Eslava Galán, J. (2017). *Enciclopedia*. España: Espasa.
- Española, R. A. (1992). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: España: Espasa-Calpe.
- Espinoza, M. (1981). *Análisis de la imaginación*. Valdivia: Dirección de la investigación Científica, Universidad Austral de Chile .
- Eysenck, H. (1982). *Fundamentos biológicos de la personalidad*. Barcelona: Editorial Fontanella.

- Faranda, F. (2016). Image and Imagination: Deeping our experience of the mind. *Psychoanalytic Inquiry*, 36(8), 74-77.
- Figueroa, B., A., Mendizábal De la Cruz, N., & Jimeno Bulnes, N. (2019). El deterioro de la fluidez verbal como marcador de déficit comunicativo primario en el primer episodio de Esquizofrenia. *Signos*, 52(101). Recuperado el 01 de agosto de 2020
- Fisher, R. U. (2011). *Obtenga el si, el arte de negociar sin ceder*. Madrid: Gestion 2000.
- Fragoza, A. (2012). La Violencia Social, la Violencia Familiar y una Mirada desde la Responsabilidad Social. *Anuario de Psicología Jurídica*, 127-133.
- Franco, J. C. (2004). Aplicación de un programa psicoeducativo para fomentar la creatividad en la etapa de educación. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación*, 10(2), 245-266. Recuperado el Enero de 2018
- Freud, S. (1905). *Obras completas: Tres ensayos de teoria sexul* (Vol. VII). Argentina: Amorrortu.
- Freud, S. (1908[1907]). El creador literario y el fantaseo y la fantasía. En S. Freud, *Obras completas de Sigmund freud* (Vol. IX). Argentina: Amorrortu.
- Freud, S. (1910). *Obras completas: Cinco conferencias sobre el psicoanálisis* (Vol. XI). Argentina: Amorrortu.
- Freud, S. (1915). La represión. En S. Freud, *Obras completas de Sigmund Freud* (Vol. XIV). Buenos Aires: Amorrortu.
- Freud, S. (1924). *Obras completas: El yo y el ello y otras obras* (Vol. XIX). Argentina: Amorrortu.
- Freud, S. (1963). *Obras completas: Conferencias de Intorducción al psicoanálisis (Parte III)* (Vol. XVI). Argentina: Amorrortu.
- Freud, S. (1981). *Obras completas*. Argentina: Biblioteca Nueva.
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS. Reccuperado el 27 de enero de 2020, de Universodad de Valencia*. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- Garaigordobil, M. y. (2006). *El juego cooperativo para prevenir la violencia en los centros escolares*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- García Cabrero, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales* . México: Manual Moderno.
- García Domingo, B. &. (2010). *La Encuesta. Obtenido de Métodos de Investigación y Diagnóstico en la Educación*. Obtenido de <http://brayebran.aprenderapensar.net/files/2010/10/TECNICAS-DE-INVEST.pdf>
- Gardner, H. (2015). *Inteligencias Múltiples*. México: PAIDÓS.
- Garret, R. (1987). Resolución de problemas y Creatividad: Implicaciones para el currículo de ciencias . *Investigación y experiencias didácticas* , 224-230.
- Garrett, R. (1984). Selected Cognitive Styles and Aspects of Their Relationship to Problem solving an Empirical Study in Physics. *Tesis Doctoral no publicada University of Keele* .

- Garrido, J. M. (5 de Agosto de 2020). *La curiosidad nos ayuda a aprender y a recordar*. Obtenido de Información y recursos sobre psicología: Psicopedia org: <https://psicopedia.org/3887/la-curiosidad-nos-ayuda-aprender-y-recordar/>
- Gendler, T. (2002). Review: The work of the Imagination. *Mind*, 111, 414-418.
- Génesis (1:1), .. (s.f.). Biblia. En 1. *Los orígenes del mundo y de la historia humana*.
- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de estudios sobre migraciones*(10), 59-110.
- Giménez, R. C. (octubre de 2016). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, 10, 59-110. Recuperado el Enero de 2018
- Ginger, S. G. (1993). *La Gestalt: una terapia de contacto* . México: El manual moderno.
- Goffman, E. (2006). *Estigma*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goldsmith, R. E. (2003). *The measurement of innovativeness*. The Netherlands: Oxford: Elsevier Science.
- Goode, W. J., & Hatt, P. K. (2008). *Métodos de Investigación social*. México: Trilas.
- Gordon, W. (1961). *Synectics: The development of creative capacity*. New York: Wiley.
- Gorjón Gómez, F. (2017). Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J. (2013). Los intangibles de la mediación. En F. & Gorjón, *Estado del arte de la mediación* (págs. 147-177). Madrid: Thomas Reuters aranzadi.
- Gorjón Gómez, F. J. (2015). *La ciencia de la mediación*. México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J. (2017). *Mediación, Su Valor Intangible Y Efectos Operativos*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J., & López Sáenz, K. A. (2009). *Métodos alternos de Solución de Controversias Enfoque Educativo por Competencias* . Ciudad de México: Patria.
- Gorjón Gómez, F., & Sánchez García, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F., & Stelle, J. (2015). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. México: Oxford.
- Gorjón Gómez, G. (2016). Mediación: El paradigma jurídico del siglo XXI. En P. Caballero Tijerina, *La multidisciplinariedad y sus ámbitos de aplicación* (págs. 71-87). México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón, F. (2020). *La mediación como vía al bienestar y la felicidad*. México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón, F. S. (2015). *Las 101 preguntas de la mediación*. México: Tirant Lo Blanch.

- Gorjón, F., & Valdés-Espinosa, E. (Julio-Diciembre de 2020). Análisis de la creatividad de la Mediación . *Ciencia Jurídica y Política*, 6(12).
- Gorjón, G. F. (2017). Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una vision integradora de los métodos alternos de solución de conflictos. En F. J. Gómez. Ciudad de México: Tirant lo blanch.
- Gottman, J. (2011). *The Science of Trust: Emotional Attunement for Couples*. United States of America : W.W. Norton & Company.
- Grajales Leal, M. A. (enero-junio de 2011). Hablando de creatividad. *Revista del centro de Investigación*, 9(35), 33-37.
- Grinberg, R. (1961). Sobre la Curiosidad . *Passeig de la Bonanova*, Barcelona.
- Guilford, J. (1959). *Personality*. New York: McGraw-Hill.
- Guilford, J. (1966). Intelligence: 1965 model. *American Psychologist*, 21, 20-26.
- Guilford, J. P. (1973). *Characteristics of Creativity*. Obtenido de ERIC: <http://eric.ed.gov/?faq>
- Guilford, J. P. et al. Compilador: Strom, R. D. . (1983). *Creatividad y educación*. España: Paidós.
- H. Congreso del Estado de Nuevo León, C. d. (05 de marzo de 2018). Obtenido de Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León:  
[http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf)
- Harris, P. (01 de september de 2000). *The work of the Imagination*. Obtenido de Paperback, Wiley-Blackwell:  
[\[https://web.archive.org/web/20080929132122/http://www.blackwellpublishing.com/book.asp?ref=0631218866%5D](https://web.archive.org/web/20080929132122/http://www.blackwellpublishing.com/book.asp?ref=0631218866%5D)
- Havelka, J. (1968). *The nature of the creative process in art. A psychological study*. The Hague, Netherlands: y Martinus Nijhoff. doi: 10.1007/978-94-011-9512-6
- Hernández Aguirre, C., & Mendivil Torres, J. &. (2015). Importancia de los métodos alternos de solución de controversias en el sistema penal acusatorio mexicano. *Revista Ciencia Jurídica*, 7, 71-90.
- Hernández, G. C. (2015). Reflexiones sobre la Ley de Violencia Intrafamiliar en el Estado de Jalisco. En P. Arellano, & P. Cabello, *Métodos Alternos de Solución de Conflictos y su protagonismo en el nuevo contexto legal mexicano, Retos y Perspectivas* (págs. 505-517). México: Tirant Lo Blanch.
- Hernández, M. (20 de agosto de 2020). *Perfil de las personas creativas*. Obtenido de Universitat: Departamento de Arte, Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas:  
[https://repositorio.innovacionmh.es/Proyectos/P\\_22CursoMateriales/Teresa\\_Marin/Intro%20creatividad/creatividad\\_05.htm](https://repositorio.innovacionmh.es/Proyectos/P_22CursoMateriales/Teresa_Marin/Intro%20creatividad/creatividad_05.htm)
- Hernández, W. R. (2018). Creatividad y actitud creativa. *Revista del centro de investigación* , 11-15.



- Highton, E. (2004). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires Argentina: AD-HOC.
- Huidobro, T. (2002). Una definición de la creatividad a través del estudio de 24 autores seleccionados. . *Tesis Doctoral. Dpto. de Psicología Básica II. Procesos Cognitivos*. Universidad Complutense de Madrid.
- Hume, D., & Duque, F. (2011). *Tratado de la naturaleza humana*. Madrid: Tecnos.
- Iglesias, L., M., & Cortés, C., M. E. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen, Campeche, México: Colección material didáctico.
- Isaksen , S. G., & Parnes, S. J. (1985). Curriculum Planning for Creative Thinking and Problem Solving. *Journal of Creative Behavior, 19*, 1-29.
- Iturmendi, G. (18 de 4 de 2018). *Doctrina*. Obtenido de La mediación en conflictos de responsabilidad civil : <http://www.asociacionabogadosrcs.org/doctrina/doctrina41-1.pdf?phpMyAdmin=7b55e1d0ad7cdadda92b409248219bba>
- Jarauta, F. (2012). *Historia y formas de la curiosidad*. España: Cuadernos de la Fundación M. Botín.
- Joachin Bolaños, C. (03 de septiembre de 2020). *La creatividad: conceptos, técnicas y aplicaciones*. Obtenido de Univesidad de apoyo para el aprendizaje : [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod\\_resource/content/1/la-creatividad/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html)
- Johnson, R. (2015). Mixed methods research: A paradigm whose time has come. *Educational Researcher, 14*-26.
- Joseph, Z. (1979). *El proceso creativo en la terapia Gesttaltica*. España.
- Karim, A., & Stone, T. (1986). Mediation outcomes and Sources of Impasse: An Empirical Investigation. *Journal of labor research, 309*-318.
- Kashdan, T. (2009). *Curious?: Discover the Missing Ingredient to a Fullfilling Life*. New York: William Morrow.
- Kashdan, T., & Rose, P. y. (2004). Curiosity and exploration: Facilitating Positive Subjective Experiences and Personal Growth Opportunities. *Journal of Personality Assessment, 82*, 291-305.
- Kaufman, J. C., & Beghetto, R. A. (2009). Beyond big and little: The four C model of creativity. *Review of General Psychology, 13*, 1-12. doi: 10.1037/a0013688
- Klein, M. (1930). *Amor, culpa y reparación* (Vol. 1). Paidós.
- Klein, M. (1986). *Principios del análisis infantil: Contribuciones al psicoanálisis* . Argentina: Paidos.
- Klein, M. (2012). La importancia de la formación de símbolos en el desarrollo del yo. En M. Klein, *Obras Completas de Melanie Klein* (Vol. II). Argentina: Paidos Iberica.
- Koestler, A. (1990). *El acto de creación*. Buenos Aires: Losada.
- Kraynak, J., & Pinchon, V. (2012). *Success as a Mediator*. United States of America.

- Laurence, J. (2008). Mediation Skills and Techniques. *Dispute Resolution Magazine*.
- Lederach, J. (2015). *El arte y el alma de construir la paz*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Lederach, J. P. (2007). *La imaginación moral, El arte y el alma de la construcción de la paz*. Bilbao: Oxford University Press, Inc.
- Letelier, M. (2014). Diferencias de género en los estilos de afrontamiento de conflictos de funcionarios de un servicio de salud pública Viña del Mar - Quillota. *Revista de psicología*, 64-80.
- Lévi-Strauss, C. (1983). *Antropología estructural* (3a ed. ed.). México: Siglo XXI.
- Limiñana Gras, R. M. (noviembre de 2008). Cuando crear es algo más que un juego: creatividad, fantasía e imaginación en los jóvenes. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*(35), 39-43.
- Locke, J., & O'Gorman. (1994). *Ensayos sobre el entendimiento humano*. Colombia: FCE.
- Loewenstein, G. (1994). The psychology of Curiosity: A Review and Reinterpretation. *Psychological Bulletin*, 116, 75-98.
- Londoño, L., M. (2003). The effectiveness of international mediation. *International Law: revista Colombiana de derecho Internacional*(2), 319-341.
- Longoria, R., Cantú, I., & Ruiz, J. (2016). *Pensamiento Creativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- López Palomar, A. (2015). Rigoberta Menchú: aportaciones a la construcción de una cultura para la paz Tikb' al Utzill, que significa "sembrando paz". *Forum de recrea*, 20, 19-32.
- López Tejada, A. (2005). La creatividad en las actividades motrices. *Apunts Educación Física y deportes*(79), 20-28.
- López, O. & Navarro, J. (1 de enero de 2010). Rasgos de personalidad y desarrollo de la creatividad. *Anales de Psicología*, 26(1), 151-158.
- López, O., Corbalán, B. & Martínez, F. (2006). Instrumentos y medidas clásicas de la creatividad. En T. & Violant, *Comprender y evaluar la creatividad. Cómo investigar y evaluar la creatividad* (págs. 213-236). Málaga: Aljibe.
- Lózano, S. J. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Investigación en educación médica*, 40-42.
- MacKinnon, D. (1975). IPAR's contribution to the conceptualization and study of creativity. En J. & Getzels, *Perspectives in creativity*. Chicago: Aldine.
- Maier, N. (1970). *Problem solving and creativi y*. In *individuals and groups*. Belmont: Brooks/Cole Publishing Co.
- Majaro. (1988). *The craetive gap*. Longman.
- Maltzman, I. (1960). On the training of originality. *Psychological Review*, 229.242.

- Manuello, T. (12 de abril de 2018). *Impasses in Mediation: 3 creative tips to get faster to a better agreement*. Obtenido de Linked in: <https://www.linkedin.com/pulse/impasses-mediation-3-creative-tips-get-faster-better-tessa-manuello>
- Manuello, T. (24 de Abril de 2019). *Legal Tech* . Obtenido de ¿Puede la Creatividad legal cultivar mejores contratos? : <https://suits.contractbook.co/legaltechweekly/can-legal-creativity-cultivate-better-contracts>
- Manuello, T. (22 de Febrero de 2019). *Legal Business World Publications*. Obtenido de How to tap into your creative potential to deliver a better legal experience: <https://www.legalbusinessworld.com/single-post/2019/02/22/How-to-tap-into-your-creative-potential-to-deliver-a-better-legal-experience>
- Manuello, T. (7 de 10 de 2019). *Legal Creatives Founder*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/impasses-mediation-3-creative-tips-get-faster-better-tessa-manuello/>
- Marín Ibañez, R., & De la Torre, S. (1991). *Manual de la creatividad*. Barcelona: Vicens Vives.
- Marina, J. A. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Anagrama, Barcelona: Anagrama.
- Márquez Algara, M., & De Villa Cortés, J. (2016). Mediación y Participación ciudadana en México. *Ius Humani. Revista de Derecho*, 5, 45-68.
- Márquez Cebola, C. (2013). *La mediación*. España: Ed. Marcial Pons.
- Martínez-Salgado, C. (marzo de 2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciencia & Saúde Colectiva*, 17(3), 613-619.
- Martinsen, O. L. (4 de julio de 2015). *Rasgos de creatividad*. Obtenido de Características de las personas supercreativas: <https://www.redrrpp.com.ar/rasgos-de-creatividad/>
- Maslow, A. (Julio de 1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Mateu-Mollá, J. (25 de agosto de 2020). *Que es la imaginación ¿En que consiste imaginar? ¿Cuales son las funciones de la imaginación?* Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/psicologia/que-es-imaginacion>
- Mato, I. (10 de diciembre de 2019). *como estimular la fluidez verbal*. Obtenido de Aces Educación: <http://educacion.editorialaces.com/como-estimular-la-fluidez-verbal/>
- Matto, H. C., & Strolin-Goltzman, J. Y. (2013). *Neuroscience for Social Work: Current research and Preactice*. New York: Springer.
- Máxima Uriarte, J. (28 de septiembre de 2020). *Definiciones y características de la creatividad*. Obtenido de Características, Co: <https://www.caracteristicas.co/creatividad/>
- Máxima Uriarte, J. (10 de marzo de 2020). *Personas Creativas*. Obtenido de Características co.: <https://www.caracteristicas.co/personas-creativas/>.
- Mediadores, A. M. (15 de septiembre de 2020). *Taller de mediación: Gestion de conflictos mediante la construcción de modelos tridimensionales*. Obtenido de Asociación Madrileña de mediadores:

<https://www.ammediadores.es/nueva/taller-de-mediacion-gestion-de-conflictos-mediante-la-construccion-de-modelos-tridimensionales/>

- Mednick, S. (1962). The Associative Basis of the Creative Process. En A. Rothenberg, & C. Hausman, *The creativity Question*. Duke University press.
- Mednick, S. (1964). Incubation of Creative Performance and Specific Associative Priming. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 69-88.
- Mednick, S. (1967). *Remote Associates Test. Examiners Manual*. Boston: Hugh Mifflin.
- Mejía, J. (1999). Técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales. *Investigaciones sociales*, 223-256.
- Mejía, J. (2000). La Investigación Cuantitativa en la Sociología Peruana. *Cinta de Moebio*, 1-13.
- Melamed, J. (13 de Octubre de 2019). *Mediate everything*. Obtenido de Sample Agreement to Mediate: <https://www.mediate.com//articles/melamed6.cfm>
- Menchen, F., Dadamia, O., & Martínez, J. (1984). *La creatividad en la educación*. Madrid: Ed. Escuela Española.
- México, C. d. (20 de 03 de 2018). *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal del 2014, Capítulo 2, artículo 21*. Obtenido de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP\\_291214.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf)
- Mitjans Martínez, A. (2006). Creatividad y Subjetividad. En S. T. Violant, *Comprender y Evaluar a criatividade* (págs. 115 - 122). Málaga, España: Aljibe.
- Mitjans, A. (1995). *Creatividad, personalidad y educación*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Molina, H., Pierre, K., & Saenz, J. (1995). El profesor universitario: Entre el conformismo y la creatividad. *Revista Educación*, 19, 41-50.
- Monreal, A. (2001). *Qué es la creatividad*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Monreal, C. (2001). *Qué es la creatividad*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Montani Fischer, M. (15 de agosto de 2020). *Que relación tiene el tema de la imaginación con la mediación?* Obtenido de Mediate everything : [https://www.mediate.com/articles/que\\_relacion.cfm](https://www.mediate.com/articles/que_relacion.cfm)
- Moshe, B. (1992). *Teorías del arte de Platón a Winckelmann*. Alianza editorial.
- Mundate, L. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Piramide.
- Mundate, L., T., & B., & M.F. (2017). *Manual para la mediación laboral*. Sevilla: Consejo Andaluz para las Relaciones Laborales.
- Munduate Jaca, L., & Barón Duque, M. (2003). *Conflicto y negociación*. Madrid, España, España: Pirámide .

- Murciano, G. (16 de mayo de 2016). *Manual de uso de la lluvia de ideas en un proceso de mediación: 5 claves precisas*. Obtenido de Editorial jurídica Sepin: <https://blog.sepin.es/2017/05/brain-storming-mediacion-claves/>
- Noller, R., & Parnes, S. y. (1977). *Guide to Creative Action*. New York: Scribners.
- Novel, G. (2010). *mediación organizacional: Desarrollando un modelo de éxito compartido*. Madrid: Reus.
- Nuevo Espín, M. (07 de agosto de 2020). *La creatividad: rasgos de una persona creativa*. Obtenido de Hacer familia, psicología: <https://www.hacerfamilia.com/psicologia/creatividad-personas-creativas-fantasia-imaginacion-20170213135348.html>
- Nussbaum, M. (2001). *El cultivo de la humanidad: una defensa clásica de la reforma en la educación liberal*. Santiago de Chile: Andrés bello.
- Nussbaum, M. (2010). *Sin fines de lucro*. Madrid: Discusiones.
- Oakes, W. L. (2003). *Engineering your future*. Wildwood: Great lakes Press, Inc.
- Ordoñez de Pablos, P. (2019). El Capital Estructural Organizativo como fuente de competitividad empresarial: un estudio de indicadores. *Economía Industrial*, 131-140.
- Osborn, A. (1948). *Your Creative Power*. New York: Charles Scribner's Sons.
- Osborn, A. (1953). *Applied Imagination*. New York: Charles Scribner's.
- Page, N. (2019 de octubre de 2019). *Mediate everything*. Obtenido de Sidestepping Impasse: The essence of mediation: <https://www.mediate.com/articles/pageN1.cfm>
- Palovits, N. (enero 14 2015). Los mexicanos mas creativos del mundo. *Forbes México*, <https://www.forbes.com.mx/los-mexicanos-mas-creativos-del-mundo/>.
- Pastor Bustamante, J. (2013). *Creatividad e Innovación Factores claves para la gestion e internacionalización*. Inst. Esp. de Comercio Exterior .
- Pastor Seller, E., & Iglesias Ortuño. (Enero-Junio de 2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflicto en el seno familiar. *Entramado*, 7(1), 83-84.
- Pedersen, T. (10 de agosto de 2020). *Curiosity Primes Brain for Learning*. Obtenido de Psych Central: <http://psychcentral.com/news/2014/10/05/curiosity-primes-brain-for-learning/75725.html>
- Pedroza, J. (2007). *Creatividad Efectiva*. México: Egade.
- Penagos-Corso, J. C., & Aluni, R. (2000). Preguntas más frecuentes sobre creatividad. *Revista Psicología, edición especial sobre creatividad*.
- Peñarrubia, F. (2008). *Terapia gestalt. La vía del vacío fértil*. Madrid: Alianza.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definición de elemento*. Obtenido de (<https://definicion.de/elemento/>)

- Pérez, C. M. (2003). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 91-100.
- Pérez, G. (2000). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Madrid: Narcea.
- Pérez, J. (2014). *Definición de: definición de imaginación*. Obtenido de <https://definicion.de/imaginacion/>: <https://definicion.de/imaginacion/>
- Perls, F. (1976). *El enfoque gestáltico. Testimonios de terapia*. Santiago de Chile: Cuatro vientos.
- Perls, F., Hefferline, Goodman, R., & Goodman, P. (1951). *Terapia gestalt: Excitación y crecimiento de la personalidad humana*. Madrid: Ed. Soc. de Cultura Valle - Inclán Los libros del CTP.
- Perry, B. y. (2007). *The boy who was raised by a dog: and other stories from a child psychiatrist's notebook*. Nueva York: Basic books.
- Piaget, J. (1962). *Play Dreams & Imitation in Childhood*. New Jersey: Princeton.
- Pimentel, A., J. (2014). *Diccionario Latin español español Latin*. Santiago: Porrua.
- Pinto, E. (15 de junio de 2010). *Pancho López factoría Creativa* . Obtenido de <http://pancholopezfactoriacreativa.blogspot.mx/>: <http://pancholopezfactoriacreativa.blogspot.mx/>
- Pollack, P. (4 de septiembre de 2018). *¡Generando multiples opciones!* Obtenido de Mediate everything: <https://www.mediate.com/articles/pollack-generating-options.cfm>
- Portilla, C. &. (1993). *El pensamiento crítico y creativo y la educación superior*. Puebla: Magistralis .
- Powell, T. J. (1972). *Creative learning in perspective*. London: Halsted Press.
- Price, J. (2013). Explaining Human Conflict: Human needs Theory and tje insight Approach. En K. y. Avruch, *Conflict resolution and human needs* (págs. 108-123). new York: Routledge.
- Price, M. (2017). *The Rol of Our Minds in the Emergence of Peace and Conflict*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Price, M. (2018). Cambiar mediante la curiosidad según el enfoque insight del conflicto. *Revista de mediación*, 11, 1-8.
- Proust, M. (2013). *1001 Caminos hacia la creatividad*. México: Grupo Editorial Tomo. S.A. de C.V.
- Psiconet. (15 de octubre de 2015). *Rasgos de la personalidad creativa*. Obtenido de Centro de Psicología Psiconet: <https://www.psiconet.es/rasgos-de-la-personalidad-creativa/>
- Quecedo, R. (2002). Introduccion a la metodologia de la investigacion cualitativa. *Psicodidactica*, 5-39.
- Quinteros, G. (10 de julio de 2020). *El arte, la imaginación y el juego: fronteras indómitas y espacios mediadores de lo esencialmente humano*. Obtenido de programa infancia: [https://programainfancia.uam.mx/pdf/red\\_for/arte.pdf](https://programainfancia.uam.mx/pdf/red_for/arte.pdf)

- Quiroz Colossio, L. (2015). La construcción teórica de la ciencia de la mediación a partir de los modelos instrumentales existentes. En F. Gorjón Gómez, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación* (págs. 93-118). México: Tirant .
- Raiffa, H. (1982). *El arte y la ciencia de la negociación*. Cambridge, MA: belknap Press.
- Ramos, L. (11 de 10 de 2020). *Facultad de Derecho y Criminología*. Obtenido de <http://www.facdyc.uanl.mx/assets/12.-los-elementos-del-perd%c3%b3n-en-la-mediaci%c3%b3n-familiar.pdf>
- Ratliff, B. (20 de octubre de 2019). *Overcoming Impasse In Mediation*. Obtenido de <https://www.mediationinsights.com/overcoming-impasse-in-mediation-part-1-of-3/>
- Regader, b., García-Allen, J., & Triglia, A. (2016). *Psicológicamente hablando: Un recorrido por las maravillas de la mente*. Barcelona: Paidós.
- Rendón Merino, Á. (2000). *El aprendizaje de la paz*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Renzulli, J. S., & Reis, S. M. (1985). *The Schoolwide Enrichment Model: A Comprehensive Plan for Educational Excellence*. Connecticut: Creative Learning Pr.
- Resendiz, E. (30 de septiembre de 2011). *Elementos de la creatividad*. Obtenido de Desarrollo del potencial creativo: <http://ericreatividad.blogspot.com/2011/09/elementos-de-la-creatividad.html>
- Ribot, T. (1900). *La imaginación creadora*.
- Ricoeur, P. (2010). *Del texto a la acción. Ensayos de hermenéutica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Rodríguez , M. (05 de febrero de 2020). *Elementos de la creatividad*. Obtenido de Desarrollo del pensamiento creativo: <https://freidercreativo.wordpress.com/creatividad-y-pensamiento-creativo/elementos-de-la-creatividad/>
- Rodríguez Durán , A. (03 de marzo de 2019). *Curiosidad, impulsor de la creatividad por estas 8 razones*. Obtenido de Creatividad, Marketing: <https://www.merca20.com/curiosidad-impulsor-de-la-creatividad-por-estas-8-razones/>
- Rodríguez Estrada, M. (2005). *Manual de creatividad. Los procesos psicicos del desarrollo*. Sevilla: Editorial MAD.
- Rodríguez Rodríguez , M. E. (2018). Principales modelos de mediación y de métodos alternos (mediación, conciliación). En F. J. Gorjón Gómez, & R. Chávez de los Ríos, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa, Para mediadores, facilitadores e instructores* (págs. 73-82). Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Rodriguez, M. (1985). *Manual de creatividad: Los procesos psicicos y el desarrollo* . México: Trillas.
- Rogers, C. (1976). *Libertad y creatividad en la educación*. España: Paidós.
- Romo Santos, M. (1984). La interpretación asociativa del proceso creador. *Estudios de Psicología* , 58-68.
- Rooney, G., & Ross, M. (20 de septiembre de 2020). Un cambio de foco: de mediar el problema a mediar el momento. Uso de la intuición como guía. *Revista de mediación ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*, 7(1). Obtenido de <https://revistademediacion.com/articulos/un-cambio-de-foco-de-medar-el-problema-a-medar-el-momento-uso-de-la-intuicion-como-guia/>

- Rubí Barquero, J. A. (julio-diciembre de 2011). La creatividad en la vida. *Revista Electrónica Educare*, XV(2), 253-259.
- Sáenz, K. (2015). La epistemología de la ciencia de la mediación. En F. J. Gorjón Gómez, & J. Pesqueira, *La ciencia de la mediación* (pág. 21). México: Tirant Lo Blanch.
- Sáenz, K. (2015). La Epistemología de la Ciencia de la Mediación. En F. P. Gorjón, *La ciencia de la mediación* (págs. 57-70). México: Tirant lo Blanch .
- Sáenz, K. T. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantotativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México, DF: Tirant Humanidades.
- Salius, A., & Dixon, S. (1988). Mediation of child-custody and visitation disputes in a court setting. En J. Folberg, & A. Milne, *Divorce Mediation . Theory and Practice* . New York: The Guilford Press.
- Scarabino, J. (2000). *Activos intangibles. El puente hacia la contabilidad de concimiento. Investigación ganadora Premio Arévalo*. Santa Fe: CPCE.
- Scarabino, J., Biancardi, G., & Blando, A. (2007). Capital Intelectual. *Invenio*, 10(19), 59-71.
- Schiffirin, A. (1996). La mediación: Aspectos generales. En J. y. Gottheil, *Mediación: una transformación en la cultura*. Barcelona: Paidós.
- Serna, M., & Admetlla, J. (1998). *Manual de mediación*. . Chile.
- Slama, M. (09 de Abril de 2012). *The role of Imagination and Mediation*. Obtenido de Mediate everything: <https://www.mediate.com/articles/slamam6.cfm>
- Smuts, J. (1927). *Holism and evolution*.
- social, I. n. (15 de Mayo de 2019). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos . *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* . México.
- Solar, M. I. (1991). Creatividad: Desafío a la función docente universitaria. *PAIDEIA*, 16, 25-37.
- Soriano, R. (2013). *Guía para reizar investigación social* . México: Plaza y Valdés.
- Spearman, C. (1931). *Creative Mind*. New York: Cambridge, The University Press.
- Stahl, R. J. (1980). A Creatively Creative Taxonomy on Creativity: A New Model of Creativity and Other Novel Forms of Behavior. *American Educational Research Association*, 26.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research* . London: Stage Publications .
- Steele Garza, J. (2015). La mediación en las relaciones de consumo. En P. Cabello Tijerina, *La multidisciplinariedad de la medaiación y sus ámbitos de aplicación* (págs. 89-106). México: Tirant lo Blanch.
- Sternberg, R. (2006). The Nature of Creativity. *Creativity Research Journal*, 18(1), 87-98.  
doi:10.1207/s15326934crj1801\_10



- Sternbert, R. (1991). An investment theory of creativity and its development. *Human Development*, 34, 1-31.
- T., B. (1998). *La mediación: Una solución a los conflictos de pareja*. Barcelona: Colex.
- Tamayo, M. (1990). *Diccionario de investigación científica*. México : Limusa, Noriega Editores.
- Tatarkiewicz, W. (2004). *Historia de seis ideas*. España: Tecnos.
- Taylor, I. A. (2009). A retrospective view of creativity investigation. *Perspectives in Creativity*, 1-36.
- Torrance, E. P. (1979). A Three-stage model for teaching for creative thinking. *AETS Yearbook: the psychology of teaching for thinking and creativity*, 225-252.
- Torrance, P. (1970). *Desarrollo de la creatividad del alumno*. Buenos Aires: Centro regional de ayuda Técnica.
- Torre, d. I. (1995). *Creatividad aplicada*. Madrid: Escuela española.
- Torremorell, M. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Tovar, R., & Plúas, R. (18 de agosto de 2020). *Técnicas de fluidez del pensamiento para la activación de la creatividad en el área de arte*. Obtenido de Pedagogía : [https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/Comision\\_2/tecnicas\\_de\\_fluidez\\_del\\_pensamiento.pdf](https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/Comision_2/tecnicas_de_fluidez_del_pensamiento.pdf)
- Treviño Saldívar, E. J. (2014). Capítulo 14 Regresión múltiple. En K. Sáenz López, & G. Támez González, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 297 - 313). México d.F.: Tirant Humanidades.
- Tristán, L. A., & Mendoza, G. L. (2016). Taxonomías sobre creatividad. *Revista de Psicología*, 147-183.
- Tylor Burnett, E. (1987). *Antropología: introducción al estudio del hombre y de la civilización*. España: Alta Fulla.
- Ulmann, G. (1972). *Creratividad*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Urquidi, J. (1999). *Mediación Solución de Conflictos*. México: Centro de Resolución de Conflictos.
- Ury, W. (2000). *Supere el no, Cómo negociar con personas que adoptan posiciones inflexibles*. España: Gestión.
- Valqui, R. (10 de abril de 2009). La creatividad: conceptos. Métodos y aplicaciones. *Iberoamericana de Educación*(49), 2 - 10.
- Vázquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 113-136.
- Vázquez, R. (2015). La necesaria aplicación de los metodos tradicionales en conjunto con modelos de investigacion mixta para el desarrollo de la ciencia de la medicion. En F. P. Gorjon, *La ciencia de la medicacion* (págs. 71-92). México: Tirnat lo Blanch.
- Vecina Jiménez, M. L. (enero-abril de 2006). Creatividad. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 31-39.

- Vera, J., & Valdés-Espinosa, E. (2021). Pertinencia de la formación a los capacitadores electorales en materia de los métodos de solución de conflictos para generar de forma creativa soluciones a los conflictos electorales. *Revista Electrónica de Direito Processual - REDP*, 22(1), 444 - 464.
- Vigotsky, L. (1990). Imagination and Creativity in Childhood. *Soviet Psychology*, 28, 84-96.
- Vilalta, A. (2015). La formación del experto mediador y los estándares de calidad particularidades que imprime el entorno electrónico. *Revista de internet, derecho y política*, 75-83.
- Weir, P. (Dirección). (1989). *La sociedad de los poetas muertos* [Película].
- Weixlberger, C. (2013). La creatividad desde el punto de vista del psicoanálisis.
- Whatling, J. (2013). *mediación: habilidades y estrategias*. Madrid: Narcea S.A.
- Winnicott, D. (1972). *Realidad y juego*. Buenos Aires : Grancia.
- Winnicott, D. (1998). *La naturaleza humana*. Barcelona: Paidós.
- Yentzen, E. (2003). Teoría general de la creatividad. *Latinoamericana*, 21-51.
- Yentzen, E. (2003). Teoría general de la creatividad. *Polis, Revista de la Universidad Boliviana*, 2(6), 0.
- Zaera, J., & Monzón, B. y. (2013). *Guía práctica de mediación. 100 preguntas y respuestas para abogados*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

## ANEXO

### ANEXO 1- ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (CUALITATIVA) PARA PILOTAJE

#### Entrevista Semi Estructurada (Cualitativa)

Para (Expertos, académicos y capacitadores de mediadores)

#### Prueba para Pilotaje 1

Me gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Esta es la prueba piloto para el instrumento cualitativo. Es un ejercicio anónimo, por lo cual toda la información que se proporcione se mantendrá confidencial. Los datos serán

utilizados para la realización de la tesis “CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN” llevada a cabo por la investigadora principal, Eni Anabel Valdés Espinosa. Se le pide que nos diga si las preguntas son claras y entendibles. Para ello le pido conteste en base a su experiencia y sus conocimientos. Agradezco de antemano su tiempo, colaboración, aportaciones y sinceridad en sus respuestas.

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

#### Preguntas para romper el hielo

1. ¿Cuántos años tiene trabajando en el ámbito de mediación?
2. ¿Cuál ha sido la formación que ha recibido en el campo de mediación?
3. ¿Cuénteme sobre su trayectoria laboral, para que instituciones ha trabajado, ha sido en el sector público o privado, etc.?

#### Variable Independiente 1: Curiosidad

1. ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?
2. ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?
3. ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

#### Variable Independiente 2: Imaginación

4. ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?
5. ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?
6. ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

### Variable Independiente 3: Originalidad

7. ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?
8. ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?
9. ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

### Variable Independiente 4: Fluidez de opciones

10. ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?
11. ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?
12. ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

## ANEXO 2- PILOTAJES: ENTREVISTA CUALITATIVA

### Entrevista Semi Estructurada (Cualitativa)

Para (Expertos, académicos y capacitadores de mediadores)

Prueba Piloto 1 Sujeto 1

Me gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Esta es la prueba piloto para el instrumento cualitativo. Es un ejercicio anónimo, por lo cual toda la información que se proporcione se mantendrá confidencial. Los datos serán utilizados para la realización de la tesis "CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN" llevada a cabo por la investigadora principal, Eni Anabel Valdés Espinosa. Se le pide que nos diga si las preguntas son claras y entendibles. Para ello le pido conteste en base a su experiencia y sus conocimientos. Agradezco de antemano su tiempo, colaboración, aportaciones y sinceridad en sus respuestas.

Hombre  x  Mujer  Edad: 36

Ocupación: Docente investigador  Lugar de trabajo: UANL/Despacho privado

### Preguntas para romper el hielo

- 1.- ¿Cuántos años tiene trabajando en el ámbito de mediación? 10 años
- 2.- ¿Cuál ha sido la formación que ha recibido en el campo de mediación? Licenciatura, maestría y doctorado en métodos.
3. ¿Cuénteme sobre su trayectoria laboral, para que instituciones ha trabajado, ha sido en el sector público o privado, etc.? Poder judicial de NL, Poder judicial Federal, Despacho privado.

### Variable Independiente 1: Curiosidad

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? R= el mediador debe estar abierto a nuevas ideas en la mediación toda vez que si tiene una mente muy cerrada o con ideas muy cerradas pues no podemos llegar a una solución que sea realmente creativa, para conflictos que son realmente muy variados.

5.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? R= el mediador debe descubrir nueva información en la mediación toda vez que las partes en ocasiones no son sinceras, cuando tratan los asuntos bien no saben de algo que no tengan conocimiento y esta puede ser una diferencia para la solución del conflicto.

6.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? R= el mediador puede descubrir nuevas maneras tratando de llevar a cabo algún tipo de mediación básicamente sería la experiencia en la medida que uno va viendo una serie de problemáticas vamos viendo también una serie de patrones en algunos conflictos con sus situaciones muy específicas.

### Variable Independiente 2: Imaginación

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? R= es importante que el mediador tenga una manera distinta de pensar a la tradicional porque realmente la materia objeto de su trabajo el conflicto y al ser el conflicto el del ámbito de su trabajo no puede conflictuarse de la misma manera se requiere cierta interiorización de estos conceptos.

8.- ¿Por qué considera que se deben representar mentalmente las soluciones al conflicto cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? R= no le entiendo muy bien lo de representar mentalmente las soluciones del conflicto, pero supongo que es algo más didáctico una manera más sencilla de ver el conflicto irlo aterrizando punto por punto hasta ver una solución integral.

9.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? R=es importante y es conveniente porque en ocasiones para las partes se encuentra cerrada esta idea o cierto camino que pueda ser solución su problema porque no sabe cuál es la solución propiamente.

### Variable Independiente 3: Originalidad

10.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? R= si, porque si él no contribuye en esa situación y aun que la mediación no es propositiva o no debe de inducirse a alguien a una solución, si es importante que se planten ciertos temas en la mediación.

11.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? R= a veces las partes no saben cuál es su problema que tan encuadrado esta o como pueden encuadrarlo, estaría en el mediador encuadrar el conflicto y encontrar las soluciones que veces para el mediador son simples, pero para los mediados no es así.

12.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? R= se deben innovar ideas porque a veces los conflictos tienden a viciar a las partes, simplemente estamos repitiendo una idea tras otra sin llegar a un punto.

### Variable Independiente 4: Fluidez de opciones

12.- ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? R= que el mediador fomente la comunicación entre las partes por que la comunicación es la base sobre la que se presenta la mediación sin comunicación no tendremos la posibilidad de mediar algo

13. ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? R= que el mediador estimule a las partes a trabajar juntos por que si falta alguna de las partes pues no se puede llegar a ningún acuerdo.

14. ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? R= el mediador debe de aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas toda vez que el mediador no es el protagonista del conflicto en ese sentido son las partes que pueden decidir si pueden llegar a una solución o no el mediador simplemente es un intermediario.

#### Entrevista Semi Estructurada (Cualitativa)

Para (Expertos, académicos y capacitadores de mediadores)

Prueba Piloto 1 Sujeto 2

Me gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Esta es la prueba piloto para el instrumento cualitativo. Es un ejercicio anónimo, por lo cual toda la información que se proporcione se mantendrá confidencial. Los datos serán utilizados para la realización de la tesis "CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN" llevada a cabo por la investigadora principal, Eni Anabel Valdés Espinosa. Se le pide que nos diga si las preguntas son claras y entendibles. Para ello le pido conteste en base a su experiencia y sus conocimientos. Agradezco de antemano su tiempo, colaboración, aportaciones y sinceridad en sus respuestas.

Hombre  Mujer  Edad:

Ocupación:  Lugar de trabajo:

#### Preguntas para romper el hielo

1.- ¿Cuántos años tiene trabajando en el ámbito de mediación? R= 15 años

2.- ¿Cuál ha sido la formación que ha recibido en el campo de mediación? R= maestría y doctorado en MASC.

3.- ¿Cuénteme sobre su trayectoria laboral, para que instituciones ha trabajado, ha sido en el sector público o privado, etc.? R= DIF, UCS, UVM, Municipio de Guadalupe NL

#### Variable Independiente 1: Curiosidad

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? R= para que sea más creativa la mediación para poder brindar soluciones diferentes, generar propuestas.

5.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? R= es lo que te permite dar solución al conflicto entre más información se tenga ellos mismos pueden proporcionar mejores soluciones.

6.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? R= tiene que ver con la preparación del mediador y la implementación de diversas técnicas de acuerdo a los perfiles de los usuarios de los mediados

#### Variable Independiente 2: Imaginación

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? R= es lo que te permite brindar soluciones no firmarnos en la solución clásica sino, poder brindar esta parte de soluciones, nuevas que no están a lo mejor a nuestro alcance o en nuestra mente, pero si en la mente de las personas.

8.- ¿Por qué considera que se deben representar mentalmente las soluciones al conflicto cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? R= no me queda clara la pregunta, si cuando estas convencido que puedes mejor imaginar otros caminos para ver nuevas soluciones.

9.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? R= es lo que va a solucionar realmente el conflicto, los caminos recorridos ya se comprobaron que no solucionaron el tema, sino no estarían ahí sentadas la personas.

#### Variable Independiente 3: Originalidad

10.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? R= tiene que ver con el cambio de las posiciones de las personas, el estar en la misma posición no te hace ver otras alternativas el o ver a las personas no te hace tener la capacidad de generar o crear otras ocasiones

11.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? R= te mueven de tu posición de la rigidez te permite generar creatividad.

12.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? R= las clásicas ideas no lo solucionaron.

#### Variable Independiente 4: Fluidez de opciones

13.- ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? R= pues al final del conflicto surge muchas veces por falta de comunicación ahí está la respuesta.

14.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? R= al final construyen ellos la soluciones.

15.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? R= al final de cuentas son ellos quienes la van a aplicar, son ellos, no el mediador tiene entonces que estar abiertos a sus propuestas.

#### Entrevista Semi Estructurada (Cualitativa)

Para (Expertos, académicos y capacitadores de mediadores)

Prueba Piloto 1 Sujeto 3

Me gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Esta es la prueba piloto para el instrumento cualitativo. Es un ejercicio anónimo, por lo cual toda la información que se proporcione se mantendrá confidencial. Los datos serán utilizados para la realización de la tesis "CREATIVIDAD EN MEDIACIÓN" llevada a cabo por la investigadora principal, Eni Anabel Valdés Espinosa. Se le pide que nos diga si las preguntas son claras y entendibles. Para ello le pido conteste en base a su experiencia y sus conocimientos. Agradezco de antemano su tiempo, colaboración, aportaciones y sinceridad en sus respuestas.

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_ x \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_ 47 \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_ Psicóloga \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_ UCS \_\_\_\_\_

#### Preguntas para romper el hielo

1.- ¿Cuántos años tiene trabajando en el ámbito de mediación? 16 años

2.- ¿Cuál ha sido la formación que ha recibido en el campo de mediación? Licenciatura, maestría y certificada 2014. Seminarios cursos

3.- ¿Cuénteme sobre su trayectoria laboral, para que instituciones ha trabajado, ha sido en el sector público o privado, etc.? Sector publico

#### Variable Independiente 1: Curiosidad

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? R= siempre hay nuevas alternativas, recomendar trabajar curso de SPERE amplía la perspectiva

5.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? R= tanto para el como para las partes siempre hay pociones es importantes que no nos

casemos en una sola teoría hay ocasiones que una intervención puede funcionar para unas personas no para todas, desde ese lado entiendo que es pertinente, estar abiertos y descubrir otra información.

6.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? R= cuando trabajo de las diferentes formas de gestionar el conflicto depende mucho también de los escenarios en los que se den porque hay momentos que se tienen que resolver el problema de inmediato, a veces no tienes opciones porque son muy cuadradas la opciones por parte de las instituciones creo que varía depende el escenario por mi parte creo hacer una propuesta colaborativo y no caer en la rigidez y que las partes creen y sientan que se están atendiendo las necesidades por eso la colaborativa es la que siento con mayor respeto, siento que se pueden descubrir con el trabajo.

#### Variable Independiente 2: Imaginación

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? R= debe de utilizar en gran medida la creatividad para la solución de problemas.

8.- ¿Por qué considera que se deben representar mentalmente las soluciones al conflicto cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? R= principalmente por que las personas presentan una visión de túnel están tan afectadas por la situación del problema que, si es necesario que alguien tenga esta imagen desde otra perspectiva, alivia y genera y bajan la densidad en las que se encuentran las personas.

9.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? R= por ejemplo los caminos tradicionales ya los ha pensado la gente y el hecho de que surjan nuevas alternativas va a favorecer la solución.

#### Variable Independiente 3: Originalidad

10.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? R= es muy importante actuar como un puente de comunicación el generar preguntas tipo reflexivas tipo circulares para que cada una de las partes vaya encontrando la solución y vaya encontrando estas respuestas de acuerdo a los hallazgos que vayan generando estas preguntas a veces es conveniente decir y desde sus perspectiva cuales sería la solución como exactamente le gustaría fueran las cosas entiendo que ese tipo de preguntas promueve la producción de nuevas respuestas porque ellos ya tiene o se ha procurado encontrar eso perspectiva, en común del por la que pueda incluir precisamente la necesidad el otro el interés.

11.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? R= es generar nuevas formas de ver el conflicto

12.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? R= por qué se debe tener inventiva y nuevas formas de atender lo que no se ha atendido el conflicto.

#### Variable Independiente 4: Fluidez de opciones

13.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? R= para que cada una de las partes pueda ser escuchada se trata de llegar a un acuerdo en común, tiene que a ver apertura de cada una de las partes y se puede generar a través de las preguntas ¿Qué piensa usted de lo que comenta el señor Juan? Ayuda mucho y disminuye la tensión de cada una de las partes.

14.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? R= para que ellas mismas sean creadoras, son las responsables para generar la solución del problema, de eso se trata de que ellos mismos construyan y asuman su responsabilidad.

15.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? R= definitivamente no debemos de juzgar a ninguna de las partes fomentarle a que se dé la comunicación decirle a buena opción p de lo que comenta parece permite esto que comenta, es importante estimular, animar, avalar las palabras que cada uno de ellos te pueda aportar para que sientan la confianza y se de esa concepción que es básica, para que haya esa información que puedan generar alternativas del conflicto, como se dio, que fantasías había entre otras respuestas.



### -ANEXO 3- ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CUALIATTIVA

#### Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Para (Expertos, académicos y capacitadores de mediadores)

Me gustaría hacerle unas preguntas con fines académicos. Esta es la prueba para el instrumento cualitativo. Es un ejercicio anónimo, por lo cual toda la información que se proporcione se mantendrá confidencial. Los datos serán utilizados para la realización de la tesis del doctorado en Métodos Alternos llevada a cabo por la investigadora principal, Eni Anabel Valdés Espinosa. Le pido conteste en base a su experiencia y sus conocimientos. Agradezco de antemano su tiempo, colaboración, aportaciones y sinceridad en sus respuestas. Le voy a solicitar permiso para grabar la entrevista para posteriormente poder analizar las respuestas.

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

**Preguntas para romper el hielo**

- 1.- ¿Cuántos años tiene trabajando en el ámbito de mediación?
- 2.- ¿Cuál ha sido la formación que ha recibido en el campo de mediación?
- 3.- ¿Cuénteme sobre su trayectoria laboral, para que instituciones ha trabajado, ha sido en el sector público o privado, etc.?

**Variable Independiente 1: Curiosidad**

- 1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?
- 2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?
- 3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**Variable Independiente 2: Imaginación**

- 4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?
- 5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?
- 6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**Variable Independiente 3: Originalidad**

- 7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?
- 8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?
- 9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**Variable Independiente 4: Fluidez de opciones**

- 10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?
- 11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?
- 12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

**-ANEXO 4 – TRANSCRIPCIONES DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS CUALITATIVAS**

Sujeto 1:

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)  
Mujer Edad: 44 años Experiencia: 15 años

**Variable Independiente 1: Curiosidad**

- 1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

**R: Para el mismo apoyo de las partes, ayudarlos a encontrar nuevas alternativas y formas a los mediados para hacer buenos convenios, o que las mismas partes lleguen a su propio acuerdo.**

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Es importante, recuerda que el conflicto no necesariamente es un conflicto por el cual llegan las partes, son conflictos adyacentes. El mediador debe explorar e indagar información para poder llegar a descubrir el conflicto interno. Ese conflicto que muchas veces no se ha llegado a conocer al momento de llevar a cabo el proceso porque son conflictos adyacentes los que puedan en algún momento desencadenar este otro conflicto por el cual llegaron.**

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**R: Utilizando nuevas herramientas que hace 15 años ni siquiera se pensaban que se podían utilizar como parte de la mediación, por ejemplo, mediante la lluvia de ideas, parafraseando, etc.**

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Es precisamente por eso, buscar por una vía alterna y no por la tradicional, por el proceso de pacificación, les estas dando la posibilidad a las partes a arribar a acuerdos sin necesidad de conflictuarse o sin necesidad de poder tener de alguna manera un choque o un enfrentamiento con la otra, sino simplemente que están arribando a acuerdos en los que nadie sale perjudicado y en el que todos ganen.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: El mediador visualiza la situación problemática o el impasse y puede imaginar la solución, más sin embargo no puede dar la solución a las partes, ellos deben de arribar a ella. Que es lo que tenemos que a hacer nosotros, de alguna manera, pensamos en poder desarrollar o pensamos en poder crear, entonces tenemos que imaginar o pensar en preguntas que puedan orillar a las partes a examinar a información y poder reflexionar en como pudieran resolver su conflicto.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: El mediador debe ser demasiado intuitivo e ingenioso y de alguna manera poder percibir no solo el estado de la situación por la cual están pasando las partes, por ejemplo, el estado anímico, la parte emocional, la parte física, con la cual llegan los mediados, porque te pueden llegar a actuar de una manera impropia. Nos ha tocado en algunos momentos que se sienta el ambiente tan tenso que una de las partes quiere salir a golpear a la otra persona, o, al contrario, como parte de la mediación los estas obligando a pensar, a analizar y a reflexionar, entonces en ese momento el mediador debe ser, o actuar de manera inteligente, de una manera en que el mediado se siga sintiendo a gusto contigo como mediador, pero también que lo invites a reflexionar y a analizar lo que les está pasando para que se permitan explorar otras formas de gestión y puedan hallar sus propias soluciones.**

#### Variable Independiente 3: **Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?

**R: Eso es con la finalidad de poder incentivar que las partes puedan ver distintos escenarios respecto al mismo conflicto.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

**R: Para que las partes puedan romper con lo rutinario y dejen de darle vueltas a lo mismo, es necesario que el mediador les ayude a pensar en distintos escenarios. Pero para ello es importante que pueda de alguna manera ser empático no el mediador con las partes, sino que el mediador pueda generar que puedan ser empáticos entre las partes y así pueden dejar de lado las costumbres o ideas frecuentes y darse la oportunidad de pensar en ideas inusuales.**

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**R: Pues si, como te decía, a veces las partes llegan a mediación viciados, el mediador debe de implementar técnicas que le ayuden a las partes a romper con este ciclo, entonces, si las partes pueden reflexionar esto favorece que puedan crear ideas únicas.**

#### Variable Independiente 4: **Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

**R: es necesario que la comunicación sea fluida para que favorezca el dialogo y pueda haber un entendimiento, en que las partes puedan lograr acuerdos viendo los beneficios que pueden obtener y que puedan sentir realmente, que piensa el otro, que siente el otro, que quiere el otro.**

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

**R: Porque es importante, para que puedan cooperar entre ellas para resolver el conflicto logrando entre todos acuerdos que satisfagan a ambas partes y que de alguna manera sepan que con esta comunicación y este acuerdo que no solamente es solucionar un conflicto, sino también es poder llevarlo a reconciliarse o de alguna manera a sanar heridas.**

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

**R: precisamente por eso, porque teniendo todas las ideas que pueda llegar a tener o poder, o que el mediador pueda llegar a conocer cuáles son todas o la forma de pensar o la forma de poder arribar a acuerdos en cada una de las partes pues de alguna manera beneficia y que de alguna manera enriquece o abona a que puedan tener un mayor abanico de posibilidades para poder solucionar el conflicto.**

## Sujeto 2

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Hombre Edad: 59 Experiencia: 24 años

#### Variable Independiente 1: **Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

**R: Porque los mediados siempre esperan respuestas, un mediador que no tenga respuestas pues no avanza y esto provoca que las personas no generen confianza con ellos, entonces un mediador sin ideas, sin opciones, pues simplemente no llega a ninguna parte, fracasa, no tiene éxito en la mediación, o no es oportuno en las preguntas que haga, puede hacer una pregunta bien intencionada, pero la hace de una manera diferente y crea reacciones.**

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Porque el que tiene la información tiene el poder. Entonces si indagas información correctamente, pues tienes el poder para decidir la situación que se presenta.**

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**R: En base a la exploración del conflicto, el mediador tiene que explorar, si no hay exploración del conflicto no vas a llegar a ningún lado.**

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Porque son las nuevas dinámicas del conflicto, un mediador que no tiene esas opciones pues está orillando al participante a tomar otras vías de acceso a la justicia y esto provoca desilusión, propiamente del mecanismo alternativo.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: Todo es circunstancial, cuando llegas a un impasse o un bloqueo, es porque quizás el mediador no exploro correctamente el conflicto o simplemente el mediador esta conflictuado. Entonces el mediador debe examinar la información para evitar o romper el impasse.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: definitivamente, los caminos que está buscando el mediador no los encuentra primeramente porque no está al 100% en la mediación, te repito, esta conflictuado, trae broncas, imagínate que traigo broncas de familias, de deudas y no estoy al 100% y se me va el avión y no puedo encontrar el camino a mí mismo, menos voy a encontrar**

el camino de otra persona. Entonces, el mediador tiene que estar al 100% para poder explorar formas de gestión del conflicto para suscitar entre las partes formas de resolver el conflicto.

**Variable Independiente 3: Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?

**R:** Pues es la base fundamental en la sesión, se deben explorar distintos escenarios para tener más posibilidades, pues imagínate un mediador que está en un impasse y no promueve ninguna idea, pues nomás se van a estar viendo las personas. Y aunque haya una comunicación verbal en ese tenor pues no funciona.

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

**R:** Te permite salir de lo cotidiano, tienes que usar las herramientas, innovando. Te platico que si el caso así lo requiere se puede llevar acabo la sesión en un lugar que no sea la oficina, a mí me toco realizar una sesión en un restaurante, la cosa es no dejar pasar la situación usando las herramientas para que se puedan firmar un acuerdo. La expertise y la facilidad de poder hacer un acuerdo, usando todos los requisitos, tú ya sabes cómo se hace. Eso a las personas les genera un impacto. Puedes mandar por WhatsApp el acuerdo para que lo escuchen cuando tengan tiempo. Tienes que usar los canales de aprendizaje de las personas, auditivo, visual, etc.

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**R:** Un mediador que no está innovando, que piensa que todos los casos son iguales, pues esta en un error. Todos los casos son diferentes y tiene que estar innovando incluso con la tecnología y tiene que utilizar las distintas herramientas que se tienen para poder llevar a cabo una sesión de mediación. Esa falta de innovación puede generar desconfianza. Se puede sacar del contexto a una persona innovando, esto les permite a las partes descubrir más opciones.

**Variable Independiente 4: Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

**R:** Porque si no fomenta la fluidez va a crear un impasse y viene a tener relación con todas las anteriores preguntas. Entonces, el mediador tiene que utilizar técnicas para que se presente el dialogo entre las partes y se pueda dar la lluvia de ideas.

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

**R:** Es la base de la voluntariedad, de la colaboración de decirles en principio como una técnica, que yo le llamo registro: "estamos aquí porque vamos a colaborar a resolver el conflicto, así es Señora X, si, ok, Sr. X estamos aquí porque queremos resolver el conflicto, si, entonces vamos a colaborar los tres para lograr el objetivo. Entonces empiezas a fomentar esa colaboración, pero, tú eres el centro de todo, quien va a generar el todo, si no haces eso, si no desconectas el consciente con el subconsciente de que van a colaborar pues, se te puede salir de las manos.

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

**R:** Porque todas son importantes, a veces una idea descabellada es la medula del acuerdo.

**Sujeto 3**

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)  
Mujer Edad: 39 Experiencia: 15 años

**Variable Independiente 1: Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

**R:** Partiendo del punto en que el mediador funciona como un instrumento para lograr un acuerdo entre las partes, porque realmente el mediador eso es lo que es, él se convierte en instrumentador de ese acuerdo, el perfil que debe tener un mediador implica diversas características y entre ellas cosas como la flexibilidad o la creatividad hasta el sentido del humor incluso le van a dar ventajas a la forma en que el lleva el proceso. En la posibilidad en que este abierto a nuevas opciones y demás, un mediador nunca puede prever o estructurar un proceso de mediación diciendo así va a iniciar, así se va a llevar acabo y así va a terminar, porque, porque trabaja con

percepciones, opiniones, empatías otro tipo de cosas que el ser humano por naturaleza es cambiante entonces durante un proceso que implica emociones no puede haber nada predecible y en ese sentido es necesario que el mediador sea totalmente flexible para estar abierto a esas cosas, para facilitar el proceso.

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

R: Bueno, la mayoría de las veces, partiendo de las bases principales de la mediación las partes llegan posicionadas en una percepción del conflicto. Esa percepción y esa posición del conflicto es totalmente individualista y sin embargo el acuerdo de mediación tiene que ser colectivo entre las partes participantes, entonces, el cambio muchas veces depende de la misma información que nosotros aislamos como seres humanos para proteger las emociones. Entonces en ese sentido el mediador necesariamente tiene que explorar todo lo que pueda a través, principiante de las preguntas porque incluso las partes no saben que tienen esa información o la tienen escondida para proteger el daño emocional, entonces, a través de preguntas de la estabilidad del proceso, del buen ambiente, de todo eso la información tiene que fluir, pero si es necesario explorar, es indispensable.

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

R: A través de técnicas especializadas que abran un abanico de posibilidades como la lluvia de ideas, por ejemplo.

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

R: Yo creo que es una de las partes del perfil, un mediador cuando se va formando en la mediación la misma experiencia le va dando a entender que no hay una forma de pensamiento estructurada para un mediador, entonces, realmente cada caso te enseña algo, cada experiencia con la gente te enseña algo y eso va haciendo que tu perfil sea totalmente dinámico y flexible como la propia mediación.

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

R: En el ámbito operativo de la mediación, el mediador trabaja con hipótesis, no podemos trabajar con una estructura de principio, medio y fin, pero si tenemos que trabajar con hipótesis, porque, porque si no la forma en la que vas a guiar a las partes va a ser totalmente desordenada, entonces, por eso, esas hipótesis es como esa información que tienes tu hacia dónde vas llegando. Claro durante el proceso la hipótesis puede caerse y tienes que reestructurar o tienes que recombinar lo que estás haciendo, pero si al menos tener una idea de hacia dónde vas, ese sería el fin de tener este pensamiento.

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

R: Bueno, el mediador trata con diferentes personalidades, trata con diferentes posiciones ante el conflicto, trata con diferentes formas de tratar un conflicto, eso hace que el mediador sea como ese perfil flexible en todos los aspectos porque trata con seres humanos y emociones, entonces, eso es lo que lo hace diferente y por lo tanto es necesario que el mediador a través de técnicas pueda explorar otras formas de gestión en el proceso.

#### Variable Independiente 3: **Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? R: Es importante esto porque muchas veces las personas cuando llegan posicionadas en una percepción del conflicto, en una defensa radical de lo que ellos creen que es lo justo, bloquean la posibilidad de visionar o visibilizar cosas más claras para solucionar el conflicto, entonces, el mediador tiene que ser esa persona que rompa con lo habitual, el hecho de decir solo hay esta salida al conflicto y hacer las cosas como hay varias salidas al conflicto, hay varias formas de solucionar este conflicto y en todas sales beneficiado siempre y cuando tu estés de acuerdo.

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

R: Bueno porque entonces es ahí en donde tiene que romper ese esquema de decir, por ejemplo, yo quiero que me paguen, es lo único que me interesa que me paguen, cuando estamos hablando de cosas materiales y en realidad el mediador puede abrir esa estructura de decir lo que menos necesitas es que te pague, sino que ala mejor que te pida un perdón a la mejor que retire el objeto o algo así.

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**R: Bueno porque hay que abrir nuevas posibilidades.**

**Variable Independiente 4: Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

**R: Bueno, porque la comunicación es la base de la mediación recordemos que todo conflicto se genera de una mala comunicación por lo tanto todo conflicto es solucionable a través de una buena comunicación. Entonces, prácticamente la base de la mediación es esa, como lo va a reestablecer el mediador, a base de técnicas especializadas, para eso utilizamos desde el punto de vista del reencuadre, del parafraseo, de todo esto, bases de la programación neurolingüística, porque lo que tenemos que buscar es que las partes vuelvan a comunicarse de manera correcta. La comunicación viene rota, desestructurada o incluso viene desaparecida en algunos casos, entonces el mediador necesita reestructurar esa comunicación, como lo va a hacer, a través del saber cómo comunicarse, es fundamental.**

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

**R: Bueno el mediador puede tener una estructura una hipótesis como lo habíamos dicho, pero realmente quienes viven el conflicto son quienes lo resuelven, no el mediador, entonces son ellos quienes tienen que trabajar y cooperar entre ellas.**

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

**R: Bueno porque, voy a partir de lo que siempre nos decían a nosotros en las capacitaciones, aquí los únicos que tienen la verdad son las partes, no el mediador, el mediador de lo único que sabe es de la comunicación, pero realmente las partes son las que saben del conflicto, entonces, si el mediador cree que sus ideas de cómo se va a llevar el proceso son las únicas que valen va a bloquear las emociones de los mediados, entonces, realmente lo que tiene que hacer es aceptar todas las opiniones, abrir más opiniones al respecto y validar perfectamente bien cada una de las opiniones de ellos, porque no tiene la verdad el mediador.**

**Sujeto 4**

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Mujer Edad: 53 Experiencia: 15 años

**Variable Independiente 1: Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

**R: Porque vas buscando de cada persona, tu misma vas analizándolos y vas escuchando sus ideas que ellos tienen, los vas anotando y si esto te va a ayudar a ti como una herramienta para llegar a una solución equilibrada para ambos pues que mejor.**

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Pues para llegar a un buen acuerdo y que no vaya a haber después incumplimiento de ese acuerdo, porque que es lo que muchas veces hacemos, manejamos el conflicto para arriba, sabiendo que a raíz hay algo más que es lo que más traen, podemos encontrar una solución momentánea pero que es lo que pasa, que como no buscas a raíz, no inspeccionas bien, no desmenuzas como les digo yo, hay que estar desmenuzando. La persona que viene y te lo solicita a veces la verdad se escucha mucho, y sacamos más información, podemos durar hasta 1 hora o más preguntando antes de iniciar un proceso de la mediación. Entonces, tú vas haciendo ahí anotaciones como facilitador, anotas para poder pescar el conflicto de raíz, eso te ayuda bastante.**

3.- ¿Cómo considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**R: Pues el facilitador les va preguntado cosas a los mediados y esto le ayuda al facilitador a parafrasear lo que le han dicho, entonces esto les ayuda a ellos para que descubran el problema de raíz les puede ayudar a ser empáticos entre ellos y así encontrar otras formas de gestionar el conflicto.**

**Variable Independiente 2: Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Por lo mismo, de que muchas veces las personas que vienen a solicitar el servicio, es más el enojo, las emociones, no ciegan para poder tomar una solución, que ya sea benéfica para la misma persona o para terceras personas, entonces, es mejor pensar de manera diferente para poder entender el conflicto.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: Es fácil, el mediador puede encontrar en su mente varias ideas, o hipótesis, pero pues a finales de cuentas la solución la tienen las partes. Pero uno como mediador desde el momento en que llegan, es cuando te involucras y quieres ayudarlos. A uno se le viene la lluvia de ideas y piensa o puede ser esto, porque si lo pensamos, puede ser esta la solución o puede ser esta otra, pero a la mejor para mí es fácil, pero para los mediados no, pero tenemos la libertad, mas no de exponerla, entonces tienes que ser muy creativo en cómo hacer las preguntas para guiar a los mediados para que sean ellos los que piensen en alternativas.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: Es conveniente porque como te decía, las partes llegan cegadas por las emociones que les produce el conflicto, entonces cuando el mediador utiliza las técnicas le ayuda a las partes a explorar otras formas de gestión del conflicto y pueden hallar alternativas.**

#### Variable Independiente 3: Originalidad

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? **R: Es importante que el mediador genere la lluvia de ideas en los mediados para que sean ellos los que generen ideas y tomen la decisión según qué es lo mejor para ellos. Que ellos puedan tomar su propia decisión de acuerdo con su propia iniciativa.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

**R: Porque es la profundidad de raíz del conflicto, por eso mismo, porque a veces te vienen a solicitar una cosa cuando no es, la raíz es otra. Llegan por algo y resulta que cuando se rompe el esquema que tenían, el problema es otra cosa.**

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**R: Como te decía, las partes llegan viciadas con un problema superficial, cuando el facilitador pregunta y aplica las técnicas pues le ayuda a las partes a encontrar el verdadero problema de raíz, por eso es importante innovar para poder idear soluciones.**

#### Variable Independiente 4: Fluidez de opciones

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

**R: Pues más que nada para que se sientan escuchados y que este el mismo facilitador haciéndole las preguntas y que tengan esa comunicación y la escucha activa, porque muchas veces al momento de que estamos tan enojados, nos cegamos y no escuchamos a la otra parte, entonces, si nosotros le damos un tiempo para que se sientan ellos escuchados, en poder desahogarse y decirle todo, es una parte de tener la comunicación.**

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

**R: Pues para encontrar una buena solución para resolver el problema y que sean ellos mismos los que tomen sus decisiones, eso es super importante que sean ellos y no un tercero.**

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

**R: Pues para que ellos mismos encuentren la gama de todo el menú y que hay una solución para el conflicto que ellos traen.**

## Sujeto 5

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Hombre Edad: 37 años Experiencia: 15 años

#### Variable Independiente 1: Curiosidad

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?



**R: yo creo que una de las razones principales es por el tema de la flexibilidad que tiene que tener el proceso y tiene que estar abierto a las múltiples situaciones que eventualmente se puedan dar, por lo tanto tiene que tener una apertura grande y también por las diferentes maneras que se puede llevar el proceso, esa es una y otra por el tema de la imparcialidad entonces en la medida en que este mediador sea imparcial le exige esta imparcialidad poder tener esta apertura de no clavarse digamos con una de las partes, no tomar partido con ninguno de ellos, aunque él tenga una experiencia, aunque él tenga un perfil respecto a determinadas situaciones, esto no deberá impedir que afecte en su imparcialidad, por eso creo que si es muy importante que tenga esta apertura.**

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Es importante porque en la mayoría de las ocasiones en los conflictos las personas empiezan a dar sus posiciones, es de cir, si hay una deuda yo quiero que me pagues tal cantidad, si hay un daño yo quiero que repares este daño y muchas veces se deja de lado el problema de raíz, lo que realmente las personas necesitan y eso tiene que ver con que el mediador no explore realmente todo el conflicto.**

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**R: En la medida que el mediador explore, en la medida que él se acerque más a las necesidades, y vaya preguntando, va a tener una mejor resolución del conflicto. Porque se ha dado que en muchas ocasiones se hace un acuerdo entre las personas, se llega a un convenio o un acuerdo reparatorio y el problema sigue, y la pregunta es porque sigue si ya se supone que hubo un acuerdo, entonces, la respuesta es porque no se identificaron bien estas necesidades de las personas, entonces por eso es muy importante que el mediador explore siempre respecto de estos temas.**

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Debe pensar distinto, para que eventualmente, le pueda hacer preguntas diferentes a las partes, cuidando su imparcialidad, tendría que hacer preguntas diferentes a algo tradicional, por ejemplo, algo común podría ser: "¿Cuánto es lo que estás dispuesto a pagar? ¿Cuánto es lo que tú quieres que te pague? A la víctima no, entonces se centra en preguntas que tiene que ver con un pago, que tiene que ver con una reparación material. En cambio, si hace otro tipo de preguntas diferentes podría encontrar que a la mejor la respuesta no está en una cantidad económica, no está necesariamente en un pago, sino podría estar quizá en una disculpa, o en otra cuestión que no tenga nada que ver con un pago.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: Creo que puede venirles bien a las partes que el mediador haga un esquema de la problemática, porque cuando las partes están cerradas o están bloqueados el mediador tiene que romper esto. De alguna manera el que uno ya tenga una perspectiva o hipótesis de un posible acuerdo, o más bien de una posible solución creo que puede ayudar a las personas.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: Es conveniente encontrar nuevos caminos para poder obtener alternativas o hallar soluciones diferentes, para ello se aplican técnicas como, por ejemplo, dándoles un break a las partes, de que saben que, vamos a tomar aire, vamos a pensar en otras opciones, pero dejando que siempre sean ellos los que tomen esa decisión. Buscar otras cosas, buscar espacios diferentes, lo que sea.**

#### Variable Independiente 3: **Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? **R: Yo creo que por lo que platicábamos hace un momento, creo que tiene relación con esto de decir, entre más preguntas haga de una manera diferente, creo que las personas tienen la posibilidad de contemplar la situación desde una óptica que quizá no se la habían planteado.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

R: Bueno, porque las ideas inusuales rompen esquemas y cuando las partes llegan solicitando una sesión pueden estar muy molestos o molestas, pero creo que a la mejor una pregunta de un mediador podría hacerlas reflexionar en cosas fuera de lo común, por ejemplo, en que si bien es cierto que están molestas también es cierto de que ellos tuvieron algo de culpa o que también es una situación que puede arreglarse.

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

R: Es importante innovar ideas porque no es necesario que inviertan tanto estrés o tanta preocupación en este conflicto, se pueden idear preguntas reflexivas que les permitan a las partes generar soluciones inusuales.

#### Variable Independiente 4: **Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

R: Porque la comunicación es la base del proceso de todo el proceso, el éxito de que haya un acuerdo en la mediación tiene que ver necesariamente con el nivel de comunicación que las personas vayan a tener.

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

R: Las partes deben trabajar juntas, entonces, en la medida que ellos tengan mayor comunicación, que tengan más dialogo van a tener más propuestas, van a tener mayores ideas para generar opciones de arreglo, etc. Entonces en la medida que tengan mayor comunicación va a ser más efectiva la mediación.

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

R: Porque el mediador podrá tener alguna perspectiva respecto al acuerdo o las soluciones pero él no tiene que estar involucrado en esas soluciones, si una persona dice: "oye, yo propongo que me aceptes una motocicleta que tengo ahí" y el mediador dice: "no es que eso no", creo que estaría en contra del proceso de voluntariedad, de imparcialidad, creo que ahí estaría metiéndose en las decisiones y a la mejor para uno como mediador puede ser como una propuesta muy lejana a una realidad o muy poco probable, que se yo, pero quizás el que esta persona proponga esta situación, como el caso de la motocicleta, para la otra persona podría ser como: "oye sabes que, super bien, porque yo tengo un primo que le gusta la moto, el me la va a comprar o yo se la quiero regalar a un familiar" que se yo. Cualquier cosa que podríamos estar desechando cosas que probable mente por las partes puedan ser muy valiosas, entonces en la medida en que haya una gran lluvia de ideas, el mediador debe dejar que fluyan y al final del camino la otra parte va a decidir si es viable o no, pero nosotros no tenemos por qué estar diciendo si la aceptamos o no. Creo que si tiene que ser un trabajo que tiene que dejar que fluya y que incluso seguir motivando el que las partes estén dando sus opciones de arreglo.

Sujeto 6

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)  
Mujer Edad: 43 años Experiencia: 19 años

#### Variable Independiente 1: **Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

R: Uno de los principios más importantes de la mediación es la flexibilidad, el tener esa apertura y no estar siempre como que cerrado o encasillado a lo que ya venimos haciendo es fundamental dentro del proceso. Siempre el romper un paradigma es difícil porque dices, oye, si vengo haciendo lo mismo y me ha resultado pues porque cambiar, pero porque no, porque no cambiar a innovar nuevas alternativas. Ahorita realmente desde el punto de vista del derecho, el derecho está cambiando, lo tenemos en el artículo 17 constitucional donde ya el acceso a la justicia no nada más es la vía tradicional como es la justicia ante un juez sino que es, la justicia se equipara también a sentarte a dialogar con la persona para llegar a un arreglo y que ese convenio tenga el mismo efecto que una sentencia, entonces ya si en la cuestión jurídica, en la constitución hubo un cambio verdad, porque nosotros como personas no lo podemos hacer. De hecho, no va a funcionar si realmente pues lo tenemos en una legislación, pero queda como letra muerta, entonces los operadores verdad, que somos muy importantes para este cambio, pero no podemos solos porque esto es de la comunidad, entonces, siempre tenemos que estar abiertos a aplicar y a innovar nuevas alternativas de solución de conflictos. Entonces desde el proceso de mediación nosotros lo vemos, siempre el dar esa posibilidad de negociar al dialogo, a la apertura al dialogo pues se hace que se ensancha el pastel como dicen autores pues muy reconocidos pues dentro de la mediación en

cuanto a que las alternativas se van generando y va siendo uno más creativo en esta resolución de conflictos, verdad, y eso es lo que hace que se resuelva de una mejor manera.

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Porque uno de los trabajos importantes del mediador es llegar a la raíz del problema, no negociar en base a posiciones, sino negociar en base a los verdaderos intereses.**

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?

**R: Es tarea fundamental del mediador el explorar, usando técnicas especializadas y cuestionando bueno cómo surgió el problema, como está afectando al problema y también hacerlo consciente, mucha veces las personas ni siquiera lo tienen claro, exactamente no saben que es lo que quieren ni cual es el motivo, entonces, el tratar de explorar y el tratar de llegar a la raíz del problema hacen que estos conflictos se puedan solucionar de una mejor manera y con una duración y que los acuerdos duren más, porque, porque estamos desde los verdaderos intereses que quieren las partes.**

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Porque de manera distinta, porque, bueno primero que nada tiene que tener la apertura de escuchar, la riqueza del poder escuchar toda la información de las partes es lo que te da pues a ti el manejo del conflicto, verdad, el trabajar con las partes de una manera distinta. Si queremos tener pues diferentes alternativas pues hay que estar abiertos a otras posibilidades no siempre a lo mismo, verdad, obviamente que sí, siempre tiene que estar dentro del marco de la legalidad y el mediador tiene que ser un agente de la realidad en ese sentido para que, si se llega a considerar una alternativa que no es posible, pues que el mediador se los haga saber, verdad. Pero realmente el estar abierto a pensar de manera distinta es lo que te da la creatividad y flexibilidad que tienen estos procesos para arribar a la resolución del conflicto.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: Precisamente a que el mediador pueda entender bien el problema. Tu no puedes ayudar a realizar un puente de comunicación si tu no entiendes el conflicto. Por eso el mediador tiene que explorar para que también a él le quede claro los puntos a tratar para saber qué es lo que quiere uno y que es lo que quiere el otro, cuáles son las mejores alternativas y todas las alternativas las pudieran tomar las partes para tu conducirlos de un manera ósea de la mejor manera, si el mediador no entiende o desconoce del conflicto que está manejando fuera de ayudarles los va a perjudicar, entonces por eso es importante y por eso está el principio de honestidad donde, en caso de que el mediador no pueda o que a la mejor no sea el expertise del tema del que se está hablando, pues que se pueda pues tener la honestidad de decir, mira sabes que se lo voy a derivar a otra persona que maneja este tipo de conflictos , verdad, por eso es importantísimo pues desmenuzar toda la situación y reflexionar sobre la información.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: Pues precisamente como te decía, para que el mediador acompañe a las partes a que puedan hallar otras formas de gestionar el conflicto pues primeramente tiene que explorar toda la información para propiciar que las partes puedan generar ellos mismos diferentes opciones.**

#### Variable Independiente 3: **Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?

**R: Bueno pues va muy de la mano con las otras preguntas porque, si hablando de que el proceso es diferente, que debe ser creativo, que debe ser flexible, es muy común que las partes vengan encasilladas en decir: “oye pues la solución es blanco, y la otra persona dice, es negro”, pero en la cuestión de no ver otras alternativas, es por eso que no llegan a un arreglo, cuando dentro del blanco para llegar al negro hay una diferencia con una gama de colores que pudieran tener, verdad, tener más posibilidades, entonces el mediador tiene que ayudarles a desbloquear y abrir esas posibilidades.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

R: Para que las partes puedan romper esquemas y plantear diferentes panoramas que no habían contemplado y que eso les ayuda a abrir alternativas y como, pues con las técnicas de habilidades del proceso de mediación.

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

R: Como te decía, los operadores deben estar abiertos para poder acompañar a las partes a idear soluciones inusuales de alternativas de solución de conflictos. Esto permite sacar del contexto y romper vicios porque muchas veces así llegan las personas. Si se busca innovar ideas pues se espera generar una apertura al dialogo que les permita a las partes negociar y pensar en posibilidades para que puedan resolver de una mejor manera su conflicto.

#### Variable Independiente 4: **Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

R: Pues precisamente para que se de esa escucha activa, que puedan trabajar en que, lo que yo quiero expresar pues le llegue a la otra persona asegurándose el mediador de que le llego el mensaje obviamente trabajando para que ese mensaje sea pues de manera asertivo y llegue con éxito a la otra parte. Es importante que las partes se puedan desahogar pero que lo que dicen no sea agresivo o pasivo porque está comprobado que si yo me comunico en base a reproches cierro mi canal de comunicación, la persona que lo está recibiendo pues no lo recibe igual, entonces el mediador hace que esa comunicación sea rápida, pero eficiente, verdad, en donde traslade ese mensaje con las necesidades que tiene la persona, para que la otra persona lo escuche de una manera distinta. Y de esta manera se pueda tener un ganar – ganar.

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

R: Bueno porque el mediador no va a estar siempre en medio de ellos, si es un área de oportunidad donde tienen este tercero neutral imparcial y que les va a ayudar a solucionar su conflicto pero terminando la mediación el día a día pues va ser entre las personas que tiene el conflicto es decir, si son padres de familia y se divorcian o se separan pues el mediador no se va a ir a vivir con ellos para que les esté diciendo haber tú lo que quisiste decir es esto , te gustaría hacer esto, que propones. Sino que trabajan con ellos para que el día de mañana ellos puedan comunicarse de una manera asertiva y directamente y no por terceras personas. Para que sean ellos los que puedan cooperar y colaborar en generen una buena solución para ellos.

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

R: Bueno porque ahora sí que en la diversidad esta la riqueza, entre más alternativas, podemos abrir opiniones y explorar más opciones que podemos tener. Siempre dentro del proceso de mediación el clima de colaboración ayuda mucho y el decir oye bueno pues hay alternativas, hay una gama de soluciones que antes no había y que tenemos que estudiar, pues eso es un avance, entre más alternativas tengamos, más posibilidades vamos a tener de que alguna de ellas o la combinación de algunas de las alternativas pueda traducirse en que sea el acuerdo que ellos están buscando para que tengan un ganar – ganar.

## Sujeto 7

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Mujer Edad: 78 años Experiencia: 18 años

#### Variable Independiente 1: **Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?

R: bueno es que es bien importante la apertura, para facilitar el proceso, porque nunca sabes con que te vas a encontrar. El mediador tiene que ser flexible para que el proceso pueda avanzar.

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?

**R: Bueno, surgen tantas cosas en una mediación que ni siquiera te imaginas. Llegan con un problema, pero el conflicto de raíz es otro y tienes que ir preguntando para poder averiguar qué es lo que está pasando, cual es el verdadero interés, yo les digo: ustedes y yo sabemos que hay algo más, que la verdadera razón no la han dicho. El mediador tiene que ayudarle a las partes a que se abran a indagar información para que pueda estudiar el conflicto. 3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?**

**R: Es muy importante poder descubrirlo en el caos, con técnicas que ayuden a ir explorando, preguntando y abrir un abanico de posibilidades para que se puedan abrir la personas. Les pides permiso si eso que te dijeron en privado lo puedes decir al volverse a reunir. Cada mediación es diferente y se aprende algo distinto.**

#### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

**R: Simplemente el mediador debe de tener una mente abierta, es decir, estar abierto a posibilidades, me entiendes, debe estar preparado para cualquier, emergencia, en el sentido de que una palabra te puede disparar un “que paso aquí”, por eso es muy importante escuchar.**

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?

**R: Mira, la herramienta principal del mediador son las preguntas, entonces es cuando tiene que ver hacia donde puede ir esa situación, entonces, representar mentalmente el problema le permite al mediador reflexionar para entender el problema, pensar en hipótesis y hacer las preguntas adecuadas para que surja el verdadero problema.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?

**R: Es conveniente porque como te decía, las personas llegan sin saber cuál es el verdadero problema y están cicladas. Entonces cuando el mediador pregunta les ayuda a llegar por otros caminos al problema de raíz y esto propicia que las partes puedan explorar otras formas de gestión, hallando otras opciones.**

#### Variable Independiente 3: **Originalidad**

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?

**R: Cada mediación es diferente, entonces, es conveniente que ellos mismos, ellos son los expertos en el problema, ellos tienen la solución, tu solamente vas a destapar a desbloquear para abrir posibilidades y que tengan opciones como quien dice, a dar una sacudidita, quitar el polvito, para que puedan ver distintos escenarios y para que salga la verdad y se puedan beneficiar de esto.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?

**R: El mediador pregunta para que ellos destapen la solución y las personas puedan tener un panorama diferente, para que ellos encuentren la solución, porque ellos son los expertos en la solución de ese problema.**

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?

**R: Tu como mediador solamente los guías, guías a las personas a través de preguntas. O les cambias las preguntas para sacarlos del contexto en el que cada uno está, por ejemplo: Si usted fuera la otra parte que opinaría, que solución daría a este problema, a esta situación. Haciendo esto les ayudas para idear soluciones inusuales. Tu les vas a ayudar a descubrir el problema de raíz, para que sean ellos mismos los que puedan crear según sus posibilidades. Recuerda que ellos son los que tiene la solución.**

#### Variable Independiente 4: **Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

**R: Bueno es que esa es la labor del mediador, es la base del proceso de mediación, que se vuelvan a comunicar, que puedan ser asertivos, que se puedan desahogar, por ejemplo, en los divorcios, nos encontramos que no se hablan, que casi se odian, pero ahí hubo amor y entonces tenemos que darle una sacudidita a ese rencor a esas ofensas para que surjan esos sentimientos, algo de esos sentimientos que hubo y se manifiesten y se vuelvan a comunicar. A mi me ha pasado en muchas ocasiones que salen enojados y se van conformes. Los seres humanos somos muy complicados y en mediación y salen cosas que ni te imaginas. Entonces el principal problema es que las**

personas no se comunican y pues sí, el mediador debe lograr que se comuniquen y que lleguen a un mejor acuerdo sin pelear por el bienestar de ellos sobre todo si tienen hijos.

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?

R: La forma de que trabajen juntos es cuando ya se ponen de acuerdo para una buena solución al conflicto. Es importante que el mediador lo estimule porque es la única forma. Tienen que trabajar juntos para que cooperen entre ellos y puedan resolver el problema o la situación, por ejemplo, cuando se trata de mediación hipotecaria, hay una deuda de por medio, están enojados, se va propiciando de manera que ellos encuentren una solución efectiva para ellos, ya sea en pagos, que le perdone una parte, en fin, que puedan sanar heridas y en ese momento trabajan juntos.

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?

R: El mediador no debe rechazar las ideas, al contrario, él debe ir anotando las ideas y vayan surgiendo con naturalidad para que las personas puedan visualizar las opciones que ellos mismos van proponiendo. Esto enriquece el proceso y a su vez, ayuda para que se puedan abrir más opiniones y se va esclareciendo todo en automático, cuando ellos empiezan a hablar, wow, ya la hicimos, va a surgir una solución.

## Sujeto 8

Entrevista Semiestructurada (Cualitativa)

Hombre Edad: 71 años Experiencia: 18 años

### Variable Independiente 1: **Curiosidad**

1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? R: El mediador debe tener apertura y estar abierto a nuevas ideas para conducir a los mediados en esas nuevas ideas, lo que pasa es que están ciclados con las ideas tradicionales, con frecuencia, no siempre, son las que provocan el conflicto, entonces tiene que dejar de estar encasillados, para poder romper paradigmas y encontrar soluciones satisfactorias para todos.

2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? R: Mira, las personas llegan a mediación enojadas por una situación, pero nosotros sabemos que existe un conflicto adyacente a esa situación con la que llegan. El mediador debe ser inspirador de la creatividad en los mediados. Si tú eres mediador de un caso, tú te tienes que quebrar la cabeza para saber cómo motivar a que las partes utilicen su creatividad y puedan conocer el conflicto de raíz. Las nuevas ideas son la raíz de la creatividad efectiva y les permite entender los verdaderos intereses.

3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? R: El mediador debe estar abierto a eso y compartir las ideas nuevas que pueden conducir a explorar y a generar un abanico de posibilidades y nuevas ópticas de solución que no se había visto.

Tienes que ser empático, yo les digo: mira, ves aquella puerta, si abres aquella puerta ahí están las soluciones de tu conflicto, nada más que esa puerta tiene llave, la llave que abre esa puerta se llama creatividad. El mediador utiliza herramientas y técnicas que le permiten a las partes identificar las nuevas ideas, esa es la raíz de la creatividad. Por eso tienes que ir preguntando, escuchando y estar abierto a las ideas nuevas. Vas adquiriendo práctica en eso.

### Variable Independiente 2: **Imaginación**

4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?

R: Se parece a lo anterior, pero podríamos agregar que con mucha frecuencia tienes que estar atento a las nuevas dinámicas que se presentan, tienes que trabajar con una mente abierta para poder analizar el sector geográfico en donde se esté desarrollando el conflicto, algunas veces es en tu propio barrio, o depende de la especialidad que tu hayas elegido, a la mejora tu eres mediadora familiar, suele ser que a las psicólogas les guste ese campo, o puede

ser el ramo vecinal o estar con los vecinos arreglando sus diferencias, sus controversias, el caso es que en cada campo de la actividad humana hay potencial de conflicto. Y bueno como te decía, tú tienes que tener esa mentalidad abierta para ayudar a que las partes construyan opciones y puedan arribar a la resolución del conflicto, ya que en cualquier actividad humana se puede presentar un conflicto y suele cambiar de acuerdo a la región geográfica, en otra palabra, no es lo mismo facilitar que las partes lleguen al acuerdo en tu barrio que en la ciudad de matamoros Tamaulipas, o en Sevilla Andalucía o en Rio de Janeiro.

5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? **R: el impasse es muy importante que, si no se presenta, tú lo provoques. En el manejo de conflictos, la velocidad de entender las cosas se alentan, los que no entienden este principio, suelen reaccionar muy rápido a las propuestas y a las ideas sin razonar sin profundizar, entonces esas respuestas de reacción no suelen ser las ideales. Lejos de llegar a un acuerdo, terminas más distanciado. De ahí conviene que provoques el impasse para que se lleven las semillas, para que puedan hacer un esquema mental de la situación, para que lo platiquen con su almohada, les des el tiempo de reflexionar para que puedan desmenuzar la información, porque cada conflicto tiene su ritmo, tú no puedes acelerarlo, es como cuando montas a caballo, cuando cabalgas a un trote y tu como jinete vas con el ritmo del caballo, si te sales del ritmo pues te despegas de la silla y te caes. Idéntico con la mediación, en la mediación privada, tienes que detectar primero el ritmo del conflicto para que tú te montes a ese ritmo y lo agendes, ósea las sesiones caucus tiene su ritmo, tú no puedes hacer al aventón esas cosas. Es como brincar la cuerda, entre 3, donde estás viendo a qué hora le entras, bueno pues es idéntico en el mediador para entrar a actuar en el conflicto. Si haces la llamada a las 9:00am o a las 11:00am o a las 7:00pm. Entonces, representar mentalmente la problemática le ayuda al mediador a detectar el ritmo. Para tener cooperación de las partes, para entender el problema y que te ayuda a entender los momentos ideales para actuar.**

6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? **R: Mira, es importante que las partes encuentren nuevos caminos porque los que ya recorrieron no les han funcionado, por eso llegan a mediación. Entonces, tú les tienes que ayudar a través de preguntas a explorar otras formas de gestión. Tú tienes que ser competente para todo, tú tienes que poder propiciar que surjan opciones distintas. Mira, si te titulas como mediadora internacional que será fabuloso, si eres así, pues tienes que tener la capacidad para ayudarlos hallar esas soluciones, propiciar la solución al problema en donde te presentes. Y eso se da con la experiencia.**

#### Variable Independiente 3: Originalidad

7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?

**R: Porque con el manejo del conflicto surgen emociones. Cuando la emoción esta inexistente o controlada, tu inteligencia está trabajando de una manera ideal, pero tu contraparte te saca, por ejemplo, se haces para atrás en un preacuerdo o cosas así, entonces surge la emoción, se eleva el enojo, la angustia o la decepción o la alegría que también se da. Cuando esta la emoción presente, se baja la inteligencia. Y con toda frecuencia se toman en ese estado las emociones más importantes de tu vida, cuando esta la emoción presente dices palabras tontas, etc. Lo que hace el mediador es ayudarlo a los mediados a calibrarse, a entender, ponerle el nombre a la emoción que trae y poner las herramientas para controlarla y si no la puede controlar, no vas a tomar una decisión, te abienes de tomar una decisión, te sales del cuarto y dices, mañana hablamos, para llegar otra vez a esta posición de equilibrio. Entonces ya que están tranquilos es cuando se debe promover la producción de ideas nuevas, ya pueden tener iniciativa, las personas pueden ser empáticas con el otro, cambiar de posición, ver distintos escenarios y así poder ver otras alternativas que puedan beneficiar a ambas partes.**

8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? **R: Pues como te decía, llegan muy enojados y viciados, entonces ya que lograste que se tranquilizaran, que sus emociones estén en equilibrio y puedan pensar de manera inteligente sin la emoción presente, entonces las ideas inusuales les ayudan a ver diferentes panoramas de la situación y abrir alternativas y algunas de estas frecuentemente son ideas inusuales.**

9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? **R: Mira esto en algunos casos es muy importante, ya te platicué lo que les digo de que si logran abrir la puerta encontraran la solución del otro lado, bueno pues esto les ayuda a romper vicios, entonces, se tienen que innovar ideas para abrir posibilidades, esto es importante para idear soluciones inusuales y resolver la situación, como ya habíamos dicho, el verdadero problema de raíz. Pero esto lo vas descubriendo con la práctica, esto yo se los digo en las conferencias a las que me invitan a participar. Esto es algo que me da mucha satisfacción.**

#### Variable Independiente 4: **Fluidez de opciones**

10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? **R: La comunicación es la base del proceso de mediación, mira hay un principio de comunicación. El primer principio es el que en mi opinión es el más importante de la comunicación: lo que le significa a quien lo escucha es eso lo que tu comunicas, ejemplo: si tú dices 2 pero el que te escucha te entiende 5, le estas comunicando 5. Ese es un principio y si es principio es eterno y universal, quiere decir que, aunque tú no estás de acuerdo el principio reina y gobierna. Es cuando tu escucha en los mediados decir: pues yo ya dije, si lo entiendes bien y si no pues es tu problema. ahí está mostrando una impericia para comunicarse y eso te lleva a mal negociar. Entonces el mediador les tiene que ayudar a ser asertivos. Que es lo que quieres que le signifique a aquel. Quiero que le signifique 2, bueno yo te voy a explicar cómo ser eficiente y acuérdate que hay visuales, auditivos y kinestésicos y cada vía preferente tiene su lenguaje ideal para poder tener éxito, entonces el mediador tiene su trabajo, esa es su materia prima. Entonces cuando tu vez ese escenario, les sacas ese principio para que se culturicen y sepan. El segundo, es cuando dicen: "es que yo nunca mencione". Pero la palabra comunica el 7%, ahora decimos tu comportamiento no verbal el 38% y 55% tu actitud y conducta, entonces con toda frecuencia tienes fallas en tu comunicación y el mediador tiene que recoger eso, arreglar la comunicación y transmitirla a la otra parte para que favorezca el dialogo entre ellas. Entonces, un mediador siempre tiene que tomar en cuenta estos dos principios de la comunicación para que se puede esclarecer el conflicto entre las partes y así les ayuda a que ellos piensen sus propias soluciones a la situación, no sé si me explico.**

11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? **R: Vienen siempre desgastados, ya se ofendieron y cuando surge la ofensa hay un retiro en la cuenta bancaria de la confianza, porque me ofendiste ya no te alta tengo confianza entonces te retiro y se pierde el dialogo y el nivel de confianza necesario para llegar a un acuerdo. Entonces, cuando trabajan juntas el acuerdo al que se arriba es de mucho mejor calidad que cuando cada quien hace la suya. Para ayudarles a abrir el dialogo y que puedan trabajar juntos se requiere hacer depósitos en la cuenta bancaria emocional, para que se llegue al nivel de confianza donde se puedan sanar heridas y trabajar juntos. Porque cuando el nivel está bajo, el trabajo del mediador toma paciencia y vamos a trabajar primero en subir la confianza de ambas partes para poder entrar a escenarios donde puedan cooperar y podamos trabajar juntos y hacer sinergia y con actitudes sinérgicas es mucho más fácil llegar a una buena solución y la calidad de los acuerdos, es más.**

12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? **R: Si rechazas, inhibes y para motivar eso y cuando dictas la herramienta que se llama lluvia de ideas, que es muy útil para abrir un abanico de posibilidades, no siempre hay que usarla, pero cuando hay que usarla se dictan dos, tres reglas para estimular y enriquecer la lluvia de ideas, se dice: "se vale decir ridiculeces" y mientras sea lluvia de ideas, nadie las va a criticar, ni se van a juzgar ni se va a oponer a ellas. La lluvia de ideas sirve para abrir mentes, para abrir opiniones porque todas son importantes y para hacer un ejercicio pacifista, porque llegan con la pistola en la cintura. En mi caso con los 82 casos que llevo resueltos privados porque hice muchos casos en INFONAVIT por entender ese modelo que al final del día dije, no es para mí pero pues hice más de 300 casos de esos, que no lo presumo porque no me ayuda a vender mis servicios en el mercado que yo quiero, que es el mercado de los empresarios de preferencia, pero tomamos cualquier tipo de actividades, cualquier perfil de caso, pero nos enfocamos más al empresario porque conozco muy bien el ramo, es mucho más sencillo ser empático con ellos y generar confianza.**

Sujeto 9



Variable Independiente 1: **Curiosidad**

- 1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación? **Porque se trata de facilitar un proceso flexible y siempre voluntario para las partes, por lo que éstas deben poder descubrir qué aspectos les hacen sentirse bien para avanzar en la mediación.**
2. ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación? **Por la misma razón anterior.**
3. Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto? **Profundizando en la obtención de información tanto del conflicto como de las características de las partes en conflicto.**

Factor 2: **Imaginación**

4. ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación? **No comprendo qué quieres decir con el pensamiento "tradicional". Se ha de ser creativo, abierto y flexible.**
5. ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación? **Para centrarse en los objetivos e intereses y ayudar a las partes a reencontrarlos mediante preguntas.**
6. ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas? **Precisamente para salir de situaciones de bloqueo o de tensión.**

Factor 3: **Originalidad**

7. ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto? **Para que las partes encuentren caminos que les faciliten la comunicación y exposición de sus intereses.**
8. ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común? **Para abrir la mente de las partes en conflicto y ayudarles a centrarse.**
9. ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación? **Porque seguramente las partes en conflicto se habrán mantenido estáticos en ofrecer otras respuestas que no les han funcionado, y hay que ayudarles a encontrar otras soluciones.**

Factor 4: **Fluidez de opciones**

10. ¿Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes? **Para que se vayan relajando y conociendo tanto a sí mismos como a la otra parte en conflicto.**
11. ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas? **Deben comprender que la solución pasa por aceptarse unos a otros y colaborar mutuamente.**






12. ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas? **Si no van contra la legalidad ni la ética, y se trata de ideas reflexivas y aceptadas por todas las partes, les va a reforzar en su convencimiento de ser parte la solución de sus problemas.**

-ANEXO 5 CODIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS SEMIESTRUCTURADAS

Concentrado de las respuestas a la pregunta 1 de los nueve entrevistados

| 1 | Variable 1: Curiosidad   |
|---|--|
| 2 | 1.- ¿Por qué considera que el mediador debe estar abierto a nuevas ideas durante la mediación?   |
| 3 | <p><b>1. Para el mismo apoyo de las partes, ayudarlos a encontrar nuevas alternativas y formas a los mediados para hacer buenos convenios, o que las mismas partes lleguen a su propio acuerdo.</b></p>  |
| 4 | <p><b>2. Porque los mediados siempre esperan respuestas, un mediador que no tenga respuestas pues no avanza y esto provoca que las personas no generen confianza con ellos, entonces un mediador sin ideas, sin opciones, pues simplemente no llega a ninguna parte, fracasa, no tiene éxito en la mediación, o no es oportuno en las preguntas que haga, puede hacer una pregunta bien intencionada, pero la hace de una manera diferente y crea reacciones.</b></p>  |
| 5 | <p><b>3. Partiendo del punto en que el mediador funciona como un instrumento para lograr un acuerdo entre las partes, porque realmente el mediador eso es lo que es, él se convierte en instrumentador de ese acuerdo, el perfil que debe tener un mediador implica diversas características y entre ellas cosas como la flexibilidad o la creatividad hasta el sentido del humor incluso le van a dar ventajas a la forma en que el lleva el proceso. En la posibilidad en que este abierto a nuevas opciones y demás, un mediador nunca puede prever o estructurar un proceso de mediación diciendo así va a iniciar, así se va a llevar acabo y así va a terminar, porque trabaja con percepciones, opiniones, empatías otro tipo de cosas que el ser humano por naturaleza es cambiante entonces durante un proceso que implica emociones no puede haber nada predecible y en ese sentido es necesario que el mediador sea totalmente flexible para estar abierto a esas cosas, para facilitar el proceso.</b></p> |
| 6 | <p><b>4. Porque vas buscando de cada persona, tu misma vas</b></p>   |

..Opciones    
 ..Soluciones satisfactorias 

..Flexible   
 ..Apertura    
 ..Opciones   
 ..Apertura 

..Escuchar ideas 

..Apertura    
 ..Apertura 

7














analizándolos y vas escuchando sus ideas que ellos tienen, los vas anotando y si esto te va a ayudar a ti como una herramienta para llegar a una solución equilibrada para ambos pues que mejor.

5. yo creo que una de las razones principales es por el tema de la flexibilidad que tiene que tener el proceso y tiene que estar abierto a las múltiples situaciones que eventualmente se puedan dar, por lo tanto tiene que tener una apertura grande y también por las diferentes maneras que se puede llevar el proceso, esa es una y otra por el tema de la imparcialidad entonces en la medida en que este mediador sea imparcial le exige esta imparcialidad poder tener esta apertura de no clavarse digamos con una de las partes, no tomar partido con ninguno de ellos, aunque él tenga una experiencia, aunque él tenga un perfil respecto a determinadas situaciones, esto no deberá impedir que afecte en su imparcialidad, por eso creo que si es muy importante que tenga esta apertura.

..Flexible    
 ..Apertura     
 ..Apertura    
 ..Apertura 

8

6. Uno de los principios más importantes de la mediación es la flexibilidad, el tener esa apertura y no estar siempre como que cerrado o encasillado a lo que ya venimos haciendo es fundamental dentro del proceso. Siempre el romper un paradigma es difícil porque dices, oye, si vengo haciendo lo mismo y me ha resultado pues porque cambiar, pero porque no, porque no cambiar a innovar nuevas alternativas. Ahorita realmente desde el punto de vista del derecho, el derecho está cambiando, lo tenemos en el artículo 17 constitucional donde ya el acceso a la justicia no nada más es la vía tradicional como es la justicia ante un juez sino que es, la justicia se equipara también a sentarte a dialogar con la persona para llegar a un arreglo y que ese convenio tenga el mismo efecto que una sentencia, entonces ya si en la cuestión jurídica, en la constitución hubo un cambio verdad, porque nosotros como personas no lo podemos hacer. De hecho, no va a funcionar si realmente pues lo tenemos en

..Romper para     
 ..Distinto abordaje   
 ..Distinto abordaje   
 ..Nuevas alternativas   
 ..Escuchar ideas   
 ..Soluciones satisfactorias    
 ..Soluciones satisfactorias   
 ..Soluciones satisfactorias   
 ..Romper paradigmas   
 ..Romper paradigmas 

..Apertura

..Distinto abor

..Nuevas alter

..Nuevas alter

..Nuevas alternativas

..Escuchar ideas

..Escuchar ideas

..Apertura

..Escuchar ideas

..Nuevas alternativas

9

..Opciones

..Romper paradigmas

..Soluciones sa

10

..Soluciones sa

..Apertura

..Apertura

..Flexible

..Avanzar

..Apertura

11

..Apertura

..Nuevas alternativas

..Avanzar

..Nuevas alternativas

..Distinto abordaje

..Opciones

..Distinto abordaje

..Romper paradigmas

..Nuevas alternativas

una legislación, pero queda como letra muerta, entonces los operadores verdad, que somos muy importantes para este cambio, pero no podemos solos porque esto es de la comunidad, entonces, siempre tenemos que estar abiertos a aplicar y a innovar nuevas alternativas de solución de conflictos. Entonces desde el proceso de mediación nosotros lo vemos, siempre el dar esa posibilidad de negociar al dialogo, a la apertura al dialogo pues se hace que se ensancha el pastel como dicen autores pues muy reconocidos pues dentro de la mediación en cuanto a que las alternativas se van generando y va siendo uno más creativo en esta resolución de conflictos, verdad, y eso es lo que hace que se resuelva de una mejor manera.

7. bueno es que es bien importante la apertura, para facilitar el proceso, porque nunca sabes con que te vas a encontrar. El mediador tiene que ser flexible para que el proceso pueda avanzar.

8. El mediador debe tener apertura y estar abierto a nuevas ideas para conducir a los mediados en esas nuevas ideas, lo que pasa es que están ciclados con las ideas tradicionales, con frecuencia, no siempre, son las que provocan el conflicto, entonces tiene que dejar de estar encasillados, para poder romper paradigmas y encontrar soluciones satisfactorias para todos.

9. Porque se trata de facilitar un proceso flexible y siempre voluntario para las partes, por lo que éstas deben poder descubrir qué aspectos les hacen sentirse bien para avanzar en la mediación.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 2 de los nueve entrevistados

|   | 1 | Variable 1: <b>Curiosidad</b>   |
|---|---|---|
|   | 2 | 2.- ¿Por qué cree que el mediador debe explorar y descubrir información desconocida tanto para él como para las partes en una mediación?  |
| <p>..Verdaderos ir</p> <p>..No evitar info</p> <p>..Indagar información</p> <p>..Conocer elementos del</p> <p>..Verdaderos intereses</p> <p>..Otra vision del conflict</p>  | 3 | <p><b>1. Es importante, recuerda que el conflicto no necesariamente es un conflicto por el cual llegan las partes, son conflictos adyacentes. El mediador debe explorar e indagar información para poder llegar a descubrir el conflicto interno. Ese conflicto que muchas veces no se ha llegado a conocer al momento de llevar a cabo el proceso porque son conflictos adyacentes los que puedan en algún momento desencadenar este otro conflicto por el cual llegaron.</b></p>  |
| <p>..Indagar informaci</p> <p>..Indagar información</p> <p>..Otra vision del conflicto</p>  | 4 | <p><b>2. Porque el que tiene la información tiene el poder. Entonces si indagas información correctamente, pues tienes el poder para decidir la situación que se presenta.</b></p>  |
| <p>..Distinto enfoque</p> <p>..Indagar informaci</p> <p>..No evitar informac</p> <p>..Otra vision del conflict</p> <p>..Otra vision del conflict</p> <p>..No evita</p> <p>..Indagar</p> <p>..Indagar informaci</p> <p>..Indagar informaci</p> <p>..Otra vision del conflicto</p> <p>..Otra vision del conflicto</p> | 5 | <p><b>3. Bueno, la mayoría de las veces, partiendo de las bases principales de la mediación las partes llegan posicionadas en una percepción del conflicto. Esa percepción y esa posición del conflicto es totalmente individualista y sin embargo el acuerdo de mediación tiene que ser colectivo entre las partes participantes, entonces, el cambio muchas veces depende de la misma información que nosotros aislamos como seres humanos para proteger las emociones. Entonces en ese sentido el mediador necesariamente tiene que explorar todo lo que pueda a través, principiante de las preguntas porque incluso las partes no saben que tienen esa información o la tienen escondida para proteger el daño emocional, entonces, a través de preguntas de la estabilidad del proceso, del buen ambiente, de todo eso la información tiene que fluir, pero si es necesario explorar, es indispensable.</b></p> |
| <p>..Otra vision del conflicto</p>  | 6 | <p><b>4. Pues para llegar a un buen acuerdo y que no vaya a haber después incumplimiento de ese acuerdo, porque que es lo</b></p>   |

|                               |         |
|-------------------------------|---------|
| ..Para no obviar info         | 🔗 🔗     |
| ..Para no obviar info         | 🔗 🔗     |
| ..Para no obviar info         | 🔗 🔗     |
| ..Verdaderos intere:          | 🔗 🔗     |
| ..Verdaderos intere:          | 🔗 🔗     |
| ..Indagar información         | 🔗       |
| ..Indagar informaci           | 🔗       |
| ..Indagar                     | 🔗 🔗     |
| ..Indagar                     | 🔗 🔗 🔗 🔗 |
| ..Verdaderos intereses        |         |
| ..Estudiar el conflicto       | 🔗       |
| ..Estudiar el conflicto       |         |
| ..Estudiar el conflicto       | 🔗       |
| ..Estudiar el conflicto       | 🔗       |
| ..Estudiar el conflicto       |         |
| ..Estudiar el conflicto       | 🔗       |
| ..Estudiar                    |         |
| ..Conocer elemento            | 🔗 🔗 🔗 🔗 |
| ..Conocer elementos del       | 🔗 🔗     |
| ..Verdaderos intere:          | 🔗       |
| ..Otra vision de              | 🔗 🔗     |
| ..Verdaderos intereses        | 🔗       |
| ..Verdaderos intereses        |         |
| ..No evitar infc              | 🔗 🔗 🔗   |
| ..Verdaderos intereses        | 🔗       |
| ..Conocer elementos del conti |         |
| ..Verdaderos intereses        | 🔗       |
| ..Distinto enfoque            | 🔗       |
| ..Verdaderos intere:          | 🔗 🔗     |

7

8

9

10

que muchas veces hacemos, manejamos el conflicto para arriba, sabiendo que a raíz hay algo más que es lo que más traen, podemos encontrar una solución momentánea pero que es lo que pasa, que como no buscas a raíz, no inspeccionas bien, no desmenuzas como les digo yo, hay que estar desmenuzando. La persona que viene y te lo solicita a veces la verdad se escucha mucho, y sacamos más información, podemos durar hasta 1 hora o más preguntando antes de iniciar un proceso de la mediación. Entonces, tú vas haciendo ahí anotaciones como facilitador, anotas para poder pescar el conflicto de raíz, eso te ayuda bastante.

5. Es importante porque en la mayoría de las ocasiones en los conflictos las personas empiezan a dar sus posiciones, es decir, si hay una deuda yo quiero que me pagues tal cantidad, si hay un daño yo quiero que repares este daño y muchas veces se deja de lado el problema de raíz, lo que realmente las personas necesitan y eso tiene que ver con que el mediador no exploro realmente todo el conflicto.
6. Porque uno de los trabajos importantes del mediador es llegar a la raíz del problema, no negociar en base a posiciones, sino negociar en base a los verdaderos intereses.
7. Bueno, surgen tantas cosas en una mediación que ni siquiera te imaginas. Llegan con un problema, pero el conflicto de raíz es otro y tienes que ir preguntando para poder averiguar qué es lo que está pasando, cual es el verdadero interés, yo les digo: ustedes y yo sabemos que hay algo más, que la verdadera razón no la han dicho. El mediador tiene que ayudarle a las partes a que se abran a indagar información para que pueda estudiar el conflicto.
8. Mira, las personas llegan a mediación enojadas por una situación, pero nosotros sabemos que existe un conflicto adyacente a esa situación con la que llegan. El mediador debe ser inspirador de la creatividad en los mediados. Si tú

- ..Distinto enfoque
- ..Distinto enfoque
- ..Conocer elemento
- ..Verdaderos intere:
- ..Distinto enfoque
- ..Conocer elemento
- ..Verdaderos intere:
- ..Verdaderos intereses
- ..Distinto enfoque
- ..Distinto enfoque
- ..Otra vision del conflicto
- ..Otra vision del conflicto
- ..Estudiar el conflicto



11

eres mediador de un caso, tú te tienes que quebrar la cabeza para saber cómo motivas a que las partes utilicen su creatividad y puedan conocer el conflicto de raíz. Las nuevas ideas son la raíz de la creatividad efectiva y les permite entender los verdaderos intereses.

**9. Por la misma razón anterior. Porque se trata de facilitar un proceso flexible y siempre voluntario para las partes, por lo que éstas deben poder descubrir qué aspectos les hacen sentirse bien para avanzar en la mediación.**

Concentrado de las respuestas a la pregunta 3 de los nueve entrevistados

|   |  |
|---|--|
| 1 | Variable 1: Curiosidad   |
| 2 | 3.- ¿Como considera usted que el mediador puede llegar a descubrir distintas maneras de gestionar el conflicto?  |
| 3 | <b>1. Utilizando nuevas herramientas que hace 15 años ni siquiera se pensaban que se podían utilizar como parte de la mediación, por ejemplo, mediante la lluvia de ideas, parafraseando, etc.</b>   |
| 4 | <b>2. En base a la exploración del conflicto, el mediador tiene que explorar, si no hay exploración del conflicto no vas a llegar a ningún lado.</b>   |
| 5 | <b>3. A través de técnicas especializadas que abran un abanico de posibilidades como la lluvia de ideas, por ejemplo.</b>  |
| 6 | <b>4. Pues el facilitador les va preguntado cosas a los mediados y esto le ayuda al facilitador a parafrasear lo que le han dicho, entonces esto les ayuda a ellos para que descubran el problema de raíz les puede ayudar a ser empáticos entre ellos y así encontrar otras formas de gestionar el conflicto.</b>   |
| 7 | <b>5. En la medida que el mediador explore, en la medida que él se acerque más a las necesidades, y vaya preguntando, va a tener una mejor resolución del conflicto. Porque se ha dado que en muchas ocasiones se hace un acuerdo entre las personas, se llega a un convenio o un acuerdo reparatorio y el problema sigue, y la pregunta es porque sigue si ya se supone que hubo un acuerdo, entonces, la respuesta es porque no se identificaron bien estas necesidades de las personas, entonces por eso es muy importante que el mediador explore siempre respecto de estos temas.</b> |
| 8 | <b>6. Es tarea fundamental del mediador el explorar, usando técnicas especializadas y cuestionando bueno cómo surgió el problema, como está afectando al problema y también hacerlo consciente, muchas veces las personas ni siquiera lo tienen claro, exactamente no saben que es lo que quieren ni cual es el motivo, entonces, el tratar de explorar y el tratar de llegar a la raíz del problema hacen que estos conflictos se puedan solucionar de una mejor manera y con una</b>   |

- ..Luvia de ideas
- ..Parafraseando
- ..Explorar
- ..Explorar
- ..Explorar
- ..desarrollar a tema
- ..Abanico de posibilidades
- ..Luvia de ideas
- ..Cuestionar
- ..Parafraseando
- ..Entendiendo el cc
- ..Siendo empático
- ..desarrollar a tema
- ..Explorar
- ..Siendo empático
- ..Cuestionar
- ..Entendiendo el cc
- ..Siendo empático
- ..Explorar
- ..Explorar
- ..desarroll
- ..Cuestionar
- ..Entendiendo el cc
- ..Siendo empático
- ..Entendiendo el conflicto



..desarrollar alterna

..Evaluando el conf

..Siendo empático

..Entendiendo el conflicto

..desarrollar alternativas

..Explorar

..Cuestionar

..Abanico de posibilidades

..Siendo empático

..Entendiendo el conflicto

..Lluvia de ideas

..Explorar

..Abanico

..desarrollar

..desarrollar

..Siendo empático

..desarrollar alternativas

..desarrollar alternativas

..desarrollar alternativas

..Lluvia de ideas

..desarrollar alternativas

..Cuestionar

..Entendiendo el conflicto

..Entendiendo el conflicto

..Lluvia de ideas

..Explorar

..Siendo empático

duración y que los acuerdos duren más, porque, porque estamos desde los verdaderos intereses que quieren las partes.

9 **7. Es muy importante poder descubrirlo en el caos, con técnicas que ayuden a ir explorando, preguntando y abrir un abanico de posibilidades para que se puedan abrir la personas. Les pides permiso si eso que te dijeron en privado lo puedes decir al volverse a reunir. Cada mediación es diferente y se aprende algo distinto.**

10 **8. El mediador debe estar abierto a eso y compartir las ideas nuevas que pueden conducir a explorar y a generar un abanico de posibilidades y nuevas ópticas de solución que no se había visto.**

11 **Tienes que ser empático, yo les digo: mira, ves aquella puerta, si abres aquella puerta ahí están las soluciones de tu conflicto, nada más que esa puerta tiene llave, la llave que abre esa puerta se llama creatividad. El mediador utiliza herramientas y técnicas que le permiten a las partes identificar las nuevas ideas, esa es la raíz de la creatividad. Por eso tienes que ir preguntando, escuchando y estar abierto a las ideas nuevas. Vas adquiriendo practica en eso.**

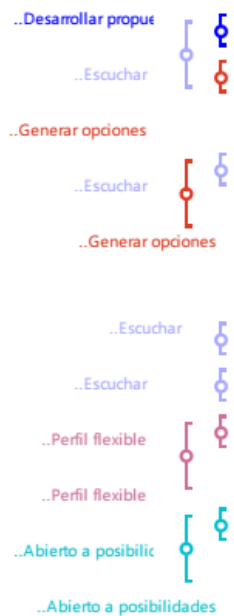
12 **9. Profundizando en la obtención de información tanto del conflicto como de las características de las partes en conflicto.**

Concentrado de las respuestas a la pregunta 4 de los nueve entrevistados

- ..Vía alterna
- ..Vía alterna
- ..Vía alterna
- ..Nuevas dinámicas
- ..Nuevas dinámicas
- ..Nuevas dinámicas
- ..Desarrollar propuestas
- ..Desarrollar propuestas
- ..Desarrollar propuestas disti
- ..Nuevas dinámicas
- ..Generar opciones
- ..Vía alterna
- ..Perfil dinámico
- ..Perfil dinámico
- ..Nuevas dinámicas
- ..Nuevas dinámicas
- ..Mente abierta
- ..Perfil flexible
- ..Perfil dinámico
- ..Perfil flexible
- ..Escuchar
- ..Escuchar
- ..Generar opciones
- ..Mente abierta

Variable 2: Imaginación

- 1
- 2
- 3
  - 4.- ¿Por qué considera que el mediador debe de pensar de manera distinta a lo tradicional en mediación?
  - 1: Es precisamente por eso, buscar por una vía alterna y no por la tradicional, por el proceso de pacificación, les estas dando la posibilidad a las partes a arribar a acuerdos sin necesidad de conflictuarse o sin necesidad de poder tener de alguna manera un choque o un enfrentamiento con la otra, sino simplemente que están arribando a acuerdos en los que nadie sale perjudicado y en el que todos ganen.
- 4
  - 2. Porque son las nuevas dinámicas del conflicto, un mediador que no tiene esas opciones pues está orillando al participante a tomar otras vías de acceso a la justicia y esto provoca desilusión, propiamente del mecanismo alternativo.
- 5
  - 3. Yo creo que es una de las partes del perfil, un mediador cuando se va formando en la mediación la misma experiencia le va dando a entender que no hay una forma de pensamiento estructurada para un mediador, entonces, realmente cada caso te enseña algo, cada experiencia con la gente te enseña algo y eso va haciendo que tu perfil sea totalmente dinámico y flexible como la propia mediación.
- 6
  - 4. Por lo mismo, de que muchas veces las personas que vienen a solicitar el servicio, es más el enojo, las emociones, no ciegan para poder tomar una solución, que ya sea benéfica para la misma persona o para terceras personas, entonces, es mejor pensar de manera diferente para poder entender el conflicto.
- 7
  - 5. Debe pensar distinto, para que eventualmente, le pueda hacer preguntas diferentes a las partes, cuidando su imparcialidad, tendría que hacer preguntas diferentes a algo tradicional, por ejemplo, algo común podría ser: “¿Cuánto es lo que estás dispuesto a pagar? ¿Cuánto es lo que tú quieres que te pague? A



8

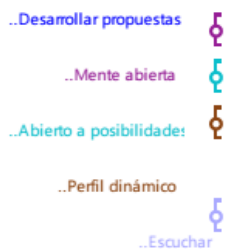
la víctima no, entonces se centra en preguntas que tiene que ver con un pago, que tiene que ver con una reparación material. En cambio, si hace otro tipo de preguntas diferentes podría encontrar que a la mejor la respuesta no está en una cantidad económica, no está necesariamente en un pago, sino podría estar quizá en una disculpa, o en otra cuestión que no tenga nada que ver con un pago.

6. Porque de manera distinta, porque, bueno primero que nada tiene que tener la apertura de escuchar, la riqueza del poder escuchar toda la información de las partes es lo que te da pues a ti el manejo del conflicto, verdad, el trabajar con las partes de una manera distinta. Si queremos tener pues diferentes alternativas pues hay que estar abiertos a otras posibilidades no siempre a lo mismo, verdad, obviamente que sí, siempre tiene que estar dentro del marco de la legalidad y el mediador tiene que ser un agente de la realidad en ese sentido para que, si se llega a considerar una alternativa que no es posible, pues que el mediador se los haga saber, verdad. Pero realmente el estar abierto a pensar de manera distinta es lo que te da la creatividad y flexibilidad que tienen estos procesos para arribar a la resolución del conflicto.



9

7. Simplemente el mediador debe de tener una mente abierta, es decir, estar abierto a posibilidades, me entiendes, debe estar preparado para cualquier, emergencia, en el sentido de que una palabra te puede disparar un “que paso aquí”, por eso es muy importante escuchar.



10

8. Se parece a lo anterior, pero podríamos agregar que con mucha frecuencia tienes que estar atento a las nuevas dinámicas que se presentan, tienes que trabajar con una mente abierta para poder analizar el sector geográfico en donde se esté desarrollando el conflicto, algunas veces es en tu propio barrio, o depende de la especialidad que tu hayas elegido, a la mejora tu eres mediadora familiar, suele ser que a las psicólogas les guste ese campo, o puede ser el ramo vecinal o estar con los

- ..Mente abierta 
- ..Generar opciones  
- ..Desarrollar propuestas 
- ..Perfil dinámico 
- ..Perfil flexible   
- ..Mente abierta
- ..Perfil flexible

11

vecinos arreglando sus diferencias, sus controversias, el caso es que en cada campo de la actividad humana hay potencial de conflicto. Y bueno como te decía, tú tienes que tener esa mentalidad abierta para ayudar a que las partes construyan opciones y puedan arribar a la resolución del conflicto, ya que en cualquier actividad humana se puede presentar un conflicto y suele cambiar de acuerdo a la región geográfica, en otra palabra, no es lo mismo facilitar que las partes lleguen al acuerdo en tu barrio que en la ciudad de matamoros Tamaulipas, o en Sevilla Andalucía o en Rio de Janeiro.

9. No comprendo qué quieres decir con el pensamiento “tradicional”. Se ha de ser creativo, abierto y flexible.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 5 de los nueve entrevistados

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              | 1 | Variable 2: <b>Imaginación</b>   |
|                              | 2 | <b>5.- ¿En qué le puede ayudar al mediador representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación?</b>  |
| ..Visualizar la situación    | 3 | <p><b>1. El mediador visualiza la situación problemática o el impasse y puede imaginar la solución, más sin embargo no puede dar la solución a las partes, ellos deben de arribar a ella. Que es lo que tenemos que a hacer nosotros, de alguna manera, pensamos en poder desarrollar o pensamos en poder crear, entonces tenemos que imaginar o pensar en preguntas que puedan orillar a las partes a examinar la información y poder reflexionar en como pudieran resolver su conflicto.</b></p> <p><b>2. Todo es circunstancial, cuando llegas a un impasse o un bloqueo, es porque quizás el mediador no exploró correctamente el conflicto o simplemente el mediador está conflictuado. Entonces el mediador debe examinar la información para evitar o romper el impasse.</b></p> <p><b>3. En el ámbito operativo de la mediación, el mediador trabaja con hipótesis, no podemos trabajar con una estructura de principio, medio y fin, pero si tenemos que trabajar con hipótesis, porque, porque si no la forma en la que vas a guiar a las partes va a ser totalmente desordenada, entonces, por eso, esas hipótesis es como esa información que tienes tu hacia dónde vas llegando. Claro durante el proceso la hipótesis puede caerse y tienes que reestructurar o tienes que recombinar lo que estás haciendo, pero si al menos tener una idea de hacia dónde vas, ese sería el fin de tener este pensamiento.</b></p> <p><b>4. Es fácil, el mediador puede encontrar en su mente varias ideas, o hipótesis, pero pues a finales de cuentas la solución la tienen las partes. Pero uno como mediador desde el momento en que llegan, es cuando te involucras y quieres ayudarlos. A uno se le viene la lluvia de ideas y piensa o puede ser esto, porque si lo pensamos, puede ser esta la</b></p> |
| ..Visualizar la situación    |   |  |
| ..Pensar en alternativa      |   |  |
| ..Noción mental              |   |  |
| ..Noción mental              |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Examinar la información    | 4 |  |
| ..Reflexionar la información |   |  |
| ..Pensar en alternativas     |   |  |
| ..Examinar la información    |   |  |
| ..Examinar la información    | 5 |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Noción mental              |   |  |
| ..Visualizar la situación    |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Noción mental              | 6 |  |
| ..Noción mental              |   |  |
| ..Noción mental              |   |  |
| ..Esquema mental             |   |  |
| ..Pensar en alternativas     |   |  |
| ..Examinar la información    |   |  |

..Noción mental  
..Pensar en alternativas



7

..Esquema mental



..Noción mental



..Esquema mental



..Pensar en alternativas

..Visualizar la situación

..Visualizar la situación

..Distinta perspectiva de

..Pensar en alternativa

..Pensar en alternativa

..Distinta perspectiva de

..Desmenuzar la información

..Reflexionar la información

..Noción mental

..Reflexionar la información

..Visualizar la :

..Esquema me

8

9

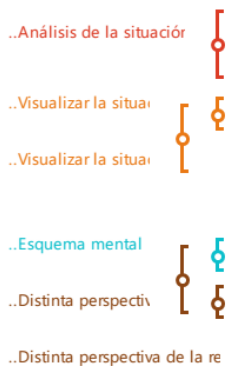
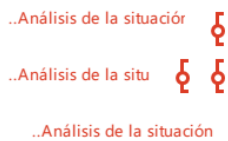
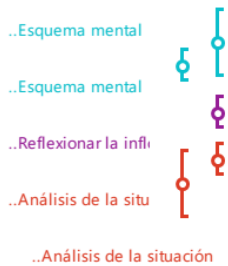
solución o puede ser esta otra, pero a la mejor para mí es fácil, pero para los mediados no, pero tenemos la libertad, mas no de exponerla, entonces tienes que ser muy creativo en cómo hacer las preguntas para guiar a los mediados para que sean ellos los que piensen en alternativas.

5. Creo que puede venirles bien a las partes que el mediador haga un esquema de la problemática, porque cuando las partes están cerradas o están bloqueados el mediador tiene que romper esto. De alguna manera el que uno ya tenga una perspectiva o hipótesis de un posible acuerdo, o más bien de una posible solución creo que puede ayudar a las personas.

6. Precisamente a que el mediador pueda entender bien el problema. Tu no puedes ayudar a realizar un puente de comunicación si tu no entiendes el conflicto. Por eso el mediador tiene que explorar para que también a él le quede claro los puntos a tratar para saber qué es lo que quiere uno y que es lo que quiere el otro, cuáles son las mejores alternativas y todas las alternativas las pudieran tomar las partes para tu conducirlos de un manera ósea de la mejor manera, si el mediador no entiende o desconoce del conflicto que está manejando fuera de ayudarles los va a perjudicar, entonces por eso es importante y por eso está el principio de honestidad donde, en caso de que el mediador no pueda o que a la mejor no sea el expertice del tema del que se está hablando, pues que se pueda pues tener la honestidad de decir, mira sabes que se lo voy a derivar a otra persona que maneja este tipo de conflictos , verdad, por eso es importantísimo pues desmenuzar toda la situación y reflexionar sobre la información.

7. Mira, la herramienta principal del mediador son las preguntas, entonces es cuando tiene que ver hacia donde puede ir esa situación, entonces, representar mentalmente el problema le permite al mediador reflexionar para entender el problema, pensar en hipótesis y hacer las preguntas adecuadas para que surja el verdadero problema.

2/3



8. El impasse es muy importante que, si no se presenta, tú lo provoques. En el manejo de conflictos, la velocidad de entender las cosas se alentan, los que no entienden este principio, suelen reaccionar muy rápido a las propuestas y a las ideas sin razonar sin profundizar, entonces esas respuestas de reacción no suelen ser las ideales. Lejos de llegar a un acuerdo, terminas más distanciado. De ahí conviene que provoques el impasse para que se lleven las semillas, para que puedan hacer un esquema mental de la situación, para que lo platiquen con su almohada, les des el tiempo de reflexionar para que puedan desmenuzar la información, porque cada conflicto tiene su ritmo, tú no puedes acelerarlo, es como cuando montas a caballo, cuando cabalgas a un trote y tu como jinete vas con el ritmo del caballo, si te sales del ritmo pues te despegas de la silla y te caes. Idéntico con la mediación, en la mediación privada, tienes que detectar primero el ritmo del conflicto para que tú te montes a ese ritmo y lo agendes, ósea las sesiones caucus tiene su ritmo, tú no puedes hacer al aventón esas cosas. Es como brincar la cuerda, entre 3, donde estás viendo a qué hora le entras, bueno pues es idéntico en el mediador para entrar a actuar en el conflicto. Si haces la llamada a las 9:00am o a las 11:00am o a las 7:00pm.

Entonces, representar mentalmente la problemática le ayuda al mediador a detectar el ritmo. Para tener cooperación de las partes, para entender el problema y que te ayuda a entender los momentos ideales para actuar.

9. Para centrarse en los objetivos e intereses y ayudar a las partes a reencontrarlos mediante preguntas.

1

Variable 2: **Imaginación**

2

**6.- ¿Por qué es conveniente que se encuentren nuevos caminos para la solución de los conflictos al momento de la búsqueda de alternativas?**

3

**1. El mediador debe ser demasiado intuitivo e ingenioso y de alguna manera poder percibir no solo el estado de la situación por la cual están pasando las partes, por ejemplo, el estado anímico, la parte emocional, la parte física, con la cual llegan los mediados, porque te pueden llegar a actuar de una manera impropia. Nos ha tocado en algunos momentos que se sienta el ambiente tan tenso que una de las partes quiere salir a golpear a la otra persona, o, al contrario, como parte de la mediación los estas obligando a pensar, a analizar y a reflexionar, entonces en ese momento el mediador debe ser, o actuar de manera inteligente, de una manera en que el mediado se siga sintiendo a gusto contigo como mediador, pero también que lo invites a reflexionar y a analizar lo que les está pasando para que se permite explorar otras formas de gestión y puedan hallar sus propias soluciones.**

4

**1. ( 2 ) Definitivamente, los caminos que está buscando el mediador no los encuentra primeramente porque no está al 100% en la mediación, te repito, esta conflictuado, trae broncas, imagínate que traigo broncas de familias, de deudas y no estoy al 100% y se me va el avión y no puedo encontrar el camino a mí mismo, menos voy a encontrar el camino de otra persona. Entonces, el mediador tiene que estar al 100% para poder explorar formas de gestión del conflicto para suscitar entre las partes formas de resolver el conflicto.**

- ..Opciones
- ..Opciones
- ..Opciones
- ..Suscitar
- ..Suscitar
- ..Suscitar
- ..Suscitar
- ..Suscitar
- ..Suscitar
- ..Opciones
- ..Opciones
- ..Propiciar
- ..Descifrar
- ..Hallar
- ..Opciones
- ..Descifrar
- ..Descifrar
- ..Suscitar
- ..Suscitar



5

1. ( 3 ) Bueno, el mediador trata con diferentes personalidades, trata con diferentes posiciones ante el conflicto, trata con diferentes formas de tratar un conflicto, eso hace que el mediador sea como ese perfil flexible en todos los aspectos porque trata con seres humanos y emociones, entonces, eso es lo que lo hace diferente y por lo tanto es necesario que el mediador a través de técnicas pueda explorar otras formas de gestión en el proceso.



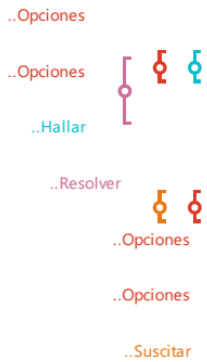
6

2. ( 4 ) Es conveniente porque como te decía, las partes llegan cegadas por las emociones que les produce el conflicto, entonces cuando el mediador utiliza las técnicas le ayuda a las partes a explorar otras formas de gestión del conflicto y pueden hallar alternativas.



7

1. ( 5 ) Es conveniente encontrar nuevos caminos para poder obtener alternativas o hallar soluciones diferentes, para ello se aplican técnicas como, por ejemplo, dándoles un break a las partes, de que saben que, vamos a tomar aire, vamos a pensar en otras opciones, pero dejando que siempre sean ellos los que tomen esa decisión. Buscar otras cosas, buscar espacios diferentes, lo que sea.



8

1. ( 6 ) Pues precisamente como te decía, para que el mediador acompañe a las partes a que puedan hallar otras formas de gestionar el conflicto pues primeramente tiene que explorar toda la información para propiciar que las partes puedan generar ellos mismos diferentes opciones.



9

1. ( 7 ) Es conveniente porque como te decía, las personas llegan sin saber cuál es el verdadero problema y están cicladas. Entonces cuando el mediador pregunta les ayuda a llegar por otros caminos al problema de raíz y esto propicia que las partes puedan explorar otras formas de gestión, hallando otras opciones.



**1. ( 8 )** Mira, es importante que las partes encuentren nuevos caminos porque los que ya recorrieron no les han funcionado, por eso llegan a mediación. Entonces, tú les tienes que ayudar a través de preguntas a explorar otras formas de gestión. Tú tienes que ser competente para todo, tú tienes que poder propiciar que surjan opciones distintas. Mira, si te titulas como mediadora internacional que será fabuloso, si eres así, pues tienes que tener la capacidad para ayudarlos hallar esas soluciones, propiciar la solución al problema en donde te presentes. Y eso se da con la experiencia.

**1. ( 9 )** Precisamente para salir de situaciones de bloqueo o de tensión.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 7 de los nueve entrevistados

|   | Variable 3: Originalidad  |
|---|---|
| 1 |   |
| 2 | <p><b>7.- ¿Por qué considera que el mediador debe promover la producción de ideas nuevas o inesperadas a la solución del conflicto?</b></p>   |
| 3 | <p><b>1. Eso es con la finalidad de poder incentivar que las partes puedan ver distintos escenarios respecto al mismo conflicto.</b></p>  |
| 4 | <p><b>1. (2) Pues es la base fundamental en la sesión, se deben explorar distintos escenarios para tener más posibilidades, pues imagínate un mediador que está en un impasse y no promueve ninguna idea, pues nomas se van a estar viendo las personas. Y aunque haya una comunicación verbal en ese tenor pues no funciona.</b></p>   |
| 5 | <p><b>1. 3) Es importante esto porque muchas veces las personas cuando llegan posicionadas en una percepción del conflicto, en una defensa radical de lo que ellos creen que es lo justo, bloquean la posibilidad de visionar o visibilizar cosas más claras para solucionar el conflicto, entonces, el mediador tiene que ser esa persona que rompa con lo habitual, el hecho de decir solo hay esta salida al conflicto y hacer las cosas como hay varias salidas al conflicto, hay varias formas de solucionar este conflicto y en todas sales beneficiado siempre y cuando tu estés de acuerdo.</b></p> |
| 6 | <p><b>1. (4) Es importante que el mediador genere la lluvia de ideas en los mediados para que sean ellos mismos los que generen ideas y tomen la decisión según qué es lo mejor para ellos. Que ellos puedan tomar su propia decisión de acuerdo con su propia iniciativa.</b></p>  |
| 7 | <p><b>1. (5) Bueno pues va muy de la mano con las otras preguntas porque, si hablando de que el proceso es diferente, que</b></p>   |

..Romper lo habitual



..Contemplar



..Romper lo habitual



..Tener más pc



..Distintos esce



..Distintos esce

..Tener más posibilidades

8

..Romper lo habituz



..Romper lo habituz



..Tener más posibilidad



..Contemplar

..Contemplar

9

..Distintos escenarios



..Distintos esce



..Tener más posibili



..Generar oportunic



..Distintos escenari



..Distintos escenarios

..Distintos escenarios

10

..Beneficiar

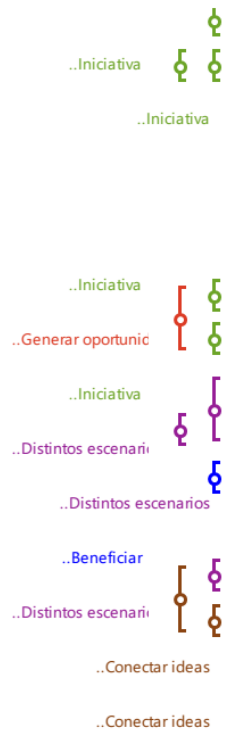
..Beneficiar

debe ser creativo, que debe ser flexible, es muy común que las partes vengan encasilladas en decir: “oye pues la solución es blanco, y la otra persona dice, es negro”, pero en la cuestión de no ver otras alternativas, es por eso que no llegan a un arreglo, cuando dentro del blanco para llegar al negro hay una diferencia con una gama de colores que pudieran tener, verdad, tener más posibilidades, entonces el mediador tiene que ayudarles a desbloquear y abrir esas posibilidades.

1. ( 6 ) Yo creo que por lo que platicábamos hace un momento, creo que tiene relación con esto de decir, entre más preguntas haga de una manera diferente, creo que las personas tienen la posibilidad de contemplar la situación desde una óptica que quizá no se la habían planteado.

1. ( 7 ) Cada mediación es diferente, entonces, es conveniente que ellos mismos, ellos son los expertos en el problema, ellos tienen la solución, tu solamente vas a destapar a desbloquear para abrir posibilidades y que tengan opciones como quien dice, a dar una sacudidita, quitar el polvito, para que puedan ver distintos escenarios y para que salga la verdad y se puedan beneficiar de esto.

1. ( 8 ) Porque con el manejo del conflicto surgen emociones. Cuando la emoción esta inexistente o controlada, tu inteligencia está trabajando de una manera ideal, pero tu contraparte te saca, por ejemplo, se haces para atrás en un preacuerdo o cosas así, entonces surge la emoción, se eleva el enojo, la angustia o la decepción o la alegría que también se da. Cuando esta la emoción presente, se baja la inteligencia. Y con toda frecuencia se toman en ese estado las emociones más importantes de tu vida, cuando esta la emoción presente dices palabras tontas, etc. Lo que hace el

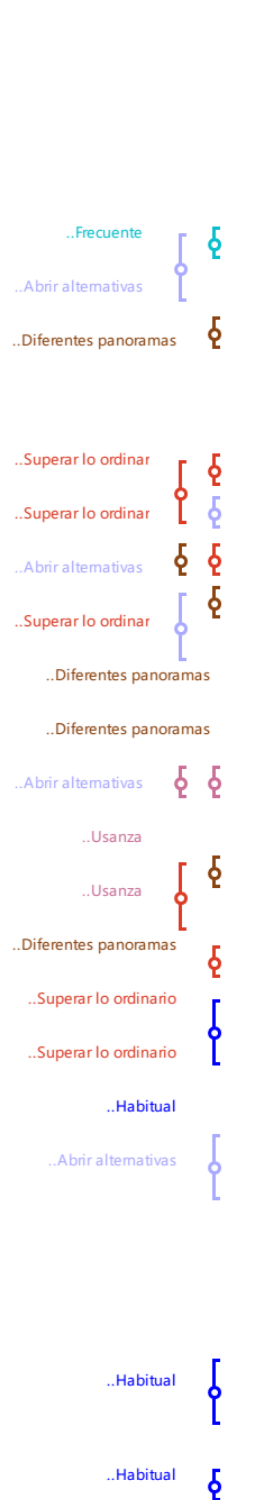


11

mediador es ayudarle a los mediados a calibrarse, a entender, ponerle el nombre a la emoción que trae y poner las herramientas para controlarla y si no la puede controlar, no vas a tomar una decisión, te abienes de tomar una decisión, te sales del cuarto y dices, mañana hablamos, para llegar otra vez a esta posición de equilibrio. Entonces ya que están tranquilos es cuando se debe promover la producción de ideas nuevas, ya pueden tener iniciativa, las personas pueden ser empáticas con el otro, cambiar de posición, ver distintos escenarios y así poder ver otras alternativas que puedan beneficiar a ambas partes.

1. ( 9 ) Para que las partes encuentren caminos que les faciliten la comunicación y exposición de sus intereses.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 8 de los nueve entrevistados



|   |  |
|---|--|
| 1 | Variable 3: Originalidad   |
| 2 | <b>8.- ¿Por qué considera que contribuye a la solución del conflicto las ideas inusuales o fuera de lo común?</b>  |
| 3 | <b>1. Para que las partes puedan romper con lo rutinario y dejen de darle vueltas a lo mismo, es necesario que el mediador les ayude a pensar en distintos escenarios. Pero para ello es importante que pueda de alguna manera ser empático no el mediador con las partes, sino que el mediador pueda generar que puedan ser empáticos entre las partes y así pueden dejar de lado las costumbres o ideas frecuentes y darse la oportunidad de pensar en ideas inusuales.</b>  |
| 4 | <b>2. Te permite salir de lo cotidiano, tienes que usar las herramientas, innovando. Te platico que si el caso así lo requiere se puede llevar acabo la sesión en un lugar que no sea la oficina, a mí me toco realizar una sesión en un restaurante, la cosa es no dejar pasar la situación usando las herramientas para que se puedan firmar un acuerdo. La expertice y la facilidad de poder hacer un acuerdo, usando todos los requisitos, tú ya sabes cómo se hace. Eso a las personas les genera un impacto. Puedes mandar por WhatsApp el acuerdo para que lo escuchen cuando tengan tiempo. Tienes que usar los canales de aprendizaje de las personas, auditivo, visual, etc.</b> |
| 5 | <b>3. Bueno porque entonces es ahí en donde tiene que romper ese esquema de decir, por ejemplo, yo quiero que me paguen, es lo único que me interesa que me paguen, cuando estamos hablando de cosas materiales y en realidad el mediador puede abrir esa estructura de decir lo que menos necesitas es que te pague, sino que ala mejor que te pida un perdón a la mejor que retire el objeto o algo así.</b>   |
| 6 | <b>4. Porque es la profundidad de raíz del conflicto, por eso mismo, porque a veces te vienen a solicitar una cosa cuando no es, la raíz es otra. Llegan por algo y resulta que cuando se rompe el esquema que tenían, el problema es otra cosa.</b>   |
| 7 | <b>5. Bueno, porque las ideas inusuales rompen esquemas y cuando las partes llegan solicitando una sesión pueden estar muy molestos o molestas, pero creo que a la mejor una pregunta de un mediador</b>   |



podría hacerlas reflexionar en cosas fuera de lo común, por ejemplo, en que si bien es cierto que están molestas también es cierto de que ellos tuvieron algo de culpa o que también es una situación que puede arreglarse.

8 **6. Para que las partes puedan romper esquemas y plantear diferentes panoramas que no habían contemplado y que eso les ayuda a abrir alternativas y como, pues con las técnicas de habilidades del proceso de mediación.**

9 **7. El mediador pregunta para que ellos destapen la solución y las personas puedan tener un panorama diferente, para que ellos encuentren la solución, porque ellos son los expertos en la solución de ese problema.**

10 **8. Pues como te decía, llegan muy enojados y viciados, entonces ya que lograste que se tranquilizaran, que sus emociones estén en equilibrio y puedan pensar de manera inteligente sin la emoción presente, entonces las ideas inusuales les ayudan a ver diferentes panoramas de la situación y abrir alternativas y algunas de estas frecuentemente son ideas inusuales.**

11 **9. Para abrir la mente de las partes en conflicto y ayudarles a centrarse**

Concentrado de las Respuestas a la pregunta 9 de los nueve entrevistados

|   | 1 | Variable 3: Originalidad   |
|---|---|--|
|   | 2 | <p><b>9.- ¿Por qué considera que se deban innovar ideas para la solución del conflicto en mediación?</b></p>   |
| <p>..Sacar del contexto</p> <p>..Idear</p> <p>..Crear</p> <p>..Únicas</p>                     | 3 | <p><b>1. Pues si, como te decía, a veces las partes llegan a mediación viciados, el mediador debe de implementar técnicas que le ayuden a las partes a romper con este ciclo, entonces, si las partes pueden reflexionar esto favorece que puedan crear ideas únicas.</b></p>  |
|   | 4 | <p><b>2. Un mediador que no está innovando, que piensa que todos los casos son iguales, pues está en un error. Todos los casos son diferentes y tiene que estar innovando incluso con la tecnología y tiene que utilizar las distintas herramientas que se tienen para poder llevar a cabo una sesión de mediación. Esa falta de innovación puede generar desconfianza. Se puede sacar del contexto a una persona innovando, esto les permite a las partes descubrir más opciones.</b></p> |
| <p>..Favorece</p> <p>..Favorece</p> <p>..Sacar del contexto</p> <p>..Descubrir</p>            | 5 | <p><b>3. Bueno porque hay que abrir nuevas posibilidades.</b></p>  |
| <p>..Posibilidades</p>  | 6 | <p><b>4. Como te decía, las partes llegan viciadas con un problema superficial, cuando el facilitador pregunta y aplica las técnicas pues le ayuda a las partes a encontrar el verdadero problema de raíz, por eso es importante innovar para poder idear soluciones.</b></p>  |
| <p>..Descubrir</p> <p>..Idear</p>   | 7 | <p><b>5. Es importante innovar ideas porque no es necesario que inviertan tanto estrés o tanta preocupación en este conflicto, se pueden idear preguntas reflexivas que les permitan a las partes generar soluciones inusuales.</b></p>  |
| <p>..Idear</p> <p>..Crear</p> <p>..Únicas</p>   | 8 | <p><b>6. Como te decía, los operadores deben estar abiertos para poder acompañar a las partes a idear soluciones inusuales de alternativas de solución de conflictos. Esto permite sacar del contexto y romper vicios porque muchas veces así llegan las personas. Si se busca innovar ideas pues se espera generar una apertura al dialogo que les permita a las partes</b></p>   |
| <p>..Idear</p> <p>..Únicas</p> <p>..Diferentes</p> <p>..Sacar del contexto</p> <p>..Crear</p> |   |  |



..Idear 

..Posibilidades 

..Favorece 

..Sacar del contexto 

..Idear 

..Únicas 

..Descubrir 

..Crear 

..Posibilidades 

..Sacar del contexto 

..Posibilidades 


..Idear 

..Únicas 

..Resolver 

..Descubrir 

..Descubrir 

..Descubrir 

9

10

11

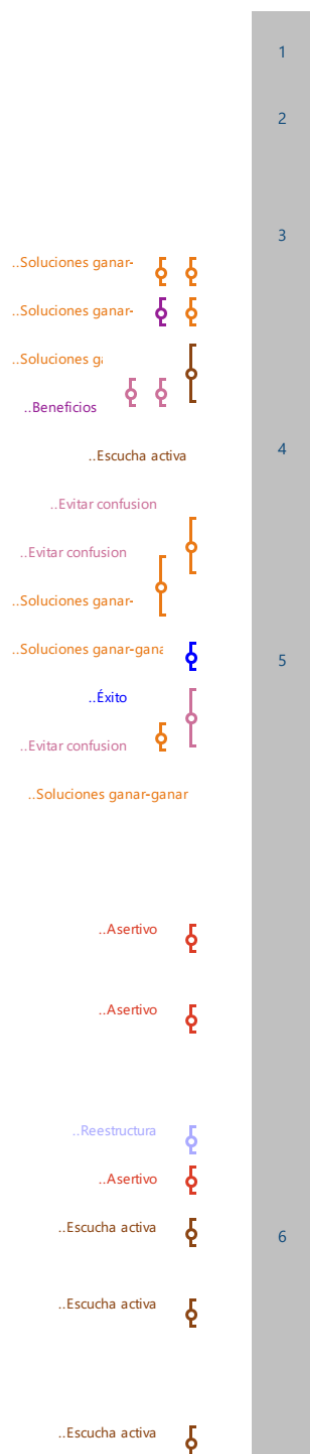
negociar y pensar en posibilidades para que puedan resolver de una mejor manera su conflicto.

7. Tu como mediador solamente los guías, guías a las personas a través de preguntas. O les cambias las preguntas para sacarlos del contexto en el que cada uno está, por ejemplo: Si usted fuera la otra parte que opinaría, que solución daría a este problema, a esta situación. Haciendo esto les ayudas para idear soluciones inusuales. Tu les vas a ayudar a descubrir el problema de raíz, para que sean ellos mismos los que puedan crear según sus posibilidades. Recuerda que ellos son los que tiene la solución.

8. Mira esto en algunos casos es muy importante, ya te platiqué lo que les digo de que si logran abrir la puerta encontraran la solución del otro lado, bueno pues esto les ayuda a romper vicios, entonces, se tienen que innovar ideas para abrir posibilidades, esto es importante para idear soluciones inusuales y resolver la situación, como ya habíamos dicho, el verdadero problema de raíz. Pero esto lo vas descubriendo con la práctica, esto yo se los digo en las conferencias a las que me invitan a participar. Esto es algo que me da mucha satisfacción.

9. Porque seguramente las partes en conflicto se habrán mantenido estáticos en ofrecer otras respuestas que no les han funcionado, y hay que ayudarles a encontrar otras soluciones.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 10 de los nueve entrevistados



Variable 4: Fluidez de opciones



















10.- Por qué es importante que el mediador fomente la fluidez en la comunicación entre las partes?

1. es necesario que la comunicación sea fluida para que favorezca el dialogo y pueda haber un entendimiento, en que las partes puedan lograr acuerdos viendo los beneficios que pueden obtener y que puedan sentir realmente, que piensa el otro, que siente el otro, que quiere el otro.

2. Porque si no fomenta la fluidez va a crear un impasse y viene a tener relación con todas las anteriores preguntas. Entonces, el mediador tiene que utilizar técnicas para que se presente el dialogo entre las partes y se pueda dar la lluvia de ideas.

3. Bueno, porque la comunicación es la base de la mediación recordemos que todo conflicto se genera de una mala comunicación por lo tanto todo conflicto es solucionable a través de una buena comunicación. Entonces, prácticamente la base de la mediación es esa, como lo va a reestablecer el mediador, a base de técnicas especializadas, para eso utilizamos desde el punto de vista del reencuadre, del parafraseo, de todo esto, bases de la programación neurolingüística, porque lo que tenemos que buscar es que las partes vuelvan a comunicarse de manera correcta. La comunicación viene rota, desestructurada o incluso viene desaparecida en algunos casos, entonces el mediador necesita reestructurar esa comunicación, como lo va a hacer, a través del saber cómo comunicarse, es fundamental.

4. Pues más que nada para que se sientan escuchados y que este el mismo facilitador haciéndole las preguntas y que tengan esa comunicación y la escucha activa, porque muchas veces al momento de que estamos tan enojados, nos cegamos y no escuchamos a la otra parte, entonces, si nosotros le damos un tiempo para que se sientan ellos

|  |   |
|--|---|
| <br>..Deshaogarse   | 7 |
| ..Deshaogarse <br>..Éxito <br>..Éxito  |   |
| ..Escucha activa <br>..Asertivo <br>..Asertivo <br>..Asertivo <br>..Asertivo <br>..Éxito <br>..Deshaogarse |   |
| ..Eficiente <br>..Escucha activa <br>..Soluciones ganar-gana <br>..Éxito <br>..Asertivo <br>..Deshaogarse   | 9 |
| ..Reestructura <br>..Reestructura <br>..Reestructura    |   |
| ..Beneficios    |   |

escuchados, en poder desahogarse y decirle todo, es una parte de tener la comunicación.

5. Porque la comunicación es la base del proceso de todo el proceso, el éxito de que haya un acuerdo en la mediación tiene que ver necesariamente con el nivel de comunicación que las personas vayan a tener.
6. Pues precisamente para que se de esa escucha activa, que puedan trabajar en que, lo que yo quiero expresar pues le llegue a la otra persona asegurándose el mediador de que le lleve el mensaje obviamente trabajando para que ese mensaje sea pues de manera asertivo y llegue con éxito a la otra parte. Es importante que las partes se puedan desahogar pero que lo que dicen no sea agresivo o pasivo porque está comprobado que si yo me comunico en base a reproches cierro mi canal de comunicación, la persona que lo está recibiendo pues no lo recibe igual, entonces el mediador hace que esa comunicación sea rápida , pero eficiente, verdad, en donde traslade ese mensaje con las necesidades que tiene la persona, para que la otra persona lo escuche de una manera distinta. Y de esta manera se pueda tener un ganar – ganar.
7. Bueno es que esa es la labor del mediador, es la base del proceso de mediación, que se vuelvan a comunicar, que puedan ser asertivos, que se puedan desahogar, por ejemplo, en los divorcios, nos encontramos que no se hablan, que casi se odian, pero ahí hubo amor y entonces tenemos que darle una sacudidita a ese rencor a esas ofensas para que surjan esos sentimientos, algo de esos sentimientos que hubo y se manifiesten y se vuelvan a comunicar. A mí me ha pasado en muchas ocasiones que salen enojados y se van conformes. Los seres humanos somos muy complicados y en mediación y salen cosas que ni te imaginas. Entonces el principal problema es que las personas no se comunican y pues sí, el mediador debe lograr que se comuniquen y que lleguen a un mejor acuerdo sin

  
 ..Beneficios  
  
 ..Éxito

10



























..Asertivo   
 ..Escucha activa  
 ..Eficiente   
 ..Éxito   
 ..Evitar confusion   
 ..Reestructura   
 ..Reestructura   
 ..Reestructura   
 ..Escucha activa  
 ..Evitar confusion   
 ..Soluciones ganar-ganar   
 ..Evitar confusion   
 ..Escucha activa

11

pelear por el bienestar de ellos sobre todo si tienen hijos.

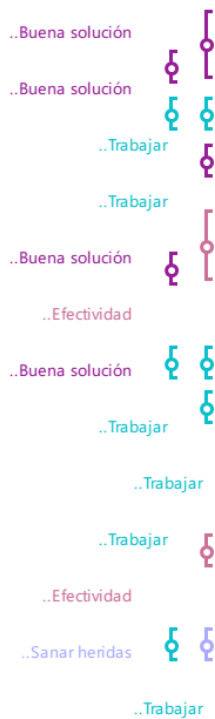
8. La comunicación es la base del proceso de mediación, mira hay un principio de comunicación. El primer principio es el que en mi opinión es el más importante de la comunicación: lo que le significa a quien lo escucha es eso lo que tu comunicas, ejemplo: si tú dices 2 pero el que te escucho te entiendo 5, le estas comunicando 5. Ese es un principio y si es principio es eterno y universal, quiere decir que, aunque tú no estás de acuerdo el principio reina y gobierna. Es cuando tu escucha en los mediados decir: pues yo ya dije, si lo entiendes bien y si no pues es tu problema. ahí está mostrando una impericia para comunicarse y eso te lleva a mal negociar. Entonces el mediador les tiene que ayudar a ser asertivos. Que es lo que quieres que le signifique a aquel. Quiero que le signifique 2, bueno yo te voy a explicar cómo ser eficiente y acuérdate que hay visuales, auditivos y quinesésicos y cada vía preferente tiene su lenguaje ideal para poder tener éxito, entonces el mediador tiene su trabajo, esa es su materia prima. Entonces cuando tu vez ese escenario, les sacas ese principio para que se culturicen y sepan. El segundo, es cuando dicen: "es que yo nunca mencione". Pero la palabra comunica el 7%, ahora decimos tu comportamiento no verbal el 38% y 55% tu actitud y conducta, entonces con toda frecuencia tienes fallas en tu comunicación y el mediador tiene que recoger eso, arreglar la comunicación y transmitirla a la otra parte para que favorezca el dialogo entre ellas. Entonces, un mediador siempre tiene que tomar en cuenta estos dos principios de la comunicación para que se puede esclarecer el conflicto entre las partes y así les ayuda a que ellos piensen sus propias soluciones a la situación, no sé si me explico.
9. Para que se vayan relajando y conociendo tanto a sí mismos como a la otra parte en conflicto.

Concentrado de las respuestas a la pregunta 11 de los nueve entrevistados

|   | 1 | Variable 4: <b>Fluidez de opciones</b>  |
|---|---|---|
|   | 2 | <b>11.- ¿Por qué es importante que el mediador estimule a las partes a trabajar juntas?</b>   |
| <p>..Trabajar </p> <p>..Efectividad </p> <p>..Soluciones viables </p> <p>..Sanar heridas  </p> <p>..Sanar heridas  </p>  | 3 | <p><b>1. Porque es importante, para que puedan cooperar entre ellas para resolver el conflicto logrando entre todos acuerdos que satisfagan a ambas partes y que de alguna manera sepan que con esta comunicación y este acuerdo que no solamente es solucionar un conflicto, sino también es poder llevarlo a reconciliarse o de alguna manera a sanar heridas.</b></p>  |
| <p>..Fomentar la colab </p> <p>..Fomentar la colab  </p> <p>..Fomentar la colab </p> <p>..Efectividad </p> <p>..Efectividad </p> <p>..Fomentar la colaboraci </p> <p>..Fomentar la colaboraci </p> | 4 | <p><b>2. Es la base de la voluntariedad, de la colaboración de decirles en principio como una técnica, que yo le llamo registro: “estamos aquí porque vamos a colaborar a resolver el conflicto, así es Señora X, si, ok, Sr. X estamos aquí porque queremos resolver el conflicto, si, entonces vamos a colaborar los tres para lograr el objetivo. Entonces empiezas a fomentar esa colaboración, pero, tú eres el centro de todo, quien va a generar el todo, si no haces eso, si no desconectas el consciente con el subconsciente de que van a colaborar pues, se te puede salir de las manos.</b></p> |
| <p>..Trabajar </p> <p>..Trabajar </p> <p>..Buena solución </p>   | 5 | <p><b>3. Bueno el mediador puede tener una estructura una hipótesis como lo habíamos dicho, pero realmente quienes viven el conflicto son quienes lo resuelven, no el mediador, entonces son ellos quienes tiene que trabajar y cooperar entre ellas.</b></p>   |
| <p>..Trabajar </p> <p>..Trabajar </p>   | 6 | <p><b>4. Pues para encontrar una buena solución para resolver el problema y que sean ellos mismos los que tomen sus decisiones, eso es super importante que sean ellos y no un tercero.</b></p>   |
| <p>..Trabajar </p> <p>..Generar propuestas  </p> <p>..Generar propuestas  </p> <p>..Generar propuestas </p>   | 7 | <p><b>5. Las partes deben trabajar juntas, entonces, en la mediad que ellos tengan mayor comunicación, que tengan más dialogo van a tener más propuestas, van a tener mayores ideas para generar opciones de arreglo, etc. Entonces en la medida que</b></p>  |



8



9



10

tengan mayor comunicación va a ser más efectiva la mediación.

6. Bueno porque el mediador no va a estar siempre en medio de ellos, si es un área de oportunidad donde tienen este tercero neutral imparcial y que les va a ayudar a solucionar su conflicto pero terminando la mediación el día a día pues va ser entre las personas que tiene el conflicto es decir, si son padres de familia y se divorcian o se separan pues el mediador no se va a ir a vivir con ellos para que les esté diciendo haber tú lo que quisiste decir es esto , te gustaría hacer esto, que propones. Sino que trabajan con ellos para que el día de mañana ellos puedan comunicarse de una manera asertiva y directamente y no por terceras personas. Para que sean ellos los que puedan cooperar y colaborar en generen una buena solución para ellos.

7. La forma de que trabajen juntos es cuando ya se ponen de acuerdo para una buena solución al conflicto. Es importante que el mediador lo estimule porque es la única forma. Tienen que trabajar juntos para que cooperen entre ellos y puedan resolver el problema o la situación, por ejemplo, cuando se trata de mediación hipotecaria, hay una deuda de por medio, están enojados, se va propiciando de manera que ellos encuentren una solución efectiva para ellos, ya sea en pagos, que le perdona una parte, en fin, que puedan sanar heridas y en ese momento trabajan juntos.

8. Vienen siempre desgastados, ya se ofendieron y cuando surge la ofensa hay un retiro en la cuenta bancaria de la confianza, porque me ofendiste ya no te tengo confianza entonces te retiro y se pierde el dialogo y el nivel de confianza necesario para llegar a un acuerdo. Entonces, cuando trabajan juntas el acuerdo al que se arriba es de mucho mejor calidad que cuando cada quien hace la suya. Para ayudarles a abrir el dialogo y que puedan trabajar juntos se requiere hacer depósitos en la cuenta bancaria emocional, para que se llegue al nivel de confianza donde se









11

puedan sanar heridas y trabajar juntos. Porque cuando el nivel está bajo, el trabajo del mediador toma paciencia y vamos a trabajar primero en subir la confianza de ambas partes para poder entrar a escenarios donde puedan cooperar y podamos trabajar juntos y hacer sinergia y con actitudes sinérgicas es mucho más fácil llegar a una buena solución y la calidad de los acuerdos es más alta.

**9. Deben comprender que la solución pasa por aceptarse unos a otros y colaborar mutuamente.**

Concentrado de las respuestas a la pregunta 12 de los nueve entrevistados

..Motivas producción de   
 ..Enriquece     
 ..Enriquece   
 ..Abanico de posibilidades   
 ..Todas son importantes

..Motivas producción   
 ..Validar    
 ..Gama de soluciones 

|   |  |
|---|--|
| 1 | Variable 4: <b>Fluidez de opciones</b>   |
| 2 | <b>12.- ¿Por qué considera que el mediador debe aceptar la mayor cantidad de ideas sin rechazarlas?</b>  |
| 3 | <b>1. precisamente por eso, porque teniendo todas las ideas que pueda llegar a tener o poder, o que el mediador pueda llegar a conocer cuáles son todas o la forma de pensar o la forma de poder arribar a acuerdos en cada una de las partes pues de alguna manera beneficia y que de alguna manera enriquece o abona a que puedan tener un mayor abanico de posibilidades para poder solucionar el conflicto.</b>  |
| 4 | <b>2. Porque todas son importantes, a veces una idea descabellada es la medula del acuerdo.</b>  |
| 5 | <b>3. Bueno porque, voy a partir de lo que siempre nos decían a nosotros en las capacitaciones, aquí los únicos que tienen la verdad son las partes, no el mediador, el mediador de lo único que sabe es de la comunicación, pero realmente las partes son las que saben del conflicto, entonces, si el mediador cree que sus ideas de cómo se va a llevar el proceso son las únicas que valen va a bloquear las emociones de los mediados, entonces, realmente lo que tiene que hacer es aceptar todas las opiniones, abrir más opiniones al respecto y validar perfectamente bien cada una de las opiniones de ellos, porque no tiene la verdad el mediador.</b> |
| 6 | <b>4. Pues para que ellos mismos encuentren la gama de todo el menú y que hay una solución para el conflicto que ellos traen.</b>  |
| 7 | <b>5. Porque el mediador podrá tener alguna perspectiva respecto al acuerdo o las soluciones pero él no tiene que estar involucrado en esas soluciones, si una persona dice: “oye, yo propongo que me aceptes una motocicleta que tengo ahí” y el mediador dice: “no es que eso no”, creo que</b>  |



..Gama de soluciones 

..Evitar juzgar 

..Evitar juzgar 

..Motivas producció 

..Evitar juzgar  

..Motivas producció  

..Diversidad  

..Enriquece 

..Motivas producción de 

..Evitar juzgar 

..Gama de soluciones 

..Abanico de posibilidac 

8

..No criticar las ideas  

..Gama de solucior  

..Validar  

..No criticar las ideas 

..Enriquece 

9

estaría en contra del proceso de voluntariedad, de imparcialidad, creo que ahí estaría metiéndose en las decisiones y a la mejor para uno como mediador puede ser como una propuesta muy lejana a una realidad o muy poco probable, que se yo, pero quizás el que esta persona proponga esta situación, como el caso de la motocicleta, para la otra persona podría ser como: “oye sabes que, super bien, porque yo tengo un primo que le gusta la moto, el me la va a comprar o yo se la quiero regalara un familiar” que se yo. Cualquier cosa que podríamos estar desechando cosas que probable mente par las partes puedan ser muy valiosas, entonces en la medida en que haya una gran lluvia de ideas, el mediador debe dejar que fluyan y al final del camino la otra parte va a decidir si es viable o no, pero nosotros no tenemos por qué estar diciendo si la aceptamos o no. Creo que si tiene que ser un trabajo que tiene que dejar que fluya y que incluso seguir motivando el que las partes estén dando sus opciones de arreglo.



6. Bueno porque ahora sí que en la diversidad esta la riqueza, entre más alternativas, podemos abrir opiniones y explorar más opciones que podemos tener. Siempre dentro del proceso de mediación el clima de colaboración ayuda mucho y el decir oye bueno pues hay alternativas, hay una gama de soluciones que antes no había y que tenemos que estudiar, pues eso es un avance, entre más alternativas tengamos, más posibilidades vamos a tener de que alguna de ellas o la combinación de algunas de las alternativas pueda traducirse en que sea el acuerdo que ellos están buscando para que tengan un ganar – ganar.

7. El mediador no debe rechazar las ideas, al contrario, él debe ir anotando las ideas y vayan surgiendo con naturalidad para que las personas puedan visualizar las opciones que ellos mismos van proponiendo. Esto enriquece el proceso y a su vez, ayuda para que se puedan abrir más opiniones y se va esclareciendo todo en automático, cuando ellos empiezan a

2/3

- ..Motivas producción de 
- ..Abanico de posibilidades 
- ..Abanico de posibilidades 
- ..Motivas produ   
- ..Enriquece 
- ..Abanico de p   
- ..Diversidad   
- ..No criticar las ideas 
- ..Evitar juzgar
- ..Todas son importantes
- ..Abanico de posibilidades
- ..Motivas producción de opci
- ..Motivas producción de opci

10

- ..Abanico de posibi 
- ..Validar 

11

hablar, wow, ya la hicimos, va a surgir una solución.

8. Si rechazas, inhibes y para motivar eso y cuando dictas la herramienta que se llama lluvia de ideas, que es muy útil para abrir un abanico de posibilidades, no siempre hay que usarla, pero cuando hay que usarla se dictan dos, tres reglitas para estimular y enriquecer la lluvia de ideas, se dice: “se vale decir ridiculeces” y mientras sea lluvia de ideas, nadie las va a criticar, ni se van a juzgar ni se va a oponer a ellas. La lluvia de ideas sirve para abrir mentes, para abrir opiniones porque todas son importantes y para hacer un ejercicio pacifista, porque llegan con la pistola en la cintura. En mi caso con los 82 casos que llevo resueltos privados porque hice muchos casos en INFONAVIT por entender ese modelo que al final del día dije, no es para mí pero pues hice más de 300 casos de esos, que no lo presumo porque no me ayuda a vender mis servicios en el mercado que yo quiero, que es el mercado de los empresarios de preferencia, pero tomamos cualquier tipo de actividades, cualquier perfil de caso, pero nos enfocamos más al empresario porque conozco muy bien el ramo, es mucho más sencillo ser empático con ellos y generar confianza.

9. Si no van contra la legalidad ni la ética, y se trata de ideas reflexivas y aceptadas por todas las partes, les va a reforzar en su convencimiento de ser parte de la solución a sus propios problemas.

ANEXO 6- PILOTAJE INSTRUMENTO CUANTITATIVO

**ENCUESTA**

Folio \_\_\_\_\_

Estimado (a) mediador(a):

Soy alumna de doctorado, la presente encuesta forma parte de un estudio de investigación sobre la creatividad del mediador. Su participación es voluntaria y la información será absolutamente confidencial. De la manera más atenta solicito me apoye en el llenado de la encuesta relativa a sus datos sociodemográficos, formación académica, servicio y práctica profesional. El tiempo estimado para el llenado es de 10 minutos. Seleccione cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación. Cualquier duda sobre esta investigación se atenderá en el siguiente correo electrónico: eni\_valdes@hotmail.com

Por favor conteste las siguientes preguntas marcando solo una respuesta:

**A continuación, se solicitan algunos datos personales, su formación académica, el servicio en el que trabaja y su práctica profesional. Indique con un círculo cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación.**

| DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS |  |
|-------------------------|--|
| a) Edad                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 20-30 años</li><li>2. 31-40 años</li><li>3. 41-50 años</li><li>4. 51-60 años</li><li>5. 61-70 años</li><li>6. Otra: _____</li></ol> |
| b) Sexo:                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hombre</li><li>2. Mujer</li></ol>   |

| FORMACIÓN ACADÉMICA |  |
|---------------------|--|
|                     |  |

FORMACIÓN ACADÉMICA

|  |  |
|--|--|
| <p>c) Formación académica de grado:</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criminología</li> <li>2. Derecho</li> <li>3. Psicología</li> <li>4. Trabajo Social</li> <li>5. Educación</li> <li>6. Administración</li> <li>7. Cuerpo y fuerzas de seguridad del estado</li> <li>8. Ingeniería</li> <li>9. Otro: _____</li> </ol> |
| <p>d) Formación académica respecto a la mediación:</p>                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Máster en MASC</li> <li>2. Especialidad en MASC</li> <li>3. Doctorado en MASC</li> <li>4. Cultura de Paz</li> <li>5. Otro: _____</li> </ol>  |
| <p>e) Lugar donde realizó la formación académica respecto a la mediación:</p>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universidad Autónoma de Nuevo León</li> <li>2. CJA</li> <li>3. Otro: _____</li> </ol>  |
| <p>f) Año de finalización de la formación académica respecto a la mediación:</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2011 - 2019</li> <li>2. 2001 – 2010</li> <li>3. 1991 – 2000</li> <li>4. 1981 – 1990</li> <li>5. 1971 – 1980</li> <li>6. 1961 – 1970</li> <li>7. Otro: _____</li> </ol>   |

SERVICIO Y PRACTICA PROFESIONAL

|  |   |
|--|---|
| <p>g) Años de experiencia como mediador:</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 -5</li> <li>2. 6 -10</li> <li>3. 11 - 15</li> <li>4. 16 - 20</li> <li>5. 21 - 25</li> <li>6. 26 – 30</li> <li>7. Otro: _____</li> </ol> |
|  |   |

SERVICIO Y PRACTICA PROFESIONAL

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| h) Lleva a cabo mediación:    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Familiar</li><li>2. Civil</li><li>3. Mercantil</li><li>4. Penal</li><li>5. Otro: _____</li></ol>  |
| i) Practica mediación:        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pública</li><li>2. Privada</li></ol>  |
| j) Habitualmente, utilizó el: | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Modelo Tradicional Harvard</li><li>2. Modelo Transformador</li><li>3. Modelo Circular Narrativo</li><li>4. Técnica propia mixta</li><li>5. Otro</li></ol> |

**Por favor, indique hasta qué punto está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones. Encierre en un círculo el número que corresponda, utilizando la escala que se indica a continuación:**

1. Estoy en **total desacuerdo** con esta aseveración **(TD)**
2. Estoy en **desacuerdo** con esta aseveración **(D)**
3. No estoy **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con esta aseveración **(N)**
4. Estoy **de acuerdo** con esta aseveración **(A)**
5. Estoy **totalmente de acuerdo** con esta aseveración **(TA)**

|     |  | Total<br>Desacuerdo |   |   | Total<br>Acuerdo |    |
|-----|--|---------------------|---|---|------------------|----|
|     |  | TD                  | D | N | A                | TA |
| C1  | Cuando busco información con curiosidad puedo descubrir cosas distintas.   | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| IM1 | Uso mi imaginación para encontrar formas que promuevan que las partes visualicen mentalmente opciones de resolución del conflicto.                       | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| O1  | El pensamiento original me ayuda a promover la producción de ideas nuevas para la solución del conflicto.  | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| F1  | Cuando favorezco el diálogo entre las partes fluye la lluvia de ideas.   | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| C2  | Ser curioso al momento de buscar información facilita que las partes encuentren soluciones alternativas.   | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| IM2 | Mi imaginación me permite representar mentalmente la problemática cuando se presentan momentos de bloqueos en mediación.                                 | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| O2  | Cuando pienso de manera diferente a lo tradicional me permite facilitar que las partes produzcan alternativas originales para la solución del conflicto. | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| F2  | Cuando replanteo los intereses de ganar-ganar, las partes producen más opciones de ideas.  | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |
| C3  | Promover que las partes estén abiertas a nuevas ideas, les permite encontrar formas distintas de resolver el problema.                                   | 1                   | 2 | 3 | 4                | 5  |

|     |  |                   |          |          |                |           |
|-----|--|-------------------|----------|----------|----------------|-----------|
| IM3 | Mi imaginación me permite pensar el conflicto de manera distinta a lo convencional.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| O3  | Pensar de manera distinta a lo convencional me permite explorar formas novedosas y originales de gestión del conflicto.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| F3  | Cuando parafraseo la información brindada por las partes, facilito que los mediados aporten mayores soluciones al conflicto.   | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| C4  | Mantener una actitud curiosa me permite obtener información necesaria para facilitar la gestión del conflicto.   | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| IM4 | Representar mentalmente el conflicto me ayuda a entenderlo mejor.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| O4  | Pensar de manera original me permite promover que las partes salgan de lo rutinario incrementando la posibilidad de encontrar alternativas de solución de conflicto. | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| F4  | Cuando promuevo entre los mediados que sean ellos los protagonistas del diálogo, se amplía la lista de posibles soluciones.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| C5  | El mediador curioso logra ver el problema desde diferentes ángulos.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| IM5 | La imaginación en mediación permite pensar el conflicto desde distintos puntos de vista, facilitando arribar a la resolución del conflicto.                          | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| O5  | Cuando realizo preguntas originales promuevo que las partes piensen en ideas inusuales que contribuyan a la solución del conflicto.                                  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
| F5  | Cuando estímulo a las partes a trabajar juntas, se produce una mayor cantidad de soluciones posibles.  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |
|     |  | <b>Total</b>      |          |          | <b>Total</b>   |           |
|     |  | <b>Desacuerdo</b> |          |          | <b>Acuerdo</b> |           |
|     |  | <b>TD</b>         | <b>D</b> | <b>N</b> | <b>A</b>       | <b>TA</b> |
| C6  | La curiosidad me permite conocer el conflicto de los mediados desde  | 1                 | 2        | 3        | 4              | 5         |

|     |  |   |   |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|---|---|
|     | distintos puntos de vista.   |   |   |   |   |   |
| IM6 | Promover que las partes imaginen distintas acciones para resolver el conflicto ayuda a romper los bloqueos en mediación.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O6  | Cuando promuevo el pensamiento de ideas nuevas rompo con lo cotidiano y fomento la originalidad.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| F6  | Cuando indico a los mediados que no descalifiquen las propuestas hechas por cada uno, fluye mejor la lluvia de ideas.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C7  | El mediador curioso es capaz de reconocer el conflicto durante la mediación.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IM7 | Promover que las partes representen mentalmente soluciones al conflicto les permite establecer conexiones entre ideas.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O7  | Cuando pregunto con originalidad logro reunir información que le permita a las partes innovar opciones de solución de conflictos.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| F7  | Cuando fomento no hacer juicios de valor al momento de la producción de ideas, las posibles soluciones fluyen con mayor naturalidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C8  | Es más fácil captar la información nueva cuando mantengo una actitud curiosa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IM8 | Es más fácil generar mayores soluciones al problema si promuevo el uso de la imaginación.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O8  | Pensar con originalidad me permite promover la innovación de ideas en la gestión del conflicto.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| F8  | Cuando aclaro que las ideas propuestas no se van a rechazar, los mediados expresan ideas con mayor agilidad.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C9  | Cuando actué con curiosidad puedo propiciar la producción de nuevas posibilidades de resolución de conflictos.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IM9 | Promover la imaginación permite visualizar mentalmente nuevas alternativas para la solución de los conflictos.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| O9  | Promover que se piense con originalidad facilita tener ideas diferentes  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
|      | para producir soluciones no convencionales.   |   |   |   |   |   |
| F9   | Los mediadores producen opciones con mayor soltura cuando los animo a buscar soluciones, aunque parezcan sin sentido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IM10 | Utilizo mi imaginación para facilitar la exploración de otras formas de gestionar el conflicto.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Muchas gracias por su tiempo y por contestar esta encuesta.**