

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



PROYECTO DE TESIS:

“Los elementos generadores de Confianza como Valor intangible en la mediación”

Estudio transversal sobre tres enfoques

PRESENTADO POR:

MDCG. Jazmín Araceli Flores Montes

Como requisito para obtener el grado de Doctora en Métodos Alternos de Solución de

Conflictos

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez

CODIRECTOR DE TESIS:

Dr. Joan Albert Riera Adrover

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: Jazmín Araceli Flores Montes

FECHA: _____

FIRMA: _____

DEDICATORIA

J-1:9

A YHWH, siempre toda la honra, de todo y por todo lo que me bendice, por su infinito amor hacia mí, por nunca dejarme sola, y demostrarme siempre que soy su consentida, y que a su lado, todo es posible.

A mi Madre Araceli, por todo su amor, apoyo en cada momento y cada decisión, por ser esa luz que me motiva a seguir preparándome.

A mis hermanos Leonel y Francisco; mis sobrinos Mela, Santy y Panchito, porque una vez más estamos unidos gozándonos y apoyándonos.

AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por la asignación de la beca y el apoyo para participar en el programa doctoral de Métodos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

A mi mentor, Director de tesis, mi más sincero agradecimiento y reconocimiento, Dr. Francisco Gorjón quién sin conocerme cuando inicié esta aventura aquí en el norte del país, apostó por mí y lo sigue haciendo; por sus enseñanzas y abrirme las puertas en la UANL, y la FACDYC a los Métodos de Solución de Conflicto, los cuales han transformado mi vida completamente.

A la Mtra. Eli por todo su apoyo incondicional desde el día 01 que llegué aquí y hasta este momento, por despertar en mi habilidades y aptitudes que no sabía que poseía.

A la Dra. Reyna Vásquez Gutiérrez, siempre dispuesta con una gran sonrisa en apoyarme a aterrizar mis ideas, complementarlas y hacerme ver otras perspectivas en este camino que inicié en la investigación.

Al Dr. Paris Cabello Tijerina, por esas tazas de café que se convertían en pláticas amenas del derecho, de la vida, del deporte. Por siempre gracias familia Cabello Vásquez por ser parte de mis cimientos y camino sobre el discernimiento de la Cultura de Paz, la cual se ha convertido en un estilo de vida.

A la Dra. Jéssica Marisol Vera, mi amiga Jessi, por apoyarme no solo profesionalmente, sino personalmente, por motivarme a tomar decisiones, pues que, aunque tuviera miedo, lo hiciera con miedo, pero no quedarme con el hubiera.

Al Dr. Arnulfo Sánchez García, por ser parte de uno de acontecimientos más importantes que cambiaron mi cosmovisión de ver el mundo, la vida y mi profesión, mi estancia de investigación.

Al Dr. Gabriel Gorjón Gómez, por ser mi consejero vespertino cuando me quedaba estudiando las tardes-noches en el CITEJYC, porque con sus charlas, las cuales muchas veces daban en el blanco, podía filtrar mis nociones de la vida y de la investigación.

A las Doctoras Karla Sáenz López y Myrna García y los Doctores José Steel, Jesús España, José Segoviano, por compartirme su conocimiento y contribuir incondicionalmente a esta gran escuela de pensamiento de los MSC.

A mi Co Director de tesis, Dr. Joan Riera, por todo su apoyo invaluable durante este proyecto de vida, al estar siempre disponible en escuchar, apoyar y complementar mis ideas.

Al Mtro. Oscar Lugo, Director de nuestra Facultad de Derecho y Criminología de la UANL, por acogerme al abrirme las puertas de nuestra escuela y hacerme sentir como en casa, gracias maestro.

A mis amigos y compañeros de la séptima generación del DMASC de la FACDYC-UANL Yulisán, Eni, Eva, Lisbeth, Emilio, Roberto, Benjamín, Elsa y Diego por el privilegio de compartir no solo el aula y sino una parte de su vida durante estos tres años, la cual conservaré conmigo por siempre.

A YHWH, por demostrarme que me ama de todas las maneras inimaginables; y que hoy nuevamente levanto mi mano en señal de victoria.

A todos quienes de alguna forma me apoyaron para materializar este proyecto profesional y de vida. Los quiero con todo mi corazón y espero no haberlos defraudado.

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

UANL	Universidad Autónoma de Nuevo León
DT	Director de Tesis
Co DT	Co Director de Tesis
MSC	Métodos de Solución de Conflictos
PJENL	Poder Judicial del Estado de Nuevo León
Abstrac	Resumen
supra	Arriba de
Infra	Debajo
Ad hoc	De acuerdo con

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	16
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	18
ÍNDICE DE GRÁFICAS	18
INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I. METODOLOGÍA	20
1.1. Antecedentes sobre el problema de estudio	20
1.2. Descripción de la problemática de estudio.....	22
1.3. Pregunta de investigación.....	24
1.4. Objetivos	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Sustento teórico de la investigación.....	29
1.7.1. Teoría dominante. Teoría de recursos y capacidades	29
1.7.2. Teoría dominante. El Valor intangible de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.....	30
1.7.3. Teoría contextual. Los Intangibles un valor sustentado en el Capital intelectual	30
1.8. Marco conceptual de las variables de la investigación.....	31
1.8.1. Criterios de Selección de las variables de estudio como elementos generadores de confianza en la mediación	31
1.8.2. Justificación de la concepción teórica de las variables de estudio.....	35
1.9. Conflict Analysis Tipology (CAT) aplicado a la investigación “Los elementos de la Confianza como Valor intangible en la mediación”	¡Error! Marcador no definido.
1.10. Tipo de estudio y Técnicas	36
1.10.1. Método cualitativo	37
1.10.2. Método cuantitativo	37

1.11.	Matriz de congruencia.....	39
CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO Y SU CONTEXTO EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.....		
2.1.	Diversidad del Concepto de mediación.....	41
2.2.	Sustento jurídico de la mediación como Método de Solución de Controversias	42
2.3.	Características y Principios de la mediación como Método de Solución de Conflicto.....	43
2.4.	Sujetos intervinientes en la mediación como Método de Solución de Conflicto	45
2.4.1.	Intervinientes directos que proponen la solución del conflicto.....	45
2.4.2.	Intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto	47
2.4.3.	Diferenciación de la figura de mediador/a y facilitador/a expuesta por varios autores	50
2.5.	Situación de la mediación en el Estado de Nuevo León	53
2.5.1.	Solicitudes, Mediaciones y Convenios ante el Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del estado de Nuevo León (IMASC) entre el año 2007 y 2018	54
2.5.2.	Solicitudes de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018.....	56
2.5.3.	Mediaciones presentadas ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018	57
2.5.4.	Convenios de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018.....	57
2.6.	Conclusiones del capítulo.....	58
CAPÍTULO 3. EPISTEMOLOGÍA DE LA CONFIANZA.....		
3.1.	Diversidad del concepto de confianza.....	60
3.2.	Tipos de Confianza interpersonal del ser humano dentro de sus relaciones sociales.....	61
3.2.2.	Confianza particularizada	62
3.2.3.	Confianza generalizada.....	62
3.3.	Aproximación de las Teorías de confianza desde diversos ámbitos de estudio	63
3.3.1.	Liderazgo y Emprendimiento	63
3.3.2.	Economía (Generación de prosperidad nacional).....	64
3.3.3.	Mediación y los Métodos de Solución de Conflictos	65
3.4.	Confianza como intangible sustentada en el capital intelectual y en la mediación como Método de Solución de Conflicto.....	66
3.5.	Confianza como valor intangible dentro del procedimiento de mediación	67

3.5.1.	Confianza que el procedimiento genera en su conjunto a los intervinientes directos en la mediación	68
3.5.2.	Confianza que genera el facilitador hacia los intervinientes directos en la mediación	68
3.5.3.	Confianza en el cumplimiento del acuerdo de mediación	69
3.6.	Índices de confianza en diversas esferas territoriales	69
3.6.1.	Nivel global y Latinoamérica	70
3.6.2.	Nivel México como nación	74
3.6.3.	Nivel estado de Nuevo León	75
3.7.	Vínculo de la noción de las variables como elementos generadores de confianza	77
3.7.1.	Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	77
3.7.2.	Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	78
3.7.3.	Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	78
3.7.4.	Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	79
3.8.	Conclusiones del capítulo Epistemología de la confianza	81
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS COMPARADO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR ENTRE NUEVO LEÓN, MÉXICO E ILLES BALEARS, ESPAÑA.		83
4.1.	Proceso de mediación familiar en Nuevo León, México	84
4.1.1.	Fundamento legal que da apertura a la regulación de la Mediación familiar en Nuevo León, México	84
4.1.2.	Presupuestos aplicables a la Mediación familiar en Nuevo León, México	85
4.1.3.	Proceso de mediación familiar público en Nuevo León, México	86
4.2.	Proceso de mediación familiar en Illes Balears, España	92
4.2.1.	Fundamento legal que da apertura a la regulación de la Mediación familiar en Illes Balears, España	92
4.2.2.	Presupuestos aplicables a la Mediación familiar en Illes Balears, España	93
4.2.3.	Proceso de Mediación familiar público en las Illes Balears, España	94

4.3.	Síntesis comparativa del Proceso de Mediación Familiar de Nuevo León, México e Illes Balears, España.	99
4.3.1.	Regulación que da apertura a la regulación de la Mediación familiar	99
4.3.2.	Presupuestos aplicables a la Mediación familiar	99
4.3.3.	Proceso de mediación familiar público	100
4.3.4.	Solicitantes de mediación familiar	100
4.3.5.	Derivación para acceder a los servicios de mediación familiar pública	100
4.3.6.	Momentos del proceso para solicitar el servicio de mediación familiar	100
4.3.7.	Solicitud de iniciación de mediación familiar pública	101
4.3.8.	Designación del interviniente secundario o mediador/mediadora para la mediación familiar	101
4.3.9.	Sesión informativa previa al inicio de la mediación familiar	102
4.3.10.	Sesión inicial de mediación familiar	102
4.3.11.	Duración del proceso de mediación	103
4.3.12.	Desestimación de la solicitud y Terminación de la mediación familiar	103
4.3.13.	Efectos de los acuerdos generados	103
4.4.	Conclusiones del análisis comparado del proceso de mediación familiar entre Nuevo León, México e Illes Balears, España	105
CAPÍTULO 5. ESTUDIO DEL MÉTODO CUALITATIVO		107
5.1.	Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	107
5.1.1.	Participantes de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	107
5.1.2.	Muestra requerida para Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	108
5.1.3.	Procedimiento de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	108
5.1.4.	Estructura de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	109
5.1.5.	Modelo de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	109
5.1.6.	Codificación empleada para Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	110
5.1.7.	Resultados de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	115
5.1.8.	Resumen Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad	116

5.2. Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	117
5.2.1. Participantes de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	117
5.2.2. Muestra requerida para Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	117
5.2.3. Procedimiento de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	118
5.2.4. Estructura de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	118
5.2.5. Modelo de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	119
5.2.6. Codificación empleada para Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	120
5.2.7. Resultados de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	122
5.2.8. Resumen Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	123
5.3. Conclusiones del capítulo estudio del método cualitativo.....	124
CAPÍTULO 6 ESTUDIO DEL MÉTODO CUANTITATIVO.....	126
6.1. Participantes de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	126
6.2. Muestra requerida para Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	126
6.3. Estructura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	127
6.4. Modelo definitivo de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	129
6.5. Codificación de valores empleada para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	133
6.5.1. Codificación general de valores para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	133
6.5.2. Codificación general de variables para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	135
6.5.3. Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes).....	136
6.5.4. Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes).....	138

6.5.5. Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo	139
6.6. Análisis de información de los datos recogidos mediante Prueba piloto uno del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	140
6.6.1. Análisis general de frecuencias de los datos sociodemográficos, formación académica, servicio y práctica profesional en general con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	140
6.6.2. Análisis de fiabilidad general de las variables de estudio con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	147
6.6.3. Análisis de fiabilidad particular de las variables de estudio por enfoque con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	148
6.7. Resultados de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	148
6.8 Conclusiones del capítulo estudio del método cuantitativo.....	149
CAPÍTULO 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS	151
7.1. Instrumento definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad	151
7.2. Participantes de Entrevista semiestructurada en profundidad	152
7.3. Muestra final para Entrevista semiestructurada en profundidad	152
7.4. Estructura de Entrevista semiestructurada en profundidad	152
7.5. Modelo definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	153
7.6. Análisis de información del perfil de los entrevistados de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	154
7.7. Codificación y resultados finales de las Entrevistas semiestructuradas en profundidad.....	155
7.7.1. Visualización general de palabras codificadas encontradas en las variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación	157
7.7.2. Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes).....	162
7.7.3. Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes).....	172
7.7.4. Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.....	182
7.8. Discusión de resultados cualitativos	193
7.8.1. Discusión por subcategorías:.....	193
7.8.2. Discusión por enfoques de confianza:	197

7.8.3. Discusión por Variables:	201
7.9. Conclusiones del capítulo análisis de resultados cualitativos	203
CAPÍTULO 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVO	207
8.1. Instrumento definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento ..	207
8.2. Participantes de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	207
8.3. Muestra final para Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	208
8.4. Estructura de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	208
8.5. Modelo definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	210
8.6. Codificación final de valores empleada para la captura de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	214
8.6.1. Codificación general de valores para la captura de datos sociodemográficos, formación académica, y servicio y práctica profesional del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento de análisis de resultados del estudio cuantitativo.....	215
8.6.2. Codificación general de variables para la captura final del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	216
8.6.3. Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)	218
8.6.4. Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes).....	219
8.6.5. Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo	220
8.7. Análisis de información del Cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	221
8.7.1. Análisis general de datos sociodemográficos, formación académica, y servicio y práctica profesional en general con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	223
8.7.2. Análisis de fiabilidad general y de las variables de estudio con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	229
8.7.3. Análisis de fiabilidad particular de las variables de estudio por enfoque con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	230
8.7.4. Análisis de la respuesta de cada ítem por enfoque	230
8.8. Discusión de resultados cuantitativos	250

8.8.1. Discusión general de las variables por cada uno de los enfoques de confianza:.....	251
8.8.2. Discusión particular de las variables del estudio:.....	253
8.9. Conclusiones del capítulo análisis de resultados cuantitativos	256
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	261
TRABAJOS CITADOS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
1. LA CONFIANZA COMO VALOR INTANGIBLE DE LA MEDIACIÓN, PROSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONFLICT ANALYSIS TIPOLOGY (CAT)	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descomposición teórica para la selección de las variables de estudio en la investigación.....	32
Tabla 2 Descripción de las Variables justificando su concepto teórico.....	35
Tabla 3 Elementos distintivos del concepto de Facilitador/a y Mediador/a.....	52
Tabla 4 Confianzas en América Latina 2005-2015.....	70
Tabla 5 Rangos de confianza por institución 1995-2015.....	72
Tabla 6 La confianza en las personas cercanas.....	73
Tabla 7 Concepto pretendido de las Variables dentro del estudio.....	80
Tabla 8 Modelo de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	109
Tabla 9 Codificación de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	112
Tabla 10 Modelo de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	119
Tabla 11 Codificación de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	120
Tabla 12 Modelo de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	129
Tabla 13 Codificación de valores empleada para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	133
Tabla 14 Sexo del participante.....	140
Tabla 15 Edad del participante.....	141
Tabla 16 Ocupación laboral.....	141
Tabla 17 Ciencia de profesionalización.....	142
Tabla 18 Formación académica de grado.....	142
Tabla 19 Última formación académica de posgrado.....	143
Tabla 20 Universidad de formación de grado.....	143
Tabla 21 Año de finalización de la última capacitación de Mediación.....	144
Tabla 22 Años de experiencia como facilitador.....	144
Tabla 23 Número de mediaciones que llevan en un año.....	145
Tabla 24 Modelo, Técnica o cualquier otro instrumento para llevar a cabo la mediación.....	145
Tabla 25 Recibe supervisión durante la mediación.....	146
Tabla 26 Institución receptora de solicitudes de mediación.....	146
Tabla 27 Alfa de Cronbach general de las variables de estudio.....	147
Tabla 28 Alfa de Cronbach por enfoque de estudio.....	148
Tabla 29 Estructura de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	153
Tabla 30 Modelo definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad.....	154
Tabla 31 Identificación de los encuestados.....	154
Tabla 32 Palabras asociadas encontradas en las respuestas de todas las Entrevistas realizadas.....	157

Tabla 33 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación.....	162
Tabla 34 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 2 del facilitador/a.....	172
Tabla 35 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.....	183
Tabla 36 Valor porcentual de las Variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación: Por Enfoque y General	202
Tabla 37 Modelo definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento	210
Tabla 38 Codificación general de valores para la captura de datos sociodemográficos, formación académica y servicio y práctica profesional	215
Tabla 39 Codificación general de variables para la captura final del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento.....	216
Tabla 40 Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes) ..	218
Tabla 41 Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes).....	219
Tabla 42 Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.....	220
Tabla 43 Análisis descriptivo de las herramientas utilizadas para el análisis de resultados cuantitativos	222
Tabla 44 Sexo del participante.....	223
Tabla 45 Edad del participante	223
Tabla 46 Ciencias de profesionalización.....	224
Tabla 47 Formación académica de grado	224
Tabla 48 Última formación académica de posgrado	225
Tabla 49 Universidad de formación.....	225
Tabla 50 Último año de capacitación	226
Tabla 51 Años de experiencia en la materia.....	226
Tabla 52 Número de mediaciones que llevan en un año.....	227
Tabla 53 Modelo, Técnica o cualquier otro instrumento para llevar a cabo la mediación.....	227
Tabla 54 Recibe supervisión durante la mediación.....	228
Tabla 55 Institución receptora de solicitudes de mediación.....	228
Tabla 56 Estadística de fiabilidad general y de las variables de estudio	229
Tabla 57 Estadística de fiabilidad por enfoque de estudio.....	230
Tabla 58 Análisis de respuestas del enfoque uno	231
Tabla 59 Análisis de respuestas del enfoque dos	237
Tabla 60 Análisis de respuestas del enfoque tres	245

Tabla 61 Discusión del enfoque uno de confianza	251
Tabla 62 Discusión del enfoque dos de confianza.....	252
Tabla 63 Discusión del enfoque tres de confianza	253
Tabla 64 Discusión de la variable Credibilidad.....	253
Tabla 65 Discusión de la variable Integridad.....	254
Tabla 66 Discusión de la variable Apertura y Gestión de la comunicación	255
Tabla 67 Discusión de la variable Lealtad	256

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa conceptual de la problemática de estudio.....	24
Ilustración 2 Modelo Hipotético.....	28
Ilustración 3 Nube de palabras del panorama general del análisis de información Cualitativa de los elementos que generan confianza en la mediación	155
Ilustración 4 Nube de palabras asociadas a las variables que generan confianza en la mediación.....	158
Ilustración 5 Nube de palabras asociadas al enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes).....	163
Ilustración 6 Nube de palabras asociadas al enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo	184

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Análisis de los patrones dominantes de la Confianza como Valor intangible en un procedimiento de mediación	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 2 Total de Solicitudes, Mediaciones y Convenios ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018.....	54
Gráfica 3 Total de Solicitudes atendidas, Mediaciones realizadas y Convenios acordados ante el IMASCNL entre el año 2007 a marzo de 2019.....	55
Gráfica 4 Total de Solicitudes de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018	56
Gráfica 5 Total de Mediaciones presentadas ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018	57
Gráfica 6 Total de Convenios de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018	58
Gráfica 7 Confianza interpersonal a nivel regional	75
Gráfica 8 Confianza en las instituciones a nivel regional	76
Gráfica 9 Valor porcentual de cada subcódigo generador de Confianza como Valor intangible en la mediación	159
Gráfica 10 Valor porcentual de cada variable con distinción de Enfoques de la Confianza como Valor intangible en la mediación	160
Gráfica 11 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	165

Gráfica 12 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	167
Gráfica 13 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.....	169
Gráfica 14 Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.....	171
Gráfica 15 Nube de palabras asociadas al enfoque 2 Del Facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes).....	173
Gráfica 16 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	175
Gráfica 17 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	177
Gráfica 18 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.....	179
Gráfica 19 Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.....	181
Gráfica 20 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	186
Gráfica 21 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	188
Gráfica 22 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.....	190
Gráfica 23 Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.....	192
Gráfica 24 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación	197
Gráfica 25 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación	198
Gráfica 26 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación	200
Gráfica 27 Tendencia porcentual de las Variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación: Por Enfoque y General	201

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Fórmula matemática para la delimitación de la muestra.....	208
---	-----

INTRODUCCIÓN

En las sociedades actuales, las cuales se enfrentan a diversas crisis de confianza, todas ellas dirigidas hacia al estado con el ciudadano, ciudadanos contra ciudadanos, instituciones contra ciudadanos, teniendo como punto de encuentro en común a las personas y quedan como resultado la generación de conflictos, los cuales en pleno siglo XXI, ya no deberían llegar a juicio, es decir no deberían judicializarse sino terminar antes comenzar este proceso y mejor aún, solucionarlos de una manera pacífica, como lo es la mediación, un métodos de solución conflicto, sencillo, económico, en donde a través de la voluntad de los sujetos directos del conflicto, acompañados por un tercero, se llega a la mejor solución y todos ganan.

Es así como las condiciones sociales actuales demandan el amparo de valores, valores intangibles introducidos hacia el derecho, hacia la justicia, hacia la mediación y MSC, los cuales generan beneficios traducidos en valor positivo para quién los emplee a su vida diaria o profesional, pero que por sí solos no pueden visibilizarse sino que se apoyan en elementos que les permiten ser percibidos por las personas. Por tal motivo entonces, centramos esta investigación particularmente sobre valor intangible de la confianza dentro de la mediación, intangible que si bien es cierto lo podríamos ubicar sobre diversos momentos y etapas de dicho procedimiento, pero solo se concentrará sobre tres específicos, de los cuales se muestra el impacto social positivo que podría llegar a tener su implementación sobre todos los sectores de la ciudadanía, así como los beneficios relativos hacia una cultura de gestión, transformación y solución de conflictos, y la generación de sociedades pacíficas, a través del dialogo, la comunicación, la cooperación y la tolerancia.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

1.1. Antecedentes sobre el problema de estudio

En el presente capítulo, han sido abordadas las particularidades pertinentes para la elaboración de la investigación.

La Confianza como valor intangible

No existe hasta la fecha una clara estrategia para la culturización de la implementación de los MASC, es por ello que se admite considerar viable y *ad hoc* su redimensionamiento a través de sus valores intangibles como una estrategia de culturización, que nos permitirá traducir sus beneficios y su valor en la sociedad de una forma simple y contundente (Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 15). Considerándolos en una nueva clasificación de las características y los principios de los Métodos de Solución de Conflictos donde se destaca

más allá de su esencia, su naturaleza, mostrando los intangibles como beneficios traducidos en valor positivo.

De tal manera que (Edvinsson & Malone, 2000) definen que los intangibles son un valor sustentado en el capital intelectual que genera aprendizaje y adaptación, son las características distintivas que los diferencian de otros procesos y los hace útiles, atractivos, pero principalmente valiosos en. Son una actitud de vida y de desarrollo, que tienen una aplicación multidimensional y se desenvuelven en diversos estadios, significan liderazgo, aplicación de conocimientos determinados la creación, a procesos, a la gestión, son provocadores de la evolución de la sociedad en general, no se puede concebir la era del conocimiento y de la economía del conocimiento sin los intangibles, su percepción es su mayor valor, representan balance entre el presente y el futuro (Gorjón Gómez F. J., 2017, págs. 18-19)

Además son una fuente de beneficios futuros sin sustancia física, son fuentes generadoras de valor que son formados por medio de la innovación, diseños organizativos únicos o prácticas de gestión (Lev, 2003) en (Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 18).

De una identificación de 43 intangibles provenientes de la Teoría del Valor intangible de los Métodos de Solución de Conflictos instituida por el Dr. Francisco Gorjón de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, enunciada por primera vez en el año 2013 en la Revista del Nuevo Sistema de Justicia Penal (Gorjón Gómez F. J., 2013, págs. 48-54), pero no fue hasta el año 2017 que se formalizó en la obra denominada "Mediación, su Valor Intangible y Efectos Operativos", capítulo III "Los Intangibles de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos" (Gorjón Gómez F. J., págs. 62-140). Se han demostrado los intangibles del perdón (Ramos Morales, 2017), el intangible de la felicidad (Fernandez Muñoz); además de que se está llevando a cabo la investigación para la comprobación del intangible de la creatividad. Por ello que, la presente investigación buscará demostrar la Confianza como Valor intangible desde diferentes enfoques dentro de la mediación.

En dicha teoría, para cada intangible Gorjón Gómez enlista los rasgos distintivos, que son esa particularidad con la que cuenta cada uno de los valores y que los hace únicos; es así que la Confianza como Valor intangible cuenta con los rasgos distintivos de Confidencia y fiabilidad, nos hace sentir cerca de alguien o de algo; Credibilidad; La integridad del procedimiento y en consecuencia de las partes y del acuerdo; La validez y la durabilidad del acuerdo de solución del conflicto; La generación de lealtad y presentación de resultados sobre una realidad tangible; La inducción de las partes a una mayor responsabilidad; El mantenimiento de los compromisos adquiridos; la recuperación del *status quo* y la predisposición del arreglo permanente; la fiabilidad, la intimidad interés personal que se invierte en el procedimiento de solución del conflicto (Gorjón Gómez F. J., 2017, págs. 81-82).

La mediación como Método de Solución de Conflicto

Dentro de los MASC (Métodos Alternos de Solución de Conflictos, de ahora en adelante MSC, Métodos de Solución de Conflictos) (Gorjón Gómez F. J., La mediación como vía al bienestar y la felicidad, 2020, pág. 15) se haya la mediación, siendo esta una de las herramientas por excelencia para dirimir conflictos, presentándose como una vía alterna a la impartición de justicia en el sistema que impera en el país. Constituyéndose como una propuesta innovadora que pretende la culturización de la sociedad en su uso (Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 39), con base en el principio de autonomía de la voluntad de las partes (Gorjón Gómez & Pesqueira, 2015, pág. 18), donde estas por sí mismas tienen la posibilidad de poner fin a su conflicto o pueden apoyarse en el facilitador, que coadyuva a la solución de su controversia.

Es por lo que, de acuerdo con lo que se expone en la teoría de los intangibles de la mediación, concretamente lo que motiva la confianza como valor intangible, se favorece a la mediación para ser el escenario de desarrollo de este intangible, por poseer las condiciones de relación que permitirán su manifestación desde cada uno de sus tres diferentes enfoques propuestos, los cuales se plantearán posteriormente.

1.2. Descripción de la problemática de estudio

En la mayor parte de las entidades federativas mexicanas los niveles de percepción de confianza en las relaciones interpersonales e institucionales son preocupantes. En el caso que ocupa a la presente tesis doctoral, de **Nuevo León durante el 2018, no se tuvo** información favorable que sobrepase la media nacional analizada tal y como lo expresan los diversos estudios estadísticos como el Informe Latinobarómetro de Opinión Pública en sus últimas recientes tres ediciones, las publicaciones de los Censos de información del (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública-ENVIPE) de los últimos 2 años, sobre procuración e impartición de justicia, el Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México emitido por el (Instituto Nacional Electoral), entre otros. Dichos estudios estadísticos, revelan que la percepción de confianza que se tiene en el estado de Nuevo León, no son las óptimas mínimas para la libre gobernanza ideal que genere un entorno de bienestar social para los ciudadanos neoloneses, donde estos puedan vivir en armonía, paz y seguridad y se le permita contribuir en las tareas del quehacer gubernamental, político y social.

Esta limitación implica que sus similares que conforman una determinada colectividad carezcan de posibilidades para solucionar sus propios conflictos; los que surgen de su relación en sociedad con otros individuos fuera de la vía judicial y; aquellos que se versan ante las Instituciones del Estado encargadas de la impartición de Justicia tradicional y alterna pública y privada en el estado.

Esto indica que se debe trabajar al respecto para consolidar la institucionalización de dichas Instituciones encargadas de la impartición de justicia en el país y al Estado de derecho. Esto se traduce en la posibilidad de otorgar seguridad jurídica, respeto y promoción al derecho de acceso a la justicia y la intervención de las personas en la solución de sus problemas dónde y cómo mejor le convenga, llámese institución pública o privada.

Ahora bien, lo anteriormente planteado se ve afectado desencadenantemente sobre las situaciones que puede traer consigo la confianza en las Instituciones dirigentes de la impartición de justicia en tres aspectos:

El primero de ellos, es que, se repercute sobre el aprovechamiento de los beneficios que posee la confianza para que las personas asistan a los Tribunales a que se les imparta Justicia ya sea tradicional o alterna pública (IMASCNL en general y los Centros de mediación dependientes del IMASCNL) o privada (Centros de mediación privados) durante el 2018-2019.

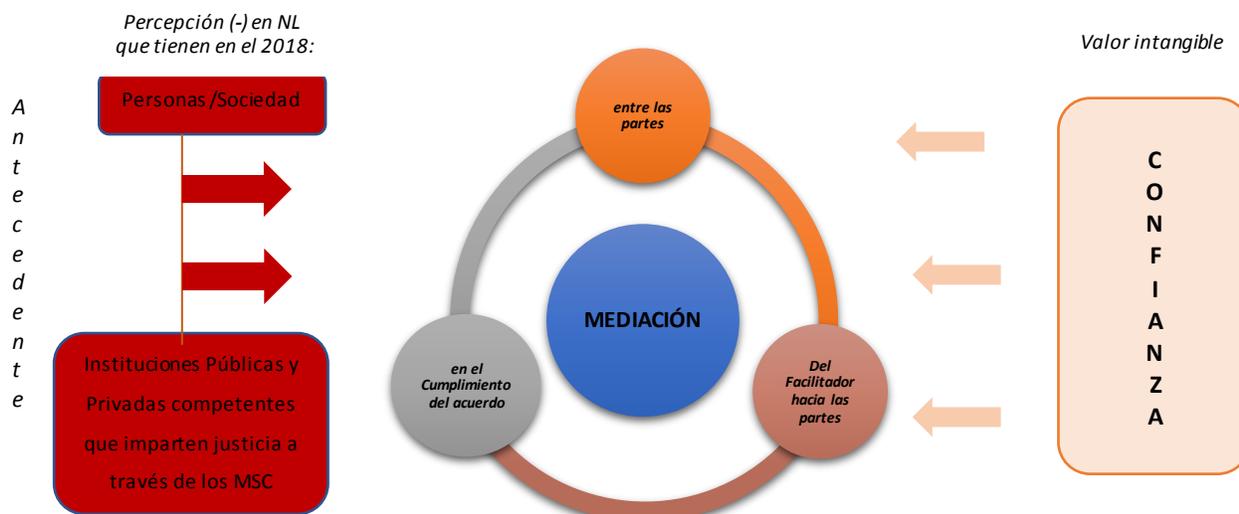
El segundo aspecto es de consecuencia. El hecho de que las personas no confíen en las Instituciones tradicionales impartidoras de justicia, desfavorece, en primer lugar, a aquellas alternativas diferentes a la justicia tradicional (a través de jueces, magistrados, tribunales, etc.) que también tienen competencia de actuar en el mismo sentido, tal como la propia institución pública en sentido de impartición de justicia de los MSC, además de los centros de mediación privados facultados para realizar determinados actos similares; y segundo, se desestima a los Métodos de Solución de Conflictos, siendo que estos se distinguen de los tradicionales por ser la forma sencilla y rápida para la resolución de conflictos, ya que la vía de acceso o la forma de llegar a la justicia sigue siendo a través de la vía tradicional.

El último aspecto se refiere a que, al desconocer los beneficios que poseen los métodos, implica que los resultados estadísticos de la mediación puedan ser deficientes sobre la resolución de conflictos, produciendo índices poco beneficiosos respecto de solicitudes presentadas, mediaciones llevadas a cabo, y el cumplimiento de convenios; causando perjuicio sobre todos los sujetos principales del procedimiento de mediación en el estado de Nuevo León (Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2019) (Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2017) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Informe de Labores , 2018), problemática que posteriormente a través de la ilustración 1 esquematizará tal cuestión.

Lo anterior exhibe a la confianza que como Valor intangible posee presencia manifiesta sobre los sujetos conflictuados en la mediación que les permite seguir el curso de dicho mecanismo; así como lograr un acuerdo satisfactorio, conducido por el facilitador; todo esto reflejado en los actos de su cumplimiento, objetivo que pretende demostrar la investigación.

A continuación, se muestra la representación de la problemática de estudio descrita supralíneas.

Ilustración 1 Mapa conceptual de la problemática de estudio



Fuente: Elaboración propia

1.3. Pregunta de investigación

La presente investigación toma como base demostrar si los elementos generan confianza en una mediación desde cada uno de los 3 diferentes enfoques que se plantearán y describirán posteriormente en la justificación del estudio. Descrito lo anterior, a continuación, se exponen las siguientes preguntas de investigación.

Enfoque 1: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación?

Enfoque 2: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación?

Enfoque 3: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación?

1.4. Objetivos

Los objetivos presentados basan su desglose partiendo del objetivo general el cual pretende demostrar si los elementos que generan confianza desde cada uno de sus enfoques en una mediación, para posteriormente proseguir a lo que se pretende desarrollar particularmente en dicho estudio.

1.4.1. Objetivo general

Demostrar que esos son los elementos generadores de confianza como valor intangible sobre todos los sujetos intervinientes de forma directa e indirecta en la mediación, así como también sobre el cumplimiento de lo pactado de haberse llegado a un acuerdo.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Mostrar que las instituciones públicas y privadas encargadas de la impartición de justicia de los MSC son una opción viable para que las personas asistan a dar solución a sus conflictos.
2. Valorar al elemento de Apertura y Gestión de la comunicación como un posible nuevo rasgo distintivo del Valor intangible de la confianza de la Teoría de los Intangibles de la Mediación y los MSC.
3. Probar la manifestación de los elementos que generan confianza del facilitador hacia las partes, entre las partes, y sobre el cumplimiento del acuerdo.
4. Generar estrategias de fortalecimiento en la mejora de las habilidades y técnicas del facilitador dentro de los MSC.

1.5. Justificación del estudio

En los últimos años en América Latina las Instituciones impartidoras de justicia tradicional o alterna carecen de confianza en la realización de las actividades que le son encomendadas o para el fin que fueron creadas, este margen de porcentaje se ha mantenido dentro del 30%, es decir, solo este porcentaje de las personas confía en el Poder Judicial, el 33% sobre el gobierno y 34% en el estado en general. La ciudadanía desconfía la mayor parte del tiempo sobre las instituciones. Esta desaprobación de las personas, evidencia que se está provocando, así mismo, que esté afectando a la ciudadanía en general. En resumen si bien es cierto que en otros países, 8 de cada de cada 10 ciudadanos si confía en el otro, en los países de América Latina como México, es completamente distinto, pues 8 de cada 10 no confía en el otro, se confía más en aquello que se puede ver y tocar, pues se confía más en un colega de trabajo (70%), en los indígenas (45%) que en un familiar que no se ha visto nunca (31%) (Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana, págs.

4,7,26), (Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas, 2012), (Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México, 2015), (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), 2016).

Ahora bien, en Nuevo León, esta insuficiente percepción favorable de confianza de la ciudadanía sobre los diferentes pilares interpersonales e Instituciones gubernamentales es constante sobre los sectores de impartición de justicia alterna y tradicional de donde vive, se desarrolla y relaciona el ciudadano neoleonés. A continuación, se exponen las referencias que permiten complementar la justificación de las pretensiones del presente estudio (Secretaría de Gobernación, 2012) (Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2017) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Informe de Labores , 2018).

En lo referente al Poder Judicial del Estado de Nuevo León, encargada de llevar a cabo la regulación de los MSC en el estado, a través de sus semejantes dependencias que otorgan competencia a los entes públicos o privados para actuar sobre los métodos de solución de conflictos, se encontró que entre los años 2007 y 2018 se presentaron un total de 32215 solicitudes, 12694 mediaciones y 9470 convenios. Es decir, sobre el total de solicitudes presentadas solo el 39.04% se llevó a cabo una mediación. Por tanto solo se concretaron el 29.39% de convenios (Secretaría de Gobernación, 2012) (Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2017) (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Informe de Labores , 2018).

Por consiguiente, que esta investigación centra su justificación teórica desde 3 enfoques distintos donde se hace manifiesta la confianza dentro de la mediación, derivado de su dimensionalidad como valor intangible con los MSC:

1. La confianza que el procedimiento genera en su conjunto entre las partes.
2. La confianza que el facilitador genera hacia las partes.
3. La confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación.

Para que las personas reconozcan a los MSC como una herramienta sencilla, económica y rápida que les permita poseer aptitudes para que puedan solucionar sus propios conflictos fuera de lo judicial o acudiendo a las instituciones públicas o privadas competentes a que se les auxilie, pues cuando las personas acuden a los MSC, se encuentran espacios más participativos y pacíficos, donde predomina el diálogo y la empatía por sus semejantes.

Considerando que, si se entiende la Confianza como un Valor intangible dentro de una de mediación sobre los sujetos intervinientes directos del conflicto, podrá darse la pauta a los siguientes escenarios posibles de su presencia:

- a) El simple hecho de que las partes en disputa deciden asistir a mediación sin saber que se esperará de la misma;
- b) La predisposición de las partes conflictuadas incitadas a querer resolver su controversia les permite iniciar una mediación;**
- c) Cuando ya se haya iniciado una mediación, los intervinientes conflictuados podrán seguir el curso del procedimiento, si así es su voluntad;**
- d) Cuando ya se haya iniciado una mediación, seguir el curso del procedimiento, con auxilio del facilitador;**
- e) Las partes conflictuadas han logrado poner fin a su disputa por sí solas;
- f) Las partes conflictuadas han logrado poner fin a su disputa con ayuda del facilitador, logrando llevar a cabo la función de ser un puente intermediario entre las personas;
- g) Las partes intervinientes que anteriormente se encontraban en disputa, logran concretar un acuerdo de mediación y lo firman; y, por último
- h) Cuando se haya concretado un acuerdo de mediación y este se haya firmado, materializarán este resultado, cuando los sujetos por su propia voluntad cumplen lo pactado de forma inmediata o de tracto sucesivo.**

Es importante resaltar que de los posibles escenarios posibles antes descrito solo tres de ellos se tomarán a consideración para los fines de esta investigación, los cuales posteriormente se describirán ampliamente.

Ahora bien, por si sola la confianza como Valor intangible no tiene la eficacia deseada, sino que se apoya en elementos que intervienen en la mediación y en los actos subsiguientes a la culminación de la misma.

1.6. Hipótesis

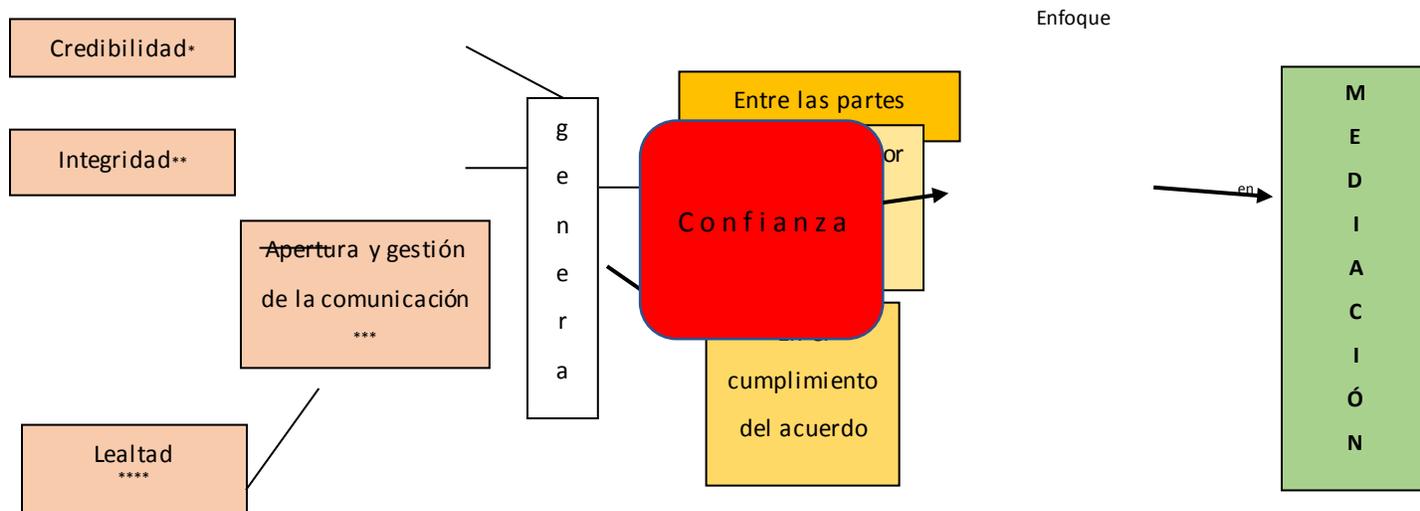
Enfoque 1: Los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

Enfoque 2: Los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

Enfoque 3: Los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

La siguiente figura presenta las relaciones hipotéticas de las variables que se presentan en los enfoques a los que van dirigido la investigación y que dan como consecuencia la presencia de Confianza en una mediación.

Ilustración 2 Modelo Hipotético



Fuente: Elaboración propia

*Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer,

**Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento,

*** Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y

****Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

1.7. Sustento teórico de la investigación

Hace referencia a aquellos estudios que se consolidaron como teorías, de las cuales se desprenden subsecuentes doctrinas que robustecen teóricamente la investigación, clasificándose de la siguiente forma:

1.7.1. Teoría dominante. Teoría de recursos y capacidades.

Esta teoría se inició a mitad de la década de los años ochenta por (Wernerfelt, 1984), (Rumelt, 1984) (Barney, 1986) y posteriormente desarrollada por los siguientes y otros académicos (Barney, 1991); (Grant, 1991); (Amit & Shoemaker, 1993); (Black & Boal, 1994); (Teece, Pisano, & Shuen, 1997). Esta teoría parte de la heterogeneidad empresarial, de manera que cada empresa podrá construir su estrategia sobre los recursos que disponga, buscando obtener rentas derivadas de su mayor eficiencia. Cada empresa posee diferente dotación de recursos, producto de su historia, suerte y decisiones pasadas, sobre los que puede sustentar una ventaja competitiva y en la medida en que esta ventaja competitiva sea sostenible, le proporcionará una renta a largo plazo en (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 36).

Se debe tener en cuenta que no todos los recursos que una compañía posee o controla tienen el mismo valor estratégico. Algunos recursos pueden ser más valorados que otros y éste es el caso de los intangibles (Itami & Roehl, 1987) (Hall, 1992); (Barney, 1991); (Grant, 1996) en (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 36).

(Conner & Prahalad, 1996); (Quinn, 1992) argumentan que los activos intangibles son los conductores de ventaja competitiva en (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 36).

De este modo, la Teoría de recursos y capacidades explica la importancia de los recursos intangibles. Dichos recursos pueden representar una fuente de ventaja competitiva sostenible. Para ello, estos recursos deben ser valiosos, escasos, difíciles de imitar e insustituibles (Barney, 1991) en (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 36).

Para (García Merino, Arregui Ayastuy, Rodríguez Castellanos, & Vallejo Alonso, 2010) la Teoría de Recursos y Capacidades ha evolucionado en los últimos años orientándose principalmente en tres direcciones: el

enfoque basado en el conocimiento, el enfoque relacional y el enfoque basado en el capital intelectual. Precisamente de esta evolución surgen las siguientes teorías: La Teoría basada en el Capital Intelectual y la Teoría basada en el conocimiento en (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 38).

1.7.2. Teoría dominante. El Valor intangible de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

El Dr. Francisco Gorjón, autor de la Teoría, expone que está basada en el Capital intelectual, ya que (Edvinsson & Malone, 2000) dan la pauta a tal adaptación señalando que no solo se limita a las empresas lucrativas; se puede aplicar igualmente a la entidades sin ánimo de lucro, el ejército, la iglesia, hasta los gobiernos en (Gorjón Gómez F. J., pág. 18). Dicho argumento permite tal sincronía con los MASC y de todos los elementos que se involucran en la gestión y transformación del conflicto, así como los intervinientes en tales procedimientos judiciales, administradores de instituciones MASC, su infraestructura, superestructura y finalmente los clientes o usuarios (Gorjón Gómez F. J., pág. 19).

Vinculando el Capital social a los MSC explícitamente de la siguiente forma: El capital organizacional proporciona la estabilidad en su implementación identificando los reglamentos, normas y administradores. El capital humano son las competencias profesionales y específicas de negociadores, mediadores, conciliadores y árbitros en pro de la solución del conflicto. Y, el capital social aporta el vínculo de estos MASC con la sociedad, con los clientes (usuarios), generando beneficios y por ende condiciones de culturización a través de su percepción (Gorjón Gómez F. J., pág. 22). Todo esto con el fin de redimensionar a los MASC a través de sus valores intangibles como una estrategia de culturización, que permitirá traducir sus beneficios y su valor a la sociedad de una forma simple y contundente (Gorjón Gómez F. J., pág. 15).

En consecuencia, el requerimiento del capital intelectual es indiscutible al participar la sociedad de forma directa en la solución de sus conflictos, requiriendo de desarrollo de habilidades y competencias específicas de en la gestión y transformación del conflicto, estando presentes los tres componentes de capital (Gorjón Gómez F. J., pág. 42).

1.7.3. Teoría contextual. Los Intangibles un valor sustentado en el Capital intelectual.

Los creadores de esta Teoría Leif Edvinsson y Michael S. Malone parten de las Críticas realizadas a la Teoría de Recursos y Capacidades (Teoría que explica la importancia de los recursos intangibles) en las que se menciona que ésta no proporciona consejos útiles para los directivos, es decir, no especifica que recurso se

debe acumular para conseguir una ventaja competitiva (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 38).

(Edvinsson & Malone, 2000) nos mencionan que puede ser considerada como una nueva teoría el capital intelectual, ésta consiste en que los intangibles son un valor sustentado en el capital intelectual que genera aprendizaje y adaptación, son las características distintivas que los diferencia de otros procesos y los hace útiles, atractivos, pero principalmente valiosos en (Gorjón Gómez F. J., pág. 18), en la que cada empresa podrá construir su estrategia sobre los recursos que disponga, buscando obtener rentas derivadas de su mayor eficiencia, basado en los tres componentes de capital de la empresa: en su gente (capital humano), relaciones sociales (capital social), y sistemas y procesos (capital organizacional).

1.8. Marco conceptual de las variables de la investigación

Dentro del marco conceptual de las variables, se presenta por una parte, la metodología empleada para la selección de las variables que conforman la hipótesis de esta investigación y por la otra, la justificación de la concepción teórica que algunos autores han aludido sobre estas mismas.

1.8.1. Criterios de Selección de las variables de estudio como elementos generadores de confianza en la mediación

Para poder entender por qué se utilizan estas variables para cada uno de los enfoques en la presente investigación, a continuación se muestra la metodología empleada, consistente en el análisis y desglose de diversas teorías desde diferentes contextos de estudio de la confianza, logrando concentrar en el siguiente cuadro aquellos elementos que presuponen la generación de esta en dichas teorías, y que permitieron su selección.

Tabla 1 Descomposición teórica para la selección de las variables de estudio en la investigación.

Según el Autor	Descomposición teórica para la selección de las variables de estudio en la investigación: Elementos – rasgos distintivos – factores- características								
Francis Fukuyama (Fukuyama, 1995) en (Alcoberro, 1999)	Reconocimiento		Religión		Justicia	Prestigio		Honor*	
Chris Brogan y Julien Smith (Brogan & Smith, 2013)	Credibilidad			Fiabilidad		Intimidad		Interés personal	
Morgan y Hunt (Morgan & Hunt, 1994)	Fiabilidad	Honestidad	Coherencia	Competente	Justicia	Responsabilidad	Utilidad	Benevolencia	
Stephen M. R. Covey (Covey S. , 2011)	Credibilidad	Remediar los errores	Integridad *	Intención	Capacidad	Resultados	Ser sinceros	Mostrar respeto	Ser cristalinos
	Demostrar lealtad	Producir resultados	Enfrentarse a la realidad	Aclarar las expectativas	Ejercer la responsabilidad	Escuchar antes de todo	Mantener los compromisos	Transmitir confianza	Mejora
P.L. Schindler y C.C. Thomas (L. & Thomas, 1993) en (Robbins & Coulter, 2010)	Integridad (honestidad y veracidad)		Competencia (conocimiento y habilidades técnicas interpersonales)		Lealtad	Apertura (disposición para compartir de manera libre ideas e información)		Consistencia (Fiabilidad, previsibilidad y buen juicio a la hora de manejar las situaciones)	
Francisco Gorjón (Gorjón Gómez F. J., 2017)	Confidencia	Fiabilidad	Integridad del procedimiento	Validez del acuerdo	Durabilidad del acuerdo	Lealtad	Inducción a la responsabilidad		
	Recuperación del status quo	Credibilidad	Predisposición al arreglo permanente	Intimidad e interés personal que se invierte en el procedimiento de solución del conflicto		Mantenimiento de compromisos adquiridos			

Fuente: Elaboración propia con información de Francis (Fukuyama, 1995) en (Alcoberro, 1999); Chris Brogan y Julien Smith (Brogan & Smith, 2013); (Morgan & Hunt, 1994); Stephen M. R. Covey (Covey S., 2011); P.L. Schindler y C.C. Thomas (L. & Thomas, 1993) en (Robbins & Coulter, 2010) y Francisco Gorjón (Gorjón Gómez F. J., 2017)

Para la codificación de cada una de las variables y poder generar un método de equiparación de los elementos que conformaban cada una de las teorías presentadas supralíneas, se consideró emplear la codificación de variables que enuncian (Sáenz López & Téllez Castilla) sobre la entrevista en profundidad, ya que este método permite agrupar palabras u oraciones que conducen al mismo contexto.

En este sentido tal, y como lo aprecia la tabla anteriormente, los cuadrados sombreados de azul tienen impacto de agrupación de palabras y/u oraciones que conducen al mismo contexto con la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, y son las siguientes palabras: *Credibilidad, Fiabilidad, Honestidad, Ser cristalinos Consistencia (Fiabilidad, previsibilidad y buen juicio a la hora de manejar las situaciones);*

Los cuadrados color tinto con la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, y son las siguientes palabras: *Justicia, Prestigio, Honor*, Integridad, Ser sinceros, Remediar errores, Mostrar respeto, Mantener los compromisos, Integridad (honestidad y veracidad), Integridad del procedimiento;*

Los cuadrados en color verde con la variable Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer, y son las siguientes palabras: *Aclarar las expectativas, Escuchar antes de todo, Apertura (disposición para compartir de manera libre ideas e información).*

Por último, los sombreados con amarillo con la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, y son las siguientes palabras: *Demostrar lealtad, Enfrentarse a la realidad, Lealtad.*

Es importante enfatizar que, para la fundamentación teórica para la elección de las variables de estudio en la investigación, se seleccionaron las siguientes Teorías desde diversos campos de estudio como el derecho y los Métodos de Solución de Conflictos, psicología, liderazgo, economía, entre otros. (VÉASE punto 3.3 del estudio para conocer sobre que versa cada una de ellas.)

Es así como se determinó que la Integridad, Credibilidad, Lealtad y Apertura y Gestión de la comunicación son las variables que se abordarán en el presente estudio.

1.8.2. Justificación de la concepción teórica de las variables de estudio

Se presentan las concepciones teóricas que los autores han manifestado y que tienen estrecha relación con las nociones generales de las variables que conforman la hipótesis de esta investigación.

Tabla 2 Descripción de las Variables justificando su concepto teórico

Variable	Concepto teórico	Autores
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	Las cualidades de ser honesto, inspirador y competente forman lo que los investigadores de comunicaciones mencionan como credibilidad fundamental.	(Berlo, Lemert, & Mertz, 1969) en (Kouzes & Posner, 1996, pág. 62)
	Se deben ofrecer razones convincentes para que los consumidores le prefieran antes que las opciones de la competencia.	(Lane Keller & Kotler, 2009, pág. 315)
	La credibilidad es el cimiento del liderazgo. La credibilidad es el fundamento sobre cual los líderes y poderdantes construirán los grandes sueños del futuro.	(Kouzes & Posner, 1996, págs. 62-63)
	Se refiere a las cosas que dices que están avalada por tus referencias.	(Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 81)
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	Es el carácter, la ética y la moral.	(Cloud, 2008)
	Todo sistema de selección adecuado suele regirse por disposiciones cuyo fin es asegurar el trato equitativo de los participantes, reducir o desalentar los abusos voluntarios o involuntarios del proceso de selección por parte de las personas que lo administran o que participan... en él, y asegurar que las decisiones de selección se adopten con criterios adecuados.	(Organización de las Naciones Unidas, 2003, pág. 113)
	Fomentar la confianza pública en el proceso y en el sector público en general.	(Organización de las Naciones Unidas, 2003, pág. 113)
	El mediador tenía una alta integridad, como lo demuestra su honestidad, la neutralidad, la honradez, la protección de las confidencias, etc.	(Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 398)
	Rasgo distintivo de la confianza: la integridad del procedimiento y en consecuencia de las partes y del acuerdo.	(Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 81)
	Ambas partes confían en que la información se transmite es exacta, y que ella no está poniendo un giro a las cosas que le ayudan a llegar a donde tiene que ir.	(Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 399)
	Ser una persona completa, una persona integrada, con todas las partes en nuestro ser trabajando bien y cumpliendo las funciones que se les solicito según su diseño. Se trata de la entereza y la efectividad como persona.	(Cloud, 2008)
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	Es la mejora la relaciones, debido a mayor frecuencia de comunicación... dialogo por lo que se tiene la oportunidad de comunicación continua que mejora la confianza.	(Shapiro, Sheppard, & Cheraskin, 1992, 35ágs.. 369-370)
	La capacidad para lograr una buena relación con la escucha empática, a través del cual se transmiten el mensaje de que realmente se preocupaba por los sentimientos de las partes, necesidades y preocupaciones.	(Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 395)
	La mayoría de los mediadores atribuye su capacidad para ganarse la confianza de las partes a su capacidad de escuchar empáticamente, lo que llevó a las partes a recibir y confiar en ellos.	(Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 399)

Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	Los poderdantes son leales al líder cuando, consciente o inconscientemente, consideran que éste es capaz de resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades, cuando el líder simboliza sus normas y cuando la imagen del conductor (ya sea que corresponda o no a la realidad) es coherente con el ambiente interno de mito y leyenda.	(Gardner, 1990) en (Kouzes & Posner, 1996, pág. 45)
	La lealtad por satisfacción...es aquél que ha asumido un alto grado de compromiso con la compra y que se encuentra satisfecho con sus experiencias de compras anteriores.	(Flavián Blanco & Edurado, 2003, págs. 98-99)
	La gente estará dispuesta a seguir a alguien que se encuentre a tono con sus objetivos y aspiraciones, sus preocupaciones y temores, sus ideales e imágenes.	(Kouzes & Posner, 1996, pág. 45)
	No es algo que el jefe pueda exigir, es algo que la gente decide entregar a un líder que se la ha ganado. La decisión no está basada en la autoridad sino en la percepción que el conductor es capaz de satisfacer una necesidad.	
	Rasgo distintivo de la confianza: la generación de lealtad y presentación de resultados sobre una realidad tangible.	(Gorjón Gómez F. J., 2017, pág. 82)

Fuente: Elaboración propia

1.9. Tipo de estudio y Técnicas

El modelo mixto será la metodología que se llevará cabo en esta investigación; al respecto (Creswell & Plano Clark, *Designing and conducting Mixed Methods Research*, pág. 5) nos señalan que es un diseño de investigación tanto con unos presupuestos epistemológicos como con unos métodos de investigación. Como metodología supone presupuestos filosóficos que orientan la recolección y análisis de datos y la combinación de aproximaciones cualitativas y cuantitativas en muchas fases del proceso de investigación. Como método, se enfoca en la recolección, análisis y combinación de datos cualitativos y cuantitativos en un estudio o una serie de estudios.

Objetivo del estudio mixto

El objetivo que pretende esta investigación se asiste de estrategias de métodos de procedimientos secuenciales de modelos mixtos según (Creswell, pág. 23), es que por una parte, lo cualitativo tendrá meramente el propósito de explorar, y por el otro, complementar esa exploración con el cuantitativo, es decir generalizar resultados sobre una población específica.

Contrastar la información obtenida del instrumento cualitativo con la emanada de los resultados cuantitativos de los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento de mediación

Expuesto lo anterior, con este método mixto pretendemos contrastar la información obtenida del instrumento cualitativo con la emanada de los resultados cuantitativos de los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento de mediación en el estado de Nuevo León que permitirá conocer si son los elementos que generan confianza en una mediación y cuáles preponderan sobre otros en la misma.

1.9.1. Método cualitativo

El estudio cualitativo consta de entrevista semiestructurada en profundidad para usuarios de mediación. Como enfoque de este modelo mixto, la parte cualitativa de esta investigación se basa sobre una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos (LeCompte).

La estrategia de indagación cualitativa que se propone para esta parte de la investigación es la fenomenológica (Creswell, 2009, pág. 21), pues buscamos explorar y conocer la percepción que tienen los usuarios que asistieron a mediación al IMASC y la Fiscalía del Estado de Nuevo León en el estado de Nuevo León en el año 2018, sobre los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento, desde la perspectiva particular de los tres enfoques que se describen en la justificación del presente estudio.

De tal forma que se propone a la entrevista por ser un instrumento técnico de adopta la forma de un diálogo coloquial (Diaz Bravo, Torruco-García, Martínez Hernández, & Varela Ruíz, pág. 2), por su parte (Canales Cerón) la define como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto en (Diaz Bravo, Torruco-García, Martínez Hernández, & Varela Ruíz, pág. 2).

El tipo de entrevista a la que se recurre para esta investigación será semiestructurada pues se fundamenta en una serie de preguntas previamente elaboradas, pero el investigador puede adaptarlas según las características del participante y/ o los propósitos que puedan surgirle en el momento (García Cabrero, pág. 43).

El software que se empleará para el análisis de la información cualitativa obtenida de la aplicación del instrumento final será MAXQDA 2020.

1.9.2. Método cuantitativo

Como segunda parte de este modelo mixto, para el modelo cuantitativo se propone el cuestionario dirigido a facilitadores públicos del IMASC del Poder Judicial del estado de Nuevo León y facilitadores privados certificados del Colegio de Mediadores Privados del estado de Nuevo León en Nuevo León en el año 2018, ya que las particularidades que identifican a este método concurren *ad hoc* a los fines de la investigación.

Pues el método cuantitativo se describe como aquél basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar una investigación. El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos

cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La teoría cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales (Cea D'Ancona).

Por ello que el cuestionario como la técnica de investigación consistente en un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para la investigación; el cuestionario presupone el diseño de la investigación; y la construcción del cuestionario requiere de un procedimiento estricto (Pardinas, pág. 117), y la escala de respuesta ordenada que presenta el cuestionario, será escala tipo Likert de respuesta sistemática de consentimiento (5 de acuerdo/1 desacuerdo) (Prat Santaolária & Doval Diéguez, págs. 54-55), que nos permitirá plasmar el objetivo, consistente en comprobar mediante la aplicación del instrumento cuantitativo a facilitadores públicos del IMASC del Poder Judicial del estado de Nuevo León y facilitadores privados certificados del Colegio de Mediadores Privados del estado de Nuevo León en Nuevo León en el año 2018 que los elementos que generan confianza en un procedimiento de mediación son Credibilidad, Integridad, Apertura y gestión de la comunicación y Lealtad.

El software que se empleará para el análisis de la información cuantitativa obtenida de la aplicación del instrumento definitivo será el (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)).

1.10. Matriz de congruencia

Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables de estudio	Modelo y Método	Instrumento de medición
La percepción de confianza existente entre las personas y hacia las Instituciones que imparten justicia en Nuevo León públicas o privadas no favorece a los MSC, siendo la mediación uno de los mecanismos con resultados deficientes sobre la resolución de conflictos, produciendo estadísticas poco beneficiosas respecto de solicitudes presentadas, mediaciones llevadas a cabo, y el cumplimiento de convenios; causando perjuicio sobre todos los sujetos principales que intervienen en el procedimiento de mediación, y sobre la Institución misma, privando de los beneficios positivos que trae consigo la confianza como Valor Intangible.	<p>Enfoque 1: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación?</p> <p>Enfoque 2: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación?</p> <p>Enfoque 3: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación?</p>	<p>Mostrar que esos son los elementos generadores de confianza como valor intangible sobre todos los sujetos intervinientes de forma directa e indirecta en la mediación, así como también el cumplimiento de lo pactado de haberse llegado a un acuerdo.</p>	<p>1. Mostrar que las instituciones públicas y privadas encargadas de la impartición de justicia de los MSC son una opción viable para que las personas asistan a dar solución a sus conflictos.</p> <p>2. Valorar al elemento de Apertura y Gestión de la comunicación como un posible nuevo rasgo distintivo del Valor Intangible de la confianza de la Teoría de los Intangibles de la Mediación y los MSC.</p> <p>3. Probar la manifestación de los elementos que generan confianza del facilitador hacia las partes, entre las partes, y sobre el cumplimiento del acuerdo.</p> <p>4. Generar estrategias de fortalecimiento en la mejora de las habilidades y técnicas del facilitador dentro de los MSC.</p>	<p>Teoría de “Recursos y capacidades”. (Wernerfelt, 1984), (Rumelt, 1984) (Barney, 1986) y posteriormente desarrollada por éstos y otros académicos (Barney, 1991); (Grant, 1991); (Amit & Shoemaker, 1993); (Black & Boal, 1994); (Teece, Pisano, & Shuen, 1997).</p> <p>Teoría de “Los Intangibles un valor sustentado en el Capital intelectual”. (Edvinsson & Malone, 2000).</p> <p>Teoría “El Valor intangible de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos”. (Gorjón Gómez F. J., 2017).</p>	<p>Enfoque H1: Los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.</p> <p>Enfoque H2: Los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.</p> <p>Enfoque H3: Los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación son: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.</p>	<p>Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer. (Berlo, Lemert, & Mertz, 1969) en (Kouzes & Posner, 1996, pág. 62); (Lane Keller & Kotler, 2009, pág. 315); (Cloud, 2008).</p> <p>Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento. (Cloud, 2008); (Organización de las Naciones Unidas, 2003, pág. 113); (Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 398); (Gardner, 1990) en (Kouzes & Posner, 1996, pág. 45).</p> <p>Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer. (Shapiro, Sheppard, & Cheraskin, 1992, 39ágs.. 369-370); (Goldberg B. & Shaw, 2007, pág. 395).</p> <p>Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto. (Gardner, 1990) en (Kouzes & Posner, 1996, pág. 45); (Flavián Blanco & Edurado, 2003, 39ágs.. 98-99); (Kouzes & Posner, 1996, pág. 45).</p>	<p>Mixto</p> <p>Objetivo del estudio mixto Contrastar la información obtenida del instrumento cualitativo con la emanada de los resultados cuantitativos de los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento de mediación en el estado de Nuevo León que permitirá conocer si son los elementos que generan confianza en una mediación y cuáles preponderan sobre otros en la misma.</p> <p>Objetivo del estudio cualitativo Conocer la percepción que tienen los usuarios que asisten a mediación, sobre los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento.</p> <p>Objetivo de estudio cuantitativo Comprobar mediante la aplicación del instrumento a los facilitadores que los elementos que generan confianza en un procedimiento de mediación son Credibilidad, Integridad, Apertura y gestión de la comunicación y Lealtad.</p>	<p>Cualitativo: *Entrevista semiestructurada en profundidad a usuarios que asistieron a mediación al IMASC y la Fiscalía del Estado de Nuevo León en el estado de Nuevo León en el año 2018</p> <p>Cuantitativo: *Cuestionario a facilitadores públicos del IMASC del Poder Judicial del estado de Nuevo León y facilitadores privados certificados del Colegio de Mediadores Privados del estado de Nuevo León en el año 2018</p>

--	--	--	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO Y SU CONTEXTO EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

El presente capítulo aborda las principales consideraciones acerca de la mediación con la finalidad de distinguir el entorno que se pretende plantear en el siguiente estudio.

Por ello se expone al lector los aspectos básicos acerca de este método de solución del conflicto, para conocer qué es la mediación, el sustento jurídicos nacional y estatal que reconocen a la mediación como una vía de impartición de justicia con igual validez que la justicia tradicional, además se describen los principios mediante los cuales se riga así como también las características particulares que lo distinguen de los demás MSC. También se presenta la propuesta denominativa para las personas que participan en una mediación, dependiendo del rol que desempeñen dentro de la misma, las características y presupuestos que estos deben poseer para apersonarse en dicho procedimiento, y por último evidenciamos a través de estadísticas de solicitudes, mediaciones y convenios la actual situación de la mediación en el estado de Nuevo León, mismas que le permitirán comprender y percibir la problemática de estudio que se expuso anteriormente.

2.1. Diversidad del Concepto de mediación

La mediación puede ser vista de diversas perspectivas, esto es, como una nueva ciencia social emergente (Gorjón Gómez & Pesqueira, 2015), herramienta de paz (Cabello Tijerina, y otros, 2017), instrumento de impartición de justicia (Gorjón Gómez, 2015) o como Método de Solución de Conflicto (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), siendo este último el que importa para efectos de lo que se quiere dar a conocer al lector, de tal forma presentamos diversas concepciones de autores y normativas que definen a la mediación cómo Método de Solución de un Conflicto, de ahora en adelante MSC.

Para (Gorjón Gómez & Sánchez García) se considera a la mediación como el método alternativo en el que las partes son guiadas por un tercero para resolver un conflicto.

En ese sentido (Peña Yáñez, pág. 11) señala también que como método alternativo para la gestión de conflictos es una forma no adversarial cuyo objetivo es buscar, y facilitar la comunicación entre las partes a través de la intervención de un tercero imparcial, idóneo y cualificado.

Por su parte la (Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, pág. 3) declara que la mediación es un mecanismo alternativo voluntario mediante el cual uno o más facilitadores denominados conciliadores, intervienen 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, total o parcialmente.

En el mismo sentido la (LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA PARA EL DISTRITO FEDERAL, 2008) expresa que se entiende por mediación como el procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador.

Después de haber presentado algunas concepciones recopiladas de diversas legislaciones, libros de la materia, estudiosos del tema, se puede afirmar que la mediación como MSC es una nueva ciencia social emergente, que tiene cada vez más visibilidad en la sociedad y en las instituciones encargadas de impartición de justicia para solucionar sus propios conflictos dentro y fuera de los tribunales, siendo acompañadas por un tercero, quien les facilitará la comunicación para que de forma voluntaria logren llegar a acuerdos firmes que se cumplirán de forma inmediata o paulatinamente.

2.2. Sustento jurídico de la mediación como Método de Solución de Controversias

Dentro el contexto jurídico mexicano como potestad constitucional y estatal de estado de Nuevo León del reconocimiento de acceso a la justicia para los MSC, que engloban a la mediación, se presenta en dos segmentos, donde por una parte se expone lo referente a dicha potestad del y la ciudadana mexicana en lo referente a la Constitución Política Mexicana y por la otra al estado de Nuevo León.

Sustento jurídico nacional

La mediación como Método de Solución de Controversia ha existido desde tiempos muy remotos; poco a poco esta y los demás MSC no adversariales que conocemos actualmente para resolver un conflicto se han estado integrando en la cultura de impartición de justicia hasta lo que son ahora, pues es sabido que nuestros antepasados ante la existencia de un conflicto en sociedad, los que se encargaban de guiar o en su defecto de dirimir el problema eran los clanes o consejos de familia, el patriarca en la familia, por mencionar algunos.

Ahora bien, la corriente sobre los Mecanismos de Solución de Controversias (MSC), encuentra a la mediación como el método práctico generalizado, empleado como tal en la materia laboral en los años treinta, posteriormente a partir de los años sesenta comenzó a extenderse sobre las demás áreas (Macho Gómez, 2014, págs. 935-936), pero entonces ¿cómo fue que los MSC aparecieron por primera vez en nuestro país?, a partir de la década de los ochentas los juristas reconsideraron la metodología basada en la aplicación de los MSC como una propuesta para disminuir la carga de los tribunales y que en cierta forma los involucrados en un conflicto obtuvieran resultados favorables para ambos, de ahí se deriva que para romper con ese paradigma de la lenta impartición de justicia en el país se introdujo dentro de nuestra Carta Magna

a los MSC como una alternativa más de modelo para impartir justicia, y así fue como el dieciocho de junio de dos mil ocho, se modificó el párrafo tercero de artículo 17 de nuestra Constitución Federal para instaurar 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 (Presidente de la República & Secretaría de Gobernación, 2008).

Sustento jurídico estatal en Nuevo León

Por otra parte en Nuevo León, México la mediación se reguló por primera vez en la Constitución del estado el 9 de junio de 2004, mediante el decreto 100 publicado en el Periódico Oficial del Estado, el cual los consagró por primera vez en la legislación local, siendo el artículo 16 párrafo cuarto el que lo describe: “Toda persona en el Estado tiene derecho a resolver sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de conflictos, en la forma y términos establecidos por la Ley (Gobernador de N. L. & Congreso del Estado de Nuevo León, pág. 6)”. Atesorando dos momentos trascendentes de la culminación de la instrumentalización de este MSC, el primero el 14 de enero de 2005 con la publicación de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, abrogada el día 13 de enero de 2017; y el segundo con la creación de la nueva Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León publicada el 13 de enero de 2017 la cual está vigente a la fecha (Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2019) que le regula a la mediación.

Es decir, un par de años antes de que se constitucionalizaran los MSC (entre ellos la mediación), como un método de solución de conflicto, estos ya se habían consagrado en la constitución local; además de que el estado ha sido uno de los pioneros en la materia de mediación, y uno de los precursores que más contribuyen a la mejora y consolidación de estos como instrumento de justicia, herramienta de paz, como ciencia, y mecanismo dignificador de las personas.

2.3. Características y Principios de la mediación como Método de Solución de Conflicto

Es importante comentar que de las múltiples características de la mediación que ostentan los doctrinistas, las diversas normativas, y autores, solo se tomaron en cuenta para la elaboración de este estudio las que a consideración propia prevalecen en un procedimiento de mediación y son las siguientes:

En cuanto al listado que proponen Gorjón Gómez & López Sáenz en su libro (Métodos Alternos de Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias, 2009) de las características de la mediación como MSC, señalamos que la confidencialidad, Voluntariedad, Flexibilidad, Cooperatividad y creatividad, Rapidez y economía, Neutralidad y Autocomposición, representan las particularidades de este método. Las cuales se explican a continuación:

- Confidencialidad. Significa que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento se podrá divulgar o utilizar en algún otro proceso, ni generará consecuencias económico-sociales.
- Voluntariedad. Es la característica principal de los MSC(sic), especialmente de la mediación porque no es vinculante por su naturaleza.
- Flexibilidad. Las reglas a las cuales se someten las partes podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.
- Cooperatividad y creatividad. Es necesario generar un ambiente de cooperación entre las partes, al igual que utilizar el intelecto y la imaginación para ser creativos y buscar opciones a fin de solucionar el conflicto.
- Rapidez y economía. Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial y los costos de la mediación son inferiores.
- Neutralidad. Es de capital importancia, ya que, si el mediador toma partido o se inclina por alguna de las partes, fracasará.
- Autocomposición. Consiste en la terminación del conflicto por voluntad de las partes.

Por otra parte en lo referente a los principios que rigen y están presentes en dicho procedimiento de mediación, la (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal, págs. 3-4), específicamente en su artículo 4, enuncia los principios que rigen dicho método, mismos que cumplen el objetivo de salvaguardar las prerrogativas de los participantes y el propósito de la mediación, y que a su vez logran distinguirla de los otros MSC contenidos en esa misma legislación, es decir, que los distinguen de otros métodos autocompositivos. Es decir los principios de Información, Flexibilidad y simplicidad, Imparcialidad, Equidad, Honestidad, mismos que se explican a continuación.

- Información. Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;
- Flexibilidad y simplicidad. Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo;
- Imparcialidad. Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes;
- Equidad. Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes;
- Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad.

Aunque los doctrinas tienden a considerar algunos principios de la mediación dentro de las características generales de los MSC, siendo que estos se encuentran estipulados por las propias normativas regulatorias de la materia, y los doctrinistas plasman sus estudios del tema a través de libros, artículos, etc., se debe hacer una separación de ambos conceptos, ya que si bien es cierto algunos de estos principios de la mediación son aplicables a otros métodos de solución autocompositivos, cada uno de ellos posee sus propios principios y rasgos que los hacen distintos entre ellos. Pero a su vez se debe tener este punto de convergencia, para la existencia de esta sinergia legal, doctrinista y científica, y progreso de la mediación desde cualquier ámbito de estudio.

2.4. Sujetos intervinientes en la mediación como Método de Solución de Conflicto

Se hace referencia sobre los sujetos que dan vida al conflicto y aquellos que a través de la mediación pretenden cesarlo de forma directa o indirecta. Presentando en una primera parte las diversas concepciones que ostentan algunas leyes federales, para posteriormente presentar la propuesta denominativa para los sujetos partícipes de la mediación y su justificación.

2.4.1. Intervinientes directos que proponen la solución del conflicto

Respecto de la denominación que exponen ciertas normativas de la materia, como la (Asamblea Legislativa del Distrito Federal), en su artículo 2, esta da el nombre de Mediados a las personas físicas o morales que, después de haber establecido una relación de variada naturaleza jurídica, se someten a la mediación, en busca de una solución pacífica a su controversia.

Por su parte la (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal, 2014, pág. 2) en su artículo 3, fracción cuarta los llama Intervinientes y expresa que son las personas que participan en los Mecanismos Alternativos, en calidad de Solicitante o de Requerido, para resolver las controversias de naturaleza penal.

Asimismo la doctrina da el nombre de mediado porque se requiere de su intervención en un procedimiento de mediación, ya que estos son las personas enfrentadas, las cuales deben contar con la capacidad procesal de presentarse como tal, por estar en su pleno ejercicio de sus derechos civiles (Coello Pulido, 2016, págs. 173-174). En ese sentido también la Ley de mediación para el estado de Tamaulipas le nombra mediado a la persona que por sí misma o a través de su representante, según sea el caso, decida someter el conflicto existente con otra persona al procedimiento de mediación, para tratar de resolverlo de común acuerdo (H. Congreso del estado de Tamaulipas LXIV Legislatura, pág. 3).

El concepto de intervinientes directos que proponen la solución del conflicto, se sobrepone desde mi particular punto de vista, independientemente de los nombres que asignan los doctrinistas y leyes de la materia (partes, mediados, solicitantes, invitados, etc.), planteando tal denominación por las siguientes consideraciones:

1. La primera de ellas es porque, son los sujetos entre los cuales ha nacido y se ha creado un conflicto, son ellos los poseedores directos del conflicto, nadie más;
2. Dicho conflicto que ahora ya es una realidad, es decir, este conflicto existe entre dos o más personas, la cuales deciden asistir voluntariamente a mediación, sin saber ni conocer lo que les depara, y que,
3. Aceptan someterse a la mediación, y permiten que un tercero indirecto coadyube a la posible solución, y que;
4. Por la misma bondad y peculiaridades que ofrece la mediación, estos participan activamente en la proposición y generación de acuerdos que ponen fin a su disputa.

Tal y como se refirió supralíneas, las legislaciones nacionales o locales ofrecen diversas concepciones genéricas o denominaciones replicadas entre las normativas nacionales y locales de estos, se debe crear una homologación de concepciones, ya que no se le atribuyen ni reconoce el valor positivo de intervención que presentan cada uno de los sujetos desde su perspectiva rol dentro de la mediación, y que consideramos fundamental reconocer la denominación de esto.

Presupuestos para que los Intervinientes directos que proponen la solución del conflicto participen en la mediación.

Estará presupuestada su intervención en dicho método y estos podrán participar en la mediación si acreditan los siguientes actos y/o hechos jurídicos:

- Tienen la capacidad legal para presentarse a mediación. De acuerdo con la materia que versa el conflicto, esta estipule lo referente a la facultad de ejercicio estipulada o remitiéndose a la ley supletoria de la materia para poder crear, modificar o extinguir derechos y obligaciones;
- Tienen la capacidad de goce para presentarse a mediación. Crean ser los tenedores de prerrogativas y obligaciones por encuadrarse en el supuesto que la ley enuncia;
- Por mandato o ley están legitimados para actuar dentro de la mediación. La propia ley lo faculta para comparecer ante la misma;
- El conflicto sobre el que se efectuará la mediación es lícito o materialmente posible de mediar si se trata de un objeto, cosa o acto;

- Que el conflicto sobre el que se efectuará la mediación afecta a su persona, posesiones, patrimonio o la esfera jurídica del que solicita la mediación o en su caso a todos los partícipes;

El número de intervinientes directos estará condicionado dependiendo del conflicto que pretendan resolver. Así como también la ley de la materia o en su caso la supletoria, enunciará los momentos procesales que cada uno de los intervinientes directos de la mediación deberán acreditar dichos presupuestos para su participación en u procedimiento de mediación.

Características de Intervinientes directos que colaboran a la solución del conflicto

Cuando alguno de los intervinientes decide aceptar el compromiso de asistir voluntariamente a mediación para colaborar para proponer solución alguna que pone fin a su disputa, ya sea individualmente o en conjunto, estos deben asumir el rol siguiente (Ministerio de Educación de República Dominicana, pág. 32).

- Disponibilidad de tiempo
- Reflexionar sobre las principales causas subyacentes al conflicto
- Determinar sus intereses y necesidades
- Cooperar con el mediador y la otra parte para identificar posibles soluciones
- Pensar y realizar una valoración de todas las alternativas de resolución planteadas
- Ser consciente del punto de vista, intereses y necesidades de la otra parte
- Contribuir constructivamente al diálogo durante la mediación
- Comprometerse a implementar los acuerdos alcanzados

Derivado de los roles que asumen los intervinientes directos de la mediación, y ya estando dentro del curso de esta, las características que los diferencian de los demás intervinientes participantes de la mediación toman como base el análisis de percepción de las entrevistas realizadas para la parte cualitativa de esta investigación, la participación en rol play, así como la parte práctica profesional de la mediación.

2.4.2. Intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto

Por otra parte, la concepción que se propone de Intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto, se desprende independientemente de la noción de mediador/a o facilitador/a dada por la legislación en general o la doctrina, porque:

1. El conflicto no versa con este sujeto, sino que su papel es secundario, es decir, su función principal consiste en ser el engrane coadyubador, armónico y generador de diálogo entre los sujetos en conflicto;

2. Son los sujetos mediante los cuales y de acuerdo a lo que les permite hacer o no hacer la legislación que rige el procedimiento de la mediación, deberán conducirse con determinado actuar. (actúan conforme a lo permitido);
3. Este actuar estará condicionado por su honorabilidad, integridad y lealtad a su persona; a su ética; a su profesión; por el proceso mismo y normatividad aplicable;
4. Deberá interpretarse de tal forma, que su aportación esté dirigida a la posible terminación de la problemática de los sujetos directos

El número de intervinientes secundarios estará condicionado dependiendo de la normatividad que regule la materia del conflicto a resolver, ya sea por el tipo de conflicto o porque así lo estipule la ley.

Presupuestos para que los intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto participen en la mediación.

Estará presupuestada su intervención en dicho método y estos podrán participar en la mediación si acreditan que:

- Están debidamente certificados ante el órgano que expide tales refrendos de acuerdo a la legislación del lugar, tanto para prestar sus servicios a la comunidad en un centro privado o institución pública.
- Tal certificación le permita tener competencia y llevar a cabo la mediación en el lugar, con base a los ordenamientos que lo regulen;
- Que al momento de intervenir como tal dentro de la mediación, la acreditación se encuentre vigente para ejercer la profesión de mediador o facilitador y
- Por último, cumplir con algún otro requerimiento que exija la ley.

Dichos presupuestos toman como base el análisis de las leyes reglamentarias de la materia en cuanto a los intervinientes secundarios. Ya que se describen ambiguamente cuales deben ser específicamente a aquellos postulados que le atribuyen la capacidad de intervención como tal en la mediación.

Las características de los Intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto

Existen diversos autores que explican cuáles son esas características que debe asumir el facilitador/a en la mediación como tal, esto es que no solo dentro de esta en sí, sino que también aquellos atributos incluso sin haber iniciado la misma, inspiran a los intervinientes directos a participar y mejor aún a que estos, ya sea cada uno por separado se involucren y permitan colaborar para encontrar la solución al problema; y en cuanto al facilitador/a a entender mejor la situación que los llevo ahí para poder acompañarlos.

En este sentido (Dupuis, 1997) en (Gorjón Gómez & López Sáenz, 2009) menciona al respecto que son dos las características básicas que debe tener el interviniente secundario: Imparcialidad y Neutralidad.

- Imparcialidad. Significa que el mediador no deberá externar opiniones tendenciosas o inclinarse por alguna de las partes o negociadores.
- Neutralidad. La neutralidad alude al comportamiento y a la relación entre el mediador y los contendientes. Es por ello que el mediador debe ser capaz de separarse de sus opiniones personales hacia con las partes y debe concentrarse en ayudar a las partes en formular sus ideas y tomar sus decisiones, favoreciendo lo que más les convenga.

Por otra parte el (Ministerio de Educación de República Dominicana, pág. 33), además de coincidir con las anteriores, agrega la confianza y la confidencialidad.

- Confianza. La cual es un eje de la mediación, pues las partes necesitan sentir que el mediador entiende sus necesidades y las toma en cuenta, siendo a la vez lo suficientemente competente para guiarlos con imparcialidad hacia la búsqueda de soluciones consensuadas y sostenibles en el tiempo. Así, el mediador necesita asegurar que ninguna de las partes sea negativamente afectada psicológica, física o emocionalmente. Sin un clima de confianza las partes no se sentirán cómodas para expresar sus preocupaciones e intereses que motivan el conflicto.
- Confidencialidad. Hace referencia al manejo de información durante las sesiones de mediación. Esta información no puede ser comunicada a otros fuera de la sala de mediación, exceptuando la existencia de un acto de violencia entre las partes que deba ser comunicado a las autoridades pertinentes (policía, jueces, etc.). Todo el proceso de mediación se puede ver afectado por la falta de confidencialidad, por tanto, el mediador debe explicar a las partes las medidas adoptadas para asegurar su fiel cumplimiento.

Además (Serrano Martínez & Méndez Valdivia, págs. 239-240) añaden que la experiencia es determinante y de suma importancia en el perfil que debe poseer el tercer participante secundario, así como también el ser legitimador por ser capaz de generar acuerdos entre los intervinientes principales.

- Experiencia. Es una de las características del mediador eficaz, por cuanto los mediadores expertos generan credibilidad y confianza en los negociadores. Un mediador experto tendrá mayor capacidad para afrontar las situaciones conflictivas y manejar los problemas propios de cada caso.
- Legitimador. Tiene la tarea de establecer compromisos entre las partes y, desde una perspectiva más formal, ciertas reglas que tengan vigencia mientras siga el proceso. La presencia del mediador refuerza la validez de los acuerdos a que se va llegando y contribuye a impedir la marcha atrás o la mixtificación a posteriori de estos.

Las consideraciones hechas para integrar las siguientes particularidades que debe poseer un facilitador/a, toman como base aquellas que los autores asumen de las cuáles deben ser las características del facilitador/a, por ello se generan las siguientes:

- Agente de la realidad. Más que parecerse al sujeto legitimador en la mediación como lo expresan Serrano y Méndez en supralíneas, como agente de la realidad, el papel que funge el facilitador/a es que en el escenario real donde se encuentran los intervinientes directos y en cualquiera de las etapas del proceso de mediación, el facilitador/a les ayudará a que estos tengan la capacidad de reconocer todo lo que han alcanzado hasta ese momento, además de que a través de la remembranza de los costos y beneficios de sostener sus posturas y la introspección de sus argumentos o peticiones, este les ayudará a centrarse en colaborar en encontrar la mejor solución para dar por terminado su conflicto.
- Uso de la no violencia: Consiste básicamente en que por su parte el facilitador/a no debe manipular a los intervinientes directos para que estos asienten y pacten lo que este considere conveniente, sino que logre generar estímulos de diálogo sobre los intervinientes para que ellos mismos sean quienes propongan la solución.

De tal manera que, el rol que asumen los Intervinientes secundarios que colaboran a la solución del conflicto durante una mediación, que permiten sistematizar esta integración de las características perceptibles, toman también como base la colaboración en rol play de mediación que me ha tocado participar, los cuestionarios realizados en la parte de la metodología cuantitativa de esta investigación, así como la parte práctica profesional de la mediación.

2.4.3. Diferenciación de la figura de mediador/a y facilitador/a expuesta por varios autores

Si bien es cierto que las diversas normativas del país hacen una diferenciación solo del nombre del interviniente secundario, más no de las funciones y actuaciones permitidas o no del sujeto, se presenta a continuación ciertas concepciones de ambos conceptos, comenzando por la del facilitador, consecutivamente con la de mediador, para posteriormente a través de un cuadro poder distinguir ambas concepciones en cuanto a su función y actuar en las áreas de aplicación de estos.

La (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal, pág. 2) en su artículo 3 fracción cinco, de manera muy breve enuncia que se entenderá como facilitador al profesional certificado del Órgano cuya función es facilitar la participación de los Intervinientes en los Mecanismos Alternativos.

También la normativa del estado de México en este mismo sentido define al facilitador como el profesional experto en Justicia Restaurativa, declarando solo sobre cual método debe ser llamarse así (LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO, pág. 2).

Para (ABAROLI, pág. 5) el facilitador es la persona que ayuda a entender los objetivos comunes y contribuye a crear un plan para alcanzarlos sin tomar partido, utilizando herramientas que permitan al grupo alcanzar un consenso en los desacuerdos preexistentes o que surjan en el transcurso del mismo.

Por otra parte (Márquez Cárdenas, 2012, pág. 151) agrega que es una persona neutral entrenada en resolución de conflictos, que interviene para que las partes puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto y tiene un papel equidistante respecto a las partes (Redorta, pág. 152).

Mediador/a como sujeto que colabora a la solución del conflicto

En cuanto a la concepción de mediador que expone la legislación del estado de Guanajuato supone que este interviene para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las personas en controversia, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que le ponga fin. El encargado de llevar a cabo la mediación, también asistirá a los interesados en la elaboración del convenio que refleje íntegramente los acuerdos asumidos por los interesados y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven, así como su naturaleza una vez elevado a categoría de cosa juzgada (H. CONGRESO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, 2005, págs. 3, art. 7).

Mientras que la normativa que regula la mediación en el estado de México distingue la figura pública y privada del mediador, a través de los siguientes conceptos. Pues su artículo 5, fracción sexta expresa que los mediadores-conciliadores privados son las personas físicas o jurídicas colectivas, que tengan como fin la prevención o solución de los conflictos, en términos de esta Ley y su reglamento; mientras que en la fracción décima define al mediador-conciliador como el profesional que interviene en los conflictos de manera asistencial, es decir equipara las figuras de mediador y conciliador en la materia (Poder Legislativo del estado de México LX Legislatura, págs. 2-3).

(Peña Yáñez, pág. 12) enuncia brevemente la diferenciación de estos sujetos secundarios. Mientras que el facilitador es la tercera parte que facilita la comunicación, no interviene; el mediador es la tercera parte que se preocupa del proceso y de la relación, ya que el contenido del conflicto y del acuerdo es cosa de las partes.

Al mismo tiempo Gorjón Gómez (pág. 242 y 244) manifiesta que la diferenciación entre los conceptos de mediador y facilitador, reside en que el primero se utiliza específicamente para denominar al tercero neutral de la mediación, en tanto que el segundo se utiliza para nombrar al tercero neutral que interviene en los

procedimientos de Justicia Restaurativa en materia penal, es decir que el profesional que asiste la mediación deberá ser llamado mediador, el profesional que asiste la conciliación deberá ser llamado conciliador, el profesional que asiste el arbitraje deberá ser llamado árbitro, el profesional que asiste las Juntas restaurativas debe de ser llamado facilitador, para mejor visualización y distinguir cada uno de los elementos que ostentan las diversas concepciones en supralíneas, se presenta a continuación la siguiente tabla que lo ejemplifica.

Tabla 3 Elementos distintivos del concepto de Facilitador/a y Mediador/a	
Facilitador/a	Mediador/a
<ul style="list-style-type: none"> • Profesional certificado del Órgano • Profesional experto en JR • Facilita la participación de los intervinientes en los MSC • Persona que ayuda a entender los objetivos comunes • Contribuye a crear un plan para alcanzar objetivos comunes sin tomar partido • Persona que utiliza herramientas que permitan al grupo alcanzar un consenso en los desacuerdos preexistentes o que surjan en el transcurso del mismo • Persona neutral entrenada en resolución de conflictos • Interviene para que las partes puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto • Tiene un papel equidistante respecto a las partes • Tercera parte que facilita la comunicación, no interviene • Tercero neutral que interviene en los procedimientos de Justicia Restaurativa en materia penal 	<ul style="list-style-type: none"> • Persona que interviene para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las personas en controversia • Tiene el propósito de que las personas en controversia lleguen por sí a un acuerdo voluntario que le ponga fin a la controversia • Encargado de llevar a cabo la mediación • Asiste a los interesados en la elaboración del convenio que refleje íntegramente los acuerdos asumidos por los interesados y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven • Profesional que interviene en los conflictos de manera asistencial, • Personas físicas o jurídicas colectivas, que tengan como fin la prevención o solución de los conflictos. MEDIADOR PRIVADO • Tercera parte que se preocupa del proceso y de la relación • Tercero neutral específicamente de la



mediación

Fuente: Elaboración propia con base en las definiciones presentadas en el apartado 2.4.3. de esta investigación

A partir de esta representación es como se puede analizar y distinguir las diferenciaciones que presentan cada una de las denominaciones que ostentan los estudiosos del tema y las legislaciones aplicables a la materia. Analizar, porque una vez que desmenuzamos los conceptos, logrando extraer los elementos que lo conforman, vamos a poder distinguir esos componentes que caracterizan a estos sujetos. Así mismo se permite crear al lector su propia idea de lo que representan ambas nociones.

2.5. Situación de la mediación en el Estado de Nuevo León

Para visualizar el contexto que se describe en la problemática de estudio, se mostrarán datos que permiten percibir la situación planteada, es decir, el conocer la estadística de lo general a lo particular en cuanto a la mediación sobre Solicitudes, Mediaciones y Convenios que ostenta el estado de Nuevo León.

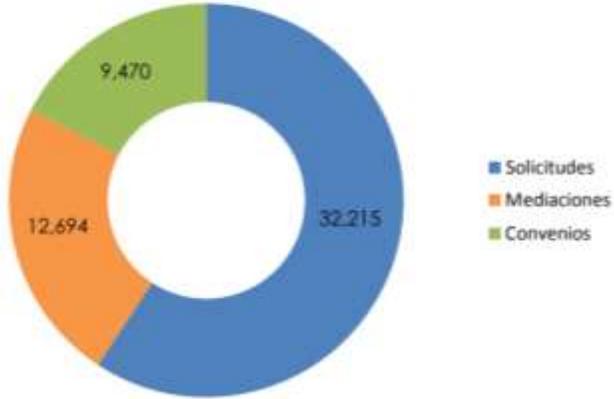
2.5.1. Solicitudes, Mediaciones y Convenios ante el Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del estado de Nuevo León (IMASC) entre el año 2007 y 2018

En referencia a la Justicia alterna a la tradicional o la basada en los Métodos de Solución de Conflictos, concretamente en mediación que es lo que interesa para su estudio, se puede observar que según el Informe de Labores del (Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2017, pág. 96) el Instituto y Fiscalía en el año 2017 atendieron a 6754 personas, de las cuales solo el 33.4% fueron mediaciones voluntarias, esto es que solo 2256 personas asistieron voluntariamente a mediación, y lográndose solo 1958 convenios. También durante ese mismo año se recibieron 3377 solicitudes de mediación, de las cuales solo se lograron 1263 mediaciones, equivalente al 37.5% del total de las solicitudes presentadas, y solo 979 lograron llegar a convenio. Se llevó un total de 295 ratificaciones de Convenios de un total de 8996 audiencias realizadas, siendo entonces que se ratificó el 8.9% llegó a esa instancia y de este porcentaje, solo el 75% lo cumple de manera voluntaria, el 9% lo cumple parcialmente y el 16% se incumple por las partes. Asimismo, durante el año 2018 se recibieron 6073 solicitudes de mediación, donde solo el 37.98% se derivó a mediación, y se lograron 1868 convenios (Poder Judicial del estado de Nuevo León, Informe de Labores , pág. 43).

A continuación, se presenta la siguiente gráfica que expone lo anteriormente expuesto. Datos que también lo refleja el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León (IMASCNL) sobre mediación, presentando censos desde el año 2007 al 30 de abril de 2018, limitándonos a solo cinco años hacia atrás del año 2018, es decir del año 2013 al 2018, para efectos de interés de la presente investigación.

Gráfica 1 Total de Solicitudes, Mediaciones y Convenios ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018

TOTAL DE SOLICITUDES, MEDIACIONES Y CONVENIOS



Fuente:

(Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, pág. 3)

Recientemente en el mes de marzo del 2019 la página web oficial del Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León presentó la actualización de información sobre Solicitudes atendidas, Mediaciones realizadas y Convenios acordados, fichas que se representan a mediante la siguiente gráfica.

Gráfica 2 Total de Solicitudes atendidas, Mediaciones realizadas y Convenios acordados ante el IMASCNL entre el año 2007 a marzo de 2019



Fuente: Elaboración propia con información del

(Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León)

Esto representa que, si se contrastan los datos presentados anteriormente, se aumentó la demanda del uso de la mediación, es decir que 11266 personas recurrieron a mediación para dirimir su conflicto, donde 1077 lograron llegar a una y solo 3123 personas llegaron a un acuerdo.

Pero si se contrasta el año 2019 se encuentra que, si el 100% de solicitudes representa un total de 43481 de personas atendidas a la fecha enunciada, solo el 38% logró concretar una mediación, y casi en el mismo sentido se firmaron convenios, datos que siguen siendo alarmantes pues aunque la gente demanda el servicio de mediación, el resultado conclusivo de firmar un acuerdo y como finalidad de dar solución a un problema no es el esperado.

2.5.2. Solicitudes de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018

La gráfica muestra el total de solicitudes de mediación de los años 2007 a 2018, de los cuáles solo se debe considerar para efectos de esta investigación a partir del año 2013.

Gráfica 3 Total de Solicitudes de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018



Fuente:

(Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, pág. 4)

De las 32,215 solicitudes hechas ante el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León de los años 2007 al 2018, encontramos que durante el año 2013 se presentaron 2761 solicitudes, 3064 solicitudes en el 2014, durante el 2015 fueron 3866 solicitudes presentadas, 2622 solicitudes en el 2016, de las cuales el 50% es decir 1693 de dieron de baja debido a su evaluación de si se debía proseguir y realizarse una mediación (*Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016, pág. 81*), en el año 2017 concurrieron 5555 solicitudes y en lo que corría del año 2018, abril para ser precisos, iban 2085 solicitudes presentadas ante el IMASCNL. Referencias gráficas que son presentadas a continuación.

2.5.3. Mediaciones presentadas ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018

Continuando en el orden presentación de solicitudes, mediaciones y convenios, toca el turno a las mediaciones presentadas por año, conforme a la gráfica 3 de este capítulo, es decir, también se tomarán en consideración a partir del año 2013 al 2018, pues si las consideramos desde el año 2007, se presentaron un total de 12694 mediaciones, donde a partir del 2013 se vuelve un parteaguas de presentaciones de asuntos que se llevaron a mediación alcanzando los un mil casos, cantidad que comienza a visibilizar el despunte del uso de este método ante el IMASC, pero no garantiza que efectivamente haya finalizado el conflicto en convenio, tal y como se expondrá más adelante.

La siguiente gráfica muestra el total de mediaciones presentadas ante el IMASC del año 2007 al 2018.

Gráfica 4 Total de Mediaciones presentadas ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018



Fuente:

(Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, pág. 6)

Además encontramos que durante el 2013 se llevaron a cabo 997 mediaciones, en el año 2014 el total ascendió a 1355, durante el año 2015, se llevaron 1059 mediaciones en el 2016, y para el año 2017 se llevaron también a cabo un total de 1986 mediaciones y en lo que trascurría el año 2018 hasta el mes de abril, se llevaba un conteo total de 1547, superando así con solo un trimestre del año, todos los anteriores con excepción del año 2017.

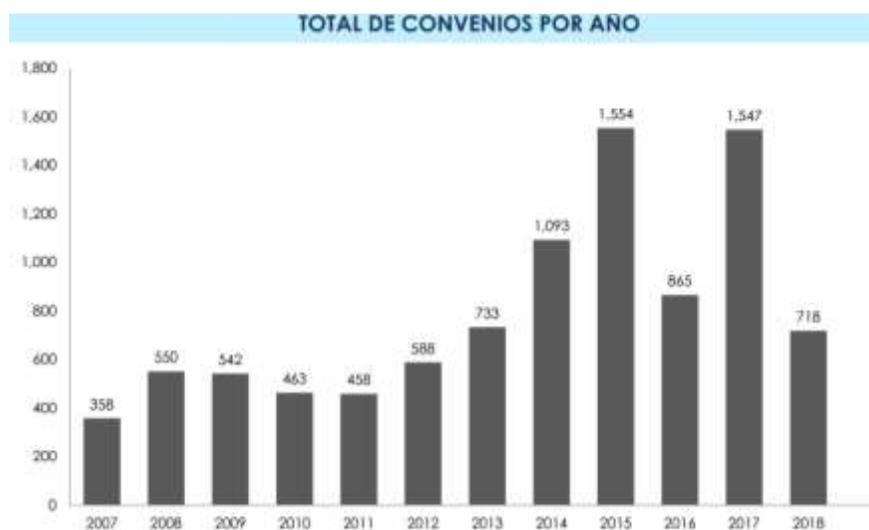
2.5.4. Convenios de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018

De los Convenios presentados al IMASCNL que asciende la cantidad de 9470 convenios de los años 2007 al 2018, durante el año 2013 se lograron 733 convenios, en el año 2014 se alcanzaron 1093 convenios, para el año 2015 un total de 1554, 865 convenios en el año 2016, el 50% se dieron de baja debido a que no eran

susceptibles de mediación o que las partes abandonaban la mediación (Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016, pág. 81), y 1547 durante el 2017 y en el primer trimestre del año 2018 se llevaron a cabo 718 convenios, evidenciando que del total de solicitudes de mediación presentadas, fueron por mucho menos el porcentaje total de convenios logrados.

La siguiente gráfica muestra el total de Convenios de mediación ante el IMASCNL entre los años 2007 al 2018

Gráfica 5 Total de Convenios de mediación ante el IMASCNL entre el año 2007 y 2018



Fuente:

(Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, pág. 8)

Es así como a través de las consideraciones básicas de qué es la mediación desde diversas perspectivas doctrinistas y legales, además de dar a conocer el sustento jurídico que le da presencia y vida propia a este MSC, el saber cuáles son sus características y principios que los distingue de otros métodos, el presentar la propuesta denominativa de los diversos sujetos intervinientes dentro de este procedimiento y el exteriorizar información estadística que le permita percibir al lector el contexto en el que se encuentra al estado de Nuevo León, respecto de este método de solución de conflicto, pero sobre todo exponerle por qué la mediación es el escenario que funde a la confianza como valor intangible para la presentación de la problemática de estudio.

2.6. Conclusiones del capítulo

Una vez conocidas las consideraciones transcendentales que manifiesta la mediación, es decir, no solo sus características, principios, la propuesta denominativa de los sujetos intervinientes, así como también la presentación de las diversas perspectivas en que puede ser vista la mediación dan pauta para que esta sea

considerada como una nueva ciencia social emergente, ya que no solo puede ser estudiada como tal, sino que también como una herramienta de paz para la generación de sociedades pacíficas y felices (Gorjón Gómez F. J., La mediación como vía al bienestar y la felicidad, 2020) a través del diálogo, la solidaridad, como instrumento de justicia permitiendo que las personas acudan ante las instituciones a que se les imparta justicia, logrado que recuperen la confianza hacia ellas; y como método de solución de conflicto, coadyuba a que las personas adquieran las herramientas necesarias para la gestión y transformación de sus propios conflictos, o que en el supuesto de acudir ante alguna institución, ellas mismas o con apoyo del facilitador logren poner fin a sus disputas.

Se proyectó que el estado de Nuevo León, a pesar de no poseer la estadística óptima que se especularía que tiene, es líder y pionero en la actualización, innovación y científicidad de la mediación y de los MSC en México, implicando que los demás estados del país partan de este para la creación de sus propias leyes acerca de la materia, repliquen sus modelos de justicia, educativos, etc., y lo perciban como un estado ejemplar en la búsqueda e instrumentalización de nuevas formas de impartición de justicia.

Pues si bien es cierto los índices presentados supralíneas indican que todavía las personas no optan por asistir a mediación, o que en caso de asistir, desisten en el transcurso del procedimiento porque aún no creen en la misma como un método que les ayudará a la resolución de sus conflictos, y no la consideran como la herramienta real y económica que tiene la misma validez de una sentencia derivada de un juicio, que es práctica y sencilla, y sobre todo desconoce que está a su alcance y en ellos mismos la solución, por ello uno de los propósitos de este proyecto de investigación es que las personas conozcan de la mediación y sepan de los beneficios que trae consigo el uso de esta en la solución de sus conflictos, y vean a la mediación como la primera opción viable de solución y en última instancia a asistir ante la justicia tradicional, con el apoyo de la Confianza como Valor intangible y sus elementos positivos que la generan.

CAPÍTULO 3. EPISTEMOLOGÍA DE LA CONFIANZA

El presente capítulo sírvase de preámbulo para comprender porque se estudia a la confianza como valor intangible en la mediación, permitiendo diferenciar las diversas acepciones y entornos de estudio que los doctrinistas le atribuyen a este vocablo sobre sus áreas de interés particular. Consecuentemente, se presenta el origen de la confianza en la causa que nos ocupa, es decir, se expone el sustento teórico de este valor intangible y los diversos enfoques sobre los cuales se pretende la existencia y manifestación en la mediación, mismos que los cuales generan estímulo a los intervinientes conflictuados a asistir a la mediación para dar solución a su conflicto; a que se continúe cuando ya se inició propiamente un procedimiento, apoyados por el facilitador; hasta llegar a la firma de un acuerdo que acaba con la disputa y cumplir lo estipulado en el mismo. complementado con información estadística que robustece nuestra problemática de estudio en esta investigación y finalizando con el vínculo de las nociones generales y particulares de las variables de estudio que se aplican.

3.1. Diversidad del concepto de confianza

La confianza como elemento que fortalece relaciones, que crea o no vínculos en las personas, ha sido abordada desde diferentes campos de estudio, es por lo que dependiendo de lo que se pretenda evidenciar con este valor, será la acepción que se le designe, por consiguiente, se muestran a continuación las definiciones que a nuestra consideración tienen estrecha relación con el concepto de confianza como valor intangible que se estudia en esta investigación.

(Boon & Holmes, 1991) en (Hinde & Goebel, 1991), (Shapiro, Sheppard, & Cheraskin, 1992) y (Lewicki & Bunker Benedict, 1995) en (Benedict Bunker & Rubin, 1995) argumentan que la confianza puede no ser capturada a través de una definición individual o estática que recoja sus elementos claves y atributos. La confianza se ve como un fenómeno dinámico que puede tomar un carácter diferente al inicio, en el desarrollo y en el estado maduro de la relación en (Sanabria Camacho, 2017, pág. 58).

Por otra parte (Moorman, Deshpandé, & Zaltman, 1993), (Morgan & Hunt, 1994), (Garbarino & Johnson, 1999), (Parkhe, 1991), (Downes, Hemmasi, Graf, Kelley, & Huff, 2002) en (Santivañez, Avello, & Ga de Madariaga, 2011) declaran que la confianza es un ingrediente esencial para el éxito de las relaciones y las relaciones interpersonales que facilita el diálogo constructivo y cooperativo para la resolución de problemas.

En este sentido (Offe, 1999) en (Rifá Jané, 2017, pág. 42) manifiesta que la confianza es la creencia en relación con la acción que esperamos de los demás. La creencia se refiere a las probabilidades de que otros hagan ciertas cosas o se abstengan de hacerlas, lo que en cualquier caso afecta al bienestar de aquel que

ostenta la creencia, así como posiblemente el bienestar de otros o de una colectividad relevante. La confianza es la creencia de que otros, a través de su acción o inacción contribuirán a mi o a nuestro bienestar y se abstendrán de infligirme o infligirnos algún daño.

Al mismo tiempo (Fukuyama, 1998) en (Sanabria Camacho, 2017) afirma que la confianza es la expectativa que surge en una comunidad con un comportamiento ordenado, honrado y de cooperación, basándose en normas compartidas por todos los miembros que la integran. Estas normas pueden referir a cuestiones de “valor” profundo, como la naturaleza de Dios o la justicia, pero engloban también las normas deontológicas como las profesionales y códigos de comportamiento.

Resultando que la afinidad de concepciones abstractas que rodean al vocablo confianza se halle en la literatura constantemente el uso indistinto y se asocie con los términos de credibilidad, confiabilidad o lealtad (Lewis & Weigert, 1985) en (Sanz, Ruiz, & Pérez, 2009, pág. 34), incidiendo concretamente en dos de las cuatro variables que componen el estudio y con las cuales se pretende evidenciar que son generadoras de confianza en una mediación desde sus tres diferentes enfoques planteados.

3.2. Tipos de Confianza interpersonal del ser humano dentro de sus relaciones sociales

Al existir esta laguna de investigación sobre la uniformidad de criterios para la integración de un concepto universal, provoca que también esto ocurra dentro de las ciencias sociales, pues como se ha descrito anteriormente, cada investigador propone la acepción que mejor se le acomode para sus fines de estudio. Esto es, que el concepto de confianza admite múltiples definiciones que permiten su aplicación en diversos contextos, como lo es para el caso de este estudio.

Ahora bien, el ser humano como sujeto para poder ser parte de un círculo social y como parte de esta parte de la selección natural de su naturaleza, debe relacionarse y confiar para sobrevivir, además de que para poder sobrevivir y, debe cumplir un rol dentro de una comunidad, este rol es el de relacionarse con los demás seres humanos que le permitan crear todo tipo de vínculos con personas cercanas, conocidas o no conocidas, etc., todo esto ha causado a que los investigadores estudien la forma en que funciona la confianza de este en sociedad, de ahí se admite a la confianza interpersonal o social por apegarse al estudio en comento.

3.2.1. Interpersonal o social

La confianza interpersonal o social según Julián B. Rotter (1967), (1980) la expectativa que tiene un individuo de que puede fiarse de la palabra, promesa o afirmación verbal o escrita de otro individuo o grupo en (Fumero, Navarrete, & Santamaría, 2009, pág. 43).

En el mismo sentido (Lewicki, McAllister, & Bies, 1998) en (Razeto Pavez, 2016, pág. 11) definen a la confianza interpersonal como las expectativas positivas que tiene una persona en relación a la conducta de los demás, basadas en creencias en que el otro tiene intenciones provenientes de atributos virtuosos.

Este tipo de confianza es considerado uno de los tres pilares básicos del capital social, mismo que sirve como base de las teorías dominante y contextual de la presente investigación, es decir de por una parte en la teoría del Valor intangible de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos se forjen beneficios por su culturalización y uso cotidiano, así como la aceptación de la sociedad de una opción real de solucionar sus conflictos, y por otra parte con la teoría contextual de los Intangibles un valor sustentado en el Capital intelectual que le permita crear nuevas, eficientes y mejores relaciones sociales.

Este tipo de confianza ha llevado a los teóricos a distinguirla en dos tipos de confianza interpersonal, que a simple vista parecieran ser los polos opuestos: confianza particularizada y confianza generalizada.

3.2.2. Confianza particularizada

La confianza particularizada hace referencia a la confianza que mostramos hacia las personas que conocemos. Es la forma más básica de confianza que se dé a partir de las interacciones con el grupo más cercano, aquellas que conocemos mejor a nivel personal y en cuyo caso confiar implica un riesgo bajo. A menudo se trata de comunidades a pequeña escala, personas que nos son cercanas: nuestra pareja, nuestra familia, los amigos más próximos (Bøegh, 2013) en (Rifà Jané, pág. 45).

Siendo esta mediante la cual además de ser la que mostramos a las personas que conocemos, agregaría que consiste en la que ha sido percibida por nuestros sentidos en más de una ocasión (la hemos visto en algún lugar, es amigo de un familiar, familiar, etc.), tenemos un recuerdo o memoria de esa persona sin conocerla, puesto que ha llegado a nuestra memoria por conocimiento previo de un tercero (alguien nos describe al sujeto o comenta alguna situación sobre esa persona que aún no conocemos).

3.2.3. Confianza generalizada

Por otra parte, la confianza generalizada es un tipo de confianza muy sensible a los comportamientos oportunistas. Es confianza en extraños, en desconocidos acerca de los que se carece de información respecto de si son o no dignos de confianza (Herreros Vázquez, pág. 607).

Este tipo de confianza es más común de lo que se cree, pues esta es vista todos los días ya que sin darse cuenta las personas confían en desconocidos, esto es por ejemplo cuando una madre de familia lleva a su menor hijo al preescolar, el empleado de un banco al que se asiste para abrir una cuenta bancaria, el profesor de nuestros hijos, el piloto de un avión el cual abordamos para realizar un viaje, etc., todo el

tiempo estamos confiando en los demás sin saberlo, esta relación de confianza es conocida como generalizada.

En este sentido, (Rotter, 1980) Rotter (1980) mostró que las personas con confianza interpersonal alta, comparadas con las que puntúan bajo, dicen ser más felices y tener un nivel menor de conflictos en (Fumero, Navarrete, & Santamaría, 2009, pág. 43).

3.3. Aproximación de las Teorías de confianza desde diversos ámbitos de estudio

Al considerarse un concepto complejo, admite la confianza múltiples definiciones, esto que aunado a la ausencia de la universalidad del concepto dentro de las ciencias sociales, causando esto mismo sobre los doctrinarios para la integración de teorías desde su particular campo de interés.

De ahí que una vez expuesta su concepción y su tipología, es importante puntualizar que existen teorías sobre confianza del ser humano entendido como persona física o moral en los diferentes pilares sociales que se desarrolla en diferentes campos de estudio afines, además de la que ocupa la presente investigación. Las cuales se presentan a continuación.

3.3.1. Liderazgo y Emprendimiento

- (Covey & Merrill) presentan a la confianza como un sentimiento hacia tu persona o un sentimiento hacia otra persona ya sea física o moral, este efecto se conoce como las cinco ondas de la confianza que radican: 1. Confianza en uno mismo, 2. Confianza en las relaciones, 3. Confianza empresarial, 4. Confianza del mercado y 5. Confianza social en (Gorjón Gómez F. J., pág. 81).

Esta teoría de las 5 ondas de la Confianza, explica que los elementos que generan confianza son Credibilidad, Remediar los errores, Integridad, Intención, Capacidad, Resultados, Ser sinceros, Mostrar respeto, Ser cristalinos, Demostrar lealtad, Producir resultados, Enfrentarse a la realidad, Aclarar las expectativas, Ejercer la responsabilidad, Escuchar antes de todo, Mantener los compromisos, Transmitir confianza, Mejora y se manifiestan de adentro hacia afuera dependiendo la onda que se trate (Covey S. M., 2011).

Ahora bien, para efectos de estudio, se hallan nuestras variables del estudio en dicha Teoría, es decir la Credibilidad, Integridad, Lealtad y esta última Apertura y gestión de la comunicación (está integrada por varios comportamientos), los cuales se manifiestan de adentro hacia afuera, y dependiendo la onda que se trate. Es decir, en la primera onda basada en la autoconfianza el principio clave es la credibilidad, que esta a su vez se basa en cuatro pilares, donde uno de ellos es

la integridad; La segunda onda de la confianza en la relaciones, se basa en un comportamiento coherente y está influenciada por trece comportamientos clave que tienen los líderes con alto grado de confianza, los cuales se pueden aprender y aplicar, donde uno de ellos es la lealtad, este deriva del carácter; para nuestro último elemento, descubrimos a la apertura y gestión de la comunicación concentrada en algunos comportamientos como: mostrar respeto, escuchar antes de todo, aclarar las expectativas, los cuales requieren colaboración entre carácter y competencia en (Raya, 2018).

Además (Covey S. M., 2011) considera que la confianza obedece a dos características: carácter y competencia. En relación con la primera se encuentra la integridad, las motivaciones y las finalidades de las personas, en el caso de las competencias se tienen las capacidades, las habilidades, los resultados y la trayectoria en (Sanabria Camacho, 2017, págs. 25-26).

- Chris Brogan y Julien Smith en su teoría y libro “La forma del éxito” en el 2013 describe que la Credibilidad, Fiabilidad, Intimidad, Interés personal son elementos que generan confianza en los modelos de negocio en internet, logrando así estrategias que permiten cuantificar la eficacia de sus acciones en sus empresas (Brogan & Smith, 2013).
- (Morgan & Hunt, 1994) por su parte nos dicen que la confianza dentro del marketing genera compromiso de relaciones a los mercados de consumo, el cual es un ingrediente esencial que facilita la comunicación entre las personas, se coadyuba a la resolución de sus propios conflictos y los que se tienen con las demás personas, siendo la Fiabilidad, Honestidad, Coherencia, Competente, Justicia, Responsabilidad, Útil, Benevolencia son los elementos que la componen.
- P. L. Schindler y C.C. Thomas (1993) por su parte declaran que dentro de las primeras teorías de liderazgo exclusivamente sobre el comportamiento, enuncian los factores importantes de la manera de ser de los líderes, como comportante y saber si estos son realmente efectivos y que estos deben tener estas habilidades de los rasgos asociados a la confianza como Integridad (honestidad y veracidad), Competencia (conocimiento y habilidades técnicas interpersonales), Lealtad, Apertura (disposición para compartir de manera libre ideas e información), Consistencia (Fiabilidad, previsibilidad y buen juicio a la hora de manejar las situaciones) en (Robbins & Coulter, 2010).

3.3.2. Economía (Generación de prosperidad nacional)

- Francis (Fukuyama, Trust: the social virtues and the creation of prosperity, pág. 26) manifiesta al respecto que es la esperanza que emerge dentro de la comunidad de honradez y conducta

cooperativa, basada en normas comunes, sobre la parte de otros miembros de esa comunidad. Es decir, (Fukuyama, *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*) en su teoría denominada Tesis de la Confianza en el año de 1995 pretendía enlazar la cultura con la economía explicando la influencia de la primera en la segunda; en ese sentido lo más importante es el nivel de confianza existente en la sociedad para delegar determinadas actividades económicas. Puede suceder que los autores económicos tengan relación de confianza mutua, dando como resultado grandes compañías y una enorme sociedad civil. O puede suceder que exista una ausencia de confianza que provoque una pobre realización económica. El autor clasificaba a los países según la confianza en la sociedad civil, con base en el grado de las sociedades para subordinar sus intereses a la comunidad: alta y baja confianza (Sanmartín, pág. 42); los elementos que la componen son el Reconocimiento, Religión, Justicia, Prestigio, Honor.

Cuando Francis (Fukuyama, 1995) distingue entre una sociedad de alta confianza y una de baja confianza, indica que estos no son dos destinos inmutables, sino susceptibles de ser transformados mediante el cultivo de la confianza en (Picker, 2012, pág. 2).

3.3.3. Mediación y los Métodos de Solución de Conflictos

- Francisco Gorjón G. enlista lo que él les llama rasgos distintivos del Valor intangible de la Confianza proveniente de la Teoría del Valor intangible de la mediación y de los Métodos de Solución de Conflictos, que son aquellas características particulares que posee la confianza como intangible respecto de la misma acepción particular y de los demás valores, como la Confidencia, Fiabilidad, Integridad del procedimiento, Validez del acuerdo, Durabilidad del acuerdo, Lealtad, Inducción a la responsabilidad, Recuperación del status quo, Credibilidad, Predisposición al arreglo permanente, Intimidad e interés personal que se invierte en el procedimiento de solución del conflicto, Mantenimiento de compromisos adquiridos (Gorjón Gómez F. J., 2017).
- Stephen B. Goldberg (2005) en un intento por comprender los factores que preceden el éxito de la mediación, Goldberg realizó un estudio de encuesta a 30 mediadores. Este estudio reveló que el éxito de la mediación dependía de la construcción del rapport, es decir, la construcción de “una relación de comprensión, empatía y confianza”. Posteriormente en el año 2007, el mismo (Goldberg & Shaw, 2007, pág. 366) llevó a cabo un segundo estudio que contó con la participación de 216 mediadores de los cuales 152 fueron abogados. El objetivo principal del mismo fue mejorar la formación de los mediadores a través de la comprensión de los factores que explican el éxito de la Mediación. Dado que las aportaciones de los mediadores fueron recogidas en el primer estudio de Goldberg, en el segundo se recogieron las aportaciones de las partes. Los resultados

demonstraron un total de 20 habilidades que ambos autores convinieron clasificar en tres grupos, entre ellos la confianza o llamado “fomento de la confianza”. Dichos autores, aportaron a la evidencia empírica un silogismo como resultado de dos nuevos estudios que fueron acometidos de forma paralela. Uno de ellos fue que supeditaron el éxito de la mediación a la construcción de una relación de confianza (Goldberg, Shaw, & Brett, 2009) en (Riera Adrover, 2018, págs. 55,181).

3.4. Confianza como intangible sustentada en el capital intelectual y en la mediación como Método de Solución de Conflicto

Considerando que se ha venido exponiendo brevemente que la confianza como valor intangible emana del capital intelectual y tiene estrecha relación con el capital social, ahora se ha llegado el momento de robustecer en sentido amplio este argumento.

Capital intelectual

Los creadores de esta Teoría Leif Edvinsson y Michael S. Malone parten de las Críticas realizadas a la Teoría de Recursos y Capacidades (Teoría que explica la importancia de los recursos intangibles) en las que se menciona que ésta no proporciona consejos útiles para los directivos, es decir, no especifica que recurso se debe acumular para conseguir una ventaja competitiva (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián, pág. 38).

(Edvinsson & Malone, 2000) nos mencionan que puede ser considerada como una nueva teoría el capital intelectual, ésta consiste en que los intangibles son un valor sustentado en el capital intelectual que genera aprendizaje y adaptación, son las características distintivas que los diferencia de otros procesos y los hace útiles, atractivos, pero principalmente valiosos en (Gorjón Gómez F. J., pág. 18). En la que cada empresa podrá construir su estrategia sobre los recursos que disponga, buscando obtener rentas derivadas de su mayor eficiencia, basado en los tres componentes de capital de la empresa: en su gente (capital humano), relaciones sociales (capital social), y sistemas y procesos (capital organizacional).

Mediación como Métodos de Solución de Conflicto

El autor de la Teoría de los Intangibles de la mediación y los Métodos de Solución de Conflictos, el Dr. Francisco Gorjón expone que está basada en el Capital intelectual, considerando estos como la diversidad de variables y características que identifican a una institución, persona o procedimiento y que varían en el tiempo y en el espacio (Gorjón Gómez F. J., pág. 18), ya que (Edvinsson & Malone, 2000) dan la pauta a tal adaptación señalando que no solo se limita a las empresas lucrativas; se puede aplicar igualmente a las entidades sin ánimo de lucro, el ejército, la iglesia, hasta los gobiernos en (Gorjón Gómez F. J., pág. 18).

Dicho argumento permite tal sincronía con los MASC y de todos los elementos que se involucra en la gestión y transformación del conflicto, así como los intervinientes en tales procedimientos judiciales, administradores de instituciones MASC, su infraestructura, superestructura y finalmente los clientes o usuarios (Gorjón Gómez F. J., pág. 19).

Vinculando el Capital social a los MSC explícitamente de la siguiente forma: el capital organizacional proporciona la estabilidad en su implementación identificando los reglamentos, normas y administradores, el capital humano son las competencias profesionales y específicas de negociadores, mediadores, conciliadores ya árbitros en pro de la solución del conflicto; y el capital social aporta el vínculo de estos MASC con la sociedad, con los clientes(usuarios), generando beneficios y por ende condiciones de culturización a través de su percepción (Gorjón Gómez F. J., pág. 22).

En consecuencia, el requerimiento del capital intelectual es indiscutible al participar la sociedad de forma directa en la solución de sus conflictos, requiriendo de desarrollo de habilidades y competencias específicas en la gestión y transformación del conflicto, estando presentes los tres componentes de capital (Gorjón Gómez F. J., pág. 42).

Pudiendo ver en los Métodos de Solución de Controversia una oportunidad de crecimiento para nuestro entorno laboral, pues dependiendo del intangible a implementar, se generará un beneficio, un valor positivo para determinado conflicto y los sujetos que intervienen en él, redimensionando a los MSC a través de sus valores intangibles como una estrategia de culturización, que permitirá traducir sus ventajas y su valor a la sociedad de una forma simple y contundente (Gorjón Gómez F. J., págs. 15,19).

3.5. Confianza como valor intangible dentro del procedimiento de mediación

La Confianza como intangible tiene varias vertientes en relación al procedimiento de solución de conflictos en el nuevo sistema acusatorio y en las demás ramas jurídicas del derecho competencia de los MSC, algunas de estas vertientes se presentan dentro del procedimiento de mediación, en la confianza que el procedimiento genera en su conjunto a las partes, por la confianza que genera el facilitador, y por la confianza que se crea cuando las partes llegar a una solución mutua, por lo que firman el acuerdo, y se comprometen a cumplir lo que estipula el documento, por consiguiente, un acuerdo de mediación sustentando y llevado a cabo a través de la confianza será más efectivo (Brogan & Smith, 2013) en (Gorjón Gómez F. J., pág. 80).

3.5.1. Confianza que el procedimiento genera en su conjunto a los intervinientes directos en la mediación

El primero de estos se manifiesta durante el procedimiento de mediación, en el entendido del sentimiento hacia tu persona o hacia otra persona ya sean física o moral (Covey S. M., 2011) en (Gorjón Gómez F. J., pág. 81), esto es que cada parte deberá tener esa predisposición de credibilidad de lo que la otra dice, y no basarse solo en lo que personalmente cree como único y verdadero, desprenderse de la incertidumbre preconcebida derivada del conocimiento o idea anterior que se tenga de la persona o el prejuizar por el acto que generó el conflicto.

(Gambetta, págs. 217-218) expresa que también consiste en el nivel particular de la probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa que otro agente o grupo de agentes llevarán a cabo una acción en particular, queremos decir implícitamente que la probabilidad de que se llevará a cabo una acción que es beneficioso o al menos no perjudicial para nosotros es lo suficientemente alto como para que consideremos participar en alguna forma de cooperación con él.

Esto es que, si las partes asisten a mediación con la voluntad de querer solucionar el conflicto que los llevó ahí, estos deben asistir con apertura de diálogo que le permita a cada una de ellas ser convincentes en su decir, tomando por creíble lo que cada una manifieste, es decir, dejando de lado las ideas preconcebidas que se tiene del contrario en dos sentidos. Esto es que no afecte: 1.- El hecho de conocer con quién se tiene el conflicto o que anteriormente se tuvo alguna relación de cordialidad, amistad, afecto, laboral, etc. y 2.- No predisponerse a las conductas predictivas que se derivan del punto anterior, ya que lo que interesa y debe centrarse en la mediación será el apostar a poner desenlace a su disputa.

3.5.2. Confianza que genera el facilitador hacia los intervinientes directos en la mediación

En el segundo de los enfoques es determinante la confianza para el éxito del procedimiento de solución del conflicto, pues si las partes no confían plenamente en el facilitador interviniente éste fracasará. El profesional prestador de servicios de MSC, estará destinado al fracaso si no se confía en él (Gorjón Gómez F. J., pág. 81).

Por tanto que el papel del facilitador influye en cualquiera de las etapas sobre las cuales se lleve la mediación, esto es que tiene tareas asignadas desde el momento en que los participantes asisten personal o conjuntamente a la misma (Marzotto & Giancarlo, pág. 141), ya que desde que se inicia una mediación los participantes conflictuados preconocen ideas sobre el tercero interviniente y de este último depende que tan efectiva pueda ser su intervención, es decir, que además de depender de la

voluntad de los participantes el facilitador robustece la pauta dada por los anteriores para que: se inicie en si un procedimiento, en su defecto se continúe ,y por último, en la medida de lo posible el llegar a la materialización de la firma de un acuerdo que ponga fin al problema.

Pues ambas partes confían en que la información que se transmite es exacta, y que ella no está poniendo un giro a las cosas que le ayudan a llegar a dónde tiene que ir (Goldberg B. & Shaw, pág. 398), confiarán en el tercero, que les coadyubará a solucionar su conflicto. En el mismo sentido la confianza es un factor de éxito en el procedimiento de solución del conflicto, ya que, si las partes no confían en el mediador, estará destinado al fracaso (Villa & Caperán) en (Gorjón Gómez F. J., pág. 81).

3.5.3. Confianza en el cumplimiento del acuerdo de mediación

Este último enfoque consiste en que, Uno.- si se genera confianza entre los actores principales en un conflicto, de manera personal como sujeto que persigue sus intereses particulares, y sobre la persona ante la cual se tiene una disputa; Dos.- además de la confianza que puede generar el facilitador interviniente sobre los participantes del conflicto, y esto culmina con la manifestación de su voluntad mediante la firma de un acuerdo de mediación nos encontramos ante este tercer factor de incertidumbre que se genera sobre si los actores principales cumplirán dicho acuerdo, esto es materializar en el momento o de tracto sucesivo lo que en él se plasma, teniendo en cuenta que este cumplimiento debe ser voluntario, y será más eficiente asegurando su observancia, en razón de sus intereses personales para que se ejecute, en tiempo y debidamente (Brogan & Smith, 2013) en (Gorjón Gómez F. J., pág. 80).

El que las partes tengan la confianza de hablar libremente en un ambiente seguro contribuye en gran medida a la consecución de acuerdos (Ministerio de Educación de República Dominicana, pág. 33).

Pues la confianza mutua puede ocurrir incluso en circunstancias en que las personas involucradas son abiertamente despreocupadas con el bienestar de los demás, siempre que las características de la situación son tales que llevaría a esperar la confianza de uno a cumplirse; la oportunidad y la capacidad de comunicarse plenamente un sistema de cooperación que define las responsabilidades mutuas (Deutsch, pág. 279).

3.6. Índices de confianza en diversas esferas territoriales

El ámbito de competencia de este estudio se centra sobre la perspectiva del estado de Nuevo León, pero antes de conocer la percepción de confianza que tiene la ciudadanía sobre diversos sectores gubernamentales entre ellos, como los entes institucionales encargados de la impartición de justicias o que

tienen estrecha relación con los MSC, por lo que primero se expone la percepción latinoamericana, consecuentemente el mexicano y “por último” la de Nuevo, León, es decir, de lo general a lo particular que permitirá comprender ampliamente la problemática planteada en esta investigación.

3.6.1. Nivel global y Latinoamérica

En América Latina los niveles de confianza son bajos y declaran que existe “pseudocrisis” de confianza . Pero mal se puede estar en crisis de confianza, cuando el bajo nivel de ésta es un rasgo permanente de nuestras sociedades. En comparación con otros países y otras regiones del mundo sobre confianza interpersonal, estas logran altísimos niveles de confianza, como el caso de los países nórdicos. Mientras en América Latina ocho de cada diez ciudadanos no confían en el “otro”, en los países nórdicos ocho de cada diez ciudadanos sí confía en el “otro”, asimismo expresa que concurre baja confianza interpersonal acusa a la desigualdad y pone un piso de desconfianza para todas las otras interacciones entre personas e instituciones en las sociedades latinoamericanas (Lagos, pág. 4).

Tabla 4 Confianzas en América Latina 2005-2015									
<i>Institución/Año</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2015
Gobierno	36	44	41	44	45	44	41	40	33
Congreso	30	31	32	34	36	35	33	30	37
Poder Judicial	32	38	32	31	34	34	30	31	30
Partidos Políticos	19	23	21	22	24	23	23	24	20
Estado	x	x	x	x	x	42	39	43	34
Tribunal electoral	x	51*	40*	x	x	43*	X	x	44
Presidente	44	48	44	x	x	x	X	46	x
Admón. Pública	31	x	x	34	37	36	32	29	x
Gob. Local	38	x	x	39	41	42	38	x	x
<i>Personas cercanas</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2015
Estudiantes	x	x	x	x	x	x	X	x	62
Trabajan c/ usted	x	x	x	x	x	x	X	63	x
Vecino	x	62	52	x	x	x	X	45	x
Familiar nunca ha visto	31	x	x	x	x	x	X	x	x
Familiares	x	x	x	x	x	x	X	x	x
Telefonista central información	x	x	x	x	x	x	X	x	x
Funcionario de una municipalidad	x	x	x	x	x	x	X	x	x

Un extranjero	x	x	28	x	x	x	X	x	x
Un indígena	x	x	45	x	x	x	X	x	x
Un pobre	x	x	60	x	x	x	X	x	x
Un connacional	x	x	59	x	x	x	X	x	x

Fuente: Elaboración propia con información de (Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana, pág. 7)

Los resultados recogidos entre 2005 y 2015 sobre la confianza en personas e instituciones evidencian lo siguiente.

En lo que respecta al gobierno en ninguno de los años que fueron medidos, se aproxima al 50% de confianza, pudiendo afirmado que el nivel máximo de confianza que alcanzó esta institución fue de un 45% en 2009, y “como mínimo” en el 2015, un 33%.

El congreso obtuvo niveles que no superaron ni el 40%, acercándose como máximo porcentaje al 37% durante el año 2015 y “como mínimo” 30% durante el 2005 y 2013.

Para el Poder judicial, siendo esta una de las estadísticas que más se relaciona con los MSC, se puede observar que “en el año 2006” alcanzó su máximo nivel de confianza con un 38% y en caso contrario, el más bajo durante los años 2011 y 2015 con un 30%.

Considerando al Estado como un todo de instituciones, los niveles de confianza dentro de los años 2005 - 2009, ni siquiera están medidos dentro de la tabla, sin explicar dicho informe el porqué de las razones, ya que a partir del año 2010 al 2015 si se plasmaron los porcentajes estadísticos de tal confianza, como el año 2013 que se obtuvo el máximo nivel con un 43% y en el 2015 con el más bajo de 34%.

Los Partidos políticos son las instituciones con un alto grado de confianza respecto de todas las instituciones presentadas, ya que ninguno año supera el 25%, siendo el año 2009 y 2013 los que más se acercan con un 24% y el más alejado con un 19% durante el año 2005.

El Tribunal electoral es la primera institución que presenta un porcentaje que asciende a 51%, durante el 2006 y pero que al siguiente año tuvo un declive hasta 40%.

Los niveles de confianza hacia el presidente exponen que solo durante el año 2006 tuvo el máximo porcentaje con un 48%, mientras que un año antes de su máximo nivel, este obtuvo el 44%.

Esta confianza social desde la perspectiva hacia Instituciones, que expone el Informe (Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana, pág. 8) indica que en el año 2015 las instituciones democráticas alcanzaron niveles de confianza entre 36% y 20%: la policía, el Estado, el gobierno, el poder

judicial, los sindicatos, el parlamento y los partidos políticos. Pudiendo concluir que todas las instituciones medidas que no son de la democracia y el Estado tienen niveles de confianza regularmente y constantemente bajo.

De la tabla presentada anteriormente, se extrajeron los datos concernientes de cuatro instituciones que tienen estrecha relación con la democracia y los MSC a lo largo de dos décadas de estudio (1995-2015), que revelarán concretamente esta llamada pseudocrisis en las que nos encontramos.

Tabla 5 Rangos de confianza por institución 1995-2015		
Institución	Mínimo	Máximo
Partidos Políticos	13	36
Congreso	21	40
Poder Judicial	24	40
Gobierno	28	45

Fuente: Elaboración propia con información de
(Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana, pág. 9)

El rango de confianza en que se mueven los partidos, el congreso y el poder judicial, las instituciones de la democracia en América Latina en los últimos años no supera los 4 de cada 10 latinoamericanos. Ello sin considerar los gobiernos que se mueven por otros motivos. Es decir, la mayor parte de la población desconfía de todas estas instituciones todo el tiempo (Lagos, pág. 9).

Para el caso de la confianza social o interpersonal que no son instituciones, ostenta que en estudiantes durante el año 2015 se obtuvo el máximo nivel con un 62%, pero de ahí en los años anteriores no se tiene registro alguno de ser medidos, al igual que del ítem denominado personas que trabajan con usted tendiendo un nivel de confianza de 63%.

El porcentaje de confianza expresado para los vecinos solo durante el año 2006 se expresó el máximo nivel, mientras que durante el 2013 obtuvo un 45, siendo este el más bajo presentado.

Sobre los familiares que nunca se han visto, la tabla arroja solo una estadística de 31% durante el 2005; para un extranjero, un 28%, un indígena 45%; un pobre 60% y un connacional 59%, todos durante el 2007 sin conocer más datos de los demás años encuestados.

Es decir, fuera de las instituciones el Latinobarómetro ha medido la confianza en las personas, la cual se dividirá en dos secciones que admitirán lo que se ha venido explicando acerca de esta pseudocrisis en la que se encuentra América latina.

La primera de ellas es la de familiares, los amigos, los colegas de trabajo y la otra es la de grupo de control ha medido a los vecinos, a los familiares que no conoce, así como los extranjeros, los connacionales, los indígenas, un pobre, y un funcionario de una municipalidad con ellos se obtuvo el resultado siguiente.

Tabla 6 La confianza en las personas cercanas	
Tipo de persona	%
Colegas de trabajo	70
Vecino	63
Estudiantes	62
Un pobre	60
Un connacional	59
Un indígena	45
Un familiar	45
Un funcionario de una municipalidad	33
Un familiar que no ha visto nunca	31
Un extranjero	28
Una telefonista de una central	22

Fuente: Elaboración propia con información de (Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana, pág. 26) Latinobárometro 1995-2015. Se consigna el año más reciente de medición para cada categoría: Colegas de trabajo (2005); Vecino (2013); Estudiantes (2015); un pobre (2007); un connacional (2007); un indígena (2007); un familiar (2013); un funcionario de una municipalidad (2001); un familiar que no ha visto nunca (2005); un extranjero (2007); telefonista de una central de teléfonos (2000).

Los latinoamericanos confían en las personas de carne y hueso que pueden mirar a los ojos y que son similares a ellos. Ello comienza con los familiares a los que conoce con un 45% (porque a los familiares que no ha visto confía mucho menos 31%), sigue con un indígena (45%), un connacional (59%) y un pobre (60%), continúa con los estudiantes (62%) el vecino (63%) y termina con el 70% con los colegas de trabajo. Es comprensible que en una región tan desigual, la solidaridad sea con los que son pares: los pobres, los indígenas. Se confía en quienes están discriminados, se confía en quienes no tienen poder. No se confía en los extranjeros (28%) en los telefonistas (22%) y en un funcionario de una municipalidad (33%) (Lagos, pág. 26).

3.6.2. Nivel México como nación

Continuando con el panorama mexicano como nación, encontramos que de acuerdo con el (Instituto Nacional Electoral, págs. 42-43) en la reseña denominada Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México, en relación a la cultura de la legalidad los mexicanos consideran que sin confianza en el correcto cumplimiento de la ley, tampoco puede haberla en la autoridad y las instituciones; y por lo tanto no puede haber un Estado de derecho consolidado, manifestando el 66% que la mayoría de los mexicanos considera que la ley se respeta poco o nada. Resultando preocupante ya que el cumplimiento de la ley es el indicador más claro de contar con un Estado de derecho eficaz.

Asimismo la falta de denuncia en nuestro país se debe principalmente a la desconfianza que existe en las autoridades con el 52% en (Instituto Nacional Electoral, pág. 46), dato que parece desalentador pues la confianza en las instituciones y en la autoridad es fundamental para el eficaz acceso a la justicia como el primer contacto de la ciudadanía con el sistema que la imparte.

La confianza expresada por la ciudadanía hacía el poder judicial (jueces) corresponde al 28% de los mexicanos encuestados, mientras que el 72% manifiesta que no confía en las autoridades encargadas de la impartición de justicia en el país (Instituto Nacional Electoral, 2015, pág. 125), durante el año 2016 se tuvo el 53.7% de nivel de percepción, donde la sociedad manifestó al respecto mediante la escala de mucha, algo, o poca confianza (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016, pág. 46), y en el pasado año 2017 se obtuvo el 55.1% de confianza hacia las autoridades del poder judicial (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, pág. 16).

Del informe País, nos encauzamos al capítulo de valores y calidad de la ciudadanía, donde se muestra categorizado a nacional, regional los niveles de confianza interpersonal, la cual se encuentra por debajo de los canadienses, estadounidenses, daneses y suecos, entre otros (Moreno, 2005) en (Instituto Nacional Electoral, pág. 125). (Parás, López Olmedo, & Vargas López, 2010) nos mencionan al respecto que, en relación con los países americanos, en 2010 México se encontraba en el número 19 de 26 países por el nivel de confianza en (Instituto Nacional Electoral, pág. 125).

Asimismo, en la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) de 2012 sólo el 30% de los encuestados consideraba que se podía confiar en otras personas (Secretaría de Gobernación, 2012). Asimismo, a nivel nacional el 72% de encuestados respondió que no se puede confiar en la mayoría de las personas, mientras que el 28% respondió que sí se puede confiar (Instituto Nacional Electoral, pág. 125).

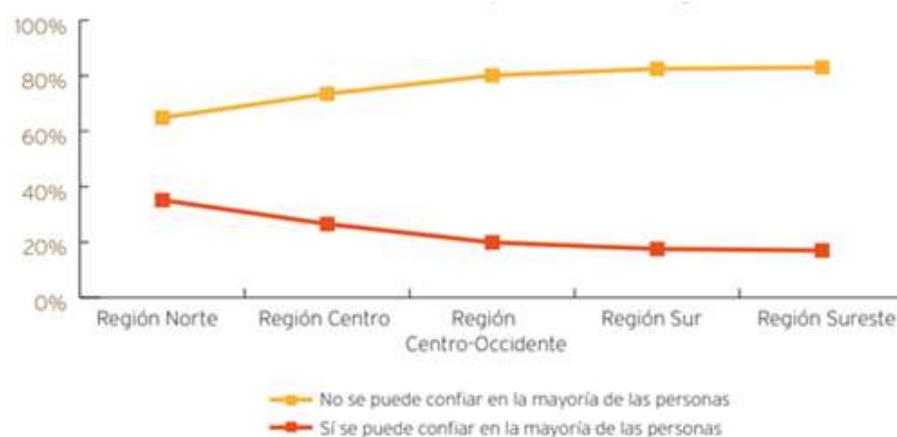
(Moreno, 2005) agrega al respecto que este porcentaje representa un incremento frente al 10% que respondió en 2003 que se puede confiar en la mayoría de la gente, en contraposición con que no se puede ser demasiado confiado al tratar con la gente en (Instituto Nacional Electoral, pág. 125).

3.6.3. Nivel estado de Nuevo León

La percepción que se examina para efectos de este apartado que encuentra al estado de Nuevo León, toma como base el área geográfica del norte de país, donde se aprecia que a nivel regional y específicamente que en el estado de Nuevo León esta percepción es constante pero no óptima sobre los sectores de impartición de justicia alterna y tradicional de donde vive, se desarrolla y relaciona el ciudadano neoleonés, pero no las óptimas para referencias que se muestran a continuación que permiten complementar la justificación de las pretensiones de la investigación en comento.

La siguiente grafica expone los niveles de confianza interpersonal existentes a nivel regional.

Gráfica 6 Confianza interpersonal a nivel regional



Fuente: (Instituto Nacional Electoral, 2015, págs. 126-127)

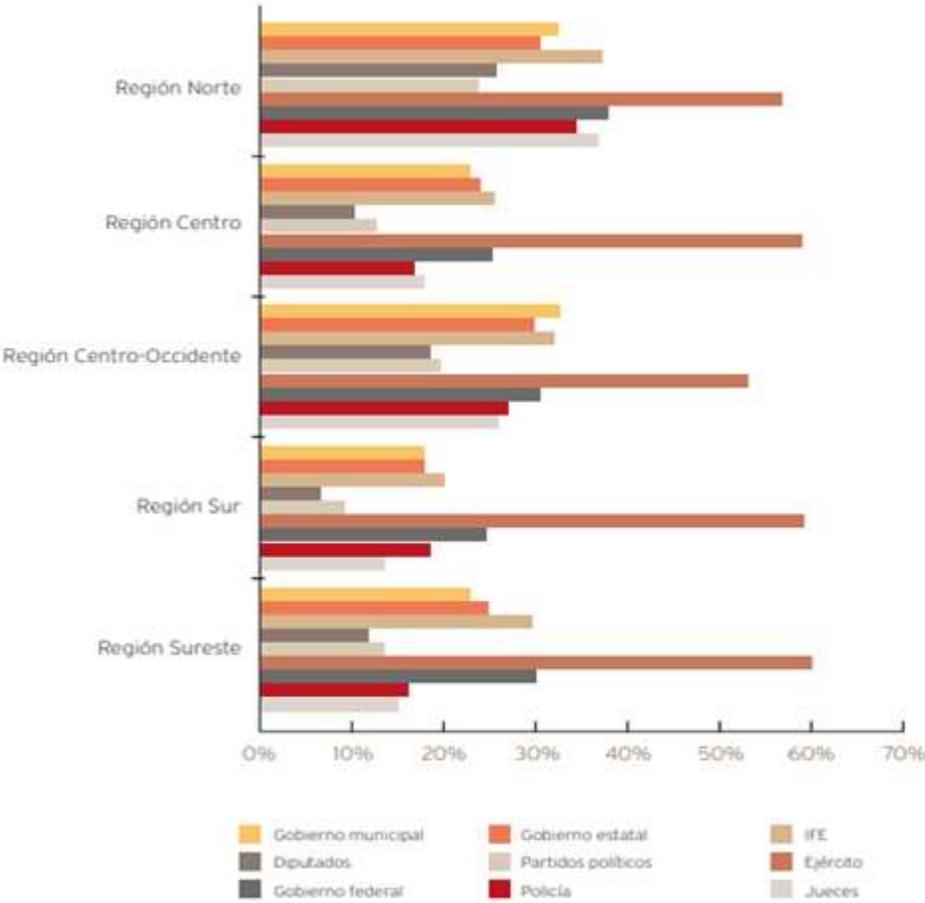
Como se observa en la gráfica, la Región Norte donde se circunscribe territorialmente el estado de Nuevo León, los números muestran que son más las personas que manifiestan que no se puede confiar en la mayoría de las personas por arriba de un 60% de los encuestados ante los que dicen que sí se puede confiar en la mayoría de las personas, con un porcentaje menor cuarenta.

Ahora bien, aparentemente los ciudadanos de la región norte son los que más confían, pero particularmente Nuevo León solo cuenta con un 32% de confianza, los cuales afirman que, aunque se puede confiar en otros en una mínima parte, estos porcentajes no convencen a las personas para que estas puedan confiar en otras, porque si es visto de otra forma, quiere decir entonces que el 68% de las personas neolonesas no confían en las demás.

El porcentaje positivo mencionado, solo es superior cuatro puntos porcentuales de la confianza existente a nivel nacional entre la ciudadanía. A similitud de la interrogante en porcentual sobre no poder confiar en la mayoría de las personas, la misma región norte muestra el menor porcentaje en comparación con las demás regiones del resto del país.

Los datos expuestos por el estudio muestran que las personas en Nuevo León confían en un 29%, y que aunque que se encuentre por encima de los estados de Ciudad de México, Oaxaca, Estado de México, Puebla, Guanajuato, Tabasco, Veracruz, los cuales poseen un porcentaje por debajo del promedio de la media nacional, sigue habiendo más estados con mejores índices de confianza, como lo es el estado de Sonora, el cual es considerado el mejor estado con el cociente de confianza más elevado de los estados medidos.

Gráfica 7 Confianza en las instituciones a nivel regional



Fuente: (Instituto Nacional Electoral, 2015, pág. 134)

Aparentemente, los estados del norte del país que encabezan esa región tienden a manifestar un mayor nivel de confianza en todas las instituciones y organizaciones que el resto de las regiones e incluso a nivel nacional. En específico, las personas de dicha región confían más en todas las instituciones que el promedio de la ciudadanía a nivel nacional, excepto en el caso de las iglesias y el Ejército. En los casos previos la diferencia a favor del promedio nacional no excede los cinco puntos porcentuales.

En lo referente a las instituciones políticas y el grado de confianza a nivel estatal que tienen, las diferencias y patrones entre estados es significativa, pues encontramos nuevamente que Nuevo León sigue reportando aparentemente notables niveles de confianza en las instituciones políticas como el INE, Gobierno federal, Diputados, Gobierno municipal, Policía, Partidos Políticos, Gobierno estatal, con excepción del ejército donde otros estados manifiestan su confianza este por encima de la Ciudad de México, Estado de México, Guanajuato, encontrándose solo por debajo del estado de Aguascalientes. Pero si se analiza toda la estadística previamente presentada en sentido efectivo, es decir si solo se resaltan los porcentajes positivos, se interpretaría que Nuevo León posee los mejores niveles confianza nivel región norte del país, si es lo que uno quiere mostrar para manifestar que se goza de confianza en el estado, pero estos números no importan tanto, cuando el resto de porcentaje es negativo y no apoya la premisa positiva, es más, este supera excesivamente a la positiva, desplomando la tendencia de niveles de confianza más altos hasta del promedio general de los estados medidos (Instituto Nacional Electoral, pág. 135).

3.7. Vínculo de la noción de las variables como elementos generadores de confianza

Dentro del marco interpretativo de abordaje que se presenta y de acuerdo con los fines que persigue este estudio, se describe brevemente en un primer momento la concepción general de cada una de las variables, teniendo en cuenta que estas nociones emanan inicialmente del marketing, mercadotecnia, liderazgo, y emprendimiento, etc., y en un segundo momento, el cual es el que interesa, la conceptualización fundamental del alcance pretendido de estas hacia cada uno de los enfoques planteados a lo largo de la investigación.

3.7.1. Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer

La credibilidad es aquella característica de determinadas cosas que hacen que sean creíbles, hablamos de situaciones, versos o estimaciones de una determinada presencia. Cuando decimos que observamos la credibilidad de algo estamos haciendo una medición de lo que es creíble y que no frente a una serie de ejemplos a fin de ejecutar una comparación al respecto (Yirda, 2020), es aquello que damos por cierto o

verdadero (Ramírez Loefller, 2018). Además de que estas definiciones se perfeccionan con el predicado de la competencia del deber ser y hacer que engloba a los tres enfoques de esta investigación.

3.7.2. Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento

Para esta segunda variable sobre integridad, algunos conocedores del ámbito del liderazgo enuncian que esta es entendida como la capacidad de los líderes para actuar de una forma recta e intachable en el camino de conducir a la organización a la consecución del logro compartido. La integridad se plasma en el ejemplo personal y contribuye a la definición del estilo (Casco, 2013). Es decir, es lo que se aplica a la persona que se comporta con honradez y rectitud (Liderazgo y Personalidad). Así mismo esta definición se integra con el predicado de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento que contiene hacia los tres enfoques planteados a lo largo de este estudio.

3.7.3. Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer

Para el caso particular de esta variable, la cual está integrada por más de una palabra elemental de esta concepción como lo son apertura, gestión y comunicación, comenzamos por apertura, siendo esta la acción de abrir (Real Academia Española, 2001). seguido entonces, encontramos que gestión hace referencia a la acción de llevar a cabo un proceso complejo, que involucra factores como la creatividad, la innovación y que asume un enfoque proactivo (CREAME- Incubadora de Empresas). Es también la capacidad del líder para administrar y dirigir las actuaciones del equipo, organización y seguidores para la consecución del logro. La gestión incluye los aspectos de dirección de equipos humanos, coordinación, negociación, trabajo sobre las emociones y estados de ánimo... Gestionar está asociado a una serie de rasgos que lo potencian: dirigir, conducir, coordinar, focalizar. Por lo que entonces, se entiende que comunicación refiere también a la capacidad que poseen los líderes para relacionarse con las personas, organización, equipo, seguidores... La tarea del liderazgo es eminentemente comunicacional, en el dominio de la comunicación se desarrollan y potencian un gran número de rasgos del liderazgo.

La comunicación está asociada a otros rasgos del liderazgo que la potencian: declarar, afirmar, pedir, transmitir (Casco, 2013). Admitiendo asimismo a la comunicación no verbal como todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos para conseguir una venta, comunicación verbal es la que explicamos en nuestra argumentación comercial con el cliente para cerrar una venta y *opt-in* como el principio que permite enviar comunicaciones comerciales únicamente a aquellas personas que han dado el consentimiento explícito para ello (FMK, 1997), como adicionales a esta. Al mismo

tiempo se afina esta definición con para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer, de igual forma orientadas a los enfoques estudiados.

3.7.4. Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto

Lealtad describe a la acción mediante la cual una persona se mantiene fiel a determinadas creencias, ideales, formas de ver el mundo pero también y principalmente a otra persona, a un colectivo o a un conjunto de sujetos del cual se siente parte (Definición MX, 2020), es decir es la capacidad del líder para mantener el compromiso y fidelidad con las personas para el cumplimiento de la visión y misión compartidas (Casco, 2013). Conjuntamente se adiciona el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, por involucrar los tres enfoques hacia los que va encaminada esta investigación.

3.7.5. Concepto pretendido del alcance de las variables generadoras de confianza en la mediación

En el entendido del concepto general y alcance de cada una de las variables descritas anteriormente, se describe ahora, lo que para este estudio representan cada una de estas de acuerdo con la significación pretendida de forma particular hacia los distintos enfoques a que va dirigida la confianza:

1. La confianza que el procedimiento genera en su conjunto entre los intervinientes directos del conflicto (las partes).
2. La confianza que el facilitador genera hacia entre los intervinientes directos del conflicto (las partes).
3. La confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación.

Variable 1. Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer

1. Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación;
2. El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento;
3. El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización.

Variable 2. Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento

1. Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación;
2. El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios;
3. En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado.

Variable 3. Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer

1. Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador;
2. El facilitador sienta las bases para que las partes puedan expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo;
3. El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspiren a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado.

Variable 4. Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto

1. Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto.
2. El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación, siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades.
3. El hallarse en un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretarse en un convenio, se crea una realidad tangible dese materializa en el cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo.

Para mejor visualización de la relación de las nociones presentadas supralíneas hacia su enfoque correspondiente, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 7 Concepto pretendido de las Variables dentro del estudio				
Variable	Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la	Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del	Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la

Enfoque		función solicitada que rigen el procedimiento	deber ser y hacer	satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto
La confianza que el procedimiento genera en su conjunto entre los intervinientes directos del conflicto (las partes).	Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación;	Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación;	Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador;	Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto.
La confianza que el facilitador genera hacia entre los intervinientes directos del conflicto (las partes).	El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento;	El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios;	El facilitador siente las bases para que las partes expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo;	El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación, siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades.
La confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación.	El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización.	En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado.	El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspiren a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado.	El hallarse en un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretase en un convenio, se crea una realidad tangible de se materializa en el cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo.

Fuente: Elaboración propia

3.8. Conclusiones del capítulo Epistemología de la confianza

Esto es claro cuando se exponen los porcentajes en instituciones políticas y pertenecientes al estado como el IFE (ahora INE), Ejército, Gobierno federal, Diputados, Gobierno municipal, Policía Partidos, Gobierno estatal, Jueces donde más del 60% de los ciudadanos neoloneses no confía en esas instituciones.

Este capítulo de contexto da a conocer al lector la universalidad de las concepciones que se tienen respecto de la confianza, como para las diferentes áreas del conocimiento, pues como se ha venido exteriorizando

cada conocedor la moldea para sus propios intereses. Asimismo, mostrando la situación que actualmente encuentra al estado de Nuevo León, mediante estadísticas no tanto favorables para la percepción del ciudadano neoleonés, pero que fortalece y hace real la problemática de estudio planteada en la presente investigación.

Por otra parte, se logró puntualizar la razón de porqué se estudia a la confianza como Valor intangible con los MSC, es decir, la percepción de la confianza dentro de la teoría de los valores intangibles en los métodos de solución de conflictos, consintiendo en como emana este intangible, y toma base el capital intelectual para poder mostrarse dentro de la mediación, equiparando su utilización dentro de este método, donde el capital humano son todos aquellos prestadores de servicios y operadores de los MSC, el capital estructural se refiere a todas aquellas normas, leyes, reglamentos que regulan a los MSC, y el capital relacional es la vinculación que los dos anteriores con la sociedad particularmente llamados clientes, los cuales solicitan el servicio de algún MSC.

Esta puntualización aprueba solo tres de los diferentes enfoques sobre los cuales tiene real manifestación la confianza dentro de una mediación, las cuales en su momento debido a través del análisis de los datos recogidos se afirmará si se prueba o se rechaza o es falsa la premisa anterior.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS COMPARADO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR ENTRE NUEVO LEÓN, MÉXICO E ILLES BALEARS, ESPAÑA.*

COMPARATIVE ANALYSIS OF THE FAMILY MEDIATION PROCESS BETWEEN NUEVO LEÓN, MÉXICO AND THE ILLES BALEARS, SPAIN.

Resumen

Se presenta el análisis comparativo del proceso de mediación familiar vigente de Nuevo León, México y de las Illes Balears, España. En el presente análisis se exponen los fundamentos legislativos que dan apertura a la mediación del tipo familiar, sus presupuestos aplicables, las etapas que lo conforman y los actos que acontecen dentro de este proceso, para culminar con el análisis de la similitudes y diferencias existentes entre ambos estados. Esta comparación permite reconocer las particularidades de este proceso de mediación en cada país como instrumento de solución pacífica de conflictos entre familiares.

Palabras claves: Mediación, conflicto familiar, proceso de mediación, comparar.

Abstract

The study presents the comparative analysis of the current family mediation process in Nuevo León, México and the Illes Balears, Spain. The analysis introduces the legislative basis that opens up family mediation, its applicable budgets, the stages that conform it, and the acts that take place within the process; in order to culminate with the analysis of the similarities and differences existing between both states. This comparison allows recognizing the particularities in each country of this mediation process as instrument of peaceful solution of conflicts among family members.

Key words: Mediation, family conflict, mediation process, compare.

Introducción

Por si sola la definición de mediación familiar es complicada, por la constante evolución de la familia (Gómez Cabello, pág. 23) y todo lo que conlleva esta acepción, tales motivos nos llevan a que de forma general y no absoluta la siguiente idea de la misma; la mediación familiar es entendida como una especialidad dentro de la mediación como una alternativa de solución de conflicto, debido a que las disputas que se llevan a cabo

* Francisco Gorjón-Gómez

Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Email: fgorjon@hotmail.com; Teléfono de contacto: 00521 8112214769; ORCID-ID 0000 - 0001 - 5296 - 6554

Presidente de la Asociación Internacional de Doctores en MASC; Director Académico del Doctorado en MASC de la UANL; Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel II; Profesor de tiempo completo en la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL.

* Jazmín Flores-Montes

Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Email: jazmin_7_7@hotmail.com ORCID-ID 0000 - 0001 - 8197 - 6782

Doctoranda en MASC por la UANL. Máster en Derecho Constitucional y Gobernabilidad. Miembro Activo de la RED Universitaria de Promoción de Derechos Humanos de la UANL.

dentro de esta competencia son meramente del tipo familiar, es decir primordialmente entre los miembros de la familia y aquellos que la legislación les otorga la potestad para actuar dentro del mecanismo, este conflicto del tipo familiar es protagonizado entre los miembros de la familia, los cuales de forma individual o en su conjunto asisten a las instituciones privadas o gubernamentales públicas a solicitar la intervención de un tercero imparcial, sin ningún poder de decisión que les coadyuba a la generación de acuerdos que solucionen la disputa.

Para lograr la generación de un posible acuerdo que pone fin a su conflicto, los miembros de la familia conducidos por el tercero interviniente atraviesan una serie de etapas que figuran desde que se emprende la derivación para que sea llevado a mediación hasta la materialización de la firma del convenio de los familiares conflictuados y su ejecución legal.

4.1. Proceso de mediación familiar en Nuevo León, México

4.1.1. Fundamento legal que da apertura a la regulación de la Mediación familiar en Nuevo León, México

Normativa nacional

Los Métodos de Solución de Controversias han existido desde tiempos muy remotos; poco a poco cada uno de los mecanismos no adversariales que conocemos actualmente para resolver un conflicto se han estado integrando en la cultura de impartición de justicia hasta lo que son ahora, por ejemplo desde tiempos remotos es sabido que ante la existencia de un conflicto en la sociedad, los que se encargaban de guiar o en su defecto de dirimir el problema eran los clanes o consejos de familia, el patriarca en la familia, por mencionar algunos.

La corriente sobre los Mecanismos de Solución de Controversias (MSC), encuentra a la mediación como el método práctico generalizado, empleado como tal en la materia laboral en los años treinta, posteriormente a partir de los años sesenta comenzó a extenderse sobre las demás áreas (Macho Gómez, págs. 935-936), pero entonces ¿cómo fue que los MSC aparecieron por primera vez en México?, a partir de la década de los ochentas los juristas reconsideraron la metodología basada en la aplicación de los Métodos como una propuesta para disminuir la carga de los tribunales y que en cierta forma los involucrados en un conflicto obtuvieran resultados favorables para ambos, de ahí se deriva que para romper con ese paradigma de la lenta impartición de justicia en el país se introdujo dentro de nuestra Carta Magna a los MSC como una alternativa más de modelo para impartir justicia, y así fue como el dieciocho de junio de dos mil ocho, se modificó el párrafo tercero de artículo 17 de nuestra Constitución Federal para instaurar 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” (Presidente de la República & Secretaría de Gobernación, 2008).

Normativa local

Por otra parte en Nuevo León, México la mediación y los MSC se regularon por primera vez en la Constitución del estado el 9 de junio de 2004, mediante el decreto 100 publicado en el Periódico Oficial del Estado, el cual los consagró por primera vez en la legislación local, siendo el artículo 16 párrafo cuarto el que lo describe: “Toda persona en el Estado tiene derecho a resolver sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de conflictos, en la forma y términos establecidos por la Ley (Gobernador de N.L. & Congreso del Estado de Nuevo León, pág. 6)”. Atesorando dos momentos trascendentes de la culminación de la instrumentalización de este MSC, el primero el 14 de enero de 2005 con la publicación de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, abrogada el día 13 de enero de 2017; y el segundo con la creación de la nueva Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León publicada el 13 de enero de 2017 la cual está vigente a la fecha (Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, 2019) que le regula a la mediación.

Es decir, un par de años antes de que se constitucionalizaran los MSC (entre ellos la mediación), como un método de solución de conflicto, estos ya se habían consagrado en la constitución local; además de que el estado ha sido uno de los pioneros en la materia, y uno de los precursores que más contribuyen a la mejora y consolidación de estos como instrumento de justicia, herramienta de paz, como ciencia, y mecanismo dignificador de las personas.

4.1.2. Presupuestos aplicables a la Mediación familiar en Nuevo León, México

La Ley de MSC vigente para el estado de Nuevo León circunscribe a diversas materias de derecho en cuanto a su competencia, es decir esta ley se aplicará a las áreas civil, y familiar en lo que respecta a cada de ellas.

En cuanto a la mediación familiar la ley presupone la aplicación de este mecanismo a las personas que soliciten el servicio siempre y cuando el conflicto familiar sea susceptible de convenio, no altere el orden público, no contravengan alguna disposición expresa o no afecten derechos de terceros. Si cumplen con todos estos requerimientos, los asuntos que hipotéticamente se desahogarán mediante mediación familiar, serán los siguientes:

Los derechos y obligaciones pecuniarias de los menores por conducto de quien ejerza la tutela o patria potestad, excepto a que los asuntos requieran de autorización judicial; b) Aquellos asuntos del orden familiar que se encuentren en ejecución de sentencia; c) Los que resulten de la aplicación

de esta Ley y demás ordenamientos en relación a lo familiar art. 4 (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN, págs. 7-8).

La Ley MSC del estado de Nuevo León queda corta al enunciar explícitamente los presupuestos que podrán llevarse mediante la mediación familiar, por ellos nos remitimos al (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN) para complementar los presupuestos que permitan conocer algunos otros (arts. 988,989,1115 y 1120):

d) Las controversias que se susciten con motivo de alimentos, custodia, convivencia y posesión de estado de padre o de hijo, cuando éstas constituyan el objeto de la acción principal; e) Las controversias donde se solicite el divorcio por un mutuo consentimiento e incausado si no contravienen disposiciones de orden público ni se afectan derechos de terceros o se atente al interés superior de los menores o incapaces, si los hubiere; f) Todas aquellas controversias en las que las personas versen sobre cuestiones de custodia, convivencia o alimentos.

4.1.3. Proceso de mediación familiar público en Nuevo León, México

Con base en la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN, 2017) y el (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León, 2017).

4.1.3.1. Solicitantes de mediación familiar

En ese sentido la misma ley referida de MSC es muy ambigua al enunciar explícitamente que tipo de sujetos podrán solicitar tal servicio, derivado de esto, se hace análisis de varias legislaciones de la materia que permiten saber quiénes son:

La (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) expresa que los interesados podrán solicitar el servicio del mecanismo las personas que ejerzan la tutela o patria potestad respecto de derechos y obligaciones pecuniarias de los menores, excepto en que los asuntos requieran de autorización judicial (arts. 4 y 16).

El (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN) contempla que los sujetos con la potestad de solicitar el mecanismo son:

En tenor de lo establecido por la ley MSC del estado de Nuevo León respecto de los menores conforme al supuesto anterior, el Código Civil añade la figura de incapaces, esto es que las personas que ejerzan la tutela podrán solicitar la mediación familiar respecto de derechos y obligaciones pecuniaria. Y aquellas entre las

cuales las personas versen sobre cuestiones de custodia, convivencia o alimentos, (todo aquel que por mandato judicial o por encontrarse dentro de los supuestos que marca la ley en correspondencia a la relación afectiva de unos con otros, se crea tenedor de la prerrogativa de invocar a la mediación familiar, sin especificar el grado de afinidad consecuente (arts. 987 y 989).

4.1.3.2. Derivación para acceder a los servicios de mediación familiar pública

La derivación de una controversia del orden familiar para someterse a mediación se atenderá de acuerdo con los siguientes supuestos: La proveniente de una autoridad judicial administrativa; De común acuerdo a petición de los sujetos en conflicto; Por la efectividad de una cláusula compromisoria o acuerdo de mecanismo alternativo, antes del surgimiento o después de la controversia (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) arts. 13-14); A petición de parte de un tercero ajeno a la controversia, siempre que las partes hubieren manifestado su aceptación (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León) (art. 33).

4.1.3.3. Momentos del proceso para solicitar el servicio de mediación familiar

Para efectos de conocer cuando son los momentos oportunos para solicitar la mediación familiar la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) aunque no de manera muy explícita en su artículo 13 expresa que: cuando el procedimiento jurisdiccional se encuentre suspendido, los participantes podrán optar de común acuerdo la solicitud de iniciación de mediación familiar; los artículos 30, 43 de la misma ley manifiestan que antes del inicio de cualquier procedimiento jurisdiccional. Y al comienzo de la audiencia preliminar con la asistencia de las dos partes, el Juez les propondrá someterse a un método alternativo, conforme con el artículo 1052 del (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN).

4.1.3.4. Solicitud de iniciación de mediación familiar pública

Dentro de las reglas generales del proceso de mediación, el artículo 26 de la ley denominado de la solicitud del servicio, de forma basta expresa que las modalidades para pedir la coadyuvancia del mecanismo tratando se de personas físicas se hará personalmente, por mandamiento debidamente integrado conforme a la ley y mediante representación legal; mientras que para las personas morales, este se hará por conducto de apoderado o representante legal; al mismo tiempo el art. 15 del reglamento expresa que también podrá hacerse tal petición por medio de quien ejerza la patria potestad o tutela cuando se trate de menores de edad o incapaces, ya que estos pueden ser invitados a las sesiones. Además de las formalidades que complementan las modalidades supralíneas, Según el reglamento también se requiere que la petición sea

por escrito o personalmente ante el Instituto de MSC, los Centros de mecanismos alternativos y Facilitadores certificados por el Instituto (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León, 2017, págs. 18,12) y (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN, pág. 11)

Por otra parte, la Ley (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN, pág. 11) art. 13 y su referido (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León, 2017, pág. 22) art. 33, agregan que la tramitación de la solicitud podrá iniciarse igualmente cuando sea a petición de las partes en controversia de común acuerdo, y a petición de una de las partes en conflicto. Con la particularidad que el reglamento admite una figura más que puede iniciar una mediación familiar, y esta es a petición de tercero ajeno a la controversia, llámese personas física u oral, siempre que las partes implicadas hubieren manifestado su aceptación.

4.1.3.5. Designación del interviniente secundario o facilitador/ facilitadora para la mediación familiar

El órgano institucional encargado de la designación del facilitador/a que llevará a cabo la mediación familiar por la vía pública, será el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del estado de Nuevo León, y da la potestad de elección a las propias partes, arts. 11,16 de la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN, 2017) y art. 4, 21 del (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León, 2017).

4.1.3.6. Sesión informativa previa al inicio de la mediación familiar

Una vez que los intervinientes han solicitado el servicio de mediación familiar, se buscará el desarrollo de la etapa de introducción o premediación (art. 34), esta parte del proceso todavía sin la presencia de los intervinientes conflictuados, esto es que se evalúa la petición de llevarse tal conflicto a través de la mediación familiar, de ser procedente tal petición el facilitador/a entrevistará a cada uno de los intervinientes por separado, con la finalidad de recabar la información necesaria y les explicará la naturaleza y etapas del proceso de mediación. En el supuesto de que se acepte la mediación, se materializa la voluntad mediante la firma del acuerdo de sometimiento al mecanismo y se programará una sesión conjunta (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León, 2017).

4.1.3.7. Sesión inicial de mediación familiar

Entonces es ahí el momento procesal donde se ha iniciado una mediación familiar formalmente, cuando los intervinientes del conflicto han suscrito dicho acuerdo de sometimiento, art. 20; en dicha sesión conjunta se estimula a las partes a que inicien un diálogo a través de la manifestación de sus puntos de vista con relación al conflicto que lo llevó ahí, art. 44 de la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN), en forma respetuosa y clara, pudiendo asistirse de su abogado o de alguna persona de confianza; y le dará pauta para que estas busquen la mejor solución factible para el caso concreto y en dado momento pueda finalizar el conflicto con la firma del convenio (Congreso del Estado de Nuevo León, 2017), art. 34,36.

Dicho reglamento que complementa a la ley de la materia admite las sesiones privadas para requerir información, esclarecer algún punto ya tratado o para obtener una mejor comprensión de la controversia, en estos supuestos el facilitador/a puede llevar a cabo reuniones por separado, o sesiones privadas con los intervinientes. Pudiendo darse a conocer o no la información expuesta según lo autoricen los mediados, art. 37 del (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León).

4.1.3.8. Duración del proceso de mediación familiar

En relación de la duración del proceso de mediación familiar la legislación no es clara al delimitar un plazo de tiempo determinado, por lo que podemos manifestar que será a discrecionalidad del facilitador/a que este llevando tal mediación, ya que solo se pronuncia respecto del plazo de las fechas entre una sesión y otra de mediación familiar, las cuales no deberán prolongarse más de quince días naturales, a no ser que ambas partes interesadas así lo manifiesten (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) art. 18.

4.1.3.9. Desestimación de la solicitud y Terminación de la mediación familiar

Desestimación de la solicitud de mediación familiar

Sobre la desestimación de solicitudes de la mediación familiar, tampoco la ley no es muy clara en relación a los supuestos en los que se desechará tal petición, lo que nuevamente nos remitiremos a las diversas normativas que regulan y auxilian a la mediación familiar, que nos permitirán recopilar y deducir tales casos hipotéticos:

El primero de ellos lo expresa el artículo 18, que se tendrá por desestimada la solicitud cuando uno o más intervinientes han hecho caso omiso a cuando menos tres invitaciones de participación a la mediación

familiar (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN); el segundo cuando el asunto no es susceptible de llevar a cabo mediante mediación familiar, previamente evaluado por el facilitador/a, o en su caso con el auxilio del director de Instituto, se emitirá constancia de desestimación de improcedencia, y tercero cuando el asunto a mediar se pone en riesgo derechos emanados de procesos judiciales o administrativos seguidos en forma de juicio, se emitirá constancia de desestimación de improcedencia, art. 35 (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León).

Terminación de la mediación familiar

Se considerará que la mediación familiar ha concluido formalmente cuando se presente alguno de los supuestos indicados en el artículo 23 de la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN):

- A criterio del facilitador/a cuando la mediación se ha dilatado por conducta irresponsable de los participantes;
- Por decisión del facilitador/a cuando alguno de los participantes o representantes incurran reiteradamente en un comportamiento irrespetuoso o agresivo;
- Cuando por decisión del facilitador/a cuando, este tenga conocimiento de un hecho o acto presuntamente ilícito que derive de la controversia que se pretende someter a mediación familiar;
- Cuando alguno de los intervinientes o su representante decide que es conveniente poner fin al procedimiento;
- Por inasistencia de los participantes o de sus representantes a más de tres sesiones consecutivas si causa justificada;
- Por la negativa de los participantes o de sus representantes para la suscripción del convenio que contenga la solución parcial o total de conflicto;
- Cuando los participantes han llegado al convenio que fin parcial o total a la controversia; y
- Los demás que establezcan las disposiciones legales

4.1.3.10. Efectos de los acuerdos generados

Cuando los intervinientes conflictuados han encontrado una solución mutua a su conflicto, estos concurrirán a la firma del escrito que pone fin a su controversia, dicho documento deberá constar de manera clara y concisa los acuerdos que hubieren llegado los participantes, además de precisar las obligaciones de dar, hacer o no hacer, asimismo el lugar, el modo, la substancia y el tiempo en que se deberán cumplir, así como las penas convencionales; y en cuanto a las obligaciones que contenido ético o moral, podrán constar en

dicho documento si las hubiere , pero no podrán hacerse cumplir coactivamente, art. 26 (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) y art. 38 del (Reglamento de la Ley de Mecanismo Alternativos para la Solución de Controversias para el Nuevo León).

Por lo que el convenio celebrado ante el facilitador/a ratificado por los intervinientes y sancionado por el Director del Instituto, tendrán igual eficacia y autoridad que la cosa juzgada o la sentencia ejecutoriada, una vez cumplidas las disposiciones legales aplicables, art. 28 de la (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN).

Con las particularidades de que en materia familiar, cuando el convenio es ratificado ante las autoridades señaladas adquirirá el carácter de cosa juzgada y sean elevados a tal rango por la autoridad judicial competente o por el Director del Instituto, en los términos del Código de Procedimientos Civiles del estado de Nuevo León, dando vista al Ministerio Público para sus consideraciones y; cuando se trate de convenios producto de una mediación, este mecanismo se haya tramitado antes del inicio de cualquier procedimiento jurisdiccional, satisfaciéndose lo requisitos de la ley de Mecanismos (MASCNL), y en caso de no existir un representante de las autoridades como el Director del instituto, tal ratificación podrá hacerse ante el Síndico o Sindico segundo del municipio donde se haya celebrado tal convenio art. 30 de la misma ley MASCNL (LEY DE MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS PARA EL ESTADO DE NUEVO LEÓN).

Además de que el (CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN) enuncia que el documento que contenga el correspondiente convenio, cuando éste sea el resultado de métodos alternos de solución de conflictos, deberá ser presentado ante la autoridad judicial a fin de que, si no se contravienen disposiciones de orden público ni se afectan derechos de terceros, sean reconocidos por ésta y se les dé, respecto de las partes, la misma eficacia y autoridad de cosa juzgada o en su caso de sentencia ejecutoriada, en los términos del artículo 2845 del Código Civil y que para que sean elevados a la categoría de cosa juzgada o, en su caso, de sentencia ejecutoriada, los convenios o laudos resultantes de los mecanismos alternativos para la solución de controversias, realizados antes del inicio de un procedimiento jurisdiccional, salvo los convenios que se vinculen al divorcio o a sus consecuencias jurídicas que en él se hubieren declarado, deberán atenderse las siguientes reglas: I. Las partes conjunta o separadamente presentarán el convenio o laudo resultante, con el fin de que se constate que se haya observado lo dispuesto en el presente Código, la ley que regule los métodos alternos de solución de conflictos y demás disposiciones aplicables art. 461 BIS y 988.

4.2. Proceso de mediación familiar en Illes Balears, España

4.2.1. Fundamento legal que da apertura a la regulación de la Mediación familiar en Illes Balears, España

Normativa nacional

La Constitución española vigente que data del año de 1978 en el artículo 24 enuncia las prerrogativas de los sujetos pertenecientes al entorno social en cualquier parte del territorio español, estos derechos consisten básicamente en que: dentro del primer párrafo de este precepto legal expone que todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión; y segundo.- que de igual manera todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismos, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia. La ley regulará los casos en que, por razón de parentesco o de secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos (Rey de España & Parlamento Español, pág. 29318), sienta esta la forma más cercana equiparada como instrumento de impartición de justicia, es decir cómo se puede observar la legislación nacional y local como tal del gobierno autónomo de las islas Baleares no contempla dentro de su catálogo normativo la instrumentalización de la mediación u otros métodos de solución de conflicto.

Razono en que durante la década que fue publicada la Constitución, los legisladores, jueces y tribunales no consideraban la existencia de la mediación, la cual tampoco tenía presencia aún en Europa; ya que tal vez para el momento histórico determinado de esa época no se podía concebir que la justicia estuviera fuera de su competencia, sino que solo exclusiva de estos, tampoco de consideraría como una opción real de alcanzar justicia distinta a la tradicional.

Eso no impide que dentro de las facultades que poseen las islas con base en el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, estas pueden autogobernarse y expedir normativas a favor de la protección social de la familia que generen bienestar social (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016), las cuales estén bajo su competencia legislativa pero dentro del marco de la Unión Europea y por ende del Estado Español de acuerdo con lo que ellos llaman el "valor supremo" inspirado en la paz y justicia (algunos otros) entre todos los pueblos (Parlamento de las Illes Balears & Cortes Generales de las Illes Balears, págs. 8703-8704).

Normativa local

Esos principios rectores, la reforma al artículo 770 de la (Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil) donde las partes por común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso para someterse a mediación, la (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 2006) referente a los servicios del mercado interior, los cuales no es aplicable a los servicios de mediación, y los instrumentos arbitrales como la Recomendación 12/1986 del Comité de Ministros del Consejo de Europa postula que el arbitraje pueda constituir una alternativa más accesible y más eficaz a la acción judicial (Alastruey Gracia, 2005, pág. 580) y las diversas recomendaciones del (Comité de Ministros del Consejo de Europa) de la materia dan la pauta para que las Islas Baleares puedan regular en materia de Métodos de Solución de Conflictos, en este caso de mediación familiar que es lo que nos ocupa, es decir cuentan con su propia legislación acerca de la materia, y que a semejanza con el estado de Nuevo León, México su unificación estuvo conformada por tres momentos significativos.

El primero de ellos es que mediante la aprobación del decreto 66/2008 de 30 de mayo, se creó el Reglamento de desarrollo de la Ley 18/2006 del 22 de noviembre del 2006; el segundo es el que el Parlamento de esta comunidad autónoma sancionó la Ley 14/ 2010, el 9 de diciembre de 2010 en materia de mediación familiar (págs. 151-152), dejando sin efectos a la anterior, y la más reciente de este año 2019, mediante la (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears), publicada en el Boletín Oficial número 45 del 02 de abril de 2019 que entró en vigor al día siguiente, la cual modifica adicionando y reformando preceptos legales de la ley anterior.

Evolucionando de tal forma que originalmente la mediación familiar tuvo validez de carácter privado en la ley inicial, esta normatividad optó por la figura de contrato de mediación, ya que este método no se consideraba como servicio público en un primer momento de implementación; poco tiempo después se evidenció la necesidad de reconocer que desde la vía privada no se podía otorgar un servicio social integral, sino que se requería de la intervención de otros sistemas de protección social que coadyuben a la resolución conflictos familiares (Ley 18/2006, pág. 2); y por último confiriendo a la familia la potestad de solucionar sus diferencias acudiendo a procedimientos extrajudiciales sencillos y económicos como la mediación para la resolución de sus conflictos (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears).

4.2.2. Presupuestos aplicables a la Mediación familiar en Illes Balears, España

En relación a los presupuestos que serán susceptibles de sometimiento a mediación, el artículo cuarto en lista siete hipótesis que se llevarán a cabo bajo la competencia de la ley 14/ (2010), es decir otorga la libre potestad a que las personas decidan si es su voluntad someterse a la mediación familiar, siempre que estas

sean materia disponible del derecho civil de familia y susceptibles de que también puedan plantearse por la vía judicial.

En ese sentido se presentan tales presupuestos que son materia de mediación familiar dentro de la comunidad autónoma de las Illes Balears:

Las medidas personales y patrimoniales derivadas de la separación, el divorcio, la nulidad civil del matrimonio y el reconocimiento civil de una sentencia eclesiástica de nulidad o de una decisión pontificia de matrimonio rato y no consumado; b) La ejecución de las medidas judiciales adoptadas en un procedimiento de separación, divorcio, la nulidad civil del matrimonio y el reconocimiento civil de una sentencia eclesiástica de nulidad o de una decisión pontificia de matrimonio rato y no consumado; c) La modificación, por circunstancias sobrevenidas, de las medidas personales y patrimoniales establecidas en un convenio regulador o en una resolución judicial firme dictada en los procedimientos mencionados en las letras a) y b) anteriores; d) Los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia; e) Las cuestiones relativas al ejercicio de la patria potestad, la guarda y custodia, el régimen de visitas, las pensiones y los usos de la vivienda familiar; f) Las cuestiones relativas a la adopción o el acogimiento; g) Todos los conflictos entre los progenitores y sus hijos e hijas y otros familiares, siempre que se trate de materias disponibles por las partes de acuerdo con el derecho de familia y susceptibles de ser planteadas judicialmente.

Los presupuestos antes descritos aglomeran la mayor parte de posibles conflictos inclusivos de efectos jurídicos o mediante los cuales las personas pueden acudir a la autoridad correspondiente para la solución de su controversia jurídica, excepto sobre aquellos caso donde haya manifiesto de violencia o maltrato sobre la personas con quien tenga una relación afectiva de pareja, de consanguineidad directa como los hijos y las hijas o sobre cualquier otro grado de parentesco, pues la ley no es muy clara al respecto para delimitarlo y solo expresa que sobre cualquier otro miembro de la unidad familiar, así como la exclusión general procedente de un acto constitutivo de ilícito penal.

4.2.3. Proceso de Mediación familiar público en las Illes Balears, España

Con base en la (Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears) y (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears, 2019).

4.2.3.1. Solicitantes de mediación familiar

La (Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears) en su artículo 5 es muy clara al enunciar quienes podrá solicitar el servicio de mediación, de tal forma manifiesta que los intervinientes legitimados para intervenir en un procedimiento de mediación son: Las unidas por vínculo matrimonial; las que forman una pareja estable; Las que no poseyendo los anteriores supuestos lleven a cabo cuestiones de derecho de familia y todo lo relacionado a los hijos e hijas tenidos en común; Las unidas por cualquier otro vínculo de parentesco con la titularidad del derecho de alimentos; Las personas físicas o jurídicas que sean titulares de la patria potestad, la tutela o la curatela; Las familias acogedoras, las personas acogidas y las familias biológicas; Las familias adoptantes, las personas adoptadas y las familias biológicas; las abuelas y abuelos, en los procedimientos del orden civil con el afán de favorecer las relaciones con sus descendiente de segundo grado en línea recta por consanguineidad; y por último los menores de edad (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears) mismo artículo.

4.2.3.2. Derivación para acceder a los servicios de mediación familiar pública

Las diversas formas en que las personas podrán acceder al servicio de mediación pública se enlistan en el precepto normativo seis, asimismo la Conserjería de Servicios Sociales y Cooperación en materia de familia creará y gestionará directamente o a través de otros entes privados o públicos el servicio de mediación gratuito, este podrá ser por derivación de autoridad competente o por acuerdo mutuo de los intervinientes directos que se hayan sometido a la jurisdicción competente un conflicto relativo a materias susceptibles de mediación familiar o hayan firmado previamente una declaración jurada de someter un conflicto a mediación antes de iniciar un procedimiento judicial (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears).

4.2.3.3. Momentos del proceso para solicitar el servicio de mediación familiar

Son cuatro los momentos que expresa la ley mediante los cuales puede llevarse a cabo una mediación, el primero de ellos puede manifestarse antes de iniciar el proceso judicial, es decir cuando se originan conflictos del orden familiar previstos por la ley; el segundo será cuando el proceso se encuentre pendiente, en cualquiera de las instancias y los recursos; y también cuando se halle en ejecución de sentencia; o en la modificación de las medidas establecidas por una resolución judicial firme, art. 10 de la (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears).

4.2.3.4. Solicitud de iniciación de mediación familiar pública

La solicitud que permitirá iniciar una posible mediación, que aunque si bien no está fundamentada en algún precepto legal de la materia misma, el gobierno autónomo de las Islas Baleares, brinda este servicio de gestión de mediación familiar ya sea de forma privada y pública, esta segunda forma de servicio es ofrecido

vía electrónica en el portal de internet del gobierno, en el apartado de Sede electrónica, Relación de trámites y por último *Solicitud de mediación familiar gratuita en las Islas Baleares*, el órgano competente de resolver estas controversias será la Dirección General de Infancia, Juventud y Familias (Govern de las Illes Balears, 2019).

Así mismo este método puede iniciarse de dos diversas modalidades conforme al artículo 10 (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears): la primera de ellas es a petición de a) Las partes interesadas de mutuo acuerdo y la segunda es a petición b) De una de las partes interesadas en el cumplimiento de un acto previo de compromisorio de sometimiento a mediación, si se llega a presentar tal petición sobre este segundo supuesto las partes presentarán una solicitud de mediación, que se resolverá y notificará en el plazo máximo de tres meses. Conserjería de Servicios Sociales y Cooperación en materia de familia creará y gestionará

4.2.3.5. Designación del interviniente secundario o mediador/mediadora para la mediación familiar

Cuando se trate el caso en el que el proceso se lleve a cabo por medio de alguna institución gubernamental, corresponderá al Servicio de Mediación de las Illes Balears de la consejería competente en materia de familia nombrar al mediador/mediadora que la desahogará, además de que se tomarán en cuenta los factores de competencia y turno de reparto para tal designación. Una vez electo el ente, este citará a las partes conflictuadas a la primera sesión de carácter informativo Ley 13/ (2019), art. 11.

4.2.3.6. Sesión informativa previa al inicio de la mediación familiar

Como parte elemental de la mediación en general de cualquier índole, se hace del conocimiento a las personas a que conozcan sobre las características y principios este método de solución, así como las ventajas y los compromisos que lograrían si deciden someterse a este procedimiento (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears), art. 11.

El art. 11 de esta (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears) cuenta con una particularidad significativa, y es que admite la posibilidad de organizar sesiones orientativas para los interesados en emplear a la mediación como el mecanismo que pone fin a su problema, sin que estas interfieran con lo establecido en el párrafo anterior de este precepto en comento.

4.2.3.7. Sesión inicial de mediación familiar

La sesión inicial que a apertura a la mediación se emprende con la convocatoria de las partes en conflicto por conducto del mediador/a.

En dicha sesión se llevan a cabo las actuaciones siguientes, art. 13 de la (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears):

- Las partes en conflicto acreditarán su personalidad, estado civil, y si procediere, su régimen económico matrimonial o de pareja.
- Al igual que en la sesión informativa, se hace de su conocimiento mediante documento, los principios que rigen el proceso, los derechos y obligaciones a los que se sujetan al someterse a mediación. Dicho documento no contendrá datos personales de los implicados.
- El mediador/a informará a las partes conflictuadas de forma clara y sencilla las características elementales de dicho procedimiento y sus efectos, acto posterior este de identificará plenamente.
- Se informará a las partes en conflicto el coste económico del procedimiento de mediación, salvo pacto en contrario, este se dividirá por partes iguales entre los intervinientes conflictuados.
- El mediador/a en conjunto con las partes, fijarán la planificación de las sesiones necesarias.
- El mediador/a informará los efectos jurídicos que genere el acuerdo que se pueda alcanzarse.
- De común acuerdo las partes en conflicto y el mediador/a podrán llevar cabo en una misma sesión los actos de sesión informativa y constitutiva.

En similar a lo que acontece cuando una de las partes no asiste a mediación sin justificarlo, también se entenderá que desisten de la mediación solicitada.

Una vez finalizada la sesión constitutiva se levantará un acta que dará fe de todas las actuaciones llevadas a cabo durante la misma.

4.2.3.8. Duración del proceso de mediación familiar

Respecto de cuánto es el tiempo ideal de la duración de un proceso de mediación familiar, la legislación no define concretamente un plazo determinado, manifestado que la duración de este dependerá de su naturaleza y la conflictividad de las cuestiones a tratar, procurando no dilatar indebidamente dicho procedimiento (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears) art. 15.

Con la excepción de que cuando se trate de mediaciones derivadas de la administración de justicia, la duración de este no podrá ser superior al plazo establecido en el artículo 19.4, en relación con el artículo 770.7 de la (Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, 2001) (Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears) art. 15.

4.2.3.9. Desestimación de la solicitud y Terminación de la mediación familiar

Desestimación de la solicitud de mediación familiar

La desestimación comprenderá tanto en la sesión informativa como en la sesión constitutiva cuando una de las partes no asista a la mediación sin justificarlo, art. 11 y 13 de la (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears); Cuando las partes conflictuadas habiendo solicitado el Servicio Público de Mediación Familiar de acuerdo con el artículo 6 de la presente Ley, el cual manifiesta que se resolverá y notificará en el plazo máximo de tres meses. Si transcurrido el plazo no se exterioriza una resolución expresa, tal solicitud se entenderá como desestimada, artículo 10 de la (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears).

Terminación de la mediación familiar

La mediación familiar de acuerdo con el artículo 16, puede finalizar si se presentan las siguientes condiciones (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears):

- Cuando de común acuerdo las partes conflictuadas llegaran al arreglo; o
- Por renuncia de cualquiera de las intervinientes del procedimiento (conflictuados o mediador/a).
- El mediador/a puede considerar por finalizada la mediación cuando las partes no colaboran a la solución de su disputa;
- Por incumplimiento de las condiciones determinadas;
- La inasistencia injustificada de alguna de las partes en controversia y
- Cuando el mediador/a considere que el procedimiento no obtendrá los objetivos de la mediación.

La (Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears) declara que procede la suspensión del proceso judicial cuando de manera voluntaria las partes deciden iniciar una mediación en su artículo 10.

4.2.3.10. Efectos de los acuerdos generados

En la reunión final que dio por terminado el conflicto, el mediador/a levantará un acta que incluirá el total de sesiones llevadas a cabo, así como el lugar y fecha de cada una; las personas que han asistido a cada sesión y los acuerdos totales parciales que hayan llegado, o en su caso los no materializados (Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears, 2010) art. 14.

En ese sentido el artículo 17 expresa que los acuerdos generados en la mediación familiar causan los efectos que les reconozca la legislación aplicable, dependiendo de la naturaleza de cada uno (Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears, 2010).

4.3. Síntesis comparativa del Proceso de Mediación Familiar de Nuevo León, México e Illes Balears, España.

4.3.1. Regulación que da apertura a la regulación de la Mediación familiar

En Nuevo León, México la mediación familiar está consagrada constitucionalmente como un derecho plenamente del cual disponen todos los sujetos que se hallen dentro del territorio nacional, a su vez Nuevo León cuenta con su propia normatividad de la materia, pero esta ley es de aplicación multifuncional para otras ramas del derecho aplicables a la mediación, como este caso las del tipo familiar.

En Illes Balears la legislación reguladora de la mediación del tipo familiar en Illes Balears se encuentra dispersa en distintas legislaciones y documentos de transcendencia protectora de prerrogativas de los ciudadanos de la comunidad autónoma y de país como tal, es decir, que aunque no se consagre explícitamente como tal en la constitución española el reconocimiento a que las personas puedan solucionar sus propias disputas, esta supletoriedad ocurre ya que al pertenecer a la Unión Europea (UE), los estatutos, decretos, y recomendaciones firmados por España dentro de la comunidad Europea, además de las leyes generales sobre materia civil auxiliares de la familiar de las Illes Balears dan pauta para que se materialice tal el derecho de acceso a la justicia en tener legislación exclusiva sobre mediación familiar.

4.3.2. Presupuestos aplicables a la Mediación familiar

En Nuevo León, México esta multifuncionalidad de materias del derecho factibles a mediación origina que la propia ley de mecanismos alternativos de Nuevo León sea ambigua al enunciar cuales serán aquellos presupuestos que podrán llevarse bajo mediación familiar. Esto es que el listado de los casos susceptibles de mediación familiar se encuentra dispersos en las diversas Leyes auxiliares y supletorias de la misma, como el Código de Procedimiento Civiles, Código Civil, y Reglamento de la ley de Mecanismos Alternativos todos para el estado de Nuevo León, México.

En Illes Balears al ser ley exclusiva de la materia en mediación familiar la ley contempla aquellos presupuestos que son viables de solucionarse mediante este método, exponiendo el listado de todos ellos, con la especificación de que no contravenga alguna de sus dos condicionantes: 1. Que sea materia disponible del derecho civil de familia y 2. Que cualquiera de los casos hipotéticos también pueda plantearse por la vía judicial. Al mismo tiempo es muy clara al manifestar que aquellos presupuestos donde se haya manifestado violencia o maltrato, no se serán susceptibles de mediación.

4.3.3. Proceso de mediación familiar público

En Nuevo León, México la ley establece el curso que deberá llevar el proceso de mediación familiar, buscando el desarrollo de las etapas de premediación, sesión conjunta, conclusión de la mediación y acuerdo.

En Illes Balears La ley no expone explícitamente el curso legal que debe llevar la mediación, pero si se entiende que la naturaleza de este distingue dos etapas: la sesión informativa previa y la sesión constitutiva.

4.3.4. Solicitantes de mediación familiar

En Nuevo León, México la semejante ambigüedad que deriva de los presupuestos aplicables a la mediación familiar suscita a que se replique lo propio sobre quienes serán los sujetos con la legitimidad para solicitar el servicio de mediación, motivando a que nuevamente se recurra al análisis de la ley misma y la legislación supletoria de la materia que nos permitirá saber quiénes son.

En Illes Balears los solicitantes que podrán invocar el servicio de mediación se encuentran claramente descritos en su artículo quinto, es decir todas aquellas personas unidas por vínculo afectivo de matrimonio o pareja, así como de las que, no teniendo el nexo anterior, se encuentran unidas por relaciones de consanguinidad o adopción.

4.3.5. Derivación para acceder a los servicios de mediación familiar pública

En Nuevo León, México la ley de mecanismos describe en cuanto a la derivación, que para acceder a los servicios de mediación familiar expresa los supuestos generales que conllevarían a las posibles formas de encauzarse a tal método, como la proveniente de una autoridad judicial administrativa; de común acuerdo; y haciendo efectiva una cláusula compromisoria. Con la particularidad que el reglamento de la propia ley admite la figura externa o de tercero ajeno a la controversia como le citan, para que este pueda demandar tal servicio, siempre y cuando las partes hubieran manifestado su aceptación.

En Illes Balears cuenta con estas mismas causas de procedencia que derivan al acceso de los servicios de mediación familiar.

4.3.6. Momentos del proceso para solicitar el servicio de mediación familiar

En Nuevo León, México la pertinencia desde la perspectiva legal de conocer cuando son los momentos para solicitar la mediación familiar puede verse desde varias coyunturas procesales, esto es antes, cuando de común acuerdo los conflictuados decidan llevar su disputa ante la mediación familiar, o cuando por acuerdo previo derivado de otro asunto legal o cláusula compromisoria, estos decidan someterse al método

alternativo; al inicio de cualquier procedimiento judicial o al comienzo de la audiencia preliminar el juez propone a las partes tal alternativa; y durante, cuando derivado de otro proceso judicial este se encuentre suspendido, los participantes podrán optar de común acuerdo la solicitud de iniciación de mediación familiar.

En Illes Balears cuenta con cuatro momentos oportunos para solicitar el servicio, el primero de ellos surge cuando todavía no se ha entablado formalmente como tal un proceso de mediación, sino que se originan conflictos del tipo familiar descrito por la ley; el siguiente cuando ya existe un proceso del orden judicial pero este se encuentre suspendido; el tercero cuando se halle en ejecución de sentencia y por último en la modificación de las medidas establecidas por una resolución judicial firme.

4.3.7. Solicitud de iniciación de mediación familiar pública

En Nuevo León, México las peticiones para solicitar la posible admisión del servicio público de mediación en Nuevo León, México puede ser por escrito y personalmente ante el Instituto MASC, los facilitadores certificados por el Instituto y los Centros de mecanismos alternativos, además de que estas solicitudes podrán hacerse de forma física, es decir personalmente y a través de quien ejerza la tutela y patria potestad, y cuando se trate de personas morales, este se gestionará por medio de su apoderado o representante legal.

En Illes Balears tal solicitud podrá gestionarse vía electrónica dentro del portal del gobierno de la comunidad Balears, además de que las modalidades de petición serán por las partes de mutuo acuerdo y por una de las partes interesadas en el cumplimiento de un acto previo de compromisorio de sometimiento a mediación familiar, sin detallar como lo hace la legislación mexicana en cuanto el órgano encargado de admitir tal solicitud, ni las modalidades de los sujetos físicos o morales.

4.3.8. Designación del interviniente secundario o mediador/mediadora para la mediación familiar

En Nuevo León, México el órgano público facultado para la designación del personal que lleve a cabo su instrucción la mediación familiar será el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del estado de Nuevo León, cuando el servicio se lleve bajo competencia de esta institución, con la posibilidad de que los intervinientes conflictuados con la autorización del instituto estos elijan al tercero coadyubante.

Es importante precisar que la figura de este tercero que coadyubará a la solución del conflicto recibe el nombre de facilitador/a, misma acepción descrita en el artículo 2 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del estado de Nuevo León, pero que causa confusión al

remitirnos al Reglamento de la misma ley en su artículo 2, no encuentra la acepción de facilitador/a sino de mediador/a en el glosario y toda la ley misma.

En Illes Balears también se cuenta con una institución encargada de crear, gestionar, designar al mediador/mediadora que llevará a cabo la mediación, con la excepcional distribución sobre la competencia y turno de reparto para tal designación.

4.3.9. Sesión informativa previa al inicio de la mediación familiar

En Nuevo León, México como etapa inicial del proceso, previamente se evalúa tal solicitud de iniciación para calificarla si es susceptible de llevarse por medio de mediación familiar, esto es que de ser asequible el facilitador/a se encargará de recabar la información necesaria y por separado a través de los intervinientes en disputa, a los cuales se les explicará todo lo relacionado al motivo de su presencia y a la mediación. Si los intervinientes conflictuados aceptan tal mecanismo firmarán el compromiso de sometimiento y se programará una sesión conjunta.

En Illes Balears no profundiza al respecto sobre tal calificación de procedencia en esta primera etapa del proceso, sino que se limita a hacer conocer al peticionario las prerrogativas, obligaciones, y todo lo que conlleva a entablar una mediación familiar formalmente.

A diferencia con Nuevo León, México es que en esta etapa del proceso se admiten las sesiones orientativas o privadas, y en la mexicana éstas aparecen formalmente en la llamada sesión inicial de mediación familiar.

4.3.10. Sesión inicial de mediación familiar

En Nuevo León, México, siendo formalmente esta la etapa inicial del proceso de mediación familiar en el estado de Nuevo León, los intervinientes en disputa conducidos por el tercero interviniente que coadyuba a la solución del conflicto, les dará pauta para que los primeros logren llegar a la firma del acuerdo que pone fin al mismo, llevándose a cabo todo lo que acontece en esta etapa conforme a los principios que rigen tal proceso, donde predomine el respeto y el diálogo. Para llegar a la posible culminación de este proceso de mediación familiar el reglamento de la misma ley admite la figura de sesiones privadas en conjunto o separadamente, con la finalidad de requerir información adicional que sirva para mejor entendimiento y comprensión de la controversia, pudiendo darse a conocer o no la información expuesta en dichas sesiones privadas.

En Illes Balears a diferencia del contexto de neoleonés, en las Illes Balears se describen todos los actos a seguir a bien de poder desarrollar positivamente tal proceso, como lo son desde el inicio de tal sesión el que los intervinientes conflictuados se apersonen en dicho proceso, se reiteran las reglas, derecho y

prerrogativas que se derivan del compromiso de sometimiento, los costes económicos de este mecanismo, la planificación de las sesiones y los alcances jurídicos que surgirían en caso de firmar un acuerdo. De cada una de las sesiones realizadas, se levantará un acta que dará fe de todas las actuaciones llevadas a cabo.

4.3.11. Duración del proceso de mediación

En Nuevo León, México la duración determinada del tiempo y/o plazo legal de la mediación familiar no está determinado por la ley de mecanismos, es decir no existe explícitamente un plazo determinando que delimite la duración del mismo, por lo que podemos suponer que el proceso de mediación dura cuantas sesiones sean necesarias, procurando solución la disputa de los intervinientes en disputa, siempre y cuando no se contravenga lo estipulado en la misma ley respecto de dilatación del proceso intencionalmente.

En Illes Balears se coincide respecto del contexto mexicano en cuanto al periodo de duración del proceso, con la excepción de que cuando se trate de mediaciones derivadas de la administración de justicia.

4.3.12. Desestimación de la solicitud y Terminación de la mediación familiar

En Nuevo León, México las desestimaciones que enuncia la ley de mecanismos nuevamente expone nula claridad en relación sobre cuales supuestos se desechara dicha petición, por lo que reiteradamente asistimos a las legislaciones auxiliares y complementarias a la ley de mediación familiar del estado de Nuevo León que complementan dichos presupuestos como la inasistencia prolongada a tres sesiones sin causa justificada; cuando el asunto no es susceptible de llevar a mediación familiar según la ley; y cuando se ponga en riesgo derechos emanados de proceso judiciales o administrativos seguidos en forma de juicio. En cuanto a la forma de terminación de la mediación familiar la contrario de supralíneas la ley es clara al expresar ordinariamente cada uno de los supuestos generales por excelencia que ponen fin al método empleado.

En Illes Balears ostentan que la desestimación de la solicitud de mediación familiar se concreta cuando alguno de los intervinientes en conflicto no asiste a la sesión sin justificar tal acto; y cuando habiendo solicitado el servicio de mediación, el Servicio Público de Mediación Familiar no les resuelve ni notifica una resolución expresa dentro del plazo de tres meses. Sobre la terminación del proceso se comparte los supuestos de conclusión ordinaria de mediación familiar neoleonés.

4.3.13. Efectos de los acuerdos generados

En Nuevo León, México los efectos legales que generan los acuerdos derivados de mediación familiar, al igual que los convenios del orden civil o mercantil deben contener las generalidades que los integran, en cuanto a las obligaciones legales a cumplir de cada uno de los sujetos que firmaron tal convenio, el cual debe ser sancionado por el Director de Instituto, una vez ejecutado este acto, tendrá igual eficacia y

autoridad que la cosa juzgada o la sentencia ejecutoriada y se tendrá que dar vista al Ministerio Público para sus consideraciones.

Con la particularidad que se admiten las obligaciones de contenido ético o moral las cuales podrán constar en dicho convenio si las hubiere, pero no podrán hacerse cumplir coactivamente

En Illes Balears cuando se finaliza el empleo del método, siendo este satisfactorio, el mediador/a levantará un acta que incluirá el total de sesiones llevadas a cabo, así como el lugar y fecha de cada una; las personas que han asistido a cada sesión y los acuerdos totales parciales que hayan llegado, o en su caso los no materializados y que estos acuerdos generados causan todos los efectos que les reconozca la legislación aplicable, dependiendo de la naturaleza de cada uno.

Si bien es cierto los fundamentos de la ley sobre de mediación familiar de cada país están cimentados desde la naturaleza constitucional y supletoria de las legislaciones que robustecen la existencia y reconocimiento del derecho de acceso a la justicia sobre conflictos del tipo familiar, permitiendo a la mediación ser vista como un instrumento protagónico que ponen fin de manera pacífica las disputas entre familiares.

Esta potestad dada a las personas por el orden jurídico justifica la pauta para que todos aquellos individuos que se crean tenedores de ese derecho o que, si bien han cumplido con las condicionantes que la misma ley ostenta, puedan recurrir a este método como una opción real de justicia que reconstruye y conserva las relaciones de familia.

El curso que toma la mediación familiar en ambos estados presupone la existencia de al menos dos etapas del proceso, esto que en la primera parte de la mediación se sirve para que el tercero interviniente, llamado facilitador/a en Nuevo León, México o mediador/a en Illes Balears, España se haga llegar de todo tipo de información necesaria para entender y comprender el contexto de la controversia, explicarles el motivo de su presencia, y todo lo que conllevaría la aceptación de llevar su discrepancia a través de la mediación familiar; y la segunda consiste en que a través del diálogo motive a los intervinientes en conflicto a la búsqueda de soluciones viables que pongan fin a su conflicto.

Al presentarse ante institución pública gubernamental la solicitud para el inicio de la mediación, se cuenta con la analogía particularidad de que en ambos estados cuentan con un órgano con atribuciones especiales el cual que tendrá bajo su competencia el proceso de mediación familiar, asimismo facultará al tercero interviniente para posibilitar vías de diálogo y obtener acuerdos justos, duraderos y estables con el fin de evitar que se planteen procesos judiciales, de poner fin a los que ya se hayan iniciado o de reducir su alcance (Presidente de las Illes Balears, Consejo Consultivo de las Illes Balears, & Consejera de Asuntos Sociales Promoción e Inmigración de las Illes Balears, pág. 2) (Gorjón Gómez F. J., 2020, pág. 98).

Este proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes del reconocimiento de los miembros de la familia que protagonizan un conflictos del tipo familiar, y de responsabilidad de cada uno de los familiares intervinientes afectados, construyen un acuerdo (Cobas Cobiella, 2014) (Suárez Fernandez & Méndez Trujillo, pág. 147) que soluciona su conflicto y que trae consigo las mismas consecuencias legales que le persiguen al llevarse por medio de la justicia tradicional o ante un juez.

4.4. Conclusiones del análisis comparado del proceso de mediación familiar entre Nuevo León, México e Illes Balears, España

Si bien es cierto los fundamentos de la ley sobre de mediación familiar de cada país están cimentados desde la naturaleza constitucional y supletoria de las legislaciones que robustecen la existencia y reconocimiento del derecho de acceso a la justicia sobre conflictos del tipo familiar, permitiendo a la mediación ser vista como un instrumento protagónico que ponen fin de manera pacífica las disputas entre familiares.

Esta potestad dada a las personas por el orden jurídico justifica la pauta para que todos aquellos individuos que se crean tenedores de ese derecho o que, si bien han cumplido con las condicionantes que la misma ley ostenta, puedan recurrir a este método como una opción real de justicia que reconstruye y conserva las relaciones de familia.

El curso que toma la mediación familiar en ambos estados presupone la existencia de al menos dos etapas destacadas del proceso, esto que en la primera parte de la mediación se sirve para que el tercero interviniente, llamado facilitador/a en Nuevo León, México o mediador/a en Illes Balears, España se haga llegar de todo tipo de información necesaria para entender y comprender el contexto de la controversia, explicarles el motivo de su presencia, y todo lo que conllevaría la aceptación de llevar su discrepancia a través de la mediación familiar; y la segunda consiste en que a través del diálogo motive a los intervinientes en conflicto a la búsqueda de soluciones viables que pongan fin a su conflicto.

Al presentarse ante institución pública gubernamental la solicitud para el inicio de la mediación, se cuenta con la analogía particular de que en ambos estados cuentan con un órgano con atribuciones especiales el cual que tendrá bajo su competencia el proceso de mediación familiar, así mismo facultará al tercero interviniente para posibilitar vías de diálogo y obtener acuerdos justos, duraderos y estables con el fin de evitar que se planteen procesos judiciales, de poner fin a los que ya se hayan iniciado o de reducir su alcance (Presidente de las Illes Balears, Consejo Consultivo de las Illes Balears, & Consejera de Asuntos Sociales Promoción e Inmigración de las Illes Balears, pág. 2).

Este proceso de construcción y reconstrucción del vínculo familiar sobre los ejes del reconocimiento de los miembros de la familia que protagonizan un conflictos del tipo familiar, y de responsabilidad de cada uno

de los familiares intervinientes afectados, construyen un acuerdo (Cobas Cobiella, 2014) (Suárez Fernandez & Méndez Trujillo, pág. 147) que soluciona su conflicto y que trae consigo las mismas consecuencias legales que le persiguen al llevarse por medio de la justicia tradicional o ante un juez.

CAPÍTULO 5. ESTUDIO DEL MÉTODO CUALITATIVO

El presente capítulo contempla el estudio del método cualitativo, el cual constó de dos pruebas piloto de entrevista semiestructurada en profundidad, donde la primera de ellas fue dirigida hacia individuos que contaran con un perfil profesional que aprobara el conocimiento, instrumentalización y ser expertos en mediación, de tal forma que, se justificó el número de participantes de la muestra y el procedimiento de esta, resultando que nuevamente se ejecutara una nueva prueba piloto sustituyendo el perfil de los participantes, es decir, la primera prueba piloto iba dirigida hacia expertos en mediación, pero la segunda se modificó y fue redirigida hacia usuarios de la mediación, también se elevó el número de los participantes para conocer esta perceptiva no explorada hasta el momento en la investigación. Consiguiendo que ahora sí se pudiera transmitir en las preguntas, la esencia de conocer la percepción de los entrevistados acerca de la problemática social planteada.

5.1. Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

La técnica utilizada de recolección de información para esta primera prueba piloto consistió en la entrevista a profundidad semiestructurada, este tipo de técnica permite el uso de una grabadora como material de apoyo para que todos los intervinientes puedan entablar una conversación fluida, interaccionar y obtener con precisión el contenido de esta, que mejore la calidad en las preguntas, sin necesidad de estar interrumpiendo para tomar notas.

Además, esta técnica de recolección de información, y al ser preguntas abiertas, permite que los entrevistados puedan aportar todo lo que consideren necesario para la mejora del instrumento, además de que contribuyen con información valiosa para cumplir alguno de los fines de la investigación a través de su experiencia y conocimiento en el tema.

5.1.1. Participantes de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Los criterios de selección para la elección de los perfiles de los participantes utilizados durante esta prueba piloto uno consistió en que:

Primero. – Estos sean expertos en mediación por tener el contacto práctico y teórico de esta y

Segundo. – Que además de lo anterior, los expertos tienen debidamente alguna acreditación por Instituciones públicas que otorgan el título correspondiente o titulares de los centros particulares de capacitación y les hace acreedores al perfil con el que se presentaron para ser entrevistados, y que son los siguientes:

- Facilitadores certificados,
- Investigadores MSC,
- Abogados postulantes,
- Prestadores de servicios públicos en mediación y
- Prestadores de servicios privados en mediación

5.1.2. Muestra requerida para Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

La selección de los participantes para esta primera prueba piloto uno tuvo como base dos aspectos:

1. La selección de los participantes para la aplicación del instrumento se realizó con base a las autoridades vigentes al momento de la selección (Sáenz López & Téllez Castilla, pág. 174).
2. La disponibilidad de cada uno de los participantes para la aplicación del instrumento.

Por lo que con base en los criterios anteriores, la muestra para la primera prueba fue de 3 conocedores del tema.

5.1.3. Procedimiento de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Es importante recordar que la finalidad en esta primera prueba piloto uno fue para que los participantes entrevistados compartieran su opinión y/o conocimiento sobre el tema, y que permitió enfocarse en los siguientes detalles:

1. Las preguntas que se plantearon lograban comunicar lo que se quería preguntar, entendiéndolas de forma clara y sencilla, tanto en el lenguaje que se utilizó, como en la estructura y orden que se fueron enunciando.
2. Los temas planteados en el instrumento que se tomaron en cuenta para su elaboración son:
 - La existencia de confianza en la ciudadanía sobre Instituciones que imparten la justicia tradicional;
 - En un procedimiento de mediación desde los 3 enfoques distintos donde se hace manifiesta la Confianza en un procedimiento de mediación derivado de su dimensionalidad como Valor intangible.
 - Las variables en el procedimiento de mediación y en los actos de tracto sucesivo a este.
 - Posible integración de rasgo distintivo de Apertura y gestión de la comunicación al valor intangible de la Confianza de la “Teoría del Valor intangible de la Mediación y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos”.

5.1.4. Estructura de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

La estructura que conforman esta prueba piloto uno consta de tres segmentos los cuales se describen a continuación:

La primera parte consiste en dar a conocer a los entrevistados el contexto general de la investigación, además de garantizarle la confidencialidad de la información que proporcionen.

La segunda hace referencia a los datos sociodemográficos como el sexo, edad y Servicio y práctica profesional como la ocupación y años de experiencia.

La tercera última corresponde al listado de 18 preguntas que conforman la entrevista.

5.1.5. Modelo de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

A continuación, se muestra el contenido del instrumento con el que se realizó la prueba piloto uno de esta investigación.

Tabla 8 Modelo de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Entrevista para Expertos

Agradeciendo de antemano el tiempo brindado para el desarrollo de esta entrevista, me dirijo a usted para solicitar sus respuestas con la mayor sinceridad posible a las siguientes cuestiones. Con el objetivo de comprobar la importancia del valor intangible de la confianza en su triple enfoque de manifestación en un procedimiento de mediación: La confianza que el procedimiento genera en su conjunto entre las partes, la confianza que el mediador genera hacia las partes y la confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación, y que este valor intangible sea entendido como un requisito *sine qua non* para un procedimiento de mediación. Haciéndole saber que cualquier instante de la entrevista es momento oportuno para intervenir con sugerencias que mejoren y robustezcan el instrumento. La información proporcionada será de carácter anónimo y confidencial, por lo que no hay respuestas correctas ni erróneas, ni valoraciones a sus respuestas. Para concentrar la información recabada, resulta factible grabar la conversación, ¿existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? de no haberla. A continuación, paso a exponerle las preguntas:

Sexo: Hombre _____ Mujer _____ Edad: _____

Ocupación: _____ Años de experiencia _____

1. ¿Considera usted que la confianza es un elemento fundamental para acudir a las Instituciones del Estado a que se nos imparta justicia?
2. ¿Cree usted que la confianza es un requisito primordial para llevar a cabo una mediación?
3. ¿Sabe usted de los beneficios que trae consigo la confianza como un valor intangible en la mediación?
4. ¿Cuáles considera que son los elementos que contribuyen a la importancia de la confianza en la mediación?
5. ¿Cómo percibe que las partes confiarán en el procedimiento de mediación?
6. ¿Cuáles son desde su perspectiva como experto en mediación, las etapas susceptibles donde se manifiesta

con mayor claridad el valor intangible de la confianza en un procedimiento de mediación?

7. ¿Durante un procedimiento de mediación, cómo percibe que las partes confiarán en usted?
8. De alcanzarse un acuerdo en la mediación, ¿cuáles son aquellas actitudes que presentan las partes que le indiquen que estas colaborarán para materializar el acuerdo?
9. De los elementos que contribuyen a la confianza para desarrollarse en la mediación, ¿sitúa a la credibilidad como factor positivo para que las partes colaboren en la solución de su conflicto?
10. Respecto de la credibilidad dentro de una mediación, ¿Cuál es la técnica para generarla?
11. ¿Considera que la integridad causa algún beneficio que contribuye a la confianza para dirigir el procedimiento de mediación que coadyuva a resolver el conflicto?
12. ¿En la mediación, que recursos emplea para conducir el proceso conforme a la integridad de los parámetros que lo rigen?
13. ¿El asertividad que implica poseer apertura de la comunicación es provechoso para que los participantes logren expresar sus objetivos en una mediación, permitiendo llegar a un acuerdo que termine el conflicto?
14. Respecto de la apertura de la comunicación durante la mediación, ¿A partir de qué momento percibe que va a haber disposición y/o cooperación de las partes para procurar solucionar el conflicto?
15. ¿Qué técnica y/o habilidades utiliza para generar apertura de la comunicación que le permite saber cómo llevar la mediación hacia la posible solución del conflicto?
16. ¿La lealtad que expresa cada uno de los sujetos que participan dentro del procedimiento de mediación, es asumida acorde a su rol de parte y mediador?
17. ¿Existe algún momento específico en la mediación donde las partes asumen actitudes de lealtad con usted, en qué eres el sujeto idóneo que puede contribuir para que ellos solucionen su disputa?
18. ¿Cómo se asegura el continuar siendo leal a si mismo durante la mediación, de tal modo que le permita conducirse con imparcialidad?

Fuente: Elaboración propia

5.1.6. Codificación empleada para Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Se presenta el modelo de codificación empleado del pilotaje uno de la entrevista semiestructurada en profundidad de esta investigación, para efectos de la identificación del contexto del vocablo de las variables, y sus enfoques como valor intangible que se pretende evidenciar dentro de la mediación en esta investigación.

Es decir, que permita conocer al lector de quién quiero saber; en qué contexto y hacia dónde se encamina el vocablo; y qué quiero saber del tema a través de la contestación a la pregunta. Para percatarse si las respuestas de los entrevistados tienen relación con las pretensiones buscadas o en su caso, se deba afinar el instrumento.

A continuación se presenta la tabla empleada para la codificación de la prueba piloto uno de entrevista semiestructurada en profundidad.

Tabla 9 Codificación de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Vocablo guía	Contexto general del vocablo guía	Dirección específica del contexto del vocablo guía	Pregunta
¿Sobre quién quiero saber del tema?	¿En qué contexto existe este vocablo guía?	¿Hacia dónde quiero orientar el vocablo guía?	Unificación de la Pregunta
CONFIANZA	Métodos de Solución de Conflictos	Mediación	¿Cree usted que la confianza es un requisito primordial para llevar a cabo una mediación?
	Teoría de los Valores intangibles de la mediación y los MSC	Valor intangible	¿Sabe usted de los beneficios que trae consigo la confianza como un valor intangible en la mediación?
			¿Cuáles considera que son los elementos que contribuyen a la importancia de la confianza en la mediación?
			¿Cuáles son desde su perspectiva como experto en mediación, las etapas susceptibles donde se manifiesta con mayor claridad el valor intangible de la confianza en un procedimiento de mediación?
	Precepto Coadyuvante de la justicia	Instituciones impartidoras de justicia del Estado	¿Considera usted que la confianza es un elemento fundamental para acudir a las Instituciones del Estado a que se nos imparta justicia?
	Mediación	Entre los intervinientes directos del conflicto *Entre las partes	¿Cómo percibe que las partes confiarán en el procedimiento de mediación?
		Del facilitador/a hacia los intervinientes directos del conflicto *Facilitador/a hacia las partes	¿Durante un procedimiento de mediación, cómo percibe que las partes confiarán en usted?
Entre los intervinientes directos del conflicto *Entre las partes		De alcanzarse un acuerdo en la mediación, ¿cuáles son a aquellas actitudes que presentan las partes que le indiquen que estas colaborarán para materializar el acuerdo?	
Variable 1. Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	Elemento generador de confianza como Valor intangible en la mediación	Entre los intervinientes directos del conflicto *Entre las partes	De los elementos que contribuyen a la confianza para desarrollarse en la mediación, ¿sitúa a la credibilidad como factor positivo para que las partes colaboren en la solución de su conflicto?
		Del facilitador/a	Respecto de la credibilidad dentro de una mediación, ¿Cuál es la técnica para generarla?

Variable 2. Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	Elemento generador de confianza como Valor intangible en la mediación	Procedimiento de mediación	¿Considera que la integridad causa algún beneficio que contribuye a la confianza para dirigir el procedimiento de mediación que coadyuva a resolver el conflicto?
		Del facilitador/a	¿En la mediación, que recursos emplea para conducir el proceso conforme a la integridad de los parámetros que lo rigen?
Variable 3. Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	Elemento generador de confianza como Valor intangible	Entre los intervinientes directos de la mediación	¿El asertividad que implica poseer apertura de la comunicación es provechoso para que los participantes logren expresar sus objetivos en una mediación, permitiendo llegar a un acuerdo que termine el conflicto?
		Del facilitador/a	
		Entre los intervinientes directos de la mediación	Respecto de la apertura de la comunicación durante la mediación, ¿A partir de qué momento percibe que va a haber disposición y/o cooperación de las partes para procurar solucionar el conflicto?
		En el cumplimiento del acuerdo	¿Qué técnica y/o habilidades utiliza para generar apertura de la comunicación que le permite saber cómo llevar la mediación hacia la posible solución del conflicto?
Variable 4. Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la	Elemento generador de confianza como Valor intangible	Entre los intervinientes directos de la mediación	¿La lealtad que expresa cada uno de los sujetos que participan dentro del procedimiento de mediación, es asumida acorde a su rol de parte y mediador?
		Del facilitador/a	
		Entre los intervinientes directos de la mediación	¿Existe algún momento específico en la mediación donde las partes asumen actitudes de lealtad con usted, en que eres el sujeto idóneo que puede contribuir para que ellos solucionen su disputa?

posible solución del
conflicto

Del facilitador/a

¿Cómo se asegura el continuar siendo leal a si mismo durante la mediación, de tal modo que le permita conducirse con imparcialidad?

Fuente: Elaboración propia

El vocablo guía hace referencia a un aspecto exclusivo de la problemática de estudio planteado en esta investigación, es decir, da pauta para que se despliegue la siguiente columna, consistente sobre qué particularidad específica queremos conocer sobre la confianza dentro de los MSC particularmente en la mediación, resultando la última columna de la cual se formuló una pregunta; la confianza dentro de la teoría de los valores intangibles de la mediación y los MSC, o sea como valor intangible, que sirvió para integrar tres preguntas; la confianza como precepto coadyuvante de la justicia, en cuanto a las instituciones impartidoras de justicia del estado, de la cual se enunció una pregunta.

De igual forma el vocablo guía es exclusivo a conocer la percepción de cada una de las variables dentro del problema de estudio. Así que cada una de las variables tuvieron la oportunidad de presentarse ante los participantes como elementos generadores de confianza como valor intangible en la mediación y estas a su vez dirigidas hacia cada uno de los enfoques pretendidos por el estudio en desarrollo.

De la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer se formularon en cuanto al enfoque de entre las partes y del facilitador, una pregunta para cada uno. Sobre la Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento igualmente una para el facilitador y una del acuerdo. De Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer dos preguntas hacia el enfoque de las partes, una para el facilitador y otra más sobre el acuerdo. Y para la variable de Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto dos sobre las partes, y dos hacia el facilitador.

5.1.7. Resultados de Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

Las áreas de oportunidad que los expertos aportaron para la mejora del instrumento tanto en la forma como en el contenido de este, son los siguientes:

- Reconocieron la problemática los expertos entrevistados.

Conocen de la existencia de la problemática social, que no solo existe en Nuevo León sino que también en todo México, reconociendo que se debe hacer algo al respecto para que este problema escalonado y de consecuencias, permita mejorar la calidad de vida de las personas y del sistema de impartición de justicia en el país, para ser una sociedad pacífica capaz de resolver sus diferencias sin necesidad de asistir a las instituciones, y que cuando sea realmente necesario asistir a esas instituciones, estas lo hagan conforme a lo que marca la constitución mexicana. Una justicia pronta, gratuita y expedita.

- Conocen sobre los intangibles de la mediación: Confianza.

Además de que estos utilizan para la vida profesional y personal, aprendiendo a abordar los conflictos desde una perspectiva diferente.

- Modificaciones en la redacción de preguntas: sujeto, procedimiento y facilitador/a.

Como parte de esta investigación centra su interés sobre tres aspectos, que pretenden evidenciar a la confianza como valor intangible en un procedimiento de mediación que permitirá obtener resultados favorables, es por ello que, es de suma importancia cambiar la forma de redacción de las preguntas que permitan obtener preguntas coherentes y que, a través de palabras asociadas de la variable, podamos llegar al mismo contexto de lo que se pretende preguntar, y no hacerlo directamente con la variable de estudio.

- Reestructuración del orden de las preguntas: Coherencia/cronología.

Esta reestructuración tanto en la redacción de las preguntas como en el orden de estas procurará llegar al fin deseado, complementándolo otro método, que será aplicado en el siguiente instrumento, con las modificaciones sugeridas.

- Omitieron preguntas innecesarias.

Parte de las observaciones que se hicieron a este pilotaje fue que existían preguntas que no tenían razón de ser, ellos las llamaron innecesarias, ya que podían responderse a través de otras, sin necesidad de preguntarse, pues las respuestas que se daban a otras interrogaciones daban para responder a las innecesarias.

- Armonizar las preguntas, que estas fueran acorde a los objetivos específicos de la investigación. La revisión de los objetivos específicos es de suma importancia, pues no solo se tenía que evidenciar en el pilotaje uno las fundamentaciones sobre las cuáles se basa la investigación, sino que estos debían ser incluidos en las preguntas de dicho instrumento.

- Modificación en los objetivos específicos derivado de las respuestas de expertos. De la información arrojada en las entrevistas, surgieron puntos importantes que pueden mejorar la investigación, que la fructifican, y que no se tenían contemplados.

- Añadieron preguntas que permitieron dar claridad y objetividad a la investigación. En la aplicación del instrumento se evidenció cuáles fueron las nuevas preguntas que se adjuntaron al presente pilotaje uno para su mejora en calidad de forma y contenido que requiere esta investigación.

5.1.8. Resumen Prueba piloto uno de Entrevista semiestructurada en profundidad

El resumen de este primer pilotaje es el siguiente:

- La duración de la aplicación de este instrumento piloto tuvo una duración de 25 a 40 minutos dependiendo de lo que los entrevistados respondieran.
- Se debe reestructurar y afinar el instrumento con el Director de Tesis, para determinarse como definitivo.
- Robustecimiento y contribución a nuevas categorías de estudio de la Teoría de los intangibles aplicada a la Mediación y los demás MSC.
- Relación existente con la línea de investigación aceptadas por la cientificidad de la mediación y de los MSC.
- Contribuciones a esta investigación:
 - Teórica: Contribución a la Teoría de los intangibles de la Mediación y los MSC.
 - Práctica: Proponer a la Confianza como factor elemental en la formación de los facilitadores/ras.
- Aporte que se genere con la investigación:
 - Nuevo conocimiento a la confianza como requisito primordial en los 3 enfoques;
 - Estrategias de fortalecimiento o colmar la laguna existente para la mejora de las habilidades y técnicas del facilitador/a;
 - Posible consideración de un nuevo rasgo distintivo al Valor intangible de la confianza de dicha Teoría.

- Determinaciones planteadas para próximos pilotajes:
 - Derivado del diseño de la investigación y acorde a los fines que se pretenden con la misma, ya que si bien es cierto quienes verdaderamente tienen el contacto directo y son los sujetos reales que viven el conflicto y tienen el poder de resolución en su voluntad, son los usuarios. Se asume bien a reemplazar la orientación del instrumento, es decir, que este sea dirigido a los usuarios y no a los concedores de práctica y estudio de la mediación; y que estos últimos sean los sujetos a los que se les aplique en la parte del diseño del método cuantitativo.

5.2. Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Para este segundo pilotaje, se siguió con el mismo tipo de recolección de información consistente en la entrevista semiestructurada en profundidad, pero se rediseñó la metodología mixta de la presente investigación, es decir, derivado del análisis e intercambio de ideas con el Director de Tesis, se llegó a la determinación del cambio en el perfil de los sujetos participantes de dicha muestra, con la dicha renovación en los sujetos, se pretende que estos sean los idóneos que proporcionen tentativa a explorar en la metodología cualitativa, y que se acerca al objetivo del empleo de este método en particular.

5.2.1. Participantes de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Los criterios de selección para la elección de los perfiles de los participantes utilizados durante esta segunda aplicación de la entrevista semiestructurada a profundidad, cambió respecto del primer pilotaje, tomando en cuenta la muestra disponible, se delimitó a que los participantes cumplieran con tener contacto práctico al:

1. Haber asistido a mediación.
2. Haber llegado a un acuerdo de mediación.
3. Haber firmado el acuerdo de mediación.

5.2.2. Muestra requerida para Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

La selección de los participantes para la muestra en esta segunda aplicación del pilotaje de Entrevista a profundidad semiestructurada tuvo como base la aplicación de los siguientes criterios:

1. Al momento de la selección de los participantes para la aplicación del instrumento, es que se acreditará que han cumplido con los requisitos anteriores, otorgándoles el nombre de usuario de mediación.

2. La disponibilidad de cada uno de los participantes para la aplicación del instrumento. Con base a los criterios descritos anteriormente, la muestra para esta tercera aplicación del instrumento constó de 4 usuarios de mediación.

5.2.3. Procedimiento de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Es importante destacar que la finalidad en esta segunda prueba piloto consistió en que los participantes entrevistados (usuarios) compartieran su percepción y/u opinión sobre el tema.

Por lo que se consideraron los siguientes detalles para su elaboración:

- Las preguntas que se plantearon pudieran comunicar lo que se quería preguntar, es decir que se entendieran de forma clara en la estructura y orden cronológico de estas, además de
- Contener lenguaje sencillo en la estructura y orden de su presentación
- La presencia de los elementos que generan confianza dentro de cada uno de los enfoques distintos donde se hace manifiesta la Confianza en un procedimiento de mediación
- Como posible integración de rasgo distintivo de Apertura de la comunicación a la “Teoría del Valor intangible de la Mediación y los Métodos de Solución de Conflictos”, específicamente al valor intangible de la Confianza dentro de las preguntas dependiendo de su enfoque respectivo

5.2.4. Estructura de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Se sigue el lineamiento presentado en la prueba piloto uno, constando de tres segmentos, los cuales se describen a continuación.

La primera parte consiste en dar a conocer al entrevistados el contexto general de la investigación, además de garantizarle la confidencialidad de la información que proporcionen.

La segunda hace referencia a los datos sociodemográficos como el sexo y edad.

La tercera última corresponde a listado de 10 preguntas que conforman la entrevista.

De la Variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer se formularon 3 preguntas; de la de Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer también 3 preguntas; sobre la variable de Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer 2 preguntas; y respecto de Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto 2 preguntas.

5.2.5. Modelo de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

A continuación, se muestra el nuevo modelo de entrevista semiestructurada en profundidad dirigida a usuarios de la mediación.

Tabla 10 Modelo de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Entrevista

Agradeciendo de antemano el tiempo brindado para el desarrollo de esta entrevista, me dirijo a usted para solicitar sus respuestas con la mayor sinceridad posible a las siguientes cuestiones. Con el objetivo de recabar información para la realización de la investigación denominada: "Los elementos de la Confianza como Valor intangible en la mediación". Haciéndole saber que cualquier instante de la entrevista es momento oportuno para intervenir con sugerencias que mejoren y robustezcan el instrumento. La información proporcionada será de carácter anónimo y confidencial, por lo que no hay respuestas correctas ni erróneas, ni valoraciones a sus respuestas. Para concentrar la información recabada, resulta factible grabar la conversación, ¿existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? de no haberla. A continuación, paso a exponerle las preguntas:

Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Edad _____ años

1. ¿La honestidad con la que expresan su punto de vista de los sucesos, los inspira a colaborar en la solución a su conflicto?
2. ¿La ética con la que el facilitador se conduce durante la mediación es convincente para ti, influye para seguir participando en el procedimiento?
3. ¿La verdad que tiene un convenio de mediación al contener la voluntad y firmas de las personas que solucionaron su conflicto, te motiva a cumplir dicho acuerdo?
4. ¿La honradez que percibe de la otra parte, provoca beneficio alguno entre ustedes, que aporta a la solución de su conflicto?
5. ¿Considera que el facilitador los ayuda a llegar a lo justo, permitiendo contribuir a la solución de su conflicto?
6. El respeto entre los participantes y el procedimiento generan solución a su conflicto, que conlleva a un acuerdo. ¿Considera que es lo necesario para cumplir lo pactado?
7. ¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación de diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?
8. Las condiciones de diálogo que genera el facilitador en el procedimiento, ¿Los motiva a tener cooperación para llegar a un acuerdo que ponga fin a su conflicto?
9. Cuando llegan a un acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿te conduces con determinadas actitudes que generan fidelidad para cumplir lo pactado en la mediación?
10. En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de

forma imparcial/neutral con ustedes inspirándolos a colaborar a la solución de su conflicto?

Fuente: Elaboración propia

5.2.6. Codificación empleada para Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Se presenta el modelo adaptado de codificación para la integración de la entrevista semiestructurada en profundidad, tomando como base algunas consideraciones del modelo de codificación uno y la codificación que presentan (Sáenz López & Téllez Castilla, págs. 174-175) en su libro de Métodos y Técnicas cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales.

Tabla 11 Codificación de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Variable	Palabra que se asocia con la variable	Contextualización de la variable para cada enfoque	Concepto de la variable para cada enfoque	Pregunta
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	Fiabilidad	Enfoque 1 Entre los intervinientes directos de la mediación	Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación	¿La honestidad con la que expresan su punto de vista de los sucesos, lo inspira a colaborar en la solución su conflicto?
	Veracidad Ética Honestidad	Enfoque 2 Del facilitador/a	El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento	¿La ética con la que el facilitador se conduce durante la mediación es convincente para usted, que influye para seguir participando en el procedimiento?
	Inspiración Buena voluntad	Enfoque 3 En el cumplimiento del acuerdo	El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización	¿La verdad que tiene un convenio de mediación al contener la voluntad y firmas de las personas, le motiva a cumplir dicho acuerdo?
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el	Rectitud	Enfoque 1 Entre los intervinientes directos de la mediación	Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación	Sobre la integridad/moralidad que percibe de la otra parte. ¿Esta provoca beneficio alguno entre ustedes, que aporta a la solución de su conflicto?
	Honradez Probidad Justicia Impecable	Enfoque 2 Del facilitador/a	El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios	¿Considera que el facilitador los ayuda a llegar a lo justo, permitiendo contribuir a la solución de su conflicto?

procedimiento	Intachable Respeto Reputación Moralidad	Enfoque 3 En el cumplimiento del acuerdo	En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado	El respeto entre los participantes y el procedimiento generan solución a su conflicto, que dan como resultado un acuerdo. ¿Considera que es lo necesario para cumplir lo pactado?
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	Interacción fluida Diálogo Expresar sentimientos Expresar intereses	Enfoque 1 Entre los intervinientes directos de la mediación	Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador	¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?
	Liberar cargas Tolerancia al escuchar-hablar	Enfoque 2 Del facilitador/a	El facilitador siente las bases para que las partes puedan expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo	Las condiciones de diálogo que genera el facilitador en el procedimiento. ¿Los motiva a tener cooperación para llegar a un acuerdo que ponga fin a su conflicto?
	Respeto de lo que se piensa y siente Cooperación para llegar a un acuerdo	Enfoque 3 En el cumplimiento del acuerdo	El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspiren a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado	
Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	Fidelidad Apego Amistad Nobleza	Enfoque 1 Entre los intervinientes directos de la mediación	Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto	Cuándo llegan a un acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿realiza determinadas actitudes que generan sinceridad para cumplir lo pactado y que incentivan también a la otra parte a cumplirlo?
	Dignidad Compañerismo	Enfoque 2 Del facilitador/a	El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación, siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades	En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de forma imparcial/neutral con ustedes, inspirándolos a colaborar a la solución de su conflicto?
	Sinceridad	Enfoque 3 En el cumplimiento del acuerdo	El hallarse un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretase en un convenio, se crea una realidad tangible de se materializa en el cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo	

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Sáenz López & Téllez Castilla, 2014)

La codificación empleada para este segundo pilotaje, fue sustituida de la siguiente manera: la columna primera de la izquierda como su nombre lo indica, representa la variable que se pretende visibilizar dentro de la problemática de estudio que plantea esta investigación, ahora bien, cada una de las variables se codificaron a través de una palabra que se asocia a esa variable, es decir, la variable de Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer se le asocian las palabras como Fiabilidad, Veracidad, Ética, Honestidad, Inspiración y Buena voluntad, en ese sentido esta variable se describe con una acepción para el contexto de la mediación en particular, osea, se dirige hacia alguno de los tres enfoques que se manejan en la investigación, y a partir de ahí, se formularon las respectivas preguntas, quedando para el enfoque de las partes, del facilitador y sobre el cumplimiento del acuerdo, una pregunta para cada uno.

Las palabras asociadas a Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento fueron Rectitud, Honradez, Probidad, Justicia, Impecable, Intachable, Respeto, Reputación y Moralidad y se integró una pregunta para cada uno de los enfoques.

Sobre la variable Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer se le asoció el siguiente listado de palabras: Interacción fluida, Diálogo, Expresar sentimientos, Expresar intereses, Liberar cargas, Tolerancia al escuchar-hablar, Respeto de lo que se piensa y siente y Cooperación para llegar a un acuerdo, enunciando solo una pregunta para el enfoque del facilitador y sobre el cumplimiento del acuerdo, y otra para las partes.

A la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto se le asociaron las palabras como Fidelidad, Apego, Amistad, Nobleza, Dignidad, Compañerismo y Sinceridad, enunciando una pregunta para el enfoque uno. - de las partes, y otras para los otros dos enfoques (del facilitador y sobre el cumplimiento del acuerdo).

5.2.7. Resultados de Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

Las áreas de oportunidad que los entrevistados aportaron para la mejora en el instrumento tanto en la forma como en el contenido de este, son los siguientes:

- La aplicación del instrumento tuvo una duración de 9 a 12 minutos aproximadamente.
- Los usuarios entrevistados reconocieron la problemática planteada durante la entrevista.
- Conocen la existencia de la problemática social y se sienten identificados ante tal situación, de que no solo existe en Nuevo León, sino que también en todo México, comentando que se debe plantear

alguna posible solución viable para que esto no aumente, además de que la participación ciudadana dentro en los quehaceres políticos y gubernamentales es una buena opción como posible solución ante tal circunstancia.

- No conocen sobre los intangibles de la mediación: Confianza. No la conocen como tal, pero ha surgido el interés por conocer de esta y de los beneficios que podrían traer a su vida personal, aprendiendo a solucionar los conflictos desde una perspectiva diferente.
- Modificaciones en la redacción de preguntas: participantes principales, convenio y facilitador /a.
- Como parte de esta investigación centra su interés sobre esos 3 aspectos en donde se pretende evidenciar a la confianza como valor intangible en un procedimiento de mediación, que nos permitirá obtener resultados favorables si ponemos énfasis en estos, es por ello que es de suma importancia cambiar la forma de redacción de las preguntas que nos permitan obtener preguntas coherente y que a través de palabras asociadas, podamos llegar al mismo contexto de lo que pretendemos preguntar, y no hacerlo directamente con la variable de estudio.
- Reestructuración del orden de las preguntas: Coherencia/cronología.
- Esta reestructuración tanto en la redacción de las preguntas como en el orden de estas permitirá llegar al fin deseado, el cual será aplicado en el siguiente instrumento, con las modificaciones sugeridas.
- Armonizar las preguntas, que estas fueran acorde a los objetivos específicos de la investigación.
- La revisión de los objetivos específicos es de suma importancia, pues no solo se tenía que evidenciar en el pilotaje las fundamentaciones sobre las cuales se basa la investigación, sino que estos debían ser incluidos en las preguntas de dicho instrumento.
- Modificación en los objetivos específicos derivado de las respuestas de expertos.
- De la información arrojada en las entrevistas, surgieron puntos importantes que pueden mejorar nuestra investigación y que la fructifican, y que no se tenían contemplados que fueron tomados en cuenta para la reintegración de objetivos.
- Modificación de preguntas que permitieron dar claridad y objetividad a la entrevista.
- En la aplicación del instrumento se evidenciará cuáles fueron las nuevas preguntas que se adjuntaron al presente pilotaje y las que se modificaron para su mejora en calidad de forma y contenido que requiere esta investigación pues de un inicio de 18 preguntas, este segundo pilotaje constó solo de 10 preguntas.

5.2.8. Resumen Prueba piloto dos de Entrevista semiestructurada en profundidad

El resumen de este segundo pilotaje es el siguiente:

- Se debe reestructurar y afinar el instrumento con el Director de Tesis, para determinarse como definitivo.
- Robustecimiento y contribución a nuevas categorías de estudio de la Teoría de los intangibles aplicada a la Mediación y los demás MASC, específicamente con la Confianza.
- Contribución a la Teoría de los intangibles de la Mediación y los MSC.
- Contribución práctica de proponer a la Confianza como factor elemental en la formación de los facilitadores para obtener resultados positivos.
- La duración de la aplicación de este instrumento piloto tuvo una duración de 8 a 12 minutos dependiendo de lo que los entrevistados respondieran.
- Aporte que se genere con la investigación:
 - Nuevo conocimiento en cuanto a la confianza como requisito primordial en los 3 enfoques;
 - Valoración sobre la posible integración de un nuevo rasgo distintivo al Valor intangible de la confianza a la Teoría de los intangibles aplicada a la Mediación y los demás MSC.

5.3. Conclusiones del capítulo estudio del método cualitativo

Derivado de la aplicación de ambas pruebas piloto de entrevista semiestructurada en profundidad, tanto a expertos en mediación como a usuarios de la mediación, se logró reconocer que existencia de esta problemática social de estudio planteada, la cual sobreviene en diversas áreas institucionales públicas-privadas y territoriales, no solo dentro de Nuevo León sino en nuestro país en general. Así mismo se identifican con el problema, y sugieren que se deben plantear soluciones viables para que la estadística no aumente, además consideran que es de suma importancia el involucramiento y participación ciudadana es un factor determinante que podría influir a contrarrestarlo en el estado de Nuevo, León.

Los entrevistados expertos conocen sobre los beneficios que genera la práctica de los intangibles de la mediación, particularmente la implementación de la confianza como valor a las mediaciones, investigaciones que llevan a cabo, es decir, la ejercen tanto a su vida profesional como personal para abordar conflictos desde una nueva perspectiva de solución de estos. Mientras que los usuarios manifestaron no conocer nada acerca de los intangibles de la mediación, ya que surgió el interés por conocer acerca de los intangibles de la mediación y de los MSC, además desean saber qué son y cómo pueden emplear la confianza a su vida personal y cotidiana para solucionar confiticos en su entorno familiar, educativo, comunitario, social, etc., es por lo que demandan el conocimiento, uso y empleo no solo de la confianza sino de los demás valores intangibles de la mediación y de los métodos de solución de conflictos.

Resultó una gran aportación para este capítulo, la sustitución de perfil de los participantes del primer pilotaje, permitiendo que en la segunda aplicación de este instrumento de obtención de información, se

evidenciara verdaderamente quienes son los sujetos reales que viven un conflictos, los cuales de manera voluntaria asisten a mediación para tratar de solucionarlo, y que dicha solución no está en manos de nadie, más sino que en ellos mismo, apoyándose en el interviniente secundario que colabora para la posible solución del problema.

CAPÍTULO 6 ESTUDIO DEL MÉTODO CUANTITATIVO

Para este capítulo 6 de la investigación, se da a conocer al lector las consideraciones metodológicas llevadas a cabo en la realización del pilotaje uno del estudio del método cuantitativo, como los criterios para la selección de los participantes, la muestra requerida, además se muestra la estructura y modelo definitivo del instrumento de obtención de información empleado para esta prueba piloto uno, finalizando con la codificación de valores empleada que permitió su introducción al software para el análisis de información correspondiente.

En esta Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento, la herramienta empleada y que mejor se acoplaba a los propósitos de esta comprobación cuantitativa fue el cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento (5 de acuerdo/1 desacuerdo) (Prat Santaolária & Doval Diéguez, págs. 54-55), considerando que este modelo de escala permitirá tasar la percepción que los facilitadores tienen sobre los elementos generadores de confianza en un procedimiento de mediación.

6.1. Participantes de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

En ese sentido, la selección de los participantes para esta prueba piloto uno tuvo como base dos aspectos:

1. La selección de los participantes para la aplicación del instrumento se realizó con base a las autoridades vigentes al momento de la selección (Sáenz López & Téllez Castilla, pág. 174).
2. La disponibilidad de cada uno de los participantes para la aplicación del instrumento.

6.2. Muestra requerida para Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Ahora bien, el modelo de muestreo empleado para llevar el control fue la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, pues como bien es conocido este modelo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, pág. 230), de tal manera y con base en los criterios anteriores, la muestra utilizada para la prueba piloto uno fue de 31 participantes.

6.3. Estructura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

La estructura del cuestionario consta de tres partes que se describen a continuación. La primera de ellas consiste en despejar las dudas que puedan tener los facilitadores al momento de contestar el cuestionario, es que se hace del conocimiento de forma breve y sencilla el tipo de investigación y una breve descripción de esta. Seguido de qué manera se tiene que responder a los ítems, el mensaje de privacidad de las respuestas que estos emitan y por último la posibilidad de aportar para la mejora de este, es por lo que adjunto la dirección electrónica para su posible contribución.

Texto de la primera parte. A continuación se expone un cuestionario del proyecto de investigación “La Confianza como valor intangible en la mediación” desde tres enfoques: 1.- El que genera en su conjunto el procedimiento entre las partes; 2. La que genera el facilitador hacia las partes en la mediación y; que estas lo materialicen y se vea reflejado 3. En el cumplimiento del acuerdo de mediación.

Por lo que le solicito llenar el presente cuestionario relativo a sus datos sociodemográficos, su formación académica, y servicio y práctica profesional. Indique con un círculo cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación. La información proporcionada será absolutamente confidencial. Cualquier pregunta sobre esta investigación se atenderá en el siguiente correo electrónico: jazmin_7_7@hotmail.com

Texto de la segunda parte. La segunda de ellas está conformada por doce ítems relacionados con la aportación de datos sociodemográficos (3), su formación académica (4), y servicio y práctica profesional (6), para llevar un control sistematizado que nos permita agrupar resultados y tendencias de las diversificaciones de variables y enfoques del problema de estudio.

- Datos sociodemográficos a) Sexo: 1. Hombre 2. Mujer;
 - b) Edad: 1. 16-25 años, 2. 26-35 años, 3. 36-45 años 4. 46-55 años, 5. 56-65 años, 6. Otro;
 - c) Ocupación laboral: se contesta libremente;
- Formación académica d) Área de la carrera: 1. Ciencias de la Salud, 2. Ciencias sociales y humanidades, 3. Ciencias exactas, 4. Otro;
 - e) Formación académica de grado: 1. Trabajo Social, 2. Psicología, 3. Derecho, 4. Pedagogía, 5. Administración, 6. Ingeniería, 7. Criminología, 8. Otro;
 - f) Última formación académica de posgrado: 1. Máster en MASC, 2. Especialidad en MASC, 3. Doctorado en MASC, 4. Cultura de Paz, 5. Conflicto, 6. Otro;

- g) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria: 1. UANL, 2. TEC MTY, 3. UR, 4. UMM, 5. Otro;
- Servicio y práctica profesional h) Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación: 1. 2019, 2. 2018, 3. 2017, 4. 2016, 5. Otro;
- i) Años de experiencia como facilitador: 1. Menos de 1 año, 2. 1-3 años, 3. 4-6 años, 4. 7-9 años, 5. 10 o más años;
- j) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año: 1. 1-25 mediaciones, 2. 26-50 mediaciones, 3. 51-75 mediaciones, 4. 76-100 mediaciones, 5. Otro;
- k) Habitualmente, utiliza: 1. Modelo Tradicional, 2. Modelo Transformador, 3. Modelo Circular Narrativo, 4. Técnica propia mixta;
- l) ¿Recibe supervisión? 1. Sí, con un supervisor experto autorizado, 2. Sí, con un colega experto, 3. No realizo supervisión;
- m) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación? 1. Juzgado Civil, 2. Juzgado Mercantil, 3. Instituto de MASC, 4. Juzgado Familiar, 5. Otro:

Texto de la tercera parte. La tercera parte de este cuestionario consta de 52 ítems, de los cuales (13) son de Credibilidad, (12) sobre Integridad, (15) sobre Apertura y gestión de la comunicación, y (12) de la variable Lealtad, en los cuales se deberá indicar el grado de consentimiento descrito en supralíneas.

Las consideraciones tomabas en cuenta para la creación de los ítems, toman como base las estrategias de (Prat Santaolária & Doval Diéguez, pág. 50), consistente en la combinación de dos de las posibilidades existentes:

1. La primera de ellas proviene de la revisión de escalas ya construidas que persiguen objetivos similares a la propia.
2. La segunda proviene del conocimiento y la creatividad de la que suscribe para la redacción de los enunciados.

La escala de respuesta en los enunciados se acompañó a la categoría de respuesta graduada ordenada. Para efectos del actual instrumento piloto uno, se empleó la opción de escala de declaración de consentimiento (Hinojosa Cruz & Alberto, 2014, págs. 187-188), que exteriorizan lo siguiente: en una escala donde NA simboliza Nada de acuerdo, ED simboliza En desacuerdo, ND simboliza Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA simboliza De acuerdo, TA simboliza Totalmente de acuerdo.

6.4. Modelo definitivo de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

A continuación, se muestra el instrumento definitivo que permitió la primera prueba piloto de este estudio del método cuantitativo.

Tabla 12 Modelo de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

CUESTIONARIO

Estimada(o) participante:

Folio _____

A continuación se expone un cuestionario del proyecto de investigación “La Confianza como valor intangible en la mediación” desde tres enfoques: 1.- El que genera en su conjunto el procedimiento entre las partes; 2. La que genera el facilitador hacia las partes en la mediación y; que estas lo materialicen y se vea reflejado 3. En el cumplimiento del acuerdo de mediación. Por lo que le solicito llenar el presente cuestionario relativo a sus datos sociodemográficos, su formación académica, y servicio y práctica profesional. Indique con un círculo cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación. La información proporcionada será absolutamente confidencial. Cualquier pregunta sobre esta investigación se atenderá en el siguiente correo electrónico: jazmin_7_7@hotmail.com

Por favor conteste las siguientes preguntas marcando sólo una respuesta:

Datos sociodemográficos			
a) Sexo:		b) Edad:	
1. Hombre		1. 16-25 años	4. 46-55 años
2. Mujer		2. 26-35 años	5. 56-65 años
		3. 36-45 años	6. Otro:
c) Ocupación laboral:			
Formación académica			
d) Área de la carrera		e) Formación académica de grado:	
1. Ciencias de la Salud		1. Trabajo Social	5. Administración
2. Ciencias sociales y humanidades		2. Psicología	6. Ingeniería
3. Ciencias exactas		3. Derecho	7. Criminología
4. Otro:		4. Pedagogía	8. Otro:
f) Última formación académica de posgrado:		g) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria:	
1. Máster en MASC	4. Cultura de Paz	1. UANL	4. UMM
2. Especialidad en MASC	5. Conflicto	2. TEC MTY	3. UR
3. Doctorado en MASC	6. Otro:	5. Otro:	
Servicio y práctica profesional			
h) Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación			
1. 2019		3. 2017	
2. 2018		4. 2016	

5. Otro:

i) Años de experiencia como facilitador: 1. Menos de 1 año 2. 1-3 años 3. 4-6 años 4. 7-9 años 5. 10 o más años	j) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año: 1. 1-25 mediaciones 2. 26-50 mediaciones 3. 51-75 mediaciones 4. 76-100 mediaciones 5. Otro:
k) Habitualmente, utiliza: 1. Modelo Tradicional 2. Modelo Transformador 3. Modelo Circular Narrativo 4. Técnica propia mixta	l) ¿Recibe supervisión? 1. Sí, con un supervisor experto autorizado 2. Sí, con un colega experto 3. No recibo supervisión
m) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación? 1. Juzgado Civil 2. Juzgado Mercantil 3. Instituto de MASC 4. Juzgado Familiar 5. Otro:	

En seguida se presenta un cuestionario integrado por afirmaciones, 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 a su conformidad, utilizando la escala que se indica a continuación:

Indicadores		
En una escala donde		
1	NA	Nada de acuerdo
2	ED	En desacuerdo
3	ND	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	DA	De acuerdo
5	TA	Totalmente de acuerdo

N.	Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	NA	ED	ND	DA	TA
1.	La percepción de certeza en las razones expuestas de cada una de las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
2.	La percepción de honestidad en los argumentos presentados por las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
3.	La inspiración que transmite el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
4.	La honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
5.	El percibir la buena voluntad de las partes, genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5

6.	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
7.	El percibir la buena voluntad del facilitador genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
8.	La fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	1	2	3	4	5
9.	Que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
10.	La fiabilidad de la certeza jurídica que otorga el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	1	2	3	4	5
11.	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
12.	La fiabilidad de un convenio de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
13.	Que el facilitador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.) genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
<i>Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento</i>		NA	ED	ND	DA	TA
14.	La coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
15.	La rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
16.	El respeto percibido entre las partes por la forma de hablarse genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
17.	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
18.	Percibir que el facilitador es una persona justa genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
19.	La reputación del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
20.	La probidad del facilitador dentro del procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
21.	La rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
22.	La impecabilidad del procedimiento al estar regulado por normatividad y principios genera confianza en las partes, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
23.	La justicia como fin del procedimiento mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
24.	El compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
25.	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
<i>Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer</i>		NA	ED	ND	DA	TA
26.	Que el facilitador aliente a las partes a que expresen sus emociones genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5

27.	La percepción de que el facilitador es paciente con las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
28.	Que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
29.	Que el facilitador escuche y muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
30.	Que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
31.	Que el facilitador fomente la comunicación clara y frecuente genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
32.	Que el facilitador centre las motivaciones e intereses de las partes, genera confianza a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
33.	Que las partes se sientan comprendidas por el facilitador genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
34.	Que el facilitador exprese las consecuencias del procedimiento genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
35.	Que ambas partes se sientan comprendidas genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
36.	Que las partes sepan que esperan (expectativas) el uno del otro en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
37.	Las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
38.	La construcción de un ambiente relajado por el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
39.	Las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
40.	Los principios de la mediación que se manifiestan en el procedimiento que garantizan libertad y respeto generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
	<i>Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto</i>	NA	ED	ND	DA	TA
41.	Que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
42.	Que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
43.	La percepción de dignidad con las que las partes se presentan a la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
44.	El vínculo de amistad que existía antes del estallido del conflicto que los llevo a la mediación puede generar confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
45.	La fidelidad hacia la mediación con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
46.	Las actitudes afectivas que presenta el facilitador durante la mediación generan confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
47.	El apego a seguir las reglas del procedimiento por parte del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5

48.	La neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
49.	El apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
50.	La imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
51.	Que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
52.	La predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

6.5. Codificación de valores empleada para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Se presenta la codificación empleada del primer pilotaje del cuestionario de esta investigación, para efectos de identificación de variables, y enfoques de la confianza como valor intangible dentro de la mediación que pretende este estudio. Es decir, se segmentará dicho cuestionario por cada uno de los enfoques que presenta esta investigación, todo esto con la intención que presentar al lector una mejor visualización y manejo de tipificación de rubros y/o categorías al momento de captura en los softwares para su respectivo análisis.

6.5.1. Codificación general de valores para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Se presenta la primera parte de la codificación que sirvió como base para la identificación de valores y códigos capturados dentro del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Tabla 13 Codificación de valores empleada para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Concepto	Código	Acción
Folio	Folio	Transcribir el número de folio asignado
Sexo	Sexo	1 =Hombre 2 =Mujer
Edad	Edad	1 = 16-25 años 2 = 26-35 años 3 = 36-45 años 4 = 46-55 años 5 = 56-65 años 6= Otro
Ocupación laboral	Ocupación	Transcribir ocupación laboral
Área de la carrera	Área	1 = Ciencias de la Salud

		2= Ciencias sociales y humanidades 3 = Ciencias exactas 4= Otro
Formación académica de grado	Grado	1= Trabajo Social 2= Psicología 3= Derecho 4 = Pedagogía 5 = Administración 6= Ingeniería 7 = Criminólogo 8 = Otro
Ultima formación académica de posgrado	Posgrado	1 = Máster en MASC 2 = Especialidad en MASC 3 = Doctorado en MASC 4 = Otro
Lugar donde realizó la formación académica Universitaria	Universidad	Transcribir la Universidad
Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación	Capacitación	1=2019 2=2018 3=2017 4= 2016 5= Otro
Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año	Mediaciones	1= 1-25 mediaciones 2= 26-50 mediaciones 3= 51-75 mediaciones 4 = 76-100 mediaciones 5 = Otro
Años de experiencia como facilitador	Experiencia	1= Menos de 1 año 2= 1-3 años 3= 4-6 años 4 = 7-9 años 5 = 10 o más años
Habitualmente, utiliza el Modelo	Modelo	1 = Modelo Tradicional 2 = Modelo Transformador 3 = Modelo Circular Narrativo 4 = Técnica propia mixta 5 = Otro
¿Recibe supervisión?	Supervisión	1 = Sí, con un experto autorizado 2 = Sí, con un colega experto 3 = No recibo supervisión
¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación?	Recepción	1 = Juzgado Civil 2 = Juzgado Mercantil 3 = Instituto de MASC 4 = Juzgado Familiar 5 = Otro

Continuación tabla 13

En la que la primera columna representa el concepto de información a requerir a quien conteste el cuestionario; la segunda simboliza el código de identificación para ese concepto; y por último en la tercera columna se figuran las posibles acciones o respuestas ante tales peticiones del concepto y/o código, mismas que, como se ha venido indicando consisten en una escala Likert de respuesta de consentimiento y la acción a realizar consiste en una respuesta única e individual según sea el caso.

6.5.2. Codificación general de variables para la captura de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Esta segunda parte presenta las pautas generales de códigos que sirvieron como base para la captura de información dentro del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Variable	Código	N°. Enfoque y Concepto	Código
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	C	1. Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación;	P partes
		2. El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento;	F facilitador
		3. El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización.	C convenio
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	I	1. Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación;	P partes
		2. El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios;	F facilitador
		3. En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado.	C convenio
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	A	1. Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador;	P partes
		2. El facilitador siente las bases para que las partes puedan expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo;	F facilitador

		3. El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspire a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado.	C convenio
Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	L	1. Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto.	P partes
		2. El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación, siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades.	F facilitador
		3. El hallarse un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretarse en un convenio, se crea una realidad tangible de se materializa en el cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo.	C convenio

Fuente: Elaboración propia

Donde la primera y segunda columna representa sobre cuáles variables se está refiriendo cada ítem planteado, así como su código de identificación al momento de la captura, en el que Credibilidad se simboliza con la letra C, Integridad con la letra I, Apertura y Gestión de la comunicación con la A y Lealtad con la L; la tercera hace referencia al número de enfoque que va dirigido también cada ítem y la concepción de ese enfoque dentro de cada una de las variables, representado a través del código última columna. Es decir, enfoque 1 es igual a partes, enfoque 2 al facilitador y enfoque 3 al convenio.

6.5.3. Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)

Asimismo, se presenta la codificación empleada para la identificación de ítems dentro del enfoque uno del pilotaje uno para el estudio del método cuantitativo de esta investigación.

Código	Enfoque 1	Acción
CP1	La percepción de certeza en las razones expuestas de cada una de las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1 (NA) Nada de acuerdo
CP2	La percepción de honestidad en los argumentos presentados por las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	
CP3	El percibir la buena voluntad de las partes, genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	2 (ED)

CP4	Que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto	En desacuerdo
IP1	La coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	3(ND)
IP2	El respeto percibido entre las partes por la forma de hablarse genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
IP3	La impecabilidad del procedimiento al estar regulado por normatividad y principios genera confianza en las partes, que contribuye a la solución su conflicto	4 (DA) De acuerdo
AP1	Que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	5 (TA)
AP2	Que las partes se sientan comprendidas por el facilitador genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	Totalmente de acuerdo
AP3	Que ambas partes se sientan comprendidas genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
AP4	Que las partes sepan que esperan (expectativas) el uno del otro en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP1	Que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP2	Que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP3	La percepción de dignidad con la que las partes se presentan a la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP4	El vínculo de amistad que existía antes del estallido del conflicto que los llevo a la mediación puede generar confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	

Continuación tabla 13

El código está integrado por tres caracteres, la primera letra representa la variable, es decir, la letra C es igual a Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; la I representa Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, La A simboliza a la variable Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y por último la letra L hace referencia a la Lealtad en el compromiso de los sujetos participantes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

La segunda letra hace referencia al enfoque que va dirigido el ítem, es decir, la letra P referente al Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes); la F figura al facilitador del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes) y por último la letra C representa al convenio del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.

El tercer carácter representa el orden numérico ascendente, para llevar el control de los ítems y de conocer cuántos son aproximadamente por cada enfoque.

En la columna media se hace referencia al enfoque que va dirigido cada uno de los ítems, así como la oración afirmativa de este.

Por último, la acción representa el nivel de consentimiento que se puede emitirse, donde 1 (NA) es Nada de acuerdo, 2 (ED) simboliza En desacuerdo, 3(ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 (DA) figura De acuerdo y 5 (TA) es igual a Totalmente de acuerdo.

6.5.4. Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)

Codificación empleada para la identificación de ítems dentro de este enfoque dos del pilotaje uno para el estudio del método cuantitativo de esta investigación.

Código	Enfoque 2	Acción
CF1	La inspiración que transmite el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1 (NA) Nada de acuerdo
CF2	La honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
CF3	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
CF4	El percibir la buena voluntad del facilitador genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	2 (ED) En desacuerdo
CF5	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	3(ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
CF6	Que el facilitador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.) genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF1	La rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	4 (DA) De acuerdo
IF2	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	5 (TA) Totalmente de acuerdo
IF3	Percibir que el facilitador es una persona justa genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF4	La reputación del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF5	La probidad del facilitador dentro del procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
AF1	Que el facilitador aliente a las partes a que expresen sus emociones genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF2	La percepción de que el facilitador es paciente con las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF3	Que el facilitador escuche y muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF4	Que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF5	Que el facilitador fomente la comunicación clara y frecuente genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	

AF6	Que el facilitador centre las motivaciones e intereses de las partes, genera confianza a que colaboren a la solución de su conflicto
LF1	La fidelidad hacia la mediación con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto
LF2	Las actitudes afectivas que presenta el facilitador durante la mediación generan confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto
LF3	El apego a seguir las reglas del procedimiento por parte del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto
LF4	La neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Continuación tabla 13

Para este segundo enfoque aplican la misma descripción empleada de valores, descrita supralíneas.

6.5.5. Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo

Codificación empleada para la identificación de ítems dentro de este enfoque tres del pilotaje uno para el estudio del método cuantitativo de esta investigación.

Código	Enfoque 3	Acción
CC1	La fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	
CC2	La fiabilidad de la certeza jurídica que otorga el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	1 (NA) Nada de acuerdo
CC3	La fiabilidad de un convenio de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	2 (ED) En desacuerdo
IC1	La rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IC2	La justicia como fin del procedimiento mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
IC3	El compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
IC4	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	4 (DA) De acuerdo
AC1	Que el facilitador exprese las consecuencias del procedimiento genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
AC2	Las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	5 (TA) Totalmente de acuerdo
AC3	La construcción de un ambiente relajado por el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
AC4	Las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
AC5	Los principios de la mediación que se manifiestan en el procedimiento que garantizan libertad y respeto generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
LC1	El apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a	

	que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado
LC2	La imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado
LC3	Que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado
LC4	La predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

Fuente: Elaboración propia

De igual forma, para este tercer enfoque es aplicable la descripción empleada de valores detallada en el punto 6.5.2. de esta investigación.

6.6. Análisis de información de los datos recogidos mediante Prueba piloto uno del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Se relata a continuación el análisis de la información de los datos recogidos con el cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento a través del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Para este punto del capítulo, se segmentó en tres áreas de análisis, comenzando primero por la información general, posteriormente por cada uno de los enfoques que se plantean esta investigación y por último, el análisis general de las variables de estudio del mismo.

6.6.1. Análisis general de frecuencias de los datos sociodemográficos, formación académica, servicio y práctica profesional en general con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

- Análisis de frecuencia por ítem de los datos sociodemográficos:

a) Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	13	41.9	41.9	41.9
Mujer	18	58.1	58.1	100.0
Total	31	100.0	100.0	-

Fuente: Programa estadístico SPSS

En el ítem referente al sexo de los participantes, de un total de 31 encuestados que simboliza el 100% de la muestra para este pilotaje, el 41.9 fueron hombres presentando una frecuencia de 13, y para las mujeres

una frecuencia de 18 veces, equivalente al 58.1%, exponiendo que en su mayoría fueron mujeres las que contestaron dicho cuestionario.

b) Edad: 1. 16-25 años, 2. 26-35 años, 3. 36-45 años 4. 46-55 años, 5. 56-65 años, 6. Otro

Tabla 15 Edad del participante				
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
16-25	6	19.4	19.4	19.4
26-35	13	41.9	41.9	61.3
36-45	6	19.4	19.4	80.6
45-55	4	12.9	12.9	93.5
56-65	2	6.5	6.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	-

Fuente: Programa estadístico SPSS

Del total de los 31 encuestados la edad estos poseían en su mayoría de 26 a 35 años con 13 frecuencias equivalente al 41.9%, posteriormente de entre 16-25 y 36-35 ambas con 6 frecuencias cada uno y por ende con el 19.34% cada uno, con 4 frecuencias y un 12.9% los de edad de entre 45-55 años y por último con un 6.5% y una frecuencia de 2 veces, las personas de entre 56-65 años.

c) Ocupación laboral: se contestó libremente

Tabla 16 Ocupación laboral			
Ocupación laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Abogada	4	12.9	12.9
Abogado	2	6.45	6.45
Consultor independiente	1	3.22	3.22
Docente	13	41.93	41.93
Trabajador y Estudiante	10	32.28	32.25
Tutorías	1	3.22	3.25
Total	31	100.0	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

La ocupación laboral que presentaron cada uno de los cuestionados, con 4 frecuencias y un 12.9% fueron abogadas, con el 6.45% y 2 frecuencias fueron abogados, un doble empate con 1 frecuencia y ambos con el mismo valor porcentual de 3.22% fueron tutores de ocupación laboral y consultor independiente, la segunda mayor frecuencia con un total de 10 veces, equivalente al 32.28% dijeron tener ocupación laboral de estudiar y trabajar y con la mayor frecuencia fue de 13 veces con un 41.93% representando la ocupación laboral de Docente.

- Formación académica

- d) Área de estudio: 1. Ciencias de la Salud, 2. Ciencias sociales y humanidades, 3. Ciencias exactas, 4. Otro

Tabla 17 Ciencia de profesionalización			
Ciencias	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ciencias de la Salud	3	9.69	9.69
Ciencias sociales y humanidades	24	77.41	77.41
Ciencias exactas	2	6.45	6.45
Otro	2	6.45	6.45
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

En lo relativo a la pertenencia de las diversas ciencias existentes, de los 31 cuestionados, 24 de ellos pertenecen a las ciencias sociales y humanidades, representando el 77.41%, el 9.69% pertenecen a las Ciencias de la Salud con 3 frecuencias, a las Ciencias exactas, dos personas que figuran con el 6.45%, así mismo dos personas respondieron que pertenecen a otras ciencias no descritas dentro del listado de opciones. Pudiendo afirmar que la mayoría de las personas entrevistadas pertenecen a las ciencias sociales a través de las profesiones de abogacía, psicología, docencia y trabajo social, datos que se acreditan con información infralíneas.

- e) Formación académica de grado: 1. Trabajo Social, 2. Psicología, 3. Derecho, 4. Pedagogía, 5. Administración, 6. Ingeniería, 7. Criminología, 8. Otro

Tabla 18 Formación académica de grado			
Formación académica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Trabajo Social	0	0	0
Psicología	2	6.45	6.45
Derecho	17	54.83	54.83
Pedagogía	2	6.45	6.45
Administración	0	0	0
Ingeniería	1	3.22	3.22
Criminología	0	0	0
Otro	9	29.05	29.05
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

Sobre el nivel de grado de estudios, se pudo concluir que ninguno de los participantes poseyó formación académica en trabajo Social, administración ni criminología, solo uno en ingeniero con el 3.22% representado, dos con 6.45% cada uno, es decir con grado de psicología y pedagogía, con 9 frecuencias con otro grado académico de estudios figurando con el 29.05%, y con el mayor porcentaje de 54.86, similar a 17 personas con el grado de licenciatura en derecho.

- f) Última formación académica de posgrado: 1. Máster en MASC, 2. Especialidad en MASC, 3. Doctorado en MASC, 4. Cultura de Paz, 5. Conflicto, 6. Otro

Tabla 19 Última formación académica de posgrado			
Última formación académica de posgrado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Máster en MASC	7	22.59	22.59
Especialidad en MASC	0	0	0
Doctorado en MASC	1	3.22	3.22
Cultura de Paz	1	3.22	3.22
Conflicto	1	3.22	3.22
Otro	21	67.75	67.75
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

Para la última formación académica de posgrado los 31 cuestionados quedaron distribuidos de la siguiente manera, con 7 frecuencias y un 22.59% tienen un grado de posgrado con máster en MSC, mientras que solo con una frecuencia equivalente al 3.22% lo tiene 1 persona con posgrado en MSC, o cultura de paz o conflicto cada una, las otras 21 personas restantes comentaron que poseen otro posgrado académico o no poseen ningún estudio de posgrado, que figura el 67.75%.

- g) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria: 1. UANL, 2. TEC MTY, 3. UR, 4. UMM, 5. Otro

Tabla 20 Universidad de formación de grado			
Universidad de formación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
UANL	19	61.29	61.29
TEC MTY	0	0	0
UR	0	0	0
UMM	1	3.22	3.22
Otro	11	35.49	35.49
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

La universidad de formación académica del total de participantes proyectó los siguientes datos, ya que con el 61.29% equivalente a 19 frecuencias se pudo evidenciar que estos llevaron a cabo su formación

universitaria en la Universidad Autónoma de Nuevo León, con una frecuencia semejante al 3.22% estudió en la UMMonterrey , mientras que 11 frecuencias y un 35.49% manifestaron que su formación universitaria la llevaron a cabo en otras universidades que no son la UANL, TEC MTY, UR ni UMM.

- Servicio y práctica profesional

h) Año de finalización de la última capacitación de Mediación: 1. 2019, 2. 2018, 3. 2017, 4. 2016, 5. Otro

Tabla 21 Año de finalización de la última capacitación de Mediación			
Año de última capacitación/certificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
2019	20	64.53	64.53
2018	2	6.45	6.45
2017	1	3.22	3.22
2016	2	6.45	6.45
Otro	6	19.35	19.35
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

Dicho análisis de información a través del SPSS proyectó que durante los años 2016 y 2018 con dos frecuencias cada uno, y equivalentes al 6.45% cada uno, actualizaron el conocimiento acerca de la mediación, en el 2017 solo una tuvo la oportunidad de innovarse sobre este msc, 6 más que el año anterior representando el 19.35% y para el año 2019 se capacitaron 20 personas en mediación, mismas que representan el mayor número de porcentaje sobre este ítem con el 64.53%.

h) Años de experiencia como facilitador: 1. Menos de 1 año, 2. 1-3 años, 3. 4-6 años, 4. 7-9 años, 5. 10 o más años

Tabla 22 Años de experiencia como facilitador			
Años de experiencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Menos de 1 año	22	70.98	70.98
1-3 años	6	19.35	19.35
4-6 años	2	6.45	6.45
7-9 años	0	0	0
10 o más años	1	3.22	3.22
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

Los años de experiencia que refirieron los participantes constó de la siguiente forma, pues solo una persona cuenta con más de diez años que representa el 3.22%, 2 más de entre 2 a 6 años de experto o experta con el 6.45% cada una o una, con el 19.35% figurado en 6 frecuencias de entre 1 a 3 años, es decir 6 personas cuentan con tal número de años de experimentación en la materia y con el mayor número de frecuencias

pero con el menor número de años de experiencia sobre mediación, fueron 22 participantes, es decir solo cuentan con menos de un año de experiencias el 70.98% de todos los participantes.

j) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año: 1. 1-25 mediaciones, 2. 26-50 mediaciones, 3. 51-75 mediaciones, 4. 76-100 mediaciones, 5. Otro

Tabla 23 Número de mediaciones que llevan en un año			
Mediaciones por año	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
1. 1-25	15	48.39	48.39
2. 26-50	0	0	0
3. 51-75	0	0	0
4. 76-100	0	0	0
5. Otro	16	51.61	51.61
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

15 del total de participantes manifestaron que aproximadamente llevan de 1 a 25 mediaciones por año, representando casi el 48.39% del total, mientras que el otro 51.61% con 16 frecuencias o personas, expresaron que llevan a cabo más de 100 mediaciones por año, es decir, o llevan muy pocas o todo lo contrario.

k) Habitualmente, utiliza: 1. Modelo Tradicional, 2. Modelo Transformador, 3. Modelo Circular Narrativo, 4. Técnica propia mixta, 5. Otro

Tabla 24 Modelo, Técnica o cualquier otro instrumento para llevar a cabo la mediación			
Utiliza	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Modelo Tradicional	5	16.12	16.12
Modelo Transformador	3	9.68	9.68
Modelo Circular Narrativo	4	12.9	12.9
Técnica propia mixta	5	16.12	16.12
Otro	14	45.18	45.18
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

Sobre el modelo de mediación que se emplea dentro de dicho procedimiento, 3 participantes manifestaron que utilizan el modelo transformador de mediación, el cual representa el 9.36%, mientras que solo una persona más, recurre al modelo circular narrativo, es decir 4 personas figuran con un 12.9%, con 5 frecuencias y con un 16.12% aplica el modelo tradicional, así como también la técnica propia mixta, y el resto del 45.18% se vale de cualquier otro modelo, técnica, instrumento, etc. para desarrollar y llevar a cabo sus mediaciones.

l) ¿Recibe supervisión? 1. Sí, con un supervisor experto autorizado, 2. Sí, con un colega experto, 3.

No recibo supervisión

Tabla 25 Recibe supervisión durante la mediación			
Recibe supervisión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Sí, con un supervisor experto autorizado	5	16.12	16.12
Sí, con un colega experto	5	16.12	16.12
No recibo supervisión	21	67.76	67.76
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

La manifestación de los participantes sobre si recibieron o no supervisión durante la mediación proyectó los siguientes resultados, con un total de 21 frecuencias y un 67.76%, 21 personas expresaron que no reciben supervisión cuando están llevando a cabo una mediación, mientras que con un 16.12% similar a 5 frecuencias o 5 personas declararon que si reciben supervisión supervisor experto autorizado durante dicho procedimiento, al igual que con un colega experto.

m) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación? 1. Juzgado Civil, 2. Juzgado Mercantil, 3. Instituto de MASC, 4. Juzgado Familiar, 5. Otro

Tabla 26 Institución receptora de solicitudes de mediación			
Institución receptora	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Juzgado Civil	3	9.7	9.7
Juzgado Mercantil	0	0	0
Instituto de MASC	8	25.8	25.8
Juzgado Familiar	0	0	0
Otro	20	64.5	64.5
Total	31	100	100

Fuente: Programa estadístico SPSS

De las posibles instituciones receptoras de solicitudes de mediación, los participantes de dicho cuestionario ostentaron que habitualmente no reciben solicitudes de parte de los juzgados mercantil y familiar, ya que estos se canalizan del IMASC con un 25.8%, del juzgado civil con 3 frecuencias equivalente al 9.7%, y el mayor porcentaje de recepción con el 64.5%, que se representa con 20 frecuencias, provienen de otras

instituciones como la fiscalía del estado particularmente en soluciones alternas de la misma institución, así como de otras instituciones afines.

6.6.2. Análisis de fiabilidad general de las variables de estudio con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

El análisis de fiabilidad que se presenta a continuación tanto en su contexto general y de cada una de las variables de estudio, independientemente de su fragmentación por enfoques y éstos a su vez nuevamente por variable, sirven de referencia para conocer la estabilidad de medida de cada uno de los ítems que integran el cuestionario, además de advertir que tanto error de medición existe dentro del instrumento de medición aplicado. Diversos textos y expertos en esta cuestión debaten sobre cuál debería ser el valor aceptable, valor mínimo o máximo del alfa, pero coincidiendo en que es necesario tener en cuenta que el valor de alfa es afectado directamente por el número de ítems que componen una escala, es por ello que se tomará como valor mínimo aceptable para el alfa de Cronbach de este instrumento, el 0,70 (Celina Oviedo & Campo Arias, 2005, pág. 577), además de que se trata de la prueba piloto uno y la muestra con la que se realizó la misma fue muy reducida (31 participantes) .

Tabla 27 Alfa de Cronbach general de las variables de estudio		
Variable	Número de Ítems	Alfa de Cronbach
General	52	.941
Credibilidad	13	.846
Integridad	12	.827
Apertura y Gestión de la comunicación	15	.904
Lealtad	12	.799

Fuente: Programa estadístico SPSS

El alfa de Cronbach que presentó el instrumento de prueba piloto uno, el cual constó de 52 ítems que engloban particularmente lo que pretende conocer de los participantes para la mejora del problema que comprende investigación y del instrumento mismo. El alfa de Cronbach general que aseguró el instrumento fue de .941, mientras que cada una de las variables prestaron los siguientes informes. La variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer con 13 ítems presentó un alfa de .846, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento la cual constó de 12 ítems figuró con .827 de alfa, la variable Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer reflejó .904 a través de 15 ítems, y por último mediante 12 ítems y un alfa de .799 la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

6.6.3. Análisis de fiabilidad particular de las variables de estudio por enfoque con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Para esta sección del presente capítulo de pilotaje uno estudio del método cuantitativo, se presentan los resultados emitidos por el SPSS, pero ahora desde la segmentación de cada uno de los enfoques de estudio planteados y en estos cada una de las variables presentadas.

Tabla 28 Alfa de Cronbach por enfoque de estudio		
Enfoque	Número Ítems	Reporte de alfa de Cronbach
Entre las partes	15	.787
Facilitador	21	.884
Acuerdo	16	.810

Fuente: Programa estadístico SPSS

De los mismos 52 ítems que constituyen las áreas de oportunidad y de lo que se pretende obtener información, ahora estos serán divididos entre tres enfoques que plantea esta investigación, es decir, Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes); Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes); Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo, e integradas cada una de sus variables[†], se obtuvieron los siguientes resultados.

Del alfa de Cronbach del enfoque entre las partes, el cual se constituye de 15 ítems proyectó un alfa de .787, el segundo enfoque sobre el facilitador que se compone de 21 ítems reveló un alfa de .884 y por último el tercer enfoque sobre el cumplimiento del acuerdo con un alfa de .810 asentado de 16 ítems.

6.7. Resultados de Prueba piloto uno de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Los principales hallazgos encontrados, derivado de esta primera aplicación de la prueba piloto uno del cuestionario consistió en que:

[†] Ejemplo: El Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes), se compone a la vez de cuatro variables: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer + Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento + Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer + Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, de ahí que cada enfoque obtuvo sus propios resultados.

- La aplicación del instrumento tuvo una duración de 12 a 15 minutos aproximadamente
- Se debe validar el cuestionario con un tercero experto del tema, respecto de la metodología, los ítems planteados y valorar alguna modificación que optimice el instrumento
- Revisar y modificar el vocabulario empleado en el cuestionario y realizar los cambios apropiados, incorporando un lenguaje adecuado a lo que se quiere transmitir. (se revelaron complicaciones en la comprensión de ítems).
- Analizar los ítems que obtuvieron un alfa de Cronbach superior a 0.9 para poder determinar la viabilidad de que se eliminen o en su caso se reestructuren, ya que puede existir redundancia o duplicación de estos. Con base en la información proyectada por el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), particularmente cuando se suprime un elemento y por ende se mejora el instrumento.
- Realizar las modificaciones pertinentes sobre los ítems que presentaron una fiabilidad menor de 0.7, para que se consideren con un valor mínimo aceptable, y posteriormente aplicar una nueva prueba piloto o se aplique el instrumento definitivo de obtención de información. Con base en la información proyectada por el SPSS, particularmente cuando se suprime un elemento y por ende se afina el instrumento.

6.8 Conclusiones del capítulo estudio del método cuantitativo

Aunque la muestra con la que se aplicó fue un poco reducida, pero a su vez justificado el porqué de la cantidad total de cuestionarios aplicados, como lo fue este primer pilotaje, ya que la muestra fue con 31 participantes, se lograron rescatar tres los propósitos primordiales que pretendió con la aplicación de este cuestionario.

El primero de ellos fue que se pudo percibir si los ítems planteados dentro del instrumento fueron entendidos por los participantes en la manera que se pretendió, esto es que, yendo de la mano con la herramienta del alfa de Cronbach del el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), del cual se tomaron las anotaciones correspondientes para la mejora en su aplicación definitiva.

El segundo de ellos constó en que se logró conocer el perfil de formación académica y personal de los participantes siendo las mujeres el sexo con más presencia en el empleo de la mediación para la solución de conflictos, con edad aproximada de 26 a 35 años, siendo esta la edad que la mayor parte de los cuestionados tiene, dedicándose entre otras ocupaciones laborales como abogada, abogado, consultores, etc. siendo la docencia la actividad académica primordial y con una formación académica de grado y posgrado en la ciencias sociales, particularmente en derecho y con maestría en MSC en la Universidad Autónoma de Nuevo León o que definitivamente no cuentan con una formación de posgrado o en otras

fuera de lo relacionado a los MSC, la Cultura de Paz. Capacitándose y actualizándose continuamente año con año en mediación, puesto que los participantes no poseen más allá de un año de experiencia, pudiendo afirmar que se está frente a una nueva ciencia social emergente y no lleven más allá de 25 mediaciones por año para cada uno de los participantes.

Como último propósito de este cuestionario, fue que permitió conocer la percepción que tienen los expertos en la materia acerca de los elementos generadores que provocan la visibilización de la confianza como valor intangible dentro de una mediación, es decir, se admitió la presencia de las cuatro variables de estudio en cada uno de los ítems que conforman el instrumento, esta admisión deriva de los resultados proyectados por el SPSS en el análisis de fiabilidad de las variables, poseyendo las cuatro un puntaje general y particular aceptable, así como también estas mismas variables asociadas a cada uno de los tres enfoques planteados en esta investigación.

CAPÍTULO 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS

Dentro de este capítulo de la tesis se expondrá la forma en que se llevó a cabo la metodología cualitativa final de esta investigación, presentando en orden cronológico los pasos a seguir, es decir, se expone mediante el instrumento de obtención de información consistente en entrevista semiestructurada en profundidad todos los datos recogidos en este, así como el análisis y discusión de resultados que expulsó este instrumento.

Comprobación Cualitativa

Para esta comprobación cualitativa, comenzaremos por exponer las generalidades que reveló la entrevista semiestructurada en profundidad.

7.1. Instrumento definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad

Se presenta el instrumento definitivo de esta parte cualitativa correspondiente a Entrevista semiestructurada en profundidad que consta de 10 preguntas abiertas.

Una vez que se han hecho las correcciones derivadas del primer y segundo pilotaje, las cuales se remitieron al Director de Tesis, y posteriormente se hicieron los cambios que permitieran que el instrumento pudiera cumplir el objetivo pretendido.

También se ha adecuado el presente instrumento con base a las áreas de oportunidad que lanzaron los antes mencionados primero y segundo pilotaje, y que nuevamente de la misma forma se envió con el Director de Tesis para realizar lo conducente con relación a obtener el propósito descrito a lo largo de esta investigación.

Una vez revisado y analizado por el Director de Tesis (DT), y subsanado las correcciones resultantes, siempre con la autorización del DT se permitió evidenciar algunas pretensiones respecto de la metodología cualitativa en esta tesis.

La duración de la aplicación de cada instrumento definitivo fue de 7 a 11 minutos aproximadamente, dependiendo de lo que los entrevistados respondieran, garantizándole la confidencialidad de la información proporcionada.

7.2. Participantes de Entrevista semiestructurada en profundidad

Los criterios de selección para la elección de los perfiles de los participantes utilizados durante esta tercera y definitiva aplicación de la entrevista semiestructurada en profundidad, cambió totalmente respecto del primer pilotaje y parcialmente del segundo, tomando en cuenta la población, se delimitó a que los participantes cumplieran con tener contacto práctico con la mediación y cumplir con los siguientes requisitos de:

1. Haber asistido a mediación
2. Haber llegado a un acuerdo de mediación
3. Haber firmado el acuerdo de mediación

Aplicada a usuarios que asistieron a mediación al IMASC y la Fiscalía del Estado de Nuevo León en el estado de Nuevo León en el año 2018-2019.

7.3. Muestra final para Entrevista semiestructurada en profundidad

La selección de los participantes para la muestra en esta tercera aplicación de entrevista también tuvo como base los mismos criterios anteriores al pilotaje dos, que son los siguientes:

1. Al momento de la selección de los participantes para la aplicación del instrumento, se acreditará que han asistido a mediación, otorgándoles el nombre de usuario de mediación.
2. La disponibilidad de cada uno de los participantes para la aplicación del instrumento.

Con base a los criterios descritos anteriormente, la muestra para esta tercera aplicación del instrumento constó de 11 usuarios, conforme al muestreo teórico de saturación de información, consistente en que este termina cuando ya no aparecen nuevos conceptos o categorías en la información proporcionada por los entrevistados (Sáenz López & Téllez Castilla, pág. 174).

7.4. Estructura de Entrevista semiestructurada en profundidad

La estructura de la entrevista consta de tres partes que se describen a continuación:

Se sigue tomando como base los lineamientos presentados en las pruebas piloto uno y dos de la Entrevista semiestructurada en profundidad, constando de tres segmentos.

En la primera parte del guion de la entrevista, se da a conocer al entrevistado el contexto general de la investigación, además de garantizarle la confidencialidad de la información que proporcionen.

Sobre la segunda sección, se solicitan datos sociodemográficos como el sexo y edad.

Por último, en la tercera sección corresponde al listado de 10 preguntas abiertas que conforman la entrevista y que engloban los enfoques de confianza a que va dirigida esta investigación. Ordenadas de la siguiente forma:

Tabla 29 Estructura de Entrevista semiestructurada en profundidad		
Variable	Enfoque dirigido	Preguntas guía
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer 3 preguntas	Entre los intervinientes directos de la mediación	¿La honestidad con la que expresan su punto de vista de los sucesos, lo inspira a colaborar en la solución su conflicto?
	Del facilitador/a	¿La ética con la que el facilitador se conduce durante la mediación es convincente para usted, que influye para seguir participando en el procedimiento?
	En el cumplimiento del acuerdo	¿La verdad que tiene un convenio de mediación al contener la voluntad y firmas de las personas, le motiva a cumplir dicho acuerdo?
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento 3 preguntas	Entre los intervinientes directos de la mediación	Sobre la moralidad que percibe o que conoce de la otra parte. ¿Esta provoca beneficio alguno entre ustedes, que aporta a la solución de su conflicto?
	Del facilitador/a	¿Considera que el facilitador los ayuda a llegar a lo justo, permitiendo contribuir a la solución de su conflicto?
	En el cumplimiento del acuerdo	El respeto entre los participantes y el procedimiento generan solución a su conflicto, que dan como resultado un acuerdo. ¿Considera que es lo necesario para cumplir lo pactado?
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer 2 preguntas	Entre los intervinientes directos de la mediación	¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?
	Del facilitador/a	Las condiciones de diálogo que genera el facilitador en el procedimiento. ¿Los motiva a tener cooperación para llegar a un acuerdo que ponga fin a su conflicto?
	En el cumplimiento del acuerdo	
Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto 2 preguntas	Del facilitador/a	En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de forma imparcial/neutral con ustedes, inspirándolos a colaborar a la solución de su conflicto?
	Entre los intervinientes directos de la mediación	Cuándo llega a un acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿realiza determinadas actitudes que generan sinceridad para cumplir lo pactado y que incentivan también a la otra parte a cumplirlo?
	En el cumplimiento del acuerdo	

Fuente: Elaboración propia

7.5. Modelo definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad

Descrito lo anterior, se presenta el instrumento definitivo de la entrevista semiestructurada en profundidad.

Tabla 30 Modelo definitivo de Entrevista semiestructurada en profundidad

1. ¿La honestidad con la que expresan su punto de vista de los sucesos, lo inspira a colaborar en la solución su conflicto?
2. ¿La ética con la que el facilitador se conduce durante la mediación es convincente para usted, que influye para seguir participando en el procedimiento?
3. ¿La verdad que tiene un convenio de mediación al contener la voluntad y firmas de las personas, le motiva a cumplir dicho acuerdo?
4. Sobre la moralidad que percibe o que conoce de la otra parte. ¿Esta provoca beneficio alguno entre ustedes, que aporta a la solución de su conflicto?
5. ¿Considera que el facilitador los ayuda a llegar a lo justo, permitiendo contribuir a la solución de su conflicto?
6. El respeto entre los participantes y el procedimiento generan solución a su conflicto, que dan como resultado un acuerdo. ¿Considera que es lo necesario para cumplir lo pactado?
7. ¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación de diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?
8. Las condiciones de diálogo que genera el facilitador en el procedimiento. ¿Los motiva a tener cooperación para llegar a un acuerdo que ponga fin a su conflicto?
9. Cuando llegan a un acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿realiza determinadas actitudes que generan sinceridad para cumplir lo pactado y que incentivan también a la otra parte a cumplirlo?
10. En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de forma imparcial/neutral con ustedes, inspirándolos a colaborar a la solución de su conflicto?

Fuente: Elaboración propia

7.6. Análisis de información del perfil de los entrevistados de Entrevista semiestructurada en profundidad

Ahora proseguiremos con el análisis de los datos de identificación de los entrevistados. Del total de los 11 entrevistados, siete fueron mujeres (M) y cuatro hombres (H).

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

Tabla 31 Identificación de los encuestados		
N. de entrevistado	Sexo del entrevistado	Edad
E01	M	29
E02	M	54
E03	M	40
E04	H	42
E05	M	38
E06	H	65
E07	H	41
E08	H	19
E09	M	34
E10	M	30
E11	M	36

Fuente: Elaboración propia

Por ejemplo, si usted observa la imagen supralíneas puede distinguir que las palabras: acuerdo, cumplir, parte, problema, verdad, siento, facilitador, arreglo, solucione, conflicto, personas, bien, hablar, justo, respeto, mediación, entre otras, en sus posiciones vertical como horizontal, esto es porque se diferencian entre ellas, ya que unas poseen mayor visibilidad sobre otras, es decir, esas palabras de la nube, son las que los entrevistados reiteraron en gran cantidad de ocasiones dentro de las respuestas proporcionadas según MAXQDA 2020.

Ahora se presenta el modelo definitivo de codificación de la Entrevista semiestructura en profundidad con base en las consideraciones del modelo de codificación uno y dos descritos en el capítulo cinco de esta investigación, así como la codificación presentada por (Sáenz López & Téllez Castilla, págs. 174-175) en el libro de Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales.

Es importante destacar que consta de tres partes la metodología que se empleó para llevar a cabo el análisis de datos que permitió explotar al máximo la información. El primero de ellos consistió en el estudio manual de todas las respuestas obtenidas derivado de las entrevistas realizadas. Como se mencionó anteriormente, se tomó como referencia el modelo de (Sáenz López & Téllez Castilla, págs. 174-175), es decir, se transcribieron todas las entrevistas a un documento word, después se agruparon todas las respuestas en orden del uno al once a cada una de las preguntas de la entrevista. Por ejemplo: A la pregunta número uno de la entrevista, se le agruparon todas las respuestas de la uno, después a la pregunta dos, todas las respuestas de la dos, así sucesivamente hasta agrupar todas las respuestas a cada una de las once preguntas.

Posteriormente se procedió a operacionalizar las variables, esto significa que a las preguntas de cada una de las variables se les asignó el nombre de categorías, y a las respuestas obtenidas a esas categorías se les asignó el nombre de subcategorías, ahora bien, como las subcategorías o respuestas en reiteradas ocasiones eran muy extensas, se redujo el texto y se concentró a cada una de ellas en un *abstrac*, esto es que, a ese *abstrac* de las subcategorías ahora llevan el nombre de palabra asociada, la cual está conformada por dos o máximo tres palabras. Después se prosiguió a buscar dentro de cada una de las respuestas de todas las entrevistas, las palabras asociadas que mejor se le vincularan a cada una de las subcategorías.

El segundo método consistió en que una vez que se operacionalizaron todas las variables manualmente como indica el método anterior, se pudo percibir la presencia de nuevas subcategorías que no se tenían contempladas en el método número uno de análisis de datos, por lo que se procedió a agregar al concentrado general de información esa nueva subcategoría y, por ende, una nueva palabra asociada.

El tercer y último método consistió que mediante el uso del programa MAXQDA 2020, se ejecutó la herramienta de codificación inteligente que dispone el programa, para certificar si efectivamente todas las

subcategorías[‡] identificadas manualmente en los dos métodos anteriores se habían concentrado todos los códigos existentes que mostraron las respuestas de las once entrevistas realizadas. De modo que se confirmaron las subcategorías ya detectadas y no se encontraron nuevas.

A continuación, se presenta el concentrado general de palabras asociadas vinculadas a las subcategorías en relación de cada una de las variables que generan confianza en la mediación derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en los métodos uno, dos y tres.

7.7.1. Visualización general de palabras codificadas encontradas en las variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación

Tabla 32 Palabras asociadas encontradas en las respuestas de todas las Entrevistas realizadas				
Enfoque	Elementos generadores (Variables) de confianza			
	Credibilidad	Integridad	Apertura y Gestión de la comunicación	Lealtad
1. Entre los intervinientes directos de la mediación 2. Del facilitador/a 3. En el cumplimiento del acuerdo	Palabras asociadas por variable			
	HONESTIDAD	MORALIDAD	FOMENTAR DIÁLOGO	SINCERIDAD
	CONTAR SU VERDAD	BENEFICIO DE LA DUDA	INTERESES ASERTIVOS LIBERAR CARGAS	PREDECIBLE DE COMPORTAMIENTO
	INSPIRACIÓN LLEGAR AL ACUERDO	REPUTACIÓN JUSTO	ESCLARECER PERCEPCIÓN DE IDEAS	COMPROMISO DE DISPOSICIÓN
	FIABLE	SE CONDUCE CON PROBIDAD	INCENTIVA A COOPERAR	FIDELIDAD
	ÉTICO	INTACHABLE	EFFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN	NO CREA PREJUICIOS IMPARCIAL
	PROFESIONAL	JUSTICIA	TOLERANCIA	DIGNIDAD
	INSPIRADOR	RESPECTO DE CUMPLIMIENTO	AMBIENTE DE COMODIDAD	APEGO AL ACUERDO
	SEGURO	RECTITUD	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	SINCERIDAD DE CUMPLIMIENTO
	SERIEDAD		EFFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN	PREDECIBLE DE CUMPLIMIENTO
	BUENA VOLUNTAD		COMUNICATIVA	NOBLEZA DEL MECANISMO
	DAR SEGUIMIENTO		FOMENTA EL RESPETO GENERACIÓN DE ACUERDOS FIRMES REALIDAD DE ARMONÍA	
			REGLAS DE LA MEDIACIÓN	

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Sáenz López & Téllez Castilla, 2014)

[‡] 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, Enfoque 1 de la investigación. Entre los intervinientes directos de la mediación (partes) posee cuatro categorías, una de ellas es la categoría de nombre CREDIBILIDAD fundamental para la competencia del deber ser y hacer (Variable 1) y esta a su vez está integrada por cuatro subcategorías: HONESTIDAD, CONTAR SU VERDAD, INSPIRACIÓN, LLEGAR AL ACUERDO.

Para el total de las 39 palabras asociadas identificadas en las respuestas de las once entrevistas realizadas de las 46 palabras posibles, se introdujo la frecuencia de 266 veces los subcódigos con ayuda del programa MAXQDA 2020. Además de que se suprimieron cuatro por no encontrarse evidencia alguna dentro de las respuestas, e igualmente se reagruparon tres a otras tres palabras asociadas ya identificadas por ser a fines entre ellas y solo se encontró un nuevo subcódigo que no se tenía previsto dentro de la codificación manual descrita supralíneas.

Se presenta el concentrado general de palabras asociadas de las subcategorías vinculadas a cada una de las variables que generan confianza en la mediación derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método tres con la función de codificación inteligente del MAXQDA 2020.

Ilustración 4 Nube de palabras asociadas a las variables que generan confianza en la mediación

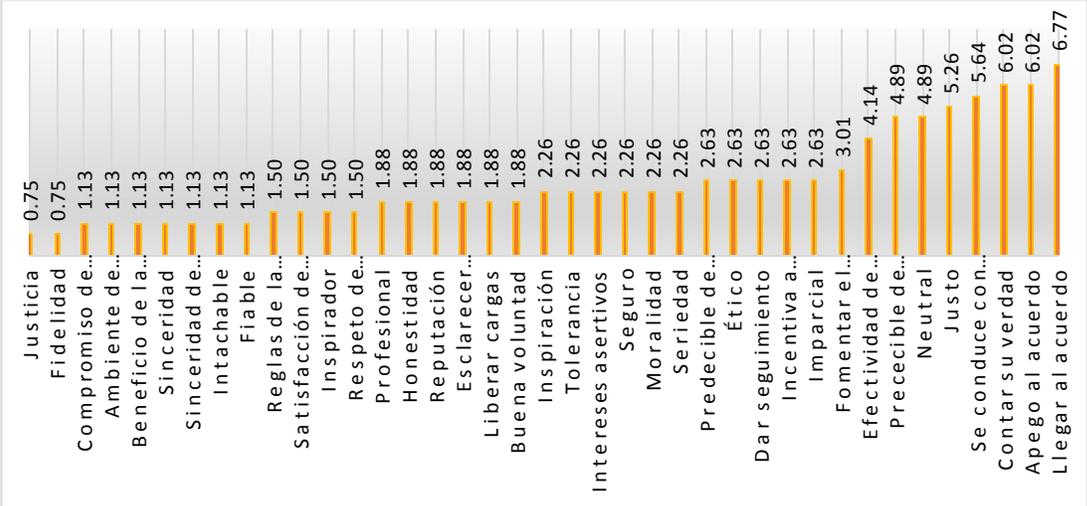


Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Siendo un total 266 frecuencias, de las cuales 88 frecuencias fueron para las 12 subcategorías y por ende el mismo número de palabras asociadas para la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; 52 frecuencias para las 8 subcategorías de Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento; 59 frecuencias para las 10 subcategorías de Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer; y para la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto se apreciaron 67 frecuencias equivalente a 9 palabras asociadas.

El valor porcentual que representó cada uno de los subcódigos a través de su palabra asociada suma 100%, equivalente al número total de las 39 palabras asociadas identificadas, las cuales se representan en la siguiente grafica.

Gráfica 8 Valor porcentual de cada subcódigo generador de Confianza como Valor intangible en la mediación



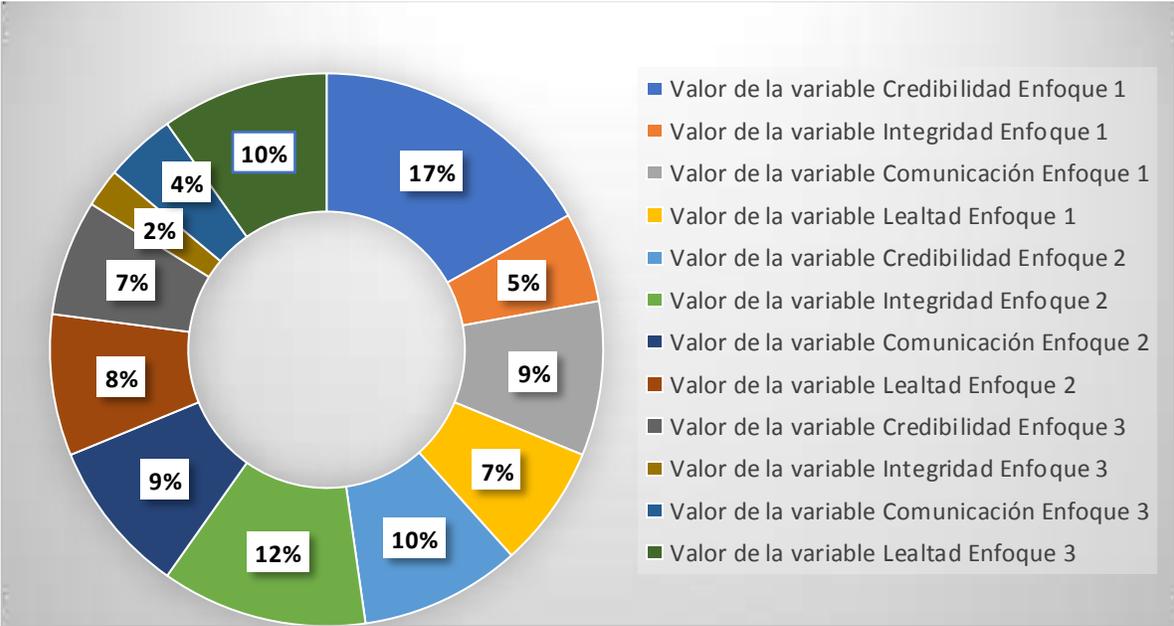
Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Las 39 palabras asociadas identificadas equivalen al 100% de valor porcentual, donde Justicia equivale al 0.75%, Fidelidad al 0.75%, Compromiso de disposición al 1.13%, Ambiente de comodidad al 1.13%, Beneficio de la duda al 1.13%, Sinceridad al 1.13%, Sinceridad de cumplimiento al 1.13%, Intachable al 1.13%, Fiable al 1.13%, Reglas de la mediación al 1.50%, Satisfacción de necesidades al 1.50%, Inspirador al 1.50%, Respeto de cumplimiento al 1.50%, Profesional al 1.88%, Honestidad al 1.88%, Reputación al 1.88%, Esclarecer percepción de ideas al 1.88%, Liberar cargas al 1.88%, Buena voluntad al 1.88%, Inspiración al 2.26%, Tolerancia al 2.26%, Intereses asertivos al 2.26%, Seguro al 2.26%, Moralidad al 2.26%, Seriedad al 2.26%, Predecible de cumplimiento al 2.63%, Ético al 2.63%, Dar seguimiento al 2.63%, Incentiva a cooperar al 2.63%, Imparcial al 2.63%, Fomentar el diálogo al 3.01%, Efectividad de interacción al 4.14%, Predecible de

comportamiento al 4.89%, Neutral al 4.89%, Justo al 5.26%, Se conduce con probidad al 5.64%, Contar su verdad al 6.02%, Apego al acuerdo al 6.02%, Llegar al acuerdo al 6.77%.

Ahora se muestra el valor porcentual de cada una de las variables dependiendo del enfoque que se trata.

Gráfica 9 Valor porcentual de cada variable con distinción de Enfoques de la Confianza como Valor intangible en la mediación



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020
 Para efectos de graficar se manerará el redondeo de valores numéricos porcentuales.

El valor de cada variable con distinción de cada uno de los enfoques de la investigación, expuso que el Valor de la variable Credibilidad Enfoque 1 representa el 16.92%; el Valor de la variable Integridad Enfoque 1: 5.26%; la variable Comunicación Enfoque 1: 9.02%; variable Lealtad Enfoque 1: 7.14%; el Valor de la variable Credibilidad Enfoque 2: 9.40%; Valor de la variable Integridad Enfoque 2: 12.03%; Valor de la variable Comunicación Enfoque 2: 9.02%; Valor de la variable Lealtad Enfoque 2: 8.27%; Valor de la variable

Credibilidad Enfoque 3: 6.77%; Valor de la variable Integridad Enfoque 3: 2.26%; Valor de la variable Comunicación Enfoque 3: 4.14% y el Valor de la variable Lealtad Enfoque 3: 9.77%.

Ahora bien si agrupamos cada una de las palabras asociadas y por ende las subcategorías a su variable, haciendo distinciones por cada uno de los tres enfoques, se puede formular que la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser del enfoque 1, presentó un valor individual general de 16.92% y redondeado queda en 17%, y esta se compone de los siguientes subcódigos ubicándoles el valor particular de cada uno. Es decir, la honestidad representa el 1.88%, Inspiración 2.26%, Contar su verdad 6.02% y Llegar al acuerdo 6.77%. La variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento representa dentro del enfoque 1, el 5.00%, donde particularmente el Beneficio de la duda semeja el 1.13%, Reputación 1.88% y Moralidad 2.26%. Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer simboliza el 09.02% dentro de este enfoque 1, del cual Esclarecer percepción de ideas importa un 1.88%, Liberar cargas 1.88%, Intereses asertivos 2.26% y Fomentar el diálogo el 3.01%. El Valor de la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto del enfoque 1, equivale al 7.14%, y el valor particular de sus subcódigos es el siguiente: Compromiso de disposición 1.13%, Sinceridad 1.13% y Predecible de comportamiento 4.89%.

La variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer enfoque 2 le corresponde el 9.40%, donde Fiable aporta con un 1.13%, Inspirador 1.50%, Profesional 1.88%, Seguro 2.26% y Ético con un 2.63%. Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento representa para este segundo enfoque el 12.03%, donde Intachable equivale el 1.13%, Justo 5.26% y Se conduce con probidad 5.64%. También Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer enfoque 3 aporta un 9.02% del total con las subcategorías de Tolerancia con 2.26%, Incentiva a cooperar 2.63% y Efectividad de interacción 4.14%. Igualmente la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto participa con un 08.27%, específicamente Fidelidad con un 0.75%, Imparcial 2.63% y Neutral con 4.89%.

La variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer aportó un valor particular de 6.77%, que esta a su vez se compone de los siguientes subcódigos ubicándoles el valor particular de cada uno. Es decir, Buena voluntad aporta con un 1.88%, Seriedad 2.26% y Dar seguimiento con 2.63%. Para la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento representa el 02.26%, donde Justicia colabora con un 0.75% y Respeto de cumplimiento con 1.50%. También Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber

ser y hacer contribuye con 04.14% del total, y particularmente Ambiente de comodidad participa con un 1.13%, Reglas de la mediación con 1.50% y Satisfacción de necesidades con 1.50%. Además la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto participa con un 09.77%, donde Sinceridad de cumplimiento aporta con un 1.13%, Predecible de cumplimiento 2.63% y Apego al acuerdo con 6.02%.

Una vez expuestos los aspectos relevantes generales de esta investigación, se prosiguió a segmentar en 3 partes las subcategorías respecto a cada una de las variables generadoras de Confianza de acuerdo con su respectivo enfoque temático del Valor intangible. Los cuales se presentan a continuación en el siguiente orden: Primero se mostrará el enfoque número uno referente a Entre los intervinientes directos de la mediación, posteriormente el enfoque número dos Del facilitador/a y por último el enfoque número tres sobre el cumplimiento del acuerdo.

7.7.2. Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)

Se presenta la tabla que expone dicha codificación del enfoque correspondiente.

Visualización de palabras codificadas encontradas en las variables generadoras de Confianza en la mediación (Enfoque 1)
 Tabla 33 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación

Categoría	Concepto de la variable para enfoque 1	Categoría Pregunta	Subcategoría Respuesta	Palabras Asociadas
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación	¿La honestidad con la que expresan su punto de vista de los sucesos, lo inspira a colaborar en la solución su conflicto?	Para no perjudicarse con verdad a medias	HONESTIDAD
			Para contar su verdad	CONTAR SU VERDAD
			Inspira a colaborar en la mediación	INSPIRACIÓN
			Para llegar a un acuerdo	LLEGAR AL ACUERDO
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación	Sobre la moralidad que percibe o que conoce de la otra parte. ¿Esta provoca beneficio alguno entre ustedes, que aporta a la solución de su conflicto?	La moralidad del acto te dice como es la persona realmente	MORALIDAD
			Dar el beneficio de la duda	BENEFICIO DE LA DUDA
			Está en juego su reputación	REPUTACIÓN
Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador	¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?	Se fomenta el diálogo	FOMENTAR DIÁLOGO
			Expresas tus intereses asertivamente. Si todos hablan al mismo tiempo, no se llega a ningún lado. No se concretan peticiones	INTERESES ASERTIVOS
			Expresas tus emociones/sentimientos	LIBERAR CARGAS
			Esclarecer percepciones de ideas	ESCLARECER PERCEPCIÓN DE IDEAS

Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto	Cuándo llegan a un acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿realiza determinadas actitudes que generan sinceridad para cumplir lo pactado y que incentivan también a la otra parte a cumplirlo?	Percibes la sinceridad al tener disposición en la mediación	SINCERIDAD
			El ser predecible ayuda/favorece o no a saber si colaborará	PREDECIBLE DE COMPORTAMIENTO
			Al asistir a mediación adquieres un compromiso de disposición de querer solucionar el conflicto	COMPROMISO DE DISPOSICIÓN

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Sáenz López & Téllez Castilla, 2014)

Asimismo se presenta el concentrado general de palabras asociadas de las subcategorías vinculadas al enfoque 1 respecto de las variables que generan confianza en la mediación derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método tres con la función de codificación inteligente del MAXQDA 2020.

Ilustración 5 Nube de palabras asociadas al enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)



Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total de 14 palabras asociadas de cuales 4 de la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; 3 para Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento; 4 para Apertura y gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer; y para la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto 3 palabras asociadas.

1. CATEGORÍA: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer.

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) No perjudicarse con verdad a medias, b) Para contar su verdad, c) Inspira a colaborar en la mediación y d) Para llegar al acuerdo. Por lo que entonces la credibilidad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

1.1. Subcategoría. No perjudicarse con verdad a medias: HONESTIDAD

Esta subcategoría logró apreciarse en las respuestas de los entrevistados E06, E08, E10, E11 respecto de la pregunta número uno, que la honestidad de entre las partes dentro de una mediación se percibe cuando estas se reconocen como honestas ante el otro participante o a su vez el participante se lo reconoce como tal, mediante expresiones como: ¡sí fue honesta!; ¡si hubo honestidad!; ¡no fue honesta la persona!, pero que en comparación a la totalidad de los participantes en muy pocas ocasiones se percibió comparado con las demás subcategorías.

1.2. Subcategoría. Para contar su verdad: CONTAR SU VERDAD

Sobre esta subcategoría la mayoría de las personas asocian que la credibilidad tiene que ver con que cada uno de los intervinientes directos durante la mediación tienen su propia verdad, es decir que cada participante considera que la credibilidad va de la mano con expresiones como ¡hay que decir la verdad!; ¡yo estoy diciendo la verdad!; ¡yo si di mi verdad! entre otras, que se notan reflejadas en las respuestas de los entrevistados E05, E06, E07, E08, E09 de la pregunta uno, en las preguntas cuatro, las respuestas de los E01 y E05; de la cinco, la E11, de la pregunta siete las respuestas de los E01, E09, E10, y de la pregunta ocho las respuestas de los E10, E11.

1.3. Subcategoría. Inspira a colaborar en la mediación: INSPIRACIÓN

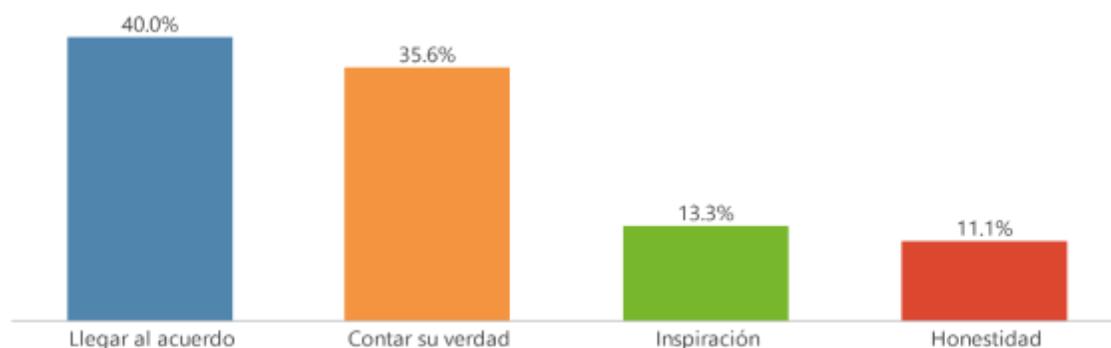
La inspiración que ambos participantes directos de la mediación conocidos coloquialmente como partes expresaron en las respuestas sobre la pregunta uno, particularmente de los entrevistados E02, E03, E04; de la pregunta cuatro las respuestas de los entrevistados E05 y E07 y de la pregunta diez la respuesta de la E03, muestran a la inspiración como elemento que ayuda a colaborar en la mediación. Se percibió cuando los participantes se manifestaban con expresiones como: ¡sin duda alguna me ayuda a colaborar!, ¡sí, así definitivamente como que te inspira!, etc., o en su defecto que no le inspira el otro participante, pero que sirve como elemento de percepción para conocer si ayuda o no la inspiración para colaborar en la solución de su conflicto.

1.4. Subcategoría. Para llegar a un acuerdo: LLEGAR AL ACUERDO

Las expresiones que reflejan a la credibilidad como elemento generador de confianza entre los participantes de la mediación, con la subcategoría de para llegar al acuerdo, pudo ser percibida en las pregunta uno, respuestas de los E05 y E07; pregunta cuatro respuestas de los E04, E05, E07; de la siete, las respuestas de los E01, E02, E03, E05; de la pregunta dos las respuestas de los E04 y E08; de la cinco, el E01; la ocho las respuestas de los entrevistados E02, E04, E07, E09; de la diez el E05 y por último de la pregunta tres, las respuestas de los E06 y E08, con expresiones como: ¡para que se arreglen las cosas!, ¡aquí que queden bien las cosas!, ¡al final llegamos a una solución!, ¡necesitamos estar platicando para poder llegar al acuerdo!, ¡y de ahí llegar a acuerdo!, ¡al final de cuentas ya llegamos a un acuerdo!, entre otras.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 10 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer presentó 45 frecuencias identificadas entre todas las subcategorías, de las cuales para la palabra asociada Llegar al acuerdo vinculada a la subcategoría Para llegar al acuerdo alcanzó una frecuencia de 18 veces equivalente al 40.00%; Contar su verdad una frecuencia de 16 veces equivalente al 35.60; Por su parte la palabra asociada a la Inspiración obtuvo una frecuencia de 6 veces, la cual equivale al 13.30%; y Honestidad presentó una frecuencia de 5 veces equivalente al 11.10%.

2. *CATEGORÍA: Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Dar el beneficio de la duda, b) La moralidad del acto te dice como es la persona realmente y c) Está en juego su reputación. Por lo que entonces la integridad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

2.1. Subcategoría. La moralidad del acto te dice como es la persona realmente: MORALIDAD

En la moralidad del acto, esta fue formulada con expresiones como: ¡si dice uno mentiras tarde o temprano cae en la mentira!, ¡si lo dijera así sabe qué le va a perjudicar a la otra persona!, ¡es como ver a un extraño!, ¡siento que fue algo inútil el venir de parte de ella porque no lo va a cumplir!, en todas estas afirmaciones antes descritas cada uno de los participantes hacen referencia sobre la moralidad que es percibida hacia la otra persona con la que versaba la controversia, respecto de su conflicto específico, y se hayan en la pregunta uno, respuestas de los E07, E10, E11; de la pregunta cuatro, los entrevistados E02, E08 y E10. Siendo esta subcategoría la que sobresale de las demás, con la mayor parte de apariciones dentro de las respuestas del total de entrevistas.

2.2. Subcategoría. Dar el beneficio de la duda: BENEFICIO DE LA DUDA

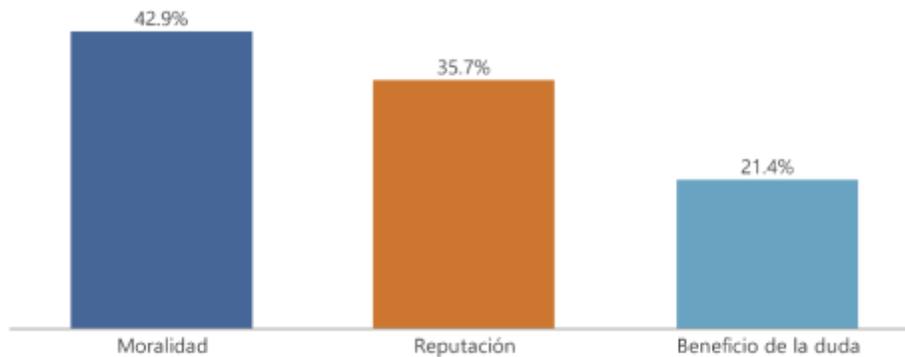
El Beneficio de la duda dentro de la subcategoría del mismo nombre, vinculado a la variable integridad, fue expresada por los entrevistados en la pregunta cuatro, respuestas de los E04, E05 y E08 con expresiones como: ¡el conocerlo solo de vista a la persona del pleito, pues yo no quiero problemas, fui y hable con él! y ¡el que me conozca y yo lo conozca, no es que haya habido cooperación!.

2.3. Subcategoría. Está en juego su reputación: REPUTACIÓN

Aunque aparentemente la reputación que defienden y dicen tener cada una de las personas que asisten a mediación a solucionar sus conflictos, parecía que al principio de este análisis esta no tendría visibilidad como un elemento vinculado a la integridad, resultó ser contradictorio, ya que se manifestó en expresiones como: ¡me mantengo digo en lo que digo o lo quiero lograr, este no me perjudica!, ¡si se hacen las cosas más grande y después ya no se puede parar... o sea yo no tengo problemas con ellos!, ¡no se me hace justo porque yo ya gasté!, Fueron percibidas en la pregunta cuatro, respuestas de los E01, E06, E07 y E09 y de la siete, la respuesta del entrevistado E06.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 11 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total de 14 frecuencias identificadas entre todas las subcategorías para la categoría Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, de las cuales para la palabra asociada a la Moralidad del acto define como es la persona realmente alcanzó una frecuencia de 6 veces que equivale al 42.90%; en cuanto a la Reputación obtuvo una frecuencia de 5 veces, equivalente al 35.70%; sobre la de Dar el Beneficio de la duda, se percibió 3 veces su frecuencia con un 21.40%.

3. *CATEGORÍA: Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Se fomenta el diálogo, b) Expresas tus intereses asertivamente. Si todos hablan al mismo tiempo, no se llega a ningún lado. No se concretan peticiones, c) Liberar cargas y d) Esclarecer percepciones de ideas. Por lo que entonces la Apertura y Gestión de la comunicación es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

3.1. Subcategoría. Se fomenta el diálogo: FOMENTAR DIÁLOGO

De la pregunta uno y cuatro, con las respuestas de las E05 y E03 respectivamente; así como de la siete con las respuestas de los E01, E05, E08, E09 y E10 y por último de la pregunta ocho, la respuesta del entrevistado E02 se pudo percibir esta subcategoría de fomentar el diálogo como elemento ligado a la variable de Apertura y Gestión de la comunicación generadora de confianza respecto del enfoque uno de esta investigación, fue percibida con algunas expresiones como: ¡logramos comunicarnos!, ¡sino lo platicamos pues, necesitamos platicar!, ¡la relación de la otra persona y yo no fue de gritos!, ¡hablar y dialogar y así, si ayudó fácil!, ¡el diálogo es importante!.

3.2. Subcategoría. Expresas tus intereses asertivamente. Si todos hablan al mismo tiempo, no se llega a ningún lado. No se concretan peticiones: INTERESES ASERTIVOS

De las múltiples subcategorías que previamente se elaboraron para ser vistas dentro de las respuestas de las entrevistas, hubo algunas que no corrieron con esta suerte, por no encontrarse evidencia alguna dentro de las respuestas mencionadas, tal es el caso de la subcategoría Si todos hablan al mismo tiempo, no se llega a ningún lado. No se concretan peticiones: EFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN COMUNICATIVA, la cual tuvo que adecuarse a la subcategoría de: Expresas tus intereses asertivamente: INTERESES ASERTIVOS, homologándose y creándose una sola concepción de esa subcategoría, resultando de la forma a como se presenta en el inciso b) de esta categoría. Siendo percibida por los entrevistados en la pregunta uno, respuesta del entrevistado E04; pregunta cuatro, las respuestas de los entrevistados E05 y E06; y de la pregunta siete, las respuestas de los entrevistados E01, E02 y E05 con expresiones como: ¡sí hablé dije lo que es!, ¡él tiene que defender su patrimonio yo el mío no quiero problemas yo fui y hablé con él...él tiene que defender su patrimonio y yo el mío!, ¡venimos a hacer un convenio que sea parejo, que sea compensativo, porque le dije y fue donde le llegué (a la otra parte): tú estás dejando de ganar y yo estoy perdiendo, porque llevo como 20 mil pesos de refacciones y estos se van a ir a la basura o que, que vaya compensativo, tu pon la mano de obra y yo las refacciones y ya!, etc.

3.3. Subcategoría. Expresas tus emociones/sentimientos: LIBERAR CARGAS

La subcategoría de expresar tus emociones/intereses fue percibida en la pregunta uno y cuatro, particularmente sobre las respuestas de los entrevistados E05 y E06 respectivamente, además de que en la pregunta siete, las respuestas de los entrevistados E03 y E06 y en la pregunta ocho, la respuesta del entrevistado E09, se pudo percibir la presencia de la subcategoría a través de las expresiones: ¡yo como le digo al señor este, yo expongo lo que yo traigo entonces también él lo dice!, ¡él no quería dejar de ganar, quería que le pagara los honorarios, después de que no, ¿cuáles honorarios?, cuando me entregó el vehículo, tuve que llevármelo en grúa, garantía de que, ahí tengo el recibo!, ¡ayuda a decir lo que siento, a descansar!, ¡Sí es determinante, definitivamente porque te das cuenta de lo que piensa o de lo que la otra persona puede llegar actuar!. Dentro de estas expresiones se pudo percibir la subcategoría de expresar tus emociones/sentimientos, asociada a Liberar cargas, las cuales a su vez están vinculadas a la variable Apertura y Gestión de la comunicación dentro del enfoque uno de esta investigación.

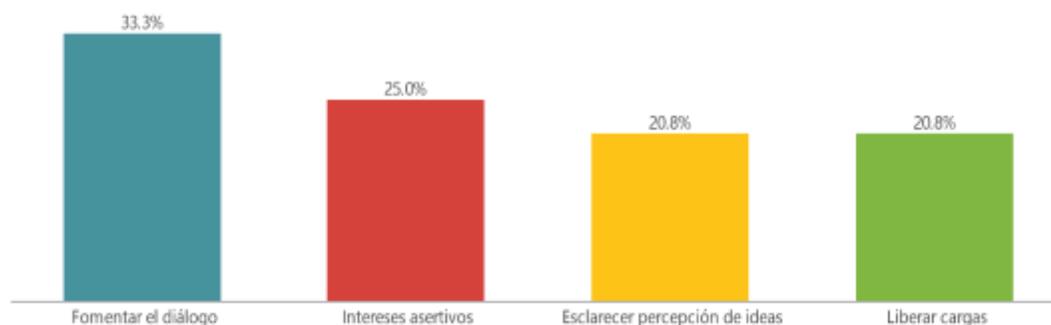
3.4. Subcategoría. Esclarecer percepciones de ideas: ESCLARECER PERCEPCIÓN DE IDEAS

La subcategoría Esclarecer percepción de ideas tiene que ver con las expresiones de los entrevistados como: ¡Sí, aunque muchas de las veces pues ambas estamos aquí por un conflicto, ¿no? Ambas

personas tienen una percepción diferente del conflicto, entonces ella puede expresar una cosa, yo puedo expresar otra, pero digo si la finalidad es resolver el problema, ¡puede ceder un poquito y yo cedo un poquito y puede que se solucione!, ¡pues hay que llegar a un entendimiento verdad, y a entender un poco mejor la situación, y decir bueno pues sí, hay que optar por esta razón que llevar más rápido el procedimiento!, etc., las cuales puedes son visibles en la pregunta uno, la respuesta del entrevistado E01; de la pregunta dos, la respuesta del entrevistado E05 y por último de la pregunta siete, en las respuestas de los entrevistados E02, E06 y E09.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 12 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Para esta categoría de Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer se identificaron un total de 24 frecuencias de entre todas las subcategorías, de las cuales para la palabra asociada de Fomentar el diálogo se percibió la frecuencia 8 veces que equivale a un 33.30%; para Intereses asertivos 6 veces la frecuencia que asemeja a un 25.00%; sobre la de Esclarecer percepción de ideas alcanzó la frecuencia de 5 veces, la cual corresponde a un 20.80% y por último sobre la de Liberar cargas se obtuvo una frecuencia de 5 veces que conforma el 20.80% del total.

4. *CATEGORÍA: Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Percibes la sinceridad al tener disposición en la mediación, b) El ser predecible ayuda/favorece o no a saber si colaborará y c) Al asistir a mediación adquieres un compromiso de disposición de querer solucionar el conflicto. Por lo que entonces la lealtad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

4.1. Subcategoría. Percibes la sinceridad al tener disposición en la mediación: SINCERIDAD

La percepción de la sinceridad como factor positivo de disposición para que los participantes colaboren a la solución de su conflicto o no, perteneciente a la variable Lealtad, es manifiesta dentro de la pregunta nueve, respecto de las respuestas de los entrevistados E07, E09 y E10 con expresiones como: ¡un poco más adelante de la mitad del proceso lo tuvimos que modificar, porque la persona como no estaba cumpliendo, o sea ella decía si tengo la voluntad de pagar pero no puedo pagar ahorita, o sea no puedo hacerlo en las condiciones que dije que iba a hacerlo!, ¡yo talvez en mi persona, yo si soy sincero en que yo no tengo nada en contra de ellos!, ¡Sincera no es, la verdad porque ya he hablado muchas veces con él y me dice si te voy a ayudar y no lo hace!, etc.

4.2. Subcategoría. El ser predecible ayuda/favorece o no a saber si colaborará: PREDECIBLE DE COMPORTAMIENTO

El ser predecible para ambos participantes de la mediación, derivado de la relación de cualquier índole surgida antes del conflicto o cuando se generó el conflicto, causa entre los participantes el poder anticiparse a la respuesta o conducta del otro, generando para su beneficio o no el percibir si el otro colabora para llegar a una solución. Estas percepciones fueron mencionadas en las respuestas de los entrevistados E03 y E11 respecto de la pregunta cuatro; de la pregunta siete, la respuesta del entrevistado E04 y E06; de la nueve las respuestas de los entrevistados E02, E03, E04, E06, E08 y E09; y las respuestas de los entrevistados E09, E10 y E11 de la pregunta tres, con expresiones como: ¡ya lo conozco vas a saber cómo entablar una comunicación!, ¡uno sabe si va a cooperar o no la otra persona, dependiendo como llegue y empiece a hablar!; ¡tiene mucho que ver la otra persona como se comporte!, ¡yo ya conocía la persona con la que tuve el problema!, ¡me dice si te voy a ayudar y no lo hace, por eso me vine a estos extremos. Pero a lo mejor y con esto y si! (se refiere a la mediación), etc.

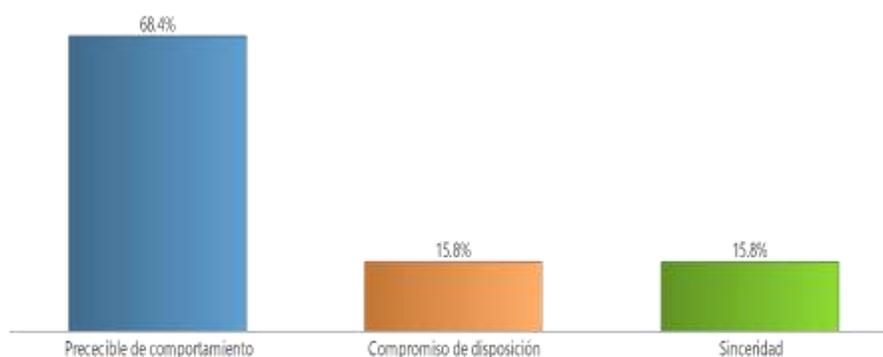
4.3. Subcategoría. Al asistir a mediación adquieres un compromiso de disposición de querer solucionar el conflicto: COMPROMISO DE DISPOSICIÓN

Respecto de esta subcategoría de compromiso vinculada también a la variables de Lealtad, se pudo asociar con las expresiones de la pregunta seis en cuanto a la respuesta del entrevistado E11; de la

pregunta siete, la respuesta del entrevistado E10 y de la pregunta nueve la respuesta del entrevistado E05, con algunas expresiones como: ¡por mí no hubo ningún problema le vuelvo a repetir!, hay que arreglar esto ¿no?!, ¡yo me respondo con que aquí se está hablando con ustedes!.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 13 Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Sobre esta categoría de Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, se identificaron un total de 19 frecuencias de entre todas las subcategorías, es decir para la palabra asociada Predecible de comportamiento vinculada a la subcategoría El ser predecible

ayuda/favorece o no a saber si colaborará se obtuvo una frecuencia de 13 veces que equivale al 68.40%; Para Compromiso de disposición se alcanzó 3 veces esa frecuencia que corresponde al 15.80%; y sobre la subcategoría Percibes la sinceridad al tener disposición en la mediación de su palabra asociada: Sincerada, percibió la frecuencia de 3 veces que semeja el 15.80% del total.

Para este segundo análisis también se operacionalizaron las variables en categorías, subcategorías con su palabra asociada, construidas de acuerdo con su respectivo enfoque. Por lo que el segundo eje temático es el siguiente.

7.7.3. Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)

Se presenta la tabla que expone dicha codificación del enfoque correspondiente.

Visualización de palabras codificadas encontradas en las variables generadoras de Confianza en la mediación (Enfoque 2)				
Tabla 34 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 2 del facilitador/a				
Categoría	Concepto de la variable para enfoque 2	Categoría Pregunta	Subcategoría Respuesta	Palabras asociadas
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento	¿La ética con la que el facilitador se conduce durante la mediación es convincente para usted, que influye para seguir participando en el procedimiento?	Se percibe su fiabilidad en la mediación	FIABLE
			Su ética habla bien de él, que es buen facilitador/a	ÉTICO
			Se percibe qué hará las cosas profesionalmente	PROFESIONAL
			Inspira a querer colaborar en la mediación	INSPIRADOR
			Ser firme y seguro en su actuar	SEGURO
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento	El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios	¿Considera que el facilitador los ayuda a llegar a lo justo, permitiendo contribuir a la solución de su conflicto?	Es un instrumento de justicia, por tanto es justo/a	JUSTO
			Se conduce con probidad de acuerdo con las normas de la mediación	SE CONDUCE CON PROBIDAD
			Percibo que es una persona intachable, eso me hace poner de mi parte llegar a solucionar el conflicto	INTACHABLE
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	El facilitador sienta las bases para que las partes puedan expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo	Las condiciones de diálogo que genera el facilitador en el procedimiento. ¿Los motiva a tener cooperación para llegar a un acuerdo que ponga fin a su conflicto?	Los incentiva a cooperar para solucionar el problema	INCENTIVA A COOPERAR
			Con su apoyo se permite avanzar. Fomenta el respeto, creando efectividad de interacción entre los participantes de la mediación	EFFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN EDI
			Es tolerante y la fomenta al escuchar-hablar entre todos los participantes	TOLERANCIA
Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las	El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación,	En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de forma imparcial/neutral	Tiene que ser fiel a su embestadura, por lo tanto, actúa conforme a lo que le está permitido	FIDELIDAD
			No crea prejuicios sobre los conflictuados, percibiendo su neutralidad	NO CREA PREJUICIOS

pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades	con ustedes, inspirándolos a colaborar a la solución de su conflicto?	estos colaborarán con él para encontrar la mejor solución a su problema	
			Debe actuar de forma imparcial durante toda la mediación, dando igualdad de oportunidades	IMPARCIAL

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Sáenz López & Téllez Castilla, 2014)

Asimismo se presenta el concentrado general de palabras asociadas de las subcategorías vinculadas al enfoque 2 respecto de las variables que generan confianza en la mediación derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método tres con la función de codificación inteligente del MAXQDA 2020.

Gráfica 14 Nube de palabras asociadas al enfoque 2 Del Facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)



Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total 14 palabras asociadas de cuales 5 son de la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; 3 para Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento; 3 para Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer; y para la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos

participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto 3 palabras asociadas.

1. *CATEGORÍA: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Se percibe su fiabilidad en la mediación, b) Su ética habla bien de él, que es buen facilitador/a, c) Se percibe qué hará las cosas profesionalmente, d) Inspira a querer colaborar en la mediación y e) Ser firme y seguro en su actuar. Por lo que entonces la credibilidad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

1.1. Subcategoría. Se percibe su fiabilidad en la mediación: FIABLE

Dentro de la categoría de Credibilidad del segundo enfoque, se pudo visualizar la primera manifestación del subcódigo pertenecientes a que el facilitador o facilitadora es fiable dentro de la mediación dentro de la pregunta diez la respuesta del entrevistado E03; de las preguntas ocho y tres, las respuestas de los E04 y E06 respectivamente, con expresiones como: ¡Si, pues llegamos a un convenio, a cómo lo estipuló la licenciada!, ¡que se van a hacer las cosas tal y como las está dictando y se plasma en el papel!.

1.2. Subcategoría. Su ética habla bien de él, que es buen facilitador/a: ÉTICO

Respecto de la presencia del elemento generador de confianza como elemento vinculado a la credibilidad, se pudo percibir que la ética con la que se debe conducir el facilitador/a mediante las expresiones como: ¡Muy ético, una ética...!; ¡uso más la ética!, ¡Si, se ve que es una persona de bien, una persona amable, veo que si me va a ayudar!, ¡está bien lo voy a hacer porque me estaba aconsejando lo más prudente,; ¡si fue ético!, etc., dentro de la pregunta dos, específicamente sobre las respuestas de los entrevistados E01, E05, E06, E09 y E10; de la pregunta nueve, la respuesta del entrevistado E01.

1.3. Subcategoría. Se percibe qué hará las cosas profesionalmente: PROFESIONAL

Sobre lo profesional que debe conducirse el experto de la mediación para generar confianza sobre de los participantes del conflicto, logrando que ellos colaboren a solucionar su controversia, mediante la percepción de expresiones como: ¡totalmente, me parece que es una persona preparada!, ¡está bien lo voy a hacer porque me estaba aconsejando lo más prudente!, ¡si me trató bien!, ¡profesional muy bien!, dentro de las respuestas de los entrevistados E02, E03, E04 así como también los E01 y E05 de la pregunta dos.

1.4. Subcategoría. Inspira a querer colaborar en la mediación: INSPIRADOR/A

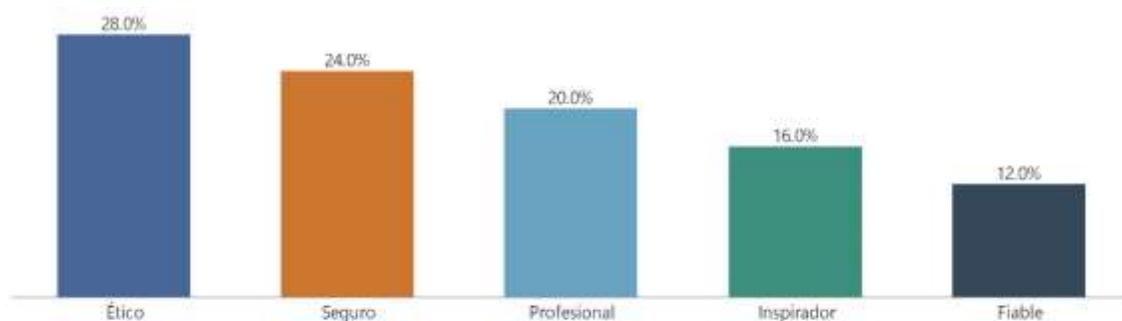
En cuanto a que si debe ser inspirador y logre generar confianza para que las partes colaboren con él, se pudo apreciar esta subcategoría dentro de la pregunta uno, particularmente sobre la respuesta del entrevistado E03; de la dos la respuesta del E05; de la pregunta ocho, el E08; y por último de la pregunta diez, la respuesta del entrevistado E03 con expresiones como: ¡y conocí a la persona te inspira... confianza!, ¡Si, así definitivamente como que te inspira la confianza!, ¡Pues de repente me sentía un poco presionada y de repente ya no!, ¡nos inspiró a colaborar!.

1.5. Subcategoría. Ser firme y seguro en su actuar: SEGURO/A

La percepción de que si el facilitador o facilitadora debe ser y actuar de forma seguro/a cuando este o esta interactúa con las partes en la mediación para generar confianza, logrando que ellas colaboren con él para resolver el conflicto, se pudo evidenciar mediante en las preguntas uno y cinco de la entrevista, particularmente en las respuestas de los entrevistados E03 y E01 respectivamente, también en las preguntas ocho y once, dentro de las respuestas de los entrevistados E11 y E03 respectivamente, además de la pregunta nueve y diez, en las respuestas de los entrevistados E11 y E03 respectivamente, con expresiones como: ¡me sentí segura desde que llegué, y conocí a la persona (facilitadora), te inspira seguridad!, ¡Si, así definitivamente como que te inspira la confianza, ese ambiente de seguridad que te da!, ¡sí, estábamos seguras en decir la verdad de los hechos!, ¡sí, estábamos seguras en decir la verdad de los hechos!.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 15 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

En la categoría Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer se pudo identificar 5 frecuencias entre todas las subcategorías, de las cuales para la palabra asociada de Ético alcanzó una frecuencia de 7 veces equivalente al 28.00%; Sobre si el facilitador/a es seguro/a una frecuencia de 6 veces que semeja el 24.00%; Profesional una frecuencia de 5 veces la cual equivale al 20.00%; si es Inspirador una frecuencia de 4 veces correspondiente al 16.00% y sobre si es Fiable obtuvo una frecuencia de 3 veces con un 12.00%.

2. *CATEGORÍA: Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento.*

Por una parte dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Es un instrumento de justicia, por tanto es justo/a, b) Se conduce con probidad en la mediación y c) Percibo que es una persona intachable, eso me hace poner de mi parte llegar a solucionar el conflicto. Y por la otra se suprimieron las palabras asociadas correspondientes a Rectitud y Reputación, por no encontrarse evidencia de subcódigos dentro de las respuestas de las entrevistas. De tal manera, que la variable integridad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

2.1 Subcategoría. Es un instrumento de justicia, por tanto es justo/a: JUSTO/A

Para la palabra asociada de Justo/a, sobre si el facilitador/a es visto como una instrumento de justicia, por tanto es justo/a, por tanto genera confianza hacia las partes provocando que estas colaboren con él para solucionar su controversia, esta subcategoría se pudo apreciar mediante las respuestas de los entrevistados E02, E04, E05, E06, E07, E09 y E10 de la pregunta cinco de la entrevista, así como en las respuestas de los E07 y E08 de la pregunta dos, sobre la nueve, en las respuestas de los E02 y E08 y por último de la pregunta diez, en las respuestas de los entrevistados E07 y E08, con expresiones como: ¡en mi caso si hasta ahorita sí, siento que fue justo!, ¡sí, nos ayudó a llegar a lo justo!, ¡pues si es lo justo, porque es lo que se quiere!, ¡sí, siento que nos va a ayudar a llegar a lo justo!, ¡sí, es justo!, ¡es justo!, ¡es legal!.

2.2 Subcategoría. Se conduce con probidad en la mediación: SE CONDUCE CON PROBIDAD

Sobre la subcategoría correspondiente a si el facilitador/a se conduce con probidad en la mediación, percibiéndose como un elemento vinculado a la acepción de credibilidad dentro de este segundo enfoque. Asimismo esta palabra asociada fue etiquetada dentro de las respuestas de las entrevistas con expresiones como: ¡si también me ayudado mucho!, ¡pues dijo haber señores, ya nos midió

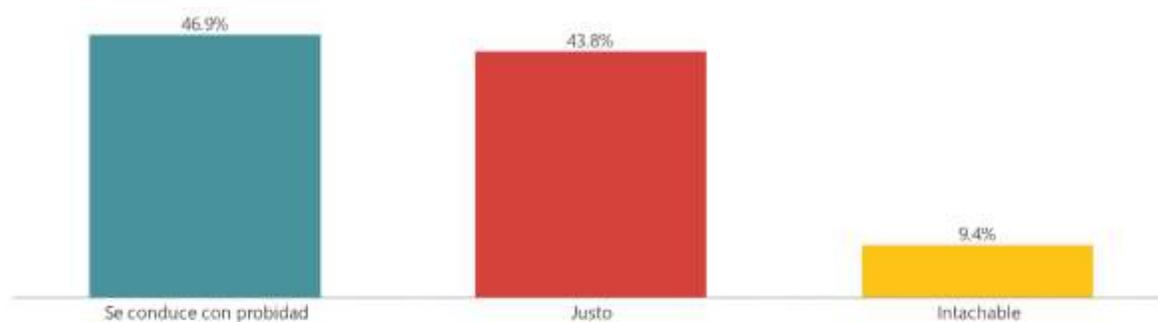
psíquicamente y le voy a entrar por otro lado, ya que se calmen y arreglen!, ¡si nos ayudó!, si, siento que nos va a ayudar!, ¡me ayudaron bien!, ¡si lo arreglamos con su ayuda! por mencionar algunas, y específicamente estas pueden ser percibidas en las respuestas de los E02 y E06 de la pregunta dos; de la cinco, en las respuestas de los entrevistados E02, E03, E04, E07, y E09; también en las respuestas de los E02, E06 y E09 de la pregunta siete; de la ocho, en la respuesta del entrevistado E01, E07, de la pregunta nueve, en las respuestas del E01 y E08 y por último de la diez el E03.

2.3 Subcategoría. Percibo que es una persona intachable, eso me hace poner de mi parte llegar a solucionar el conflicto: INTACHABLE

Dentro de la confianza que genera el facilitador/a hacia las partes, para que estas colaboren a encontrar una solución así conflicto para la palabra asociada Intachable, esta solo pudo ser observada en tres ocasiones dentro de la pregunta dos, en las respuestas de las de los entrevistados E04 y E09, así como en la pregunta cuatro, respuesta del E06, mediante las siguientes exclamaciones de los entrevistados: ¡si de hecho muy buena persona, si me trató bien, si me gustó el trato y todo bien, y su trabajo también!, ¡sí, se ve que es..., una persona amable!, entre otras.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 16 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total de 32 frecuencias identificadas entre todas las subcategorías para la categoría Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, de las cuales para la palabra asociada Se conduce con probidad presentó una frecuencia de 15 veces que corresponde al 46.88%; sobre si es Justo/a una frecuencia de 14 veces equivalente al 43.75%; y por último Intachable manifestó una frecuencia de 3 veces que es el 9.38%.

3. *CATEGORÍA: Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.*

En esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Los incentiva a cooperar para solucionar el problema, b) Con su apoyo se permite avanzar. Fomenta el respeto, creando efectividad de interacción entre los participantes de la mediación y c) Es tolerante y la fomenta al escuchar-hablar entre todos los participantes. Por lo que entonces la Apertura y Gestión de la comunicación es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

3.1. Subcategoría. Los incentiva a cooperar para solucionar el problema: INCENTIVA A COOPERAR

Como parte esencial de facilitador o facilitadora sobre si debe incentivar a cooperar a las partes a llegar al acuerdo y por tanto terminar el conflicto, se pudo percibir esta subcategoría respecto de la pregunta cinco, específicamente en la respuesta del E03; de la ocho, las respuestas de los entrevistados E01, E04, E07 y E09; en la respuesta del E01 de la pregunta nueve, así como en la respuesta del entrevistado E09 de la pregunta diez de la entrevista realizada. con algunas expresiones como: ¡yo venía con toda la intención de cooperar para que mi problema se resolviera!, ¡y cooperamos para tratar de solucionar el problema!, ¡esté bien lo voy a hacer porque me estaba aconsejando!.

3.2. Subcategoría. Con su apoyo se permite avanzar. Fomenta el respeto, creando efectividad de interacción entre los participantes de la mediación: EFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN

Al igual que dentro del enfoque uno de esta investigación, en la categoría denominada Apertura y Gestión de la comunicación, pero ahora de este segundo enfoque de la confianza que genera el facilitador hacia las partes, la subcategoría de Fomenta el respeto de lo que cada uno dice y eso permite avanzar: FOMENTA RESPETO, tuvo que adecuarse a la subcategoría Ayuda a la efectividad de interacción fluida entre los participantes de la mediación: EFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN, para finalmente resultar de la forma a como se presenta en el inciso b) de categoría.

Ahora bien, ya siendo una sola subcategoría como elemento que apoya a que las partes puedan llegar a un acuerdo o hasta firmar un acuerdo que pone fin a su conflicto, fue vista mediante las expresiones contenidas en las respuestas de las preguntas dos, respuesta del E11; de la ocho, las respuestas de los entrevistados E01 y E06; de la siete el entrevistado E01 y por último de la pregunta seis, las respuestas de los E02, E05, E07, E08, E09, E10 y E11. Algunas expresiones que se vinculan con la palabra asociada de Efectividad de interacción fueron las siguientes: ¡el facilitador nos comentó que había que respetarnos!, ¡pero ya viola la licenciada y nos dijo, bueno me van a dejar a hablar sino para pararme, nos

dijo claro!, ¡Si estuvo bien pues de la parte contraria también hubo respeto!, ¡además hubo respeto!, ¡porque debemos tener mucho respeto hacia las dos personas!.

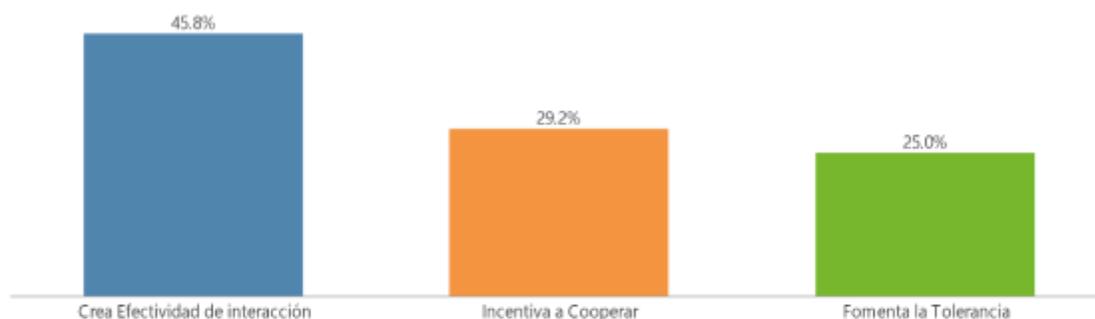
3.3. Subcategoría. Es tolerante y la fomenta al escuchar-hablar entre todos los participantes:

TOLERANCIA

La Tolerancia que la figura del facilitador o facilitadora debe fomentar hacia los conflictuados para que estos logren comunicarse en la mediación, que les permita avanzar y hasta lograr un acuerdo que pone fin a su controversia, fue percibida en la pregunta dos de la entrevista, particularmente en las respuestas de los entrevistados E04, E06, E11; de la cinco la respuesta del E11; de la seis la del E07 y de la pregunta siete, en la respuesta del entrevistado E11, mediante expresiones como: ¡pero tuvo tolerancia!; ¡si porque nos escuchó y ella nos dijo ustedes van a callar!; ¡estoy conforme porque escuchó nuestra versión cuando nadie la había escuchado!, entre otras.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 17 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Para esta categoría Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer se identificaron un total de 24 frecuencias de entre todas las subcategorías, de las cuales para la palabra asociada Crea Efectividad de interacción registró una frecuencia de 11 veces que corresponde al 45.83%; Incentiva a Cooperar alcanzó una frecuencia de 7 veces equivalente al 29.17%; y la palabra asociada sobre Fomentar la Tolerancia un 6% que equivale al 25.00%.

4. *CATEGORÍA: Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Tiene que ser fiel a su embestidura, por lo tanto, actúa conforme a lo que le está permitido, b) No crea prejuicios sobre los conflictuados, percibiendo su neutralidad estos colaborarán con él para encontrar la mejor solución a su problema y c) Debe actuar de forma imparcial durante toda la mediación, dando igualdad de oportunidades. Pero no para el subcódigo de GENERACIÓN DE ACUERDOS FIRMES durante la mediación, por no encontrarse respuestas asociadas en las entrevistas, por lo que procedió a suprimirse del listado final de subcódigos. De tal manera que la lealtad entonces es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras.

4.1. Subcategoría. Tiene que ser fiel a su embestidura, por lo tanto, actúa conforme a lo que le está permitido: FIDELIDAD

Para la subcategoría sobre la fidelidad con la que debe conducirse el personal acreditado por el órgano judicial respecto a su embestidura, en este caso como facilitador o facilitadora y también a lo que representa la mediación como método de solución de conflicto, entonces este sujeto deberá actuar conforme a lo que le está permitido apegándose a la norma legal. Asociando las respuestas de los entrevistados, mediante las expresiones como: ¡y como que quiso ya detener la cosa y si la detiene no vamos a llegar a ningún arreglo!, ¡de hecho lo que habló por ella (el facilitador con el otro participante) igual!, especialmente en las respuestas de los entrevistados E04 y E06 de la pregunta dos.

5.1. Subcategoría. No crea prejuicios sobre los conflictuados, percibiendo su neutralidad estos colaborarán con él para encontrar la mejor solución a su problema: NEUTRALIDAD/NO CREA PREJUICIOS

Con las respuestas de los entrevistados E01, E03, E07 y E08 de la pregunta dos del cuestionario; las de la pregunta diez, particularmente con las respuestas de los entrevistados E02, E03, E04, E06, E07, E08, E09, E10 y E11 se pudo percibir la Neutralidad del profesional de la mediación probando que las partes confían en él para llegar a un acuerdo que pone fin a su conflicto, mediante las siguientes expresiones: ¡que no se inclina por ninguno de los dos casos!, ¡yo pienso que fue neutral para los dos, para mi caso fue neutral, una balanza equilibrada!, ¡ella fue neutral, ella fue neutral. Ella fue pareja con las tres!, ¡no estar al lado de ninguno, ni de uno ni del otro!, ¡siento que fue una balanza equilibrada!, entre otras.

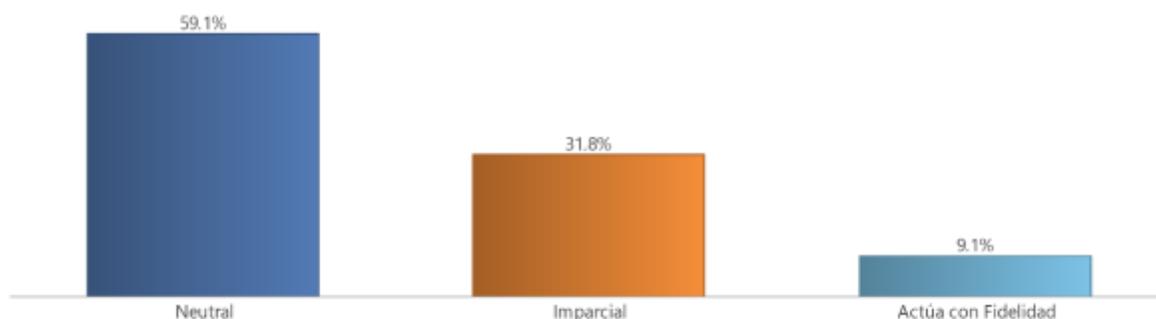
5.2. Subcategoría. Debe actuar de forma imparcial durante toda la mediación, dando igualdad de oportunidades: IMPARCIAL

La agrupación de respuestas a la subcategoría sobre que el facilitador o facilitadora debe ser Imparcial durante la mediación, pudiendo generar confianza sobre las partes en conflicto para llegar a una

solución mediante la firma de un acuerdo, pudo percibirse en la pregunta cinco, concretamente en la respuesta del E01; de la diez, en las respuestas de los entrevistados E01, E03, E05, E06, E07 y E08 con frases como: ¡ser imparcial para podernos ayudar a buscar una solución!, ¡sí creo que de ambas partes esto ha funcionado tanto para para la otra persona como para mí, o sea ver que está buscando darle una solución al problema sin beneficiar a uno ni a otro!, ¡porque de principio ella te dice: yo no estoy de parte de nadie, ni de acá ni de allá, soy imparcial, estoy aquí para que haya un arreglo, un acuerdo y que se solucione ,y mejore la situación, ella no se presta ni para un lado ni para otra!, por mencionar algunas.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 18 Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

En esta categoría de Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, se identificaron un total de 22 frecuencias de entre todas las subcategorías, es decir para la palabra asociada Neutral que significa que No crea prejuicios sobre los conflictuados, percibiendo su neutralidad estos colaborarán con él para encontrar la mejor solución a su problema con una frecuencia de 13 veces que

corresponde al 59.09%; la subcategoría Debe actuar de forma imparcial durante toda la mediación, dando igualdad de oportunidades vinculada a la palabra asociada Imparcial manifestó una frecuencia de 7 veces correspondiente al 31.82%; y Actúa con Fidelidad, es decir Tiene que ser fiel a su embestidura, por lo tanto, actúa conforme a lo que le está permitido con una frecuencia de 2 veces que semeja el 9.09%.

Para este tercer análisis de igual forma también se operacionalizaron las variables en categorías, subcategorías con su palabra asociada, construidas de acuerdo con su respectivo enfoque. El tercer eje temático es el siguiente.

7.7.4. Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo

Se presenta la tabla que expone dicha codificación del enfoque correspondiente.

Visualización de palabras codificadas encontradas en las variables generadoras de Confianza en la mediación (Enfoque 3)

Tabla 35 Codificación final manual de Entrevista semiestructurada en profundidad: Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo

Categoría	Concepto de la variable para enfoque 3	Categoría Pregunta	Subcategoría Respuesta	Palabras asociadas
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización	¿La verdad que tiene un convenio de mediación al contener la voluntad y firmas de las personas, le motiva a cumplir dicho acuerdo?	Al ser un documento legal, es serio y debe cumplirse	SERIEDAD
			El acuerdo esta creado por la buena voluntad de los intervinientes, por lo tanto, es creíble su contenido y cumplirán lo de cada quién	BUENA VOLUNTAD
			Dar seguimiento sobre el cumplimiento del acuerdo por parte de la Institución	DAR SEGUIMIENTO
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solidada que rigen el procedimiento	En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado	El respeto entre los participantes y el procedimiento generan solución a su conflicto, que dan como resultado un acuerdo. ¿Considera que es lo necesario para cumplir lo pactado?	Se obtiene la justicia esperada al cumplirlo	JUSTICIA
			El respeto y aceptación a lo establecido en el acuerdo es un indicador para percibir si se cumplirán las pretensiones plasmadas	RESPECTO DE CUMPLIMIENTO
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspiren a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado	¿El comportamiento de la otra parte es determinante para la creación diálogo entre ustedes, permitiéndoles liberarse de sus cargas y emociones, generando comunicación donde expresen claramente sus intereses durante la mediación?	El ambiente que se crea en el lugar durante la mediación es un factor de comunicación que influye en el cumplimiento del acuerdo	AMBIENTE DE COMODIDAD
			Al satisfacer sus necesidades, se genera un estado de aprobación que se materializa en su cumplimiento	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES
			A los participantes de la mediación se les comunican las reglas del MSC que les permiten proponer un posible arreglo, el cual debe cumplirse	REGLAS DE LA MEDIACIÓN
Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la	El hallarse un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretase en un convenio, se crea una realidad tangible de se materializa en el	En un procedimiento de mediación. ¿Considera de suma importancia que el facilitador se conduzca de Cuando llegan a un	Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, pues tu firma lleva tu dignidad, por lo tanto te apegas a cumplir lo que dice	APEGO AL ACUERDO

satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo	acuerdo que pone fin a su conflicto, ¿realiza determinadas actitudes que generan sinceridad para cumplir lo pactado y que incentivan también a la otra parte a cumplirlo?	Te apegas a lo que dice el acuerdo	
			Sientes la sinceridad de la persona al momento de firmar, y percibes si va a cumplir	SINCERIDAD DE CUMPLIMIENTO
			El ser predecible ayuda/desfavorece a saber si cumplirá o no el acuerdo	PREDECIBLE DE CUMPLIMIENTO

Fuente: Elaboración propia tomando como base el modelo metodológico de codificación de (Sáenz López & Téllez Castilla, 2014)

Asimismo se presenta el concentrado general de palabras asociadas de las subcategorías vinculadas al enfoque 3 respecto de las variables que generan confianza en la mediación derivado de su metodología de codificación descrito anteriormente en el método tres con la función de codificación inteligente del MAXQDA 2020.

Ilustración 6 Nube de palabras asociadas al enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo



Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total de 11 palabras asociadas de cuales 3 de la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; 2 para Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento; 3 para Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer; y para la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participantes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto 3 palabras asociadas.

1. *CATEGORÍA: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer.*

Por una parte dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Al ser un documento legal, es serio y debe cumplirse, b) El acuerdo está creado por la buena voluntad de los intervinientes, por lo tanto, es creíble su contenido y cumplirán lo de cada quién y c) Dar seguimiento sobre el cumplimiento del acuerdo. Y por la otra, se suprimió la subcategoría de Si no lo cumplen irían en contra de la propia reputación de los interesados, por no encontrarse vinculación alguna con las respuestas obtenidas en las entrevistas respecto de la palabra asociada de Reputación. De tal forma que nuevamente la variable de credibilidad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

1.1. Subcategoría. Al ser un documento legal, es serio y debe cumplirse: SERIEDAD

Para este tercer enfoque sobre el cumplimiento del acuerdo, en cuanto a que el acuerdo que firman las partes se eleva a documento legal al estar respaldado por la legislación, provocando que las partes lo conciben con seriedad y por ende se proceda a su cumplimiento inmediato o de tracto sucesivo. Esta subcategoría fue percibida en las respuestas de los entrevistados E03, E04, E09, E10 y E11, de la pregunta tres; además sobre la nueve, en la respuesta del E01, con expresiones como: ¡es suficiente, si basta porque todo es muy claro, los acuerdos se plasmaron en esa escritura, siento que sí!, ¡sí pero que se haga, ya está hecho lo más difícil!, ¡si lo voy a cumplir!, ¡si porque lo firmamos!, ¡sí, yo si no tengo tiempo para eso (problemas)!, entre otras.

1.2. Subcategoría. El acuerdo esta creado por la buena voluntad de los intervinientes, por lo tanto, es creíble su contenido y cumplirán lo de cada quién: BUENA VOLUNTAD

Al considerarse un documento que deriva de la buena voluntad de las partes, primeramente el de asistir a mediación con disposición de querer solucionar su conflicto, y segundo, que habiendo llegado al acuerdo, se espera que estos tengan también esa buena voluntad para cumplir a lo que se han comprometido en el convenio, percepción que pudo asociarse a la palabra BUENA VOLUNTAD mediante las siguientes expresiones: ¡y la voluntad de uno también, para cumplir para pagar!, ¡tengamos la

voluntad!, ¡si tengo la voluntad de pagar!, ¡hay que creer en la buena voluntad, y sino como!, etc., de la pregunta tres, las respuestas de los entrevistados E01 y E02; y la pregunta nueve, en las respuestas de los E01, E05 y E07.

1.3. Subcategoría. Dar seguimiento sobre el cumplimiento del acuerdo: DAR SEGUIMIENTO

Esta subcategoría también es una muestra de palabras asociada que no se tenía contemplada dentro de la metodología que se utilizó la primera vez para la agrupación de subcódigos a palabras asociadas, ya que los entrevistados mencionaron durante las entrevistas, que para que exista confianza que los motive a cumplir del acuerdo pactado, es que la institución debería dar seguimiento a este cuando se trate de actos de cumplimiento de tracto sucesivo. Dicha asociación pudo percibirse en las respuestas de los entrevistados E01 y E06 de la pregunta tres; de la nueve, en la respuesta del E01; y de la pregunta seis, en las respuestas del entrevistado E01, E02 y E06 con frases como: ¡darle seguimiento... si no le damos seguimiento a lo dijimos que íbamos a hacer pues no se efectúa!, ¡quiero ver si con la M. P. Yuri puede mandar un perito... para haya certeza que está en buenas condiciones lo que se hizo!, ¡totalmente, además de darle seguimiento, sino le damos seguimiento no se cumple!, etcétera.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 19 Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

La categoría Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer presentó 18 frecuencias identificadas entre todas las subcategorías, de las cuales para la palabra asociada Dar seguimiento se identificó 7 veces la frecuencia, equivalente al 38.89%, la subcategoría: al ser un documento legal, es serio y debe cumplirse, está vinculada a la palabra Seriedad de cumplimiento, y obtuvo una frecuencia de 6 veces,

correspondiente al 33.33% y la subcategoría El acuerdo esta creado por la buena voluntad de los intervinientes, por lo tanto, es creíble su contenido y cumplirán lo de cada quién, propia de la palabra asociada Buena voluntad, alcanzó una frecuencia de 5 veces que semeja al 27.78%.

1. *CATEGORÍA: Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) El respeto y aceptación a lo establecido en el acuerdo es un indicador para percibir si se cumplirán las pretensiones plasmadas y b) Se obtiene la justicia esperada al cumplirlo. Por lo que entonces la integridad es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

- 1.1. Subcategoría. El respeto y aceptación a lo establecido en el acuerdo es un indicador para percibir si se cumplirán las pretensiones plasmadas: RESPETO DE CUMPLIMIENTO

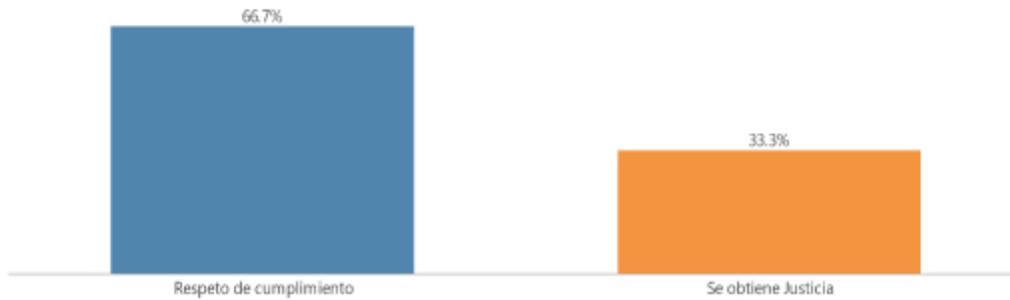
Para esta subcategoría correspondiente al respeto y aceptación a lo establecido en el acuerdo a partir del momento de la firma, los entrevistados manifestaron que estos son considerados indicadores para percibir si los firmantes (entre ellos) cumplirán cada uno su parte, tal y como lo expresaron en las respuestas de los entrevistados E04, E05, E09 y E11 de la pregunta seis del listado, como por ejemplo: ¡si, además hubo respeto, sí influye!, ¡si el respeto tiene mucho que ver... y si durante el proceso no lo hay, yo no voy a querer cumplir a lo que llegamos!, ¡fuimos respetuosas... y pues si hay que cumplirlo!, entre otras.

- 1.2. Subcategoría. Se obtiene la justicia esperada al cumplirlo: JUSTICIA

La interpretación que los entrevistados manifestaron sobre la percepción de esta subcategoría, es que al materializarlo que cada uno se comprometió en el acuerdo, ya sean actos inmediatos o en partes, se obtiene un sentimiento de justicia, percepción que fue exteriorizada en las respuestas del entrevistado E07, de la pregunta cinco; y de la pregunta seis, en la respuesta del E06, o en sus propias palabras: ¡vamos a quedar en un acuerdo que se debe de cumplir!, ¡porque yo vi que este señor si se preocupó porque dice yo se lo entrego a tales horas y tal día y tengo que venir a dar parte cuando ya me lo entregue de conformidad... quede el caso ya cerrado!.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 20 Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Con un total de 6 frecuencias identificadas entre todas las subcategorías para la categoría Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, de las cuales para la palabra asociada Respeto de cumplimiento procedente de la subcategoría El respeto y aceptación a lo establecido en el acuerdo es un indicador para percibir si se cumplirán las pretensiones plasmadas manifestó una frecuencia de 4 veces que equivale al 66.67% y la subcategoría Se obtiene la justicia esperada al cumplirlo de la cual deriva la palabra asociada Se obtiene Justicia logró una frecuencia de 2 veces que corresponde al 33.33%.

2. *CATEGORÍA: Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer.*

Dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) El ambiente que se crea en el lugar durante la mediación es un factor de comunicación que influye en el cumplimiento del acuerdo, b) Se cumplen las pretensiones plasmadas en el acuerdo y c) A los participantes de la mediación se les comunican las reglas del MSC que les permiten proponer un posible arreglo, el cual debe cumplirse. Por lo que entonces la Apertura y Gestión de la comunicación es percibida a través de las subcategorías mencionadas y en su caso, se asocian a las siguientes palabras que se presentan a continuación.

2.1. Subcategoría. El ambiente que se crea en el lugar durante la mediación es un factor de comunicación que influye en el cumplimiento del acuerdo: AMBIENTE DE COMODIDAD

Nuevamente en la categoría de Apertura y Gestión de la Comunicación como elemento generador de confianza para el cumplimiento del acuerdo pero ahora dentro del enfoque número tres, no se encontró evidencia de la subcategoría de: El lugar (salón de la mediación) tiene que ver con el desarrollo de la mediación y posibles soluciones que me incitan a cumplir lo estipulado en el acuerdo: REALIDAD DE ARMONÍA, por lo que tuvo que adaptarse a la subcategoría de: El ambiente emocional

que se crea durante la mediación es un factor de comunicación de permiten firmar un acuerdo y cumplirlo, por ser afines; quedando en una sola subcategoría, y resultando de la forma a como se presenta en el inciso a) de esta categoría. Percepción que fue manifestada en las respuestas de los entrevistados E01 y E05 de la pregunta siete, así como la respuesta del E01 del listado, con expresiones como: ¡cuando acudí realmente acudí aquí porque buscaba una solución, cuando creía que no había una... pero no nos gritamos ni hablamos fuerte!, ¡entonces yo dije que necesitamos hacer para que si pagues, bajar la cantidad, ah entró la parte de la facilitadora que nos está llevando el caso, dice bueno ahorita la perjudicada eres tú, entonces si tú tienes manera de solventar esa deuda que después ella te pague, yo te recomiendo que hagas eso, porque la razones!, ¡sí, pues porque si como dice hay que llegar a un acuerdo...necesitamos estar platicando!.

2.2. Subcategoría. Se cumplen las pretensiones plasmadas en el acuerdo: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

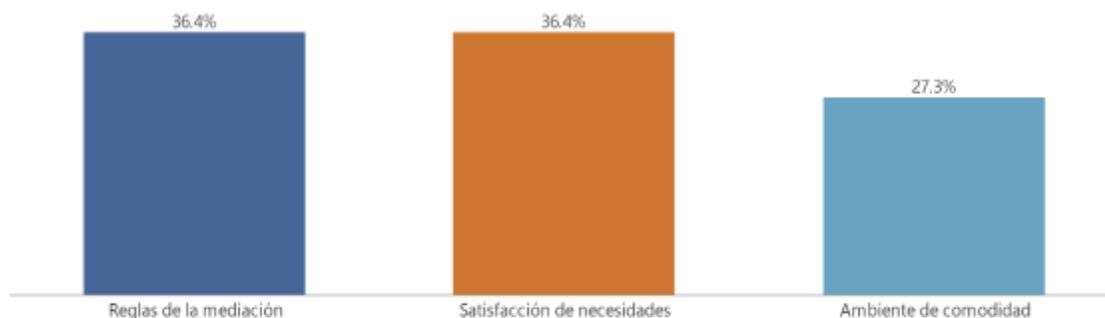
La subcategoría de Satisfacción de necesidades tiene que ver con que las partes al momento de cumplir cada uno a lo que se comprometió, pues se obtiene eso exactamente, un bienestar a su estado de ánimo, a su persona o el resarcimiento de su patrimonio. Esta satisfacción de necesidades fue mencionada por los entrevistados con algunas frases como: ¡yo sí me siento bien!, ¡sí claro, el quedar bien, me siento a gusto!, ¡quería hasta llorar, pero decía yo porque voy a llorar si yo soy la perjudicada, la que demandé!, etc., dichas frases están explícitas en las respuestas de los entrevistados E07 y E08 de la pregunta cinco; de la ocho, en la respuesta del E04 y de la pregunta la nueve, en la respuesta del E11.

2.3. Subcategoría. A los participantes de la mediación se les comunican las reglas del MSC que les permiten proponer un posible arreglo, el cual debe cumplirse: REGLAS DE LA MEDIACIÓN

Esta subcategoría también emergió del análisis manual de todas las respuestas de las entrevistas al no vincularse a alguna de las palabras asociadas previamente establecidas, por no tener idea a fin de ningún otro subcódigo, por lo que se procedió a la integración de la nueva subcategoría: A los participantes de la mediación se les comunican las reglas del MSC que les permiten proponer un posible arreglo, el cual debe cumplirse, del que surgió la palabra asociada de REGLAS DE LA MEDIACIÓN. La cual pudo percibirse en las respuestas de los entrevistados E03 y E11 de la pregunta seis, y de la pregunta ocho, en las respuestas de los E01 y E04, con enunciados como: ¡sí, sí creo porque como te establecen desde el principio las reglas, y hacer hasta donde se te permite, entonces sí se puede llegar a un arreglo, me imagino que más pronto, más facilidad!, ¡fuimos respetuosas con las reglas y pues si hay que cumplirlo!, ¡el facilitador nos comentó que había que respetarnos, no usar el teléfono, no levantar la voz, no ser grosero, porque la mediación se cancelaba!, ¡porque puso las reglas desde el principio (el facilitador)!.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 21 Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

En la categoría Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer se identificó un total de 11 frecuencias de entre todas las subcategorías, de las cuales para la subcategoría A los participantes de la mediación se les comunican las reglas del MSC que les permiten proponer un posible arreglo, el cual debe cumplirse, siendo Reglas de la mediación la palabra asociada, la cual presentó una frecuencia de 4 veces, que equivale al 36.36%, para la subcategoría Se cumplen las pretensiones plasmadas en el acuerdo, Satisfacción de necesidades como palabra asociada, una frecuencia de 4 veces correspondiente al 36.36% y por último la subcategoría El ambiente que se crea en el lugar durante la mediación es un factor de comunicación que influye en el cumplimiento del acuerdo la cual se relaciona a la palabra asociada Ambiente de comodidad percibió una frecuencia de 3 veces equivalente al 27.28%.

3. *CATEGORÍA: Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.*

Por una parte dentro de esta categoría se identificaron las siguientes subcategorías: a) Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, pues tu firma lleva tu dignidad, por lo tanto te apegas a cumplir lo que dice, b) Sientes la sinceridad de la persona al momento de firmar, y percibes si va a cumplir, c) El ser predecible ayuda/desfavorece a saber si cumplirá o no el acuerdo. Y por la otra se suprimió la subcategoría La nobleza del mecanismo motiva a los conflictuados a cumplir lo estipulado y por ende NOBLEZA DEL MECANISMO, por no apreciarse en las respuestas de las entrevistas. De tal manera que la variable de lealtad si fue percibida a través de los incisos supralíneas, y se asocian a las siguientes palabras y subcódigos.

3.1. Subcategoría. Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, pues tu firma lleva tu dignidad, por lo tanto te apegas a cumplir lo que dice: APEGO AL ACUERDO

Esta subcategoría ahora representada, anteriormente estaba conformada por la conjunción de las subcategorías de: Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, tu firma lleva tu dignidad: DIGNIDAD y la de Te apegas a lo que dice el acuerdo: APEGO AL ACUERDO, pero, para mejor integración de la idea que se quiere presentar de acuerdo con la finalidad de esta variable, se tomó la decisión de replantearlas, quedando la subcategoría y palabra asociada de la siguiente forma: Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, pues tu firma lleva tu dignidad, por lo tanto te apegas a cumplir lo que dice: APEGO AL ACUERDO. Ya que mediante la acción de firmar el convenio adquieres un compromiso, en la firma va implícita tu dignidad, y si se consideran los firmantes personas con dignidad, entonces te obligas y vas a cumplir lo que dice el documento.

De tal manera que fue percibida mediante las respuestas de los entrevistados E03, E06, E07 y E08 de la pregunta tres; en la pregunta cuatro, respuesta de los E04 y E10; de la seis, la respuesta de los E02, E04 y E11; de la siete en la respuesta del entrevistado E10 y por último pregunta nueve, respuestas de los entrevistados E01, E05, E07, E08, E09 y E10 con enunciados como: ¡sí porque me comprometí, pero en realidad fue una cantidad que no está dentro de mis posibilidades, y pues yo para no tener problemas le dije que la mitad y estoy con la duda en conseguir esa cantidad en los tres meses que me propuse para pedir un préstamo o algo!, ¡yo sí, si ya me comprometí, me comprometo a lo que estoy diciendo!, ¡ahora aquí va a tener más valor(el acuerdo), él lo tiene que cumplir y no que nomás así ya no lo cumplió, aquí lo tenemos que cumplir tanto uno como el otro!, entre otras.

3.2. Subcategoría. Sientes la sinceridad de la persona al momento de firmar, y percibes si va a cumplir: SINCERIDAD DE CUMPLIMIENTO

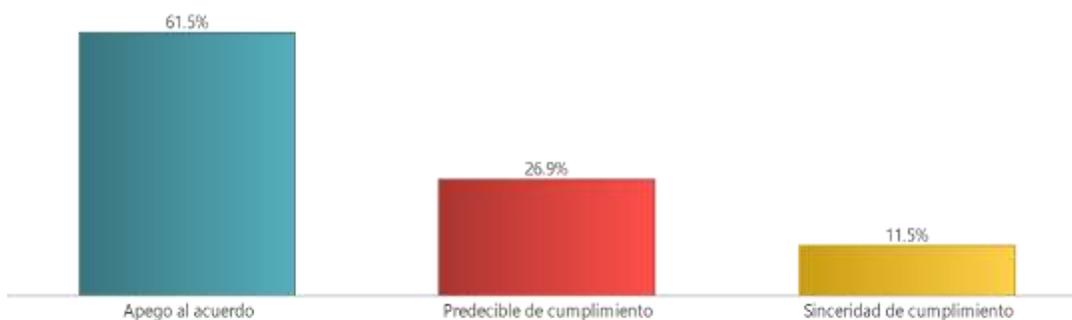
Para conocer la vinculación que tiene la variable lealtad dentro de este tercer enfoque, es decir sobre el cumplimiento del acuerdo, los entrevistados manifestaron que la Sinceridad de cumplimiento es percibida durante la firma del documento, aseverando que tienen la capacidad de percibir la sinceridad de saber si la otra parte cumplirá o no su parte acordada, dicha Percepción de cumplimiento fue interpretada en las respuestas de los entrevistados E01, E09 y E10 de la pregunta nueve del listado, de las cuales se citan algunas frases: ¡todo el tiempo pensaba que si lo iba a cumplir o no... y si todo el tiempo tengo incertidumbre si lo va a cumplir, porque yo entiendo que hay circunstancias externas a la persona ... ya casi se liquida la deuda, ¡yo para no meterme, cumpliré mi parte y se acabó. Sé que ella no lo hará. Yo sinceramente no creo que lo cumpla!, ¡sincera no es, la verdad porque ya he hablado muchas veces con él y me dice si te voy a ayudar y no lo hace, por eso me vine a estos extremos!.

3.3. Subcategoría. El ser predecible ayuda/desfavorece a saber si cumplirá o no el acuerdo: PREDECIBLE DE CUMPLIMIENTO

Sobre lo predecible que pueda ser una de las partes durante la mediación para saber si esta colaborará en la solución de su conflicto, nuevamente lo encontramos dentro de esta categoría, pero ahora como indicador de percepción para saber si este subcódigo ayuda o desfavorece a que las partes que firmaron un acuerdo, cumplirán de forma parcial o integral el mismo; tal y como lo evidencia la respuesta del entrevistado E10 y E11 de la pregunta seis y de la pregunta nueve, las respuestas de los entrevistados E02, E03, E08, E09 y E10, con expresiones como: ¡si en ese momento siento inseguridad, por cómo actúa, te hace dudar de que no vaya a cumplir, porque tú al ver la persona te das cuenta, pero si hace algún gesto o algo pues te incomoda, pero al ver a la persona!, ¡yo a mi forma de verlo pienso que no va a cumplir nada, pero quién sabe, se siente y se ve, sí sobre eso si cumple(el acuerdo)!, ¡pero a lo mejor y con esto (se refiere a la mediación) y si (cumplir lo pactado)!, ¡yo ya conocía la persona con la que tuve el problema,... y hasta la fecha ha sido responsable, solo que cuando no puede(pagar la cantidad a la que se comprometió) si avisa que se le complican un poco las cosas!, etcétera.

El análisis de información de dichas entrevistas en MAXQDA 2020 que conforman cada uno de los enfoques y que estos a su vez se constituyen de las categorías de las variables y subcategorías con sus palabras asociadas, fueron interpretadas mediante gráficos que se muestran a continuación.

Gráfica 22 Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto



Fuente: Información propia con Análisis del programa estadístico MAXQDA 2020

Sobre esta categoría de Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, se identificaron un total de 26 frecuencias de entre todas las subcategorías, es decir para la palabra asociada Apego al acuerdo perteneciente a la subcategoría Al firmar el acuerdo adquieres un compromiso, pues tu firma lleva tu dignidad, por lo tanto te apegas a cumplir lo que dice presentó una

frecuencia de 16 veces que representa el 61.54%, la subcategoría El ser predecible ayuda/desfavorece a saber si cumplirá o no el acuerdo de la cual deriva la palabra asociada Predecible de cumplimiento obtuvo una frecuencia de 7 veces que equivale al 26.92% y la palabra asociada Sinceridad de cumplimiento propia de la subcategoría El ser predecible ayuda/desfavorece a saber si cumplirá o no el acuerdo percibió una frecuencia de 3 veces que corresponde al 11.54%.

7.8. Discusión de resultados cualitativos

En esta primera parte se presenta la discusión de los resultados obtenidos desde diversas perspectivas, comenzando por las subcategorías encontradas y posteriormente por enfoques de confianza como valor intangible en la mediación respecto de las variables que la apoyan. Subsiguientemente se presenta la conclusión de los resultados obtenidos.

7.8.1. Discusión por subcategorías:

- Del total general sobre el valor de cada una de las 39 subcategorías encontradas para las cuatro variables que sirven como elementos generadores de confianza, se evidenció que la palabra con mayor frecuencia dentro de las respuestas de los entrevistados fue Llegar al acuerdo con un 6.77%, perteneciente a la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer respecto del enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes) y la que menor frecuencia tuvo fue Justicia con un 0.75% perteneciente a la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.
- Ahora bien, particularmente el valor de cada subcategoría asociada a su variable con distinción sobre cada uno de los tres enfoques, los cuales se han venido estudiando a lo largo de esta investigación y sobre este análisis de datos cualitativo, podemos afirmar que en el enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes), particularmente sobre la variable credibilidad, la subcategoría con mayor percepción por parte de los entrevistados como elemento generador de confianza, fue Llegar al acuerdo con un 40.0%, es decir que concurren al MSC con la mentalidad de arreglar las cosas y que ese también sea el fin último que pone fin a su disputa, por otra parte la de menor importancia para los mediados con un 11.1%, fue para la subcategoría Honestidad, donde importa poco la percepción que ambos participantes puedan expresar con verdad a medias, donde en ocasiones digan cómo ocurrieron los hechos, pero en otras no.

Para la variable integridad la palabra asociada y con mayor frecuencia perceptible para los entrevistados fue Moralidad con un 42.9% pues estos consideran que dice mucho de las personas

mediadas el acto que los llevó a la mediación, es decir la moralidad del acto, te dice como es la persona realmente, y la de menor trascendencia fue Beneficio de la duda con un 21.4% que hace referencia en que se asisten a mediación dando la oportunidad de que la otra persona exponga como fueron realmente las cosas.

Sobre la tercera variable Apertura y Gestión de la comunicación el fomentar el diálogo es un requisito primordial para que los mediados puedan iniciar una mediación y en su caso continuar la misma, hasta posiblemente llegar a acuerdo con un 33.3%, mientras para las palabras asociadas con menor impacto sobre los conflictuados fueron dos, la primera de ellas fue la de esclarecer percepción de ideas, tuvo una percepción de 20.8%, siendo un elemento que no importa tanto para los mediados sobre la demás por tratarse de cuestiones de aclarar dudas que se tengan respecto de cada uno de ellos tiene su propia visión del conflicto, así como la palabra asociada liberar cargas con el mismo valor porcentual que se refiere a cada uno exponga de manera prolongada todo lo que guarda en su interior, como sus sentimientos, emociones, sus intereses etc., se presenta ante y durante la mediación como una persona fuerte mentalmente, mostrándose seria. Por lo que podemos afirmar que optan a que mediante el diálogo se genere la pauta para expresarse a liberar sus cargas.

Para la cuarta y última variable, la subcategoría más significativa que perciben los mediados consiste en que el ser predecible ayuda, favorece si el otro mediado colaborará al inicio y desarrollo de la mediación, o en su caso, todo lo contrario, es decir, que este sujeto puede ser predecible de comportamiento, porque previamente al inicio de la mediación o del conflicto que los llevó ahí, ya había existido una relación del cualquier tipo, que le permitirá anticiparse a la forma en que se conducirá durante el procedimiento, con un 68.4%. Mientras que la de menor importancia tiene que ver con la sinceridad que presentan de cada uno de los mediados para tener disposición en la mediación, sino que esta se percibe en que se conducen del tal manera, por convenir a sus propios intereses.

- Para el enfoque 2 de esta investigación del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes), de las 5 subcategorías resultantes de la variable credibilidad, la que mayor valor dan los mediados sobre las cualidades que debe tener el facilitador(a) para generar confianza logrando que estos confíen en él para solucionar el conflicto que los llevó ahí, por lo que el ser ético es considerado una de las competencias que debe poseer, ya que los mediados perciben a la ética mediante actos de prudencia, educación, para ellos eso habla bien de él, y que por lo tanto es buen facilitador(a) y confiarán en él, con un 28.0%. Mientras que la habilidad que menor percepción de trascendencia, con un 12.0% es la de ser fiable, por lo que los conflictuados admitieron poseer la

habilidad de percibir la fiabilidad del facilitador, la cual les permitirá confiar en él o no, durante la mediación.

Para esta segunda variable de integridad se logró percibir la presencia de tres subcategorías de las cuales, la que asumió la mayor frecuencia con un 46.9% fue la palabra asociada de se conduce con probidad, esto quiere decir que confiaran en el facilitador(a) si este posee la habilidad de percibir que los está ayudando a solucionar su conflicto, el procurar lo mejor para ambos participantes que les permita la firma del acuerdo o de querer seguir participando en la mediación. Por otra parte el que el facilitador sea intachable importa poco o casi nada para los mediados con un 9.4%, lo que representa que aunque este sea amable o los trate bien, no significa que él les generará confianza.

Otra de las habilidades que mayor relevancia manifestaron los entrevistados para la variable apertura y gestión de la comunicación con un 45.8%, fue que si el facilitador crea efectividad de interacción con los mediados el podrá generarles confianza, esto quiere decir que, mediante el apoyo que ellos perciban, además del fomento de respeto entre todos, se podrá avanzar en la mediación logrando que confíen en él y posiblemente puedan poner fin a su disputa. En cuanto a la habilidad de fomentar la tolerancia, la cual tuvo un valor porcentual de 25.0%, los entrevistados perciben que esta habilidad no es tan significativa como la anterior, ya que el que este sea tolerante o los partícipes no tiene nada que ver con que él les genere confianza, que les permita llegar al acuerdo.

Las habilidades y por ende subcategorías percibidas por los entrevistados que permitieron evidenciar la presencia de la variable lealtad, fue que el facilitador(a) antes de comenzar y durante la mediación no debe crear prejuicios sobre las personas que presta su servicio, admitiendo que su comportamiento debe ser neutral generando confianza sobre los mediados y que estos a su vez colaboren con él, dicha habilidad se ostentó con el mayor valor porcentual, con un 59.1%. Mientras que la habilidad que menor importancia otorgan los conflictuados con un 9.1% fue actuar con fidelidad, esto es que es casi nulo que el facilitador sea fiel a su embestidura, sino que actúe conforme a lo que le está permitido, y que no impacta ni causa temor su posición, sino que mientras ellos perciban que les está aportando a la solución de su controversia, ellos confiaran en él.

- Para la variable credibilidad dentro de este enfoque 3 los entrevistados expresaron con el 38.9% que el dar seguimiento tiene influencia para que las personas que firmaron un convenio de mediación lo cumplan, y que da como resultado la generación de confianza para seguirlo cumpliendo, cuando se trata de un cumplimiento de tracto sucesivo, ya que, aunque se firme un acuerdo que pone fin a su conflicto, si las instituciones y/o sujetos encargados de la impartición de

justicia no dan seguimiento a este acto, no servirá de mucho el decir que se logró llegar y firmar acuerdo, si este no se va a cumplir en su totalidad. Mientras que por otra parte con un 27.8% no basta la buena voluntad de los firmantes del convenio, y el contenido de este, sino que se requiere de actos metalizados que den certeza que este se va a cumplir o en su caso ya se está cumpliendo. Ya que dentro de la variable integridad solo se percibieron dos elementos que apoyan a la confianza dentro de una mediación, encontramos que con el 66.7% los mediados admiten que ellos cumplirán su parte del convenio solo si se percibe del otro el respeto de cumplimiento cuando, esto es que, debe existir el respeto y aceptación a lo que ambos se comprometieron cuando firmaron el convenio, ya que para ellos significa que efectivamente se cumplirán las pretensiones plasmadas. Y que importa en menos jerarquía con el 33.3%, la sensación de obtención de justicia, cuando ambos mediados materializan a lo que se obligaron en el acuerdo, sin importar que se trate de actos de cumplimiento inmediato o de tracto sucesivo. Por lo que no causa efecto alguno el cumplimiento de una parte sobre la otra.

Para esta tercera variable de Apertura y Gestión de la comunicación que apoya la generación de confianza en la mediación, se encontraron tres elementos que confirman su presencia, de los cuales dos exteriorizaron igual valor porcentual de 36.4%, siendo uno de ellos reglas de la mediación que representa para los mediados que el simple hecho de que se le hagan de su conocimiento las reglas de este MSC, les permitirá proponer un arreglo, y que a su vez servirá como indicador para cumplir lo pactado en el convenio; así como también la satisfacción de necesidades las cuales se plasmaron en el convenio, es percibida por ambos como una señal de que la otra persona cumplirá a lo que se obligó, logrando que la otra persona que también se obligó a algo, hará lo mismo. El elemento que los entrevistados hicieron alusión a que importa en menor proporción, pero que si tiene influencia sobre ellos con un 27.3%, tiene que ver si durante la mediación ambos lograron percibir un ambiente de comodidad, se hace referencia a las condiciones tanto físicas como emocionales del área donde se llevó a cabo la mediación, es un factor de comunicación que influye sobre los firmantes, al momento de materializar lo pactado.

En cuanto a la forma de manifestación de la variable lealtad como elemento generador de confianza para el cumplimiento del acuerdo, este elemento de apoyo se pudo percibir en los entrevistados con mayor valor porcentual de 61.5% el apego al acuerdo, esto quiere decir que los mediados por el simple hecho de haberlo firmado, basta para cumplir lo pactado, pues al firmarlo se adquiere un compromiso, pues la firma plasmada representa la dignidad de su persona, que lo es todo para ellos. Mientras que el 11.5%, simboliza en menor importancia la sinceridad de cumplimiento, ya que no solo la sinceridad que percibe un mediado del otro a lo largo de la mediación o al momento de firmarlo, aseguran que poseen las aptitudes para indicar si cumplirá de forma total o parcial lo pactado la otra persona.

7.8.2. Discusión por enfoques de confianza:

Ya que la investigación consta sobre tres enfoques donde se manifiesta la confianza en una mediación, con el apoyo de sus variables, se analizó la información de tal manera que reagrupó al enfoque 1 las cuatro variables generadoras de confianza: 1. Credibilidad, 2. Integridad, 3. Comunicación y 4. Lealtad, al enfoque 2 las mismas cuatro y para el 3 las mismas variables.

- Todo esto sirvió para evidenciar que para el enfoque que número uno de esta investigación el cual está integrado por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen sus variables dentro de este estudio y como categorías para efectos del análisis, las cuales a su vez estas están compuestas por sus subcategorías, representan a todos los elementos generadores de confianza en la mediación.

Para mejor visualización de lo anteriormente descrito, se presenta la siguiente gráfica.

Enfoque 1: Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación

Gráfica 23 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación



Fuente: Información propia con análisis del programa estadístico MAXDQA 2020

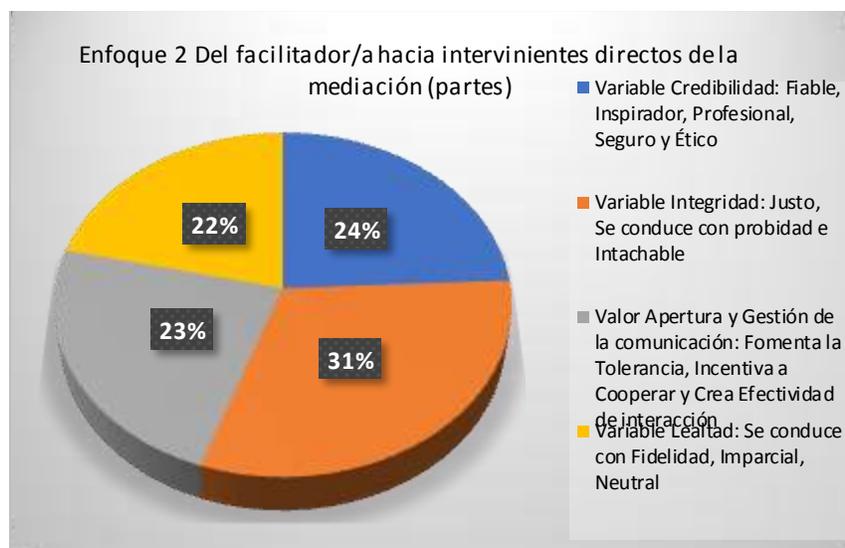
Si se percibe exclusivamente a este Enfoque número uno como un todo equivalente al 100%, se puede declarar que la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer fue la que obtuvo el mayor porcentaje de percepción en los entrevistados como elemento generador de confianza en la mediación, el cual equivale al 44.00%; la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento representa dentro de este enfoque 14.00%; Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer simboliza el 23.00% dentro de este enfoque; y por último la de menor percepción fue la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto dentro de este enfoque con un 19.00%.

- El Enfoque 2 Del facilitador/a hacia intervinientes directos de la mediación (partes) está conformado por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen las variables dentro de este estudio y como categorías para efectos del análisis del mismo; que a su vez estas están reunidas por subcategorías, las cuales representan a todos los elementos generadores de confianza en la mediación.

Para mejor visualización de lo anteriormente descrito, se presenta la siguiente gráfica.

Enfoque 2: Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación

Gráfica 24 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación



Fuente: Información propia con análisis del programa estadístico MAXDQA 2020

Si se observa únicamente a este Enfoque número dos como un todo equivalente al 100%, se puede mostrar que la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer corresponde al 24%; la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento fue la que tuvo la mayor ponderación sobre las otras variables y percepción para los entrevistados con un 31.00%; Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer aporta un 23% del total y; la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto la de menor ponderación con un 22.00%.

- El Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo está compuesto por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen las variables dentro de este estudio y como categorías para efectos del análisis que a su vez estas están compuestas por sus subcategorías, las cuales representan a todos los elementos generadores de confianza en la mediación.

Para mejor visualización de lo anteriormente descrito, se presenta la siguiente gráfica.

Enfoque 3: Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación

Gráfica 25 Preponderancia de cada variable generadora de Confianza como Valor intangible en la mediación



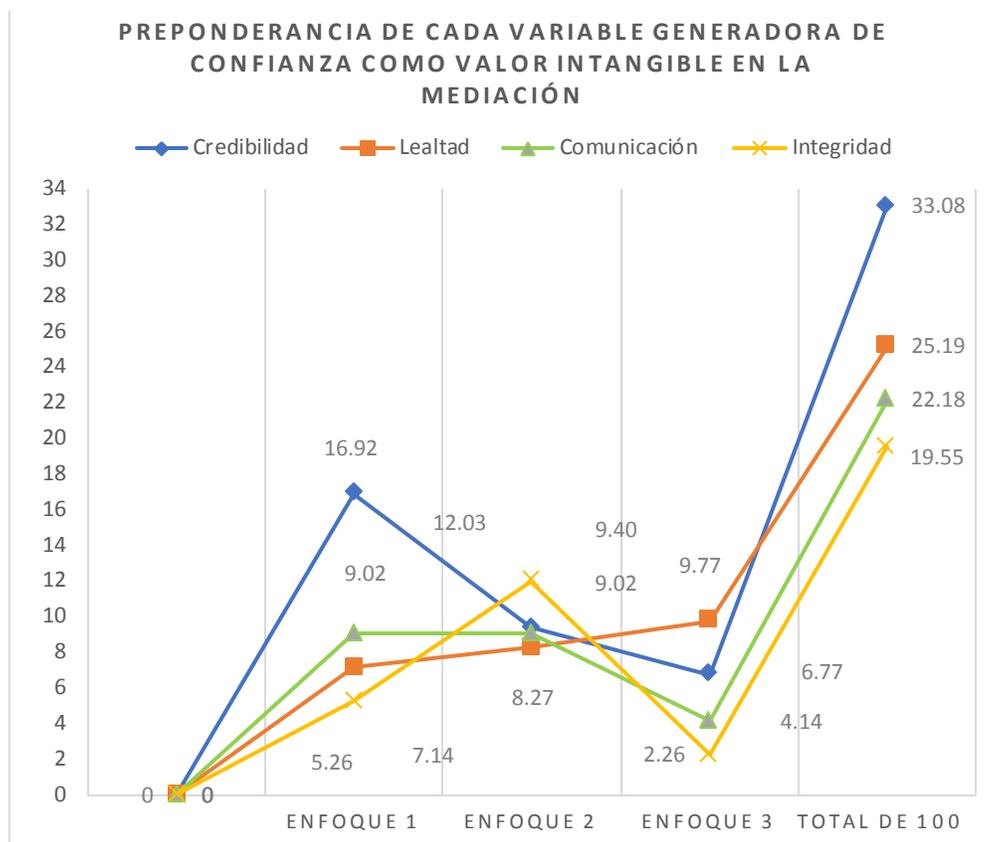
Fuente: Información propia con análisis del programa estadístico MAXDQA 2020

Si se percibe exclusivamente a este Enfoque número tres como un todo equivalente al 100%, se puede ostentar que la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer equivale al 29.00%, la variable Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento representó con el 10.00% la menor ponderación sobre las demás variables; Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer contribuye con 18% del total; mientras que la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto participa con un 43.00% siendo esta la que prevalece con mayor percepción para los entrevistados como elemento generador de confianza en la mediación.

7.8.3. Discusión por Variables:

La tendencia porcentual de las variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación, se presentó mediante la distinción de cada una de las variables desde su respectivo enfoque, donde todas suman el 100%, de tal manera que se logró presentar a cada una de las variables desde sus tres enfoques de confianza, y se evidenció que la variable con mayor frecuencia general fue la de variable Credibilidad del enfoque 1 que representó el 16.92% y la de menor frecuencia fue la variable Integridad del enfoque 3 con un 2.26% tal y como se puede observar en la siguiente grafica de tendencias.

Gráfica 26 Tendencia porcentual de las Variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación: Por Enfoque y General



Vista desde otra perspectiva la misma información:

Tabla 36 Valor porcentual de las Variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación: Por Enfoque y General⁵

Variable	Enfoque 1	Enfoque 2	Enfoque 3	Total %
Credibilidad	16.92 v/h	9.40	6.77 h	33.08 v
Lealtad	7.14 h	8.27 v	9.77 v/h	25.19
Comunicación	9.02 h	9.02 h	4.14 h	22.18
Integridad	5.26 v	12.03 v/h	2.26 v/h	19.55 v
Total %	38.35	38.72 h	22.93 h	100.00

Fuente: Información propia con análisis del programa estadístico MAXDQA 2020 y Excel

Esta interpretación de datos es determinante para la comprobación parcial del tercer objetivo específico de esta investigación, consistente en probar la manifestación de los elementos que generan confianza del facilitador hacia las partes, entre las partes, y sobre el cumplimiento del acuerdo.

Lectura de datos horizontal:

⁵ Se pueden leer en vertical y horizontal dependiendo del dato que desea conocer el lector: número en negrita representan los de mayor tendencia, cursiva menor tendencia, V se lee en vertical y H se lee de forma horizontal.

Por lo tanto si los 3 enfoques representan el 100% del valor porcentual de las variables con sus respectivas subcategorías, se puede decir entonces que este Enfoque número uno equivale al 38.35%, el Enfoque número dos representa el mayor valor porcentual de la presencia de las variables dentro de este análisis de datos, con un 38.72% del total y el que menor valor porcentual presenta, fue el enfoque número tres que manifestó un 22.93% del total.

La variable credibilidad tuvo mayor frecuencia en el enfoque uno con el 16.92%, pero menor frecuencia en el tres con el 6.77%; la variable lealtad tuvo su mayor frecuencia en el enfoque tres con el 9.77%, mientras que la menor en el enfoque uno con el 7.14%; la variable comunicación tuvo la mayor tendencia de percepción dentro de los enfoques uno y dos por igual con el valor porcentual de 9.02%, mientras en su enfoque tres presentó la menor visibilidad con el 4.14%; la variable integridad tuvo su mayor percepción dentro del enfoque dos con el 12.03% y el menor en el enfoque tres con el 2.26%.

Lectura de datos vertical:

La variable que más ponderación dentro del enfoque uno que tuvo sobre la otras fue credibilidad con un 16.92%, mientras que la variable con menor percepción por los entrevistados fue integridad con un 5.26%; dentro del segundo enfoque integridad tuvo su mayor frecuencia con un 12.03% sobre las demás variables, mientras que la de menor fue lealtad con un 8.27%; para el enfoque número tres, la variable que tuvo mayor percepción fue la de lealtad con un 9.77%, mientras que la variable integridad tuvo su menor frecuencia con un 2.26%.

7.9. Conclusiones del capítulo análisis de resultados cualitativos

Se logró percibir todas las variables de estudio dentro de las 39 palabras asociadas encontradas en las respuestas de las once entrevistas realizadas de las 46 palabras posibles, se introdujeron 266 veces los subcódigos. Es decir, se suprimieron cuatro por no encontrarse evidencia alguna de subcódigos dentro de las respuestas: 1. RECTITUD; 2. REPUTACIÓN, 3. GENERACIÓN DE ACUERDO FIRMES y 4. MORALIDAD. Se reagruparon tres a otras tres palabras asociadas (o subcategorías) ya identificadas por ser a fines entre ellas: 1. EFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN COMUNICATIVA se adecuó a INTERESES ASERTIVOS, 2. FOMENTA RESPETO se adecuó a EFECTIVIDAD DE INTERACCIÓN y 3. REALIDAD DE ARMONÍA se adecuó a AMBIENTE DE COMODIDAD. Solo se encontró un nuevo subcódigo y por ende una nueva palabra asociada que no se tenía prevista dentro de la codificación manual: 1. REGLAS DE LA MEDIACIÓN.

Se probó el objetivo general, ya que las cuatro variables que se presentan como elementos generadores de confianza, son los elementos que apoyan a este valor intangible, sobre todos los sujetos intervinientes de

forma directa e indirecta en la mediación, así como también sobre el cumplimiento de lo pactado de haberse llegado a un acuerdo (dentro de cada uno de los enfoques).

En ese mismo sentido, de forma general para efectos del objetivo de la metodología mixta del estudio, se logró detectar que la variable con mayor preponderación sobre las demás fue credibilidad, con un 33.08%, le sigue lealtad con un 25.19%, en tercera posición la variable comunicación con un 22.18%, por último la que presenta menor preponderancia sobre la demás es la variable integridad con un 19.55%.

Por tal motivo, se presenta la validación de cada una de las hipótesis planteadas dentro de este estudio de acuerdo con la interpretación del modelo propuesto.

Se valida la Hipótesis 1. Enfoque 1, en donde la credibilidad es el elemento que genera más confianza sobre los intervinientes directos de la mediación, seguido de comunicación, lealtad y por último integridad, por lo que se valida la hipótesis, ya que se evidencia la presencia que todas las variables como elementos generadores de confianza entre los intervinientes directos durante una mediación. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación?.

Se valida la Hipótesis 2. Enfoque 2, en donde la integridad es el elemento que permiten la generación de confianza del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación, luego le sigue credibilidad, comunicación y lealtad, por lo que se valida la hipótesis, ya que tiene la certeza de visibilización de todas las variables como elementos que permiten al facilitador/ crear confianza hacia los intervinientes directos de la mediación. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación?.

Se valida la Hipótesis 3. Enfoque 3 la lealtad es el elemento que forma confianza sobre el cumplimiento del acuerdo, le continúa la credibilidad, comunicación y por último integridad, por lo que también se valida la hipótesis, puesto que se pudo probar la manifestación de cada una de las variables como elementos que generan confianza cuando se ha llegado a un acuerdo y este debe cumplirse de manera inmediata o de tracto sucesivo. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación?.

Todo esto con el soporte de la manifestación de todos los objetivos específicos que plantea esta tesis, que también se describen a continuación. Se probó totalmente el objetivo del estudio cualitativo dentro de cada uno de los enfoques, consistentes en conocer la percepción que tienen los usuarios que asisten a mediación, sobre los elementos que generan confianza dentro de un procedimiento, tal percepción se expresó en los

mediados a través de la manifestación de sus respuestas en las entrevistas, mismas respuestas fueron innovadas a subcódigos y palabras asociadas.

El acto de que los mediados cumplimentaran a lo que se obligaron en el acuerdo de mediación, y tenga como consecuencia la resolución total del conflicto que los había llevado ahí, debe aprovecharse para mostrar que las instituciones públicas y privadas encargadas de la impartición de justicia de los MSC, son una opción viable para que las personas asistan a dar solución a sus conflictos, por lo que se prueba el objetivo específico número uno de esta investigación.

El punto anterior dio la pauta para probar y evidenciar como problemática social actual de estudio, ya que efectivamente la percepción de confianza existente entre las personas y hacia las instituciones impartidoras de justicia y las coadyuvadoras públicas o privadas, no favorecen como instrumento de justicia a la mediación, que trae como consecuencia la negación de la justicia y la privación de los beneficios positivos que trae consigo la confianza como valor intangible.

La percepción de confianza existente entre las personas y hacia las Instituciones que imparten justicia en Nuevo León sean públicas o privadas, no favorece a los MSC, siendo la mediación uno de los mecanismos con resultados deficientes sobre la resolución de conflictos, produciendo estadísticas poco beneficiosas respecto de solicitudes presentadas, mediaciones llevadas a cabo, y el cumplimiento de convenios; causando perjuicio sobre todos los sujetos principales que intervienen en el procedimiento de mediación, y sobre la Institución misma, privando de los beneficios positivos que trae consigo la Confianza como Valor Intangible.

Al tratarse de una investigación de metodología mixta, dentro de este apartado de estudio cualitativo se probó el objetivo específico número dos dentro de cada uno de los enfoques, por lo que puede someterse a valoración el elemento de Apertura y Gestión de la comunicación como un posible nuevo rasgo distintivo del Valor intangible de la confianza de la Teoría de los Intangibles de la Mediación y los MSC, ya que esta variable presenta evidencia dentro de los 3 enfoques planteados, a través de las subcategorías, habilidades y elementos que apoyan esta variable descritas en este capítulo.

En ese mismo sentido, el análisis y resultados del estudio cualitativo, fue determinante para probar el tercer objetivo específico de esta investigación en los tres enfoques, ya que se probaron en su totalidad la manifestación de los elementos que generan confianza del facilitador hacia las partes, entre los intervinientes directos del conflicto y sobre el cumplimiento del acuerdo, es decir, cada una de las cuatro variables.

Por lo que también se probó el cuarto objetivo específico dirigido a cada uno de los enfoques de esta investigación, en cuanto a la importancia del papel que representa el facilitador(a) dentro de una mediación, generando confianza a los mediados, permitiéndoles iniciar, continuar en ella, firmar un acuerdo, y hasta influir para su materialización o cumplimiento, que permitirá generar estrategias de fortalecimiento en la mejora de sus habilidades y técnicas dentro de este MSC, como lo es la mediación.

CAPÍTULO 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVO

Este capítulo final sobre el análisis de resultados cuantitativo abordará de manera ordenada el proceso que se llevó a cabo y que dieron como resultado esta segunda sección de información complementaria de esta investigación de metodología mixta, es decir que, se analizaron y discutieron los resultados obtenidos mediante el cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento como instrumento de recolección de información.

Comprobación Cuantitativa

Comenzaremos presentando las generalidades que evidenció el cuestionario de instrumento de recolección de información para efectos de presentación del análisis de resultados cuantitativos.

8.1. Instrumento definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

A continuación, se presenta el cuestionario que se pretende aplicar definitiva para la parte del diseño en relación con la metodología cuantitativa de esta investigación, el cual constó de 64 ítems segmentados en dos partes, los cuales se describirán posteriormente.

Se comentaron con el Director de Tesis y Co Director de Tesis las áreas de oportunidad arrojadas en el primer pilotaje, posteriormente, una vez revisado; se realizaron los cambios correspondientes, siempre con la autorización del DT y del Co DT, derivados del primero y único pilotaje.

Consecutivamente se enviaron con ellos mismos logrando que el instrumento final pudiera contribuir a la materialización de los propósitos planteados de la parte cuantitativa definitiva de esta investigación.

La duración de la aplicación del instrumento definitivo tuvo una duración de 15 a 18 minutos aproximadamente, esto dependiendo del tiempo que se tomaban los cuestionados en responder.

8.2. Participantes de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

La selección de los participantes para esta prueba definitiva tuvo como base dos aspectos:

1. La selección de los participantes para la aplicación del instrumento se realizó con base a las autoridades vigentes al momento de la selección (Sáenz López & Téllez Castilla, pág. 174).
2. La disponibilidad de cada uno de los participantes para la aplicación del instrumento.

Aplicado a facilitadores públicos certificados del IMASC del Poder Judicial del estado de Nuevo León y facilitadores privados certificados del Colegio de Mediadores Privados del estado de Nuevo León en Nuevo León en el año 2018.

8.3. Muestra final para Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

El modelo de muestreo que se empleó para llevar el control fue la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, pues como bien es conocido este modelo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, pág. 230).

Con base en los criterios anteriores, la muestra utilizada para la aplicación de este segundo y definitivo instrumento fue de 88 participantes del total de la población de 112 facilitadores públicos y privados certificados ante el Poder Judicial del estado de Nuevo León en el 2018, pertenecientes al IMASCNL (17), a la Fiscalía del P.J.E.N.L. (35) y al Colegio de Mediadores Privados del estado de Nuevo León (61) del Padrón de Facilitadores privados del P.J.E.N.L.

Ecuación 1 Fórmula matemática para la delimitación de la muestra

$$n = \frac{112 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.5^2 \times (112 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \quad n = 88$$

n = Tamaño de muestra

N = Población o Universo 112

Z = Nivel de confianza (95%) = 1.96

e = Error de estimación máximo aceptado (0,5)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) 50% = 0.5

q = Probabilidad de que no ocurra en evento 50% = 0.5

Fuente: Elaboración propia

8.4. Estructura de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

La estructura del cuestionario consta de tres partes que se describen a continuación: la primera de ellas consiste en despejar las dudas que puedan tener los facilitadores al momento de contestar el cuestionario, es que se hace del conocimiento de forma breve y sencilla el tipo de investigación y una breve descripción de esta. Seguido de qué manera se tiene que responder a los ítems, el mensaje de privacidad de las respuestas que estos emitan y por último la posibilidad de aportar para la mejora del mismo, es por ello que adjunto la dirección electrónica para su posible contribución.

Texto de la primera parte: A continuación se expone un cuestionario del proyecto de investigación “Los elementos de la Confianza como Valor intangible en la mediación”. Por lo que le solicito llenar el presente cuestionario relativo a sus datos sociodemográficos, su formación académica, y servicio y práctica profesional. Indique con un círculo cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación. La información proporcionada será absolutamente confidencial. Cualquier pregunta sobre esta investigación se atenderá en el siguiente correo electrónico: jazmin_7_7@hotmail.com

La segunda de ellas está conformada por doce ítems relacionados con la aportación de datos sociodemográficos (2), su formación académica (4), y servicio y práctica profesional (6), para llevar un control sistematizado que nos permita agrupar resultados y tendencias de las diversificaciones de variables y enfoques del problema de estudio.

Datos sociodemográficos a) Sexo: 1. Mujer 2. Hombre;

b) Edad: 1. 16-25 años, 2. 26-35 años, 3. 36-45 años 4. 46-55 años, 5. 56-65 años, 6. Otro;

Formación académica c) Área de la carrera: 1. Ciencias de la Salud, 2. Ciencias sociales y humanidades, 3. Ciencias exactas, 4. Otro;

d) Formación académica de grado: 1. Trabajo Social, 2. Psicología, 3. Derecho, 4. Pedagogía, 5. Administración, 6. Ingeniería, 7. Criminología, 8. Otro;

e) Última formación académica de posgrado: 1. Máster en MSC, 2. Especialidad en MSC, 3. Doctorado en MSC, 4. Cultura de Paz, 5. Conflicto, 6. Otro;

f) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria: 1. UANL, 2. TEC MTY, 3. UR, 4. Otro;

Servicio y práctica profesional g) Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación: 1. 2019, 2. 2018, 3. 2017, 4. 2016, 5. No aplica, 6. Otro;

h) Años de experiencia como facilitador: 1. Menos de 1 año, 2. 1-3 años, 3. 4-6 años, 4. 7-9 años, 5. 10 o más años;

i) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año: 1. 1-25 mediaciones, 2. 26-50 mediaciones, 3. 51-75 mediaciones, 4. 76-100 mediaciones, 5. Otro;

j) Habitualmente, utiliza: 1. Modelo Tradicional, 2. Modelo Transformador, 3. Modelo Circular Narrativo, 4. Técnica propia mixta;

k) ¿Recibe supervisión? 1. Sí, con un supervisor experto autorizado, 2. Sí, con un colega experto, 3. No recibo supervisión;

l) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación? 1. Juzgado Civil, 2. Juzgado Mercantil, 3. Instituto de MASC, 4. Juzgado Familiar, 5. Otro:

La tercera parte de este cuestionario consta de 52 ítems, de los cuales (13) son de Credibilidad, (12) sobre Integridad, (15) sobre Apertura y Gestión de la comunicación, y (12) de la variable Lealtad, en los cuales se deberá indicar el grado de consentimiento descrito en supralíneas. O por enfoque se distribuyeron de la siguiente forma: Entre las partes 15 ítems, del enfoque segundo sobre el Facilitador 21 ítems, y del tercer enfoque sobre el Acuerdo 16 ítems.

Las consideraciones tomabas en cuenta para la creación de los ítems, toma como base las estrategias de (Prat Santaolària & Doval Diéguez, pág. 50), consistente en la combinación de dos de las posibilidades existentes:

1. La primera de ellas proviene de la revisión de escalas ya construidas que persiguen objetivos similares a la propia.
2. La segunda emana del conocimiento y la creatividad de la que suscribe para la redacción de los enunciados.
3. La tercera procede de la codificación de variables a palabras asociadas (Sáenz López & Téllez Castilla).

La escala de respuesta en los enunciados se acompañó a la categoría de respuesta graduada ordenada. Para efectos del actual instrumento piloto se eligió la opción de declaración de consentimiento, que exteriorizan lo siguiente: en una escala donde NA simboliza Nada de acuerdo, ED simboliza En desacuerdo, ND simboliza Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA simboliza De acuerdo, TA simboliza Totalmente de acuerdo.

8.5. Modelo definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Tabla 37 Modelo definitivo de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

CUESTIONARIO

Estimada(o) participante:

Folio _____

A continuación se expone un cuestionario del proyecto de investigación “La Confianza como valor intangible en la mediación” desde tres enfoques: 1.- El que genera en su conjunto el procedimiento entre las partes; 2. La que genera el facilitador hacia las partes en la mediación y; que estas lo materialicen y se vea reflejado 3. En el cumplimiento del acuerdo de mediación. Por lo que le solicito llenar el presente cuestionario relativo a sus datos sociodemográficos, su formación académica, y servicio y práctica profesional. Indique con un círculo cuál de los siguientes indicadores le representa mejor o se ajusta más a su situación. La información proporcionada será absolutamente confidencial. Cualquier pregunta sobre esta investigación se atenderá en el

siguiente correo electrónico: jazmin_7_7@hotmail.com

Por favor conteste las siguientes preguntas marcando sólo una respuesta:

Datos sociodemográficos			
a) Sexo:		b) Edad:	
1. Mujer		1. 16-25 años	4. 46-55 años
2. Hombre		2. 26-35 años	5. 56-65 años
		3. 36-45 años	6. Otro:
Formación académica			
c) Área de la carrera		d) Formación académica de grado:	
1. Ciencias de la Salud		1. Trabajo Social	5. Administración
2. Ciencias sociales y humanidades		2. Psicología	6. Ingeniería
3. Ciencias exactas		3. Derecho	7. Criminología
4. Otro:		4. Pedagogía	8. Otro:
e) Última formación académica de posgrado:		f) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria:	
1. Máster en MSC	4. Cultura de Paz	1. UANL	4. Otro
2. Especialidad en MSC	5. Conflicto	2. TEC MTY	3. UR
3. Doctorado en MSC	6. Otro:		
Servicio y práctica profesional			
g) Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación			
1. 2019		3. 2017	
2. 2018		4. 2016	
5. Otro:			
h) Años de experiencia como facilitador:		i) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año:	
1. Menos de 1 año		1. 1-25 mediaciones	
2. 1-3 años		2. 26-50 mediaciones	
3. 4-6 años		3. 51-75 mediaciones	
4. 7-9 años		4. 76-100 mediaciones	
5. 10 o más años		5. Otro:	
j) Habitualmente, utiliza:		k) ¿Recibe supervisión?	
1. Modelo Tradicional		1. Sí, con un supervisor experto autorizado	
2. Modelo Transformador		2. Sí, con un colega experto	
3. Modelo Circular Narrativo		3. No recibo supervisión	
4. Técnica propia mixta			
l) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación?			
1. Juzgado Civil		2. Juzgado Mercantil	
3. Instituto de MASC		4. Juzgado Familiar	
5. Otro: Fiscalía, etc.			

En seguida se presenta un cuestionario integrado por afirmaciones, 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 a su escala de conformidad, utilizando la escala que se indica a continuación:

Indicadores		
En una escala donde		
1	NA	Nada de acuerdo
2	ED	En desacuerdo
3	ND	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	DA	De acuerdo
5	TA	Totalmente de acuerdo

		NA	ED	ND	DA	TA
N.	Variable Credibilidad					
1.	La percepción de certeza en las razones expuestas de cada una de las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
2.	La percepción de honestidad en los argumentos presentados por las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
3.	La inspiración que transmite el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
4.	La honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
5.	El percibir la buena voluntad de las partes, genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
6.	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
7.	El percibir la buena voluntad del facilitador genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
8.	La fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	1	2	3	4	5
9.	Que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
10.	La fiabilidad de la certeza jurídica que otorga el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	1	2	3	4	5
11.	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
12.	La fiabilidad de un convenio de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
13.	Que el facilitador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.) genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
Variable 2 Integridad		NA	ED	ND	DA	TA
14.	La coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
15.	La rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
16.	El respeto percibido entre las partes por la forma de hablarse genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
17.	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5

18.	Percibir que el facilitador es una persona justa genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
19.	La reputación del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
20.	La probidad del facilitador dentro del procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
21.	La rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
22.	La impecabilidad del procedimiento al estar regulado por normatividad y principios genera confianza en las partes, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
23.	La justicia como fin del procedimiento mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
24.	El compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
25.	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
Variable 3 Apertura y Gestión de la comunicación		NA	ED	ND	DA	TA
26.	Que el facilitador aliente a las partes a que expresen sus emociones genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
27.	La percepción de que el facilitador es paciente con las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
28.	Que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
29.	Que el facilitador escuche y muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
30.	Que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
31.	Que el facilitador fomente la comunicación clara y frecuente genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
32.	Que el facilitador centre las motivaciones e intereses de las partes, genera confianza a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
33.	Que las partes se sientan comprendidas por el facilitador genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
34.	Que el facilitador exprese las consecuencias del procedimiento genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
35.	Que ambas partes se sientan comprendidas genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
36.	Que las partes sepan que esperan (expectativas) el uno del otro en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
37.	Las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
38.	La construcción de un ambiente relajado por el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
39.	Las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5

40.	Los principios de la mediación que se manifiestan en el procedimiento que garantizan libertad y respeto generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
Variable 4 Lealtad		NA	ED	ND	DA	TA
41.	Que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
42.	Que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
43.	La percepción de dignidad con las que las partes se presentan a la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
44.	El vínculo de amistad que existía antes del estallido del conflicto que los llevo a la mediación puede generar confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	1	2	3	4	5
45.	La fidelidad hacia la mediación con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
46.	Las actitudes afectivas que presenta el facilitador durante la mediación generan confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
47.	El apego a seguir las reglas del procedimiento por parte del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
48.	La neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1	2	3	4	5
49.	El apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
50.	La imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
51.	Que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5
52.	La predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

8.6. Codificación final de valores empleada para la captura de Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Se presenta la codificación empleada del instrumento definitivo del cuestionario de esta investigación, para efectos de identificación de variables, y enfoques de la confianza como valor intangible en la mediación que pretende este estudio. Además de que se podrá tener un mejor manejo de identificación de rubros y/o categorizar al momento de capturar en el Excel y sobre todo en el SPSS.

8.6.1. Codificación general de valores para la captura de datos sociodemográficos, formación académica, y servicio y práctica profesional del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento de análisis de resultados del estudio cuantitativo

Se presenta la primera parte de la codificación que sirvió como base para la identificación de valores y códigos capturados dentro del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Tabla 38 Codificación general de valores para la captura de datos sociodemográficos, formación académica y servicio y práctica profesional		
Concepto	Código	Acción
Folio	Folio	Transcribir el folio asignado a la encuesta
Sexo	Sexo	1 = Mujer 2 = Hombre
Edad	Edad	1 = 16-25 años 2 = 26-35 años 3 = 36-45 años 4 = 46-55 años 5 = 56-65 años 6= Otro
Área de la carrera	Área	1 = Ciencias de la Salud 2 = Ciencias sociales y humanidades 3 = Ciencias exactas 4= Otro
Formación académica de grado	Grado	1= Trabajo Social 2= Psicología 3= Derecho 4 = Pedagogía 5 = Administración 6= Ingeniería 7 = Criminología 8 = Otro
Última formación académica de posgrado	Posgrado	1 = Máster en MSC 2 = Especialidad en MSC 3 = Doctorado en MSC 4 = Otro
Lugar donde realizó la formación académica Universitaria	Universidad	1 = UANL 2 = TEC MTY 3 = UR 4 = Otro
Año de finalización de la última capacitación/certificación de Mediación	Capacitación	1=2019 2=2018 3=2017 4= 2016 5= Otro
Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año	Mediaciones	1= 1-25 mediaciones 2= 26-50 mediaciones 3= 51-75 mediaciones 4 = 76-100 mediaciones

		5 = Otro
Años de experiencia como facilitador	Experiencia	1= Menos de 1 año 2= 1-3 años 3= 4-6 años 4 = 7-9 años 5 = 10 o más años
Habitualmente, utiliza el Modelo	Modelo	1 = Modelo Tradicional 2 = Modelo Transformador 3 = Modelo Circular Narrativo 4 = Técnica propia mixta 5 = Otro
¿Recibe supervisión?	Supervisión	1 = Sí, con un experto autorizado 2 = Sí, con un colega experto 3 = No recibo supervisión
¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación?	Recepción	1 = Juzgado Civil 2 = Juzgado Mercantil 3 = Instituto de MASC 4 = Juzgado Familiar 5 = Otro

Fuente: Elaboración propia

8.6.2. Codificación general de variables para la captura final del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Esta segunda parte presenta las pautas generales de códigos que sirvieron como base para la captura de información dentro del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Tabla 39 Codificación general de variables para la captura final del Cuestionario escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Variable	Código	N°. Enfoque y Concepto	Código
Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer	C	1. Las razones expuestas por todos los intervinientes sean convincentes durante el diálogo en la mediación;	P partes
		2. El facilitador sea competente, inspirador y honesto durante el procedimiento;	F facilitador
		3. El tratarse de una alternativa de justicia, es aceptable como tal, por la cual el conflicto llega a su fin, los actos instantáneos o de tracto sucesivo posteriores a la formalización del convenio, están fundamentados en normatividad y siguiendo principios que dan certeza jurídica de su cumplimiento y ejecutorización.	C convenio
Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el	I	1. Ser coherentes en hacer lo que pregonan de acuerdo con sus valores y creencias cada una de las partes intervinientes en el procedimiento de mediación;	P partes

procedimiento		2. El facilitador en el procedimiento debe seguir la línea que indica la normatividad y principios;	F facilitador
		3. En los actos instantáneos o de tracto sucesivo a la culminación de ésta, que las partes materialicen su compromiso en el acatamiento de lo pactado.	C convenio
Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer	A	1. Las partes tengan libertad mutua de expresar sus emociones y pretensiones en forma no verbal y verbal, ser escuchado por la otra parte y el tercero facilitador;	P partes
		2. El facilitador sienta las bases para que las partes puedan expresarse a través de la comunicación clara y frecuente, donde predomine el diálogo;	F facilitador
		3. El espacio que propicia el propio procedimiento sea agradable, en privado, ad hoc a los principios de la mediación que inspire a las partes del conflicto a colaborar a la solución de su conflicto a cumplir lo pactado.	C convenio
Lealtad en el compromiso de los sujetos partícipes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto	L	1. Las partes intervinientes en un procedimiento de mediación deben conducirse con determinadas actitudes que les permita tener esa conexión de vínculo sobre el deseo de solución del conflicto.	P partes
		2. El facilitador debe guiar a las partes en el procedimiento persiguiendo el fin mismo de la mediación, siendo el puente de enlace entre los conflictuados para la satisfacción de sus necesidades.	F facilitador
		3. El hallarse un mismo canal de ideas y satisfacción de necesidades logrando concretarse en un convenio, se crea una realidad tangible de se materializa en el cumplimiento del acuerdo inmediato o de tracto sucesivo.	C convenio

Fuente: Elaboración propia

8.6.3. Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)

Se presenta la codificación empleada para la identificación de ítems dentro del enfoque uno del análisis de resultados del estudio cuantitativo de esta investigación.

Tabla 40 Codificación de valores del Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes)		
Código	Ítem	Acción
CP1	La percepción de certeza en las razones expuestas de cada una de las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	1 (NA) Nada de acuerdo
CP2	La percepción de honestidad en los argumentos presentados por las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	
CP3	El percibir la buena voluntad de las partes, genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	2 (ED) En desacuerdo
CP4	Que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto	
IP1	La coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
IP2	El respeto percibido entre las partes por la forma de hablarse genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	
IP3	La impecabilidad del procedimiento al estar regulado por normatividad y principios genera confianza en las partes, que contribuye a la solución su conflicto	4 (DA) De acuerdo
AP1	Que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
AP2	Que las partes se sientan comprendidas por el facilitador genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	5 (TA) Totalmente de acuerdo
AP3	Que ambas partes se sientan comprendidas genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
AP4	Que las partes sepan que esperan (expectativas) el uno del otro en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP1	Que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP2	Que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP3	La percepción de dignidad con las que las partes se presentan a la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	
LP4	El vínculo de amistad que existía antes del estallido del conflicto que los llevo a la mediación puede generar confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto	

Fuente: Elaboración propia

El código está integrado por tres caracteres, la primera letra representa la variable, es decir, la letra C es igual a Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer; la I representa Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, La A simboliza a la variable Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y

hacer y por último la letra L hace referencia a la Lealtad en el compromiso de los sujetos participantes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

La segunda letra hace referencia al enfoque que va dirigido el ítem, es decir, la letra P referente al Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes); la F figura al facilitador del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes) y por último la letra C representa al convenio del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo.

El tercer carácter representa el orden numérico ascendente, para llevar el control de los ítems y de conocer cuántos son aproximadamente por cada enfoque.

En la columna media se hace referencia al enfoque que va dirigido cada uno de los ítems, así como la oración afirmativa de este.

Por último, la acción representa el nivel de consentimiento que se puede emitir, donde 1 (NA) es Nada de acuerdo, 2 (ED) simboliza En desacuerdo, 3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 (DA) figura De acuerdo y 5 (TA) es igual a Totalmente de acuerdo.

8.6.4. Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)

Codificación empleada para la identificación de ítems dentro de este enfoque dos del análisis de resultados del estudio cuantitativo de esta investigación.

Tabla 41 Codificación de valores del Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)

Código	Ítem	Acción
CF1	La inspiración que transmite el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1 (NA) Nada de acuerdo
CF2	La honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
CF3	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
CF4	El percibir la buena voluntad del facilitador genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto	2 (ED) En desacuerdo
CF5	La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
CF6	Que el facilitador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.) genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF1	La rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	4 (DA)

IF2	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	De acuerdo 5 (TA) Totalmente de acuerdo
IF3	Percibir que el facilitador es una persona justa genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF4	La reputación del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
IF5	La probidad del facilitador dentro del procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
AF1	Que el facilitador aliente a las partes a que expresen sus emociones genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF2	La percepción de que el facilitador es paciente con las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF3	Que el facilitador escuche y muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF4	Que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF5	Que el facilitador fomente la comunicación clara y frecuente genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
AF6	Que el facilitador centre las motivaciones e intereses de las partes, genera confianza a que colaboren a la solución de su conflicto	
LF1	La fidelidad hacia la mediación con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
LF2	Las actitudes afectivas que presenta el facilitador durante la mediación generan confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
LF3	El apego a seguir las reglas del procedimiento por parte del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	
LF4	La neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	

Fuente: Elaboración propia

Para este segundo enfoque aplica la misma descripción empleada a los valores, descrita supralíneas.

8.6.5. Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo

Codificación empleada para la identificación de ítems dentro de este enfoque tres del análisis de resultados del estudio cuantitativo de esta investigación.

Tabla 42 Codificación de valores del Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo

Código	Ítem	Acción
CC1	La fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	
CC2	La fiabilidad de la certeza jurídica que otorga el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado	
CC3	La fiabilidad de un convenio de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	

IC1	La rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto	1 (NA) Nada de acuerdo
IC2	La justicia como fin del procedimiento mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	2 (ED) En desacuerdo
IC3	El compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
IC4	El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	3 (ND) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
AC1	Que el facilitador exprese las consecuencias del procedimiento genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	4 (DA) De acuerdo
AC2	Las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	4 (DA) De acuerdo
AC3	La construcción de un ambiente relajado por el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	5 (TA) Totalmente de acuerdo
AC4	Las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	5 (TA) Totalmente de acuerdo
AC5	Los principios de la mediación que se manifiestan en el procedimiento que garantizan libertad y respeto generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	5 (TA) Totalmente de acuerdo
LC1	El apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
LC2	La imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
LC3	Que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	
LC4	La predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado	

Fuente: Elaboración propia

De igual forma, para este tercer enfoque es aplicable la descripción empleada de valores detallada en el punto 6.5.2. de esta investigación.

8.7. Análisis de información del Cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento

Para el presente punto a desarrollar en la investigación, se desglosará la redacción del análisis general de los datos sociodemográficos, formación académica, servicio y práctica profesional, el análisis de fiabilidad general de las variables de estudio y por enfoque, así como también el análisis de las respuestas de cada uno de los ítems por enfoque con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Seguidamente entonces, se relatará el análisis descriptivo de los resultados obtenidos del instrumento de recopilación de información, es decir, la información de los datos recogidos a través del cuestionario de

escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento a través del software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

La presente tabla sirve de sustento de visualización para conocer qué tipo de instrumento de recopilación de datos fue utilizado para el análisis descriptivo, lo que se generó con ese análisis de datos, así como también la herramienta empleada para ese mismo análisis de datos.

Tabla 43 Análisis descriptivo de las herramientas utilizadas para el análisis de resultados cuantitativos		
Instrumentos para la recopilación de datos	Análisis de datos	Herramienta para el análisis de datos
Cuestionario de servicio y práctica profesional. Parte 1	Tabla de frecuencias	IBM- Statistical Package for the Social Sciences. Statistics Versión 22.
Cuestionario de formación académica. Parte 1	Tabla de frecuencias	
Cuestionario de servicio y práctica profesional. Parte 1	Tabla de frecuencias	
Cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento para medir las variables. En general. Parte 2	Alfa de Cronbach y tabla de frecuencias	
Cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento para medir las variables. Por enfoque. Parte 2	Alfa de Cronbach y tabla de frecuencias	

Fuente: Adaptación de (Riera Adrover, 2018)

Para la parte sobre el de servicio y práctica profesional, la formación académica y de servicio y práctica profesional el instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario, el resultado de ese análisis de datos fue una tabla de frecuencias para cada uno de ellos y la herramienta empleada de análisis fue IBM- Statistical Package for the Social Sciences. Statistics Versión 22.

Sobre la segunda parte del Cuestionario de escala Likert de respuesta sistemática de consentimiento para medir las variables en lo general y particular, tuvo como consecuencias la creación de dos tablas que evidenciaron el alfa de Cronbach general que midieron las variables de estudio, así como también las variables pero por enfoques con sus respectivas frecuencias de escalas de respuestas de consentimiento mediante la herramienta de IBM- Statistical Package for the Social Sciences. Statistics Versión 22.

8.7.1. Análisis general de datos sociodemográficos, formación académica, y servicio y práctica profesional en general con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Comenzando primero por el:

- Análisis de frecuencia por Ítem de los datos sociodemográficos:

a) Sexo: 1. Mujer 2. Hombre

Tabla 44 Sexo del participante			
sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Mujer	55	62.5	62.5
Hombre	33	37.5	36.4
Total	88	100.0	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Este primer ítem que tiene relación con el sexo de las personas que participaron dentro del cuestionario como instrumento definitivo de recopilación de información proyectó los siguientes resultados. De los 88 participantes o frecuencias, 55 fueron mujeres, las cuales representan el 62.5%, mientras que el otro 37.5% equivalente a 33 frecuencias fueron hombres. Por lo tanto una vez más y sobre todo en esta aplicación definitiva la participación de las mujeres resultó muy superior respecto del pilotaje uno.

b) Edad: 1. 16-25 años, 2. 26-35 años, 3. 36-45 años 4. 46-55 años, 5. 56-65 años, 6. Otro

Tabla 45 Edad del participante			
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
16-25	5	5.7	5.7
26-35	28	31.8	31.8
36-45	27	30.7	30.7
45-55	13	14.8	14.8
56-65	11	12.5	12.5
Otro	4	4.5	4.5
Total	88	100.0	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Sobre la edad promedio de los 88 participantes, la mayor parte de ellos poseían de entre 26 a 35 años con un 31.8% equivalente a 28 frecuencias o personas, en segundo lugar de entre 36-45 con 27 frecuencias y un 30.7%, con un 14.8% y 13 frecuencias de entre 45 a 55 años, seguidos de 12.5% y 11 frecuencias con la edad de 56 a 65 años, con 5 frecuencias y un porcentaje de 5.7% la edad de 16 a 25 años y por último con 4 frecuencias y un 4.5% otras es decir con más de 65 años o con menos de 16 años.

- Formación académica

- c) Área de estudio: 1. Ciencias de la Salud, 2. Ciencias sociales y humanidades, 3. Ciencias exactas, 4. Otro

Tabla 46 Ciencias de profesionalización		
Ciencias	Frecuencia	Porcentaje válido
de la Salud	1	1.1
Sociales y humanidades	78	88.6
Exactas	1	1.1
Otro	8	9.1
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

La última formación de posgrado que poseen los 88 participantes quedó distribuida de la siguiente forma: con 78 frecuencias y siendo esta la mayor formación de grado de los participantes los cuales pertenecen a las Ciencias Sociales y Humanidades obtuvo un 88.6%, con un 1.1% y una frecuencia las Ciencias exactas y de la salud cada una, y por último con un 9.1% equivalente a 8 frecuencias, las ciencias que no son ni Sociales, Exactas ni de la Salud.

- d) Formación académica de grado: 1. Trabajo Social, 2. Psicología, 3. Derecho, 4. Pedagogía, 5. Administración, 6. Ingeniería, 7. Criminología, 8. Otro

Tabla 47 Formación académica de grado		
Área profesional	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo social	1	1.1
Psicología	3	3.4
Derecho	74	84.1
Pedagogía	1	1.1
Administración	2	2.3
Ingeniería	1	1.1
Criminología	2	2.3
Otro	4	4.5
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Sobre la formación académica de grado de los participantes 74 de ellos y equivalente al 84.1% poseen la licenciatura en Derecho siendo esta la profesión con mayoría de frecuencias, 3 a la psicología con el 3.4%, con dos frecuencias las profesiones de Administración, Criminología con un 2.3% cada una, al igual que con un frecuencia Trabajo social, Pedagogía e Ingeniería que semeja el 1.1% y por último con un 4.5% y cuatro frecuencias todos aquellos que no pertenecen a ninguno de las anteriores mencionadas profesiones.

- e) Última formación académica de posgrado: 1. Máster en MSC, 2. Especialidad en MSC, 3. Doctorado en MSC, 4. Cultura de Paz, 5. Conflicto, 6. Otro

Tabla 48 Última formación académica de posgrado		
Formación de posgrado	Frecuencia	Porcentaje
Máster en MSC	9	10.2
Especialidad en MSC	15	17.0
Doctorado en MSC	10	11.4
Cultura de Paz	2	2.3
Conflicto	35	39.8
Otro	17	19.3
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

La última formación académica de posgrado de los participantes quedó distribuida de la siguiente forma, de las 88 personas que contestaron el cuestionario, 9 dijeron que su última formación de posgrado es en Máster en MSC lo cual equivale al 12.2% del total, 15 personas con un 17% con especialidad en MSC, 10 con Doctorado en MSC que semeja el 11.4%, 2 en Cultura de paz y un 2.3%, así mismo con un 39.8% y 35 participantes y con mayor puntaje que formación de posgrado los estudios en conflicto y con alguna otra formación de posgrado el 19.3% equivalente a 17 personas y frecuencias.

- f) Lugar donde realizó la formación académica Universitaria: 1. UANL, 2. TEC MTY, 3. UR, 4. Otro

Tabla 49 Universidad de formación		
Universidad	Frecuencia	Porcentaje
UANL	62	70.5
TEC MTY	4	4.5
UR	1	1.1
OTRO	21	23.9
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

La Universidad de formación académica del total de los 88 participantes expuso la siguiente información, ya que con el 70.5% y equivalente a 62 frecuencias se logró evidenciar que estos llevaron a cabo su formación universitaria en la Universidad Autónoma de Nuevo León, así mismo con una frecuencia 4 personas y un 4.5% mención que estudió en el Tecnológico de Monterrey campus MTY, con una frecuencia y un 1.1 curso sus estudios universitarios en la UR, mientras que 21 frecuencias y un 23.29% manifestaron que su formación universitaria la llevaron a cabo en otras universidades que no son la UANL, TEC MTY o UR.

- Servicio y práctica profesional

- g) Año de finalización de la última capacitación de Mediación: 1. 2019, 2. 2018, 3. 2017, 4. 2016, 5. Otro

Tabla 50 Último año de capacitación		
Año	Frecuencia	Porcentaje
2019	53	60.2
2018	14	15.9
2017	5	5.7
2016	3	3.4
Otro	13	14.8
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

El análisis de la información con el SPSS muestra que el año 2019 fue el año en que la mayor parte de los participantes actualizaron el conocimiento que ya poseían y esto se ve reflejado al tener el mayor porcentaje, el cual equivale al 60.2% y 53 frecuencias, luego le sigue el año 2018 con 15.9%, con 14 frecuencias y un 5.7% el año 2017, el 2016 con 3.4%, es decir con 3 frecuencias y un 3.4%, y por último con una participación de 13 frecuencias y un 14.8% las personas que no han actualizado su conocimiento o no han recibido capacitación algunas hasta antes del 2016.

- h) Años de experiencia como facilitador: 1. Menos de 1 año, 2. 1-3 años, 3. 4-6 años, 4. 7-9 años, 5. 10 o más años

Tabla 51 Años de experiencia en la materia		
Años	Frecuencia	Porcentaje válido
Menos de 1 año	19	21.6
1-3 años	26	29.5
4-6 años	24	27.3
7-9 años	10	11.4
10 o más años	9	10.2
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Los años de experiencia que manifestaron los 88 participantes figuró de la siguiente forma, con más de 10 años y un 10.2%, nueve personas. Con 11.4% y una frecuencia de diez personas, las cuales expresaron que poseen una experiencia de 7 a 9 años; con un 27.3% representado a través 24 participantes, con una experiencia de 1 a 3 años; un porcentaje válido de 29.5% lo manifestaron 26 participantes y con menos de un año de experiencia y con un porcentaje de 21.6% con 19 frecuencias, pudiendo percibir que la mayor parte de los cuestionados son nuevos en este ámbito de los MSC.

- i) Número de mediaciones que lleva a cabo en el período de un año: 1. 1-25 mediaciones, 2. 26-50 mediaciones, 3. 51-75 mediaciones, 4. 76-100 mediaciones, 5. Otro

Tabla 52 Número de mediaciones que llevan en un año		
Mediaciones por año	Frecuencia	Porcentaje
1-25	31	35.2
26-50	5	5.7
51-75	7	8.0
76-100	16	18.2
Otro	29	33.0
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

31 del total de los 88 participantes expresaron que llevan a cabo un aproximado de 31 mediaciones por año, cantidad la cual equivale a un 35.2% del total que es el 100%, por otra parte 5 manifestaron que en un año ellos realizan de entre 26 a 50 mediaciones, es decir un 5.7%, de ahí que de 51 a 75 mediaciones equivalga al 8.0% y las ejecuten 7 personas, en el contexto del aumento de mediaciones por año encontramos que 16 personas lo cual representa el 18.2% consumen de 76 a 100 mediaciones siendo una gran cantidad por año, pero donde el 33% es decir 29 personas expresaron que llevan otra cantidades de mediaciones pudiendo ser cero o más de cien por año.

- j) Habitualmente, utiliza: 1. Modelo Tradicional, 2. Modelo Transformador, 3. Modelo Circular Narrativo, 4. Técnica propia mixta, 5. Otro

Tabla 53 Modelo, Técnica o cualquier otro instrumento para llevar a cabo la mediación		
Utiliza	Frecuencia	Porcentaje
Modelo Tradicional	32	36.4
Modelo Transformador	12	13.6
Modelo Circular Narrativo	10	11.4
Técnica propia mixta	34	38.6
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Sobre el modelo de mediación que utilizan los participantes dentro de dicho procedimiento, 32 frecuencias manifestaron que utilizan el modelo tradicional de mediación, el cual representa el 36.4%, mientras que solo dos persona menos, la técnica mixta propia la cual equivale al 38.6% del total, 10 participantes emplean el modelo circular narrativo, es decir, el 11.4% lo aprovecha, y por último con 12 frecuencias y un 13.6%, aplica el modelo transformador para llevar a cabo sus mediaciones.

- k) ¿Recibe supervisión? 1. Sí, con un supervisor experto autorizado, 2. Sí, con un colega experto, 3. No recibo supervisión

Tabla 54 Recibe supervisión durante la mediación		
Supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Sí, con un experto autorizado	21	23.9
Sí, con un colega experto	21	23.9
No recibo supervisión	46	52.3
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

El análisis de la información reveló con un empate de 23.9% el cual está representado a través de 21 participantes que si reciben supervisión con un experto autorizado, además de recibirla también por parte de un colega experto, pero con un porcentaje mayor a este, es decir, con un 52.3% y 46 frecuencias exteriorizaron que no reciben supervisión, pudiendo afirmar que no se recibe supervisión de ningún tipo.

- l) ¿Quién lleva a cabo la recepción de solicitudes de mediación? 1. Juzgado Civil, 2. Juzgado Mercantil, 3. Instituto de MASC, 4. Juzgado Familiar, 5. Otro

Tabla 55 Institución receptora de solicitudes de mediación		
Institución receptora	Frecuencia	Porcentaje
Juzgado Civil	1	1.1
Instituto de MASC	25	28.4
Juzgado Familiar	1	1.1
Otro	61	69.3
Total	88	100.0

Fuente: Programa estadístico SPSS

De las posibles instituciones receptoras de solicitudes de mediación descrita en el ítem l) del cuestionario, de los 88 participantes, 25 manifestaron que habitualmente no reciben solicitudes de parte del juzgado mercantil, ya que estos se canalizan del IMASC con un 28.4%, del juzgado civil y familiar con 1 frecuencia equivalente al 1.1% cada uno, y el mayor porcentaje de recepción fue con el 69.3%, que 61 frecuencias, es decir, que dichas solicitudes provienen de otras instituciones como la Fiscalía del estado de NL, particularmente en soluciones alternas de la misma institución, así como de otras instituciones afines.

8.7.2. Análisis de fiabilidad general y de las variables de estudio con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Tabla 56 Estadística de fiabilidad general y de las variables de estudio			
Variable	Número de Ítems	Alfa de Cronbach	
		Definitivo	Pilotaje 1
General	52	.961	.941
Credibilidad	13	.890	.846
Integridad	12	.911	.827
Apertura y Gestión de la comunicación	15	.927	.904
Lealtad	12	.850	.799

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

El valor mínimo de adecuación para la fiabilidad de este instrumento definitivo fue de 0.800, por tanto, valores por encima de 0.80 son aceptables, siendo mejores cuanto más se acerquen a 1 (menor error de medida) (Riera Adrover, 2018). Ahora bien, el alfa de Cronbach general que presentó este nuevo y definitivo instrumento de recolección de información como lo es el cuestionario, también constó de 52 ítems los cuales fueron examinados con la función analizar la fiabilidad del producto final, por lo que se introdujeron todos los ítems al (Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), 2013), confirmando un aumento de fiabilidad general y particular en cada una de las variables, es decir con un .961 una vez más que el instrumento posee una estructura sólida en el contenido mismo de los ítems que lo integran (antes .941).

Además se analizaron por separado cada una de las variables de estudio, arrojando los siguientes resultados: para la variable Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer la cual está integrada por 13 ítems presentó un alfa de Cronbach de .890 (antes .846), Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento la cual constó de 12 ítems plasmó un .911 de alfa, (antes .827) la variable Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer reflejó .927 a través de 15 ítems (antes .904), y por último mediante 12 ítems y un alfa de Cronbach de .850 se manifestó la variable Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto (antes .799).

8.7.3. Análisis de fiabilidad particular de las variables de estudio por enfoque con el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Tabla 57 Estadística de fiabilidad por enfoque de estudio			
Enfoque	Número de Ítems	Reporte de alfa de Cronbach	
		Definitivo	Pilotaje 1
Entre las partes	15	.875	.787
Facilitador	21	.907	.884
Acuerdo	16	.913	.810

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Así mismo de los 52 ítems que integran el cuestionario como instrumento de recolección de información, ahora fueron divididos en 3 secciones donde cada uno de ellos representa cada uno de los enfoques hacia los que va dirigido este estudio: Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes); Enfoque 2 del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes); Enfoque 3 en el cumplimiento del acuerdo, e integradas cada una de sus variables **, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: para el enfoque número uno el cual está integrado por 15 ítems se obtuvo una estadística de fiabilidad de .875 (antes .787), para el número dos relativo al facilitador proyectó una fiabilidad de .907 a través de 21 ítems (antes .884, y por último para el enfoque tres, se reveló a través de 16 ítems una fiabilidad de .913 (antes .810), ratificando que combinando ítems de diferentes variables, es decir creando nuevas dinámicas de análisis, también se identifica al instrumento como un producto robusto y sólido para los fines que fue diseñado.

8.7.4. Análisis de la respuesta de cada ítem por enfoque

El manejo de la información proyectada por el cuestionario como instrumento de recolección de datos y analizado con el SPSS, permitió segmentar los resultados en 3 partes, que corresponden a las secciones que se han venido manejando a lo largo de esta investigación. Pero antes de continuar, es de suma importancia presentar la clasificación de respuestas de la escala de consentimiento, donde con las respuestas:

1. De acuerdo y totalmente de acuerdo se confirma la veracidad de la afirmación lanzada .
2. Con ni de acuerdo ni en desacuerdo se exterioriza la indiferencia ante la confirmación o negación del ítem y por último,

** Ejemplo: El Enfoque 1 entre los intervinientes directos de la mediación (partes), se compone a la vez de cuatro variables: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer + Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento + Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer + Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto, de ahí que cada enfoque obtuvo sus propios resultados.

3. Con en desacuerdo y nada de acuerdo se desaprueba la aseveración proyectada

8.7.4.1. Entre los intervinientes directos de la mediación (partes)

Donde para este primer enfoque correspondiente a entre los intervinientes directos de la mediación (partes), se expone la presente tabla de resultados con el SPSS los cuáles se describen a continuación.

Tabla 58 Análisis de respuestas del enfoque uno													
Ítem por código	Perteneencia de ítem a la variable	Nada de acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencias	%
CP1	Credibilidad	1	1.1	7	8	6	6.8	39	44.3	35	39.8	88	100
CP2	Credibilidad	1	1.1	6	6.8	8	9.1	36	40.9	37	42	88	100
CP3	Credibilidad	0	0	1	1.1	2	2.3	47	53.4	38	43.2	88	100
CP4	Credibilidad	0	0	0	0	6	6.8	30	34.1	52	59.1	88	100
IP1	Integridad	0	0	1	1.1	11	12.5	43	48.9	33	37.5	88	100
IP2	Integridad	0	0	4	4.5	4	4.5	37	42	43	48.9	88	100
IP3	Integridad	1	1.1	3	3.4	19	21.6	30	34.1	35	39.8	88	100
AP1	Apertura y G. c.	0	0	0	0	3	3.4	32	36.4	53	60.2	88	100
AP2	Apertura y G. c.	0	0	3	3.4	6	6.8	34	38.6	45	51.1	88	100
AP3	Apertura y G. c.	0	0	5	5.7	3	3.4	38	43.2	42	47.7	88	100
AP4	Apertura y G. c.	0	0	1	1.1	13	14.8	40	45.5	34	38.6	88	100
LP1	Lealtad	4	4.5	20	22.7	26	29.5	21	23.9	17	19.3	88	100
LP2	Lealtad	1	1.1	10	11.4	18	20.5	40	45.5	19	21.6	88	100
LP3	Lealtad	1	1.1	18	20.5	17	19.3	33	37.5	19	21.6	88	100
LP4	Lealtad	3	3.4	16	18.2	24	27.3	28	31.8	17	19.3	88	100

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Este análisis de información correspondiente al primer enfoque relacionado a las partes, se integra de 15 ítems con los siguientes códigos de identificación:

CP1, CP2, CP3, CP4, IP1, IP2, IP3, AP1, AP2, AP3, AP4, LP1, LP2, LP3, LP4, de los cuales se describe el análisis de respuestas obtenidas.

1. La percepción de certeza en las razones expuestas de cada una de las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

Con el código de identificación CP1, perteneciente a la variable de credibilidad, de los 88 participantes del cuestionario, con 1 frecuencia y un 1.1% expresó estar Nada de acuerdo, con 7 frecuencias equivalente al 8% manifestaron estar En desacuerdo, con una frecuencia menos y un 6.8% la respuesta de consentimiento estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si la percepción de certeza contribuye a la solución de su conflicto, pero con una frecuencia de 39 participantes y un 43% se manifestó estar De acuerdo a que la percepción de certeza si influye para que entre las personas de contribuya a la finalización de su controversia, apoyando esta percepción con 35 frecuencias que semeja el 39.8% la escala de respuesta dijo estar Totalmente de acuerdo.

2. La percepción de honestidad en los argumentos presentados por las partes genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

El código CP2 perteneciente también a la variable credibilidad y que identifica este ítem arrojó los siguientes resultados, el estar Nada de acuerdo está presentada mediante 1 frecuencia y un 1.1%, por su parte la respuesta sobre estar En desacuerdo obtuvo un 6.8% en 6 frecuencias, en cuanto a Ni de acuerdo ni en desacuerdo de los 88 participantes solo 8 contestaron que la percepción de honestidad genera confianza entre ellas, es decir solo el 9.1%, mientras que 36 frecuencias o el 40.9% del total y 37 personas y un 42% relativas a las respuestas De acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente, por lo que entonces más del 80% de los participantes manifestaron que la percepción de honestidad entre los participantes directos del conflicto si genera confianza, la cual contribuye a la posible solución a su conflicto.

3. El percibir la buena voluntad de las partes, genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

Para el código CP3 perteneciente a la variable credibilidad presenta una desproporción en cuanto al porcentaje ya que la mayor parte de los participantes apoyaron la afirmación sobre la buena voluntad del partes, confirmando que a través de esta de genera confianza la cual coadyuba a terminar la disputa entre ellos, dichas respuestas quedaron asentidas al estar De acuerdo con 47 frecuencias que representa el 53.4%, el estar Totalmente de acuerdo con 38 frecuencias y un 43.2%, por lo que el resto percibe diferente este ítem, es decir, le causa indiferencia si la buena voluntad genera confianza con un Ni de acuerdo ni en desacuerdo con 2 frecuencias que semeja el 2.3%, así como también con 1 frecuencias y el 1.1% En desacuerdo.

4. Que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto

CP4 es el código para este ítem de la variable credibilidad, en el cual de los 88 participantes 55 de ellos o el 59.1% de ellos apoyan estar Totalmente de acuerdo con la afirmación de que el facilitador representa un elemento fundamental en la mediación, ya que si este explica el procedimiento y sus alcances a los participantes directos, se genera la confianza necesaria que puede llegar a culminar con el acuerdo que pone fin a su disputa, además 30 más también están De acuerdo con esta afirmación, significada con el 34.1%, mientras que solo 6 frecuencias o 6.8% de ellos dijo estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5. La coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

Con el ítem IP1 relativo a la variable de integridad se lograron manifestar los siguientes resultados, del total de participantes que suma la cantidad de 88 frecuencias, con un 48.9% o 43 de ellos manifestaron estar de acuerdo que la coherencia con la que se conducen las propias partes en una señal que apoya la generación de confianza que les permita contribuir a la solución de su conflicto 48.9, al mismo tiempo 33 personas y un 37.5% manifestaron estar totalmente de acuerdo con esta afirmación y solo el 1.1% a través de 1 persona; 11 personas o el (12.5%) más respondieron estar En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente.

6. El respeto percibido entre las partes por la forma de hablarse genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

El código IP2 de la variable integridad relativo sobre si el percibido entre las partes al momento de comunicarse entre ella apoya a la generación de confianza que aporte también a la posible solución a su controversia contestó el estar de acuerdo con esta afirmación, la cual está representada con el 42% a través de 37 frecuencias, aumentado este soporte para estar totalmente de acuerdo con 43 frecuencias y un 48.9%, mientras que con un 4.5% en 4 frecuencias se exteriorizaron las respuestas de en desacuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo cada una.

7. La impecabilidad del procedimiento al estar regulado por normatividad y principios genera confianza en las partes, que contribuye a la solución su conflicto

Perteneciente a la variable de integridad e identificado con el código IP3, el ítem referente a que si la formalidad del propio procedimiento y que se encuentre ajustado a ciertas reglas y principios colabora a la generación de confianza que aporte a la solución del conflicto, arrojó los siguientes resultados, con una frecuencia y un 1.1% se manifestó la respuesta de escala de nada de acuerdo, con 3 frecuencias y un

3.4% En desacuerdo, con Ni de acuerdo ni en desacuerdo el 21.6% a través de 19 frecuencias, mientras que quienes si apoyan esta afirmación lo respaldaron con esta r De acuerdo en 30 frecuencias y un 34.1 y mejor aún el estar totalmente de acuerdo mediante 35 frecuencias y 39.8%.

8. Que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

Con el código AP1 el ítem concerniente a la variable de apertura y gestión de la comunicación exteriorizó que efectivamente el que la partes se escuchen y entiendan durante la mediación genera confianza, la cual contribuye a la solución su conflicto ya que de los 88 participantes, con el 60.2% y 53 de ellos manifestaron estar Totalmente de acuerdo, el 36.4% de acuerdo(32 frecuencias), mientras que solo 3 participantes los cuales representan el 3.4% del total, manifestaron el que le causa indiferencia, ya que respondieron con la respuesta de escala Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

9. Que las partes se sientan comprendidas por el facilitador genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

La pertenencia del código AP2 a la variablesobre la apertura y gestión de la comunicación descubrió que si las partes se sientes y perciben que son comprendidas por el facilitador, se induce a la generación de confianza entre ellas, la cual contribuye a la solución su conflicto, ya que el 51.1% de los participantes está totalmente de acuerdo con esta afirmación (45 frecuencias), en el mismo sentido 34 personas apoyan la afirmación pero a través de la escala de consentimiento de acuerdo (38.6%), mientras que solo el 3.4% no dan su consentimiento, es decir a través de la cuantificación de 3 personas, y por ultimo a 6 personas o el 6.8% le genera indiferencia a través dela respuesta de Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

10. Que ambas partes se sientan comprendidas genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

El ítem AP3 concerniente a la variable de apertura y gestión de la comunicación formula la generación de confianza a partir de la comprensión de ambas partes directa del conflicto, permitiendo que esto contribuya a la solución de su conflicto proyectó los siguientes resultados. Donde de los 88 participantes en el cuestionario 42 de ellos reflejado en un 47.7% apuntalan esta afirmación con un totalmente de acuerdo, conjuntamente con un 43.2% adjudicado a 38 frecuencias mostraron estar de acuerdo, mientras que s olo el 5.7% del total expresó estar en desacuerdo con el ítem, contestado en ese sentido 5 participantes, y ni de acuerdo ni en desacuerdo solo 3 participantes, es decir, un 3.4%.

11. Que las partes sepan que esperan (expectativas) el uno del otro en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

Para el código AP4 considerado un ítem integrante de la variable apertura y gestión de la comunicación, en el que se habla sobre sí el que los partícipes directos de la mediación sepan que se espera uno del otro en el procedimiento, esto permitirá la generación de confianza resultado que ambos cooperen a la solución de su disputa. Dichas respuestas a esta afirmación quedaron distribuidas de la siguiente forma, solo 1 participante de los 88 totales lo desmiente (1.1%), a 13 más dijeron estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo (14.8%), caso contrario y teniendo el mayor porcentaje de aprobación fue la escala de respuesta de acuerdo con un 45.5% a través de 40 frecuencias, asimismo, con 34 frecuencias se sumó la respuesta de totalmente de acuerdo (38.6%) para esta aseveración.

12. Que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

Este ítem con el código LP1 perteneciente a la variable lealtad, presentó una particularidad, ya que el que las partes sean apegadas a determinadas creencias o principios genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto, no causó impacto alguno ya que lo que la mayor parte de los participantes contestaron fue que están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, con un 29.5% a través de 26 frecuencias, de ahí le siguen los demás escalas con el 22.7% (20 frecuencias) las cuales están en desacuerdo, 4 con nada de acuerdo (4.5%) y solo 21 participantes apoyan esta afirmación con el 23.9%.

13. Que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

El código LP2 perteneciente a la variable lealtad tocante sobre que si las actitudes de nobleza generan confianza, misma que aporte a la solución del conflicto entre los partícipes directos de la mediación, reveló que efectivamente sí, ya que el 45.5% (40 frecuencias) manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, además con 19 frecuencias la respuesta de escala de totalmente de acuerdo que presenta el 21.6%, una frecuencia menos, osea 18 ni de acuerdo ni en desacuerdo (20.5%), y solo 10 participantes expresaron estar en desacuerdo (11.4%) y 1 en nada de acuerdo (1.1%).

14. La percepción de dignidad con las que las partes se presentan a la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

LP3 corresponde al código que integra a la variable lealtad, de la cual se desprendió la afirmación relacionada sobre si la percepción de dignidad de los partícipes directos del conflicto genera confianza entre ellos mismos, provocando que cooperen a la solución de su controversia. confirmando esta aseveración ya

que con un 37.5% los participantes manifestaron estar de acuerdo con ella (33 frecuencias), 19 contestaron con un totalmente de acuerdo, equivalente a 21.6%, mientras que el 19.3% a través de 17 frecuencias ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo 18 que semeja el 20.5% y solo 1 frecuencias con la respuesta nada de acuerdo (1.1%).

15. El vínculo de amistad que existía antes del estallido del conflicto que los llevo a la mediación puede generar confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto

Para el ítem de código LP4 tocante a la variable de lealtad, se proyectaron los siguientes resultados, los cuales se describirán de forma escalonada, es decir, de poco consentimiento a mayor consentimiento, nada de acuerdo obtuvo una frecuencia de 3 participantes, equivalente al 3.4%, en desacuerdo un 18.6% en la suma de 16 frecuencias, Totalmente de acuerdo el 21.6% con 19 frecuencias, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 24 frecuencias y un 27.3%, y por último con el mayor consentimiento la escala de respuesta de acuerdo con 33 frecuencias y un 37.5%, la cual apoya que si ante la existencia de un conflicto que es llevado a mediación, si los partícipes directos de la disputa previos a este procedimiento, poseían un vínculo de amistad, este vínculo sirve como apoya para la generación de confianza que contribuye a la solución su conflicto.

8.7.4.2. Del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación (partes)

En el presente segundo enfoque se proyecta mediante una tabla los de resultados del SPSS, los cuáles se describen a continuación.

Tabla 59 Análisis de respuestas del enfoque dos													
Ítem por código	Perteneencia de ítem a la variable	Nada de acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencias	%
CF1	Credibilidad	0	0	0	0	2	2.3	33	37.5	53	60.2	88	100
CF2	Credibilidad	0	0	0	0	4	4.5	29	33	55	62.5	88	100
CF3	Credibilidad	0	0	0	0	2	2.3	34	38.6	52	59.1	88	100
CF4	Credibilidad	0	0	1	1.1	4	4.5	38	43.2	45	51.1	88	100
CF5	Credibilidad	0	0	4	4.5	9	10.2	34	38.6	41	46.6	88	100
CF6	Credibilidad	0	0	1	1.1	9	10.2	34	38.6	44	50	88	100
IF1	Integridad	0	0	1	1.1	2	2.3	9	10.2	76	86.4	88	100
IF2	Integridad	1	1.1	3	3.4	20	22.7	30	34.1	34	38.6	88	100
IF3	Integridad	0	0	1	1.1	10	11.4	37	42	40	45.5	88	100
IF4	Integridad	0	0	3	3.4	15	17	36	40.9	34	38.6	88	100
IF5	Integridad	0	0	2	2.3	11	12.5	43	48.9	32	36.4	88	100
AF1	Apertura y G. c.	0	0	2	2.3	7	8	40	45.5	39	44.3	88	100
AF2	Apertura y G. c.	0	0	2	2.3	7	8	40	45.5	39	44.3	88	100
AF3	Apertura y G. c.	3	3.4	4	4.5	11	12.5	33	37.5	37	42	88	100
AF4	Apertura y G. c.	0	0	0	0	3	3.4	32	36.4	53	60.2	88	100
AF5	Apertura y G. c.	0	0	1	1.1	2	2.3	37	42	48	54.5	88	100
AF6	Apertura y G. c.	0	0	1	1.1	7	8	37	42	43	48.9	88	100
LF1	Lealtad	0	0	3	3.4	14	15.9	40	45.5	31	35.2	88	100
LF2	Lealtad	9	10.2	22	25	15	17	30	34.1	12	13.6	88	100
LF3	Lealtad	1	1.1	4	4.5	16	18.2	43	48.9	24	27.3	88	100
LF4	Lealtad	0	0	0	0	1	1.1	34	38.6	53	60.2	88	100

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Para este análisis de información correspondiente al segundo enfoque relacionado a la confianza que genera el facilitador hacia las partes, se integra de 21 ítems con los siguientes códigos de identificación: CF1, CF2, CF3, CF4, CF5, CF6, IF1, IF2, IF3, IF4, IF5, AF1, AF2, AF3, AF4, AF5, AF6, LF1, LF2, LF3, LF4

1. La inspiración que transmite el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

El código para este ítem fue CF1 ya que pertenece a la variable de credibilidad y enfoque número dos de este estudio, el cual tiene relación con la inspiración que transmite el facilitador hacia los intervinientes directos de la mediación, logrando generar confianza, misma que estos aprovechan para solucionar su conflicto, ya que el 60.2% de los participantes están totalmente de acuerdo con esta afirmación, es decir 53 de los 88 generales, en ese sentido con 33 frecuencias y el 37.5% lo apoya con un de acuerdo, y solo 2 participantes los cuales semejan el 2.3% contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2. La honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

CF2 fue el código asignado para esta afirmación perteneciente a la variable de credibilidad en la que el 62.5% equivalente a 55 frecuencias coinciden en que si el facilitador se conduce con honestidad y ésta es percibida así por las partes, se alcanza la generación de confianza, la cual les impulsa a que colaboren a la solución de su conflicto, asimismo manifestaron su respaldo a esta afirmación con un 33% en 29 frecuencias con un de acuerdo, y por último solo a 4 participantes están Ni de acuerdo ni en desacuerdo con esa aseveración (4.5%).

3. La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Respecto del código CF3 que integra el listado de ítems sobre la variable de credibilidad, el 59.1% y con 52 frecuencias expresaron con un totalmente de acuerdo que si el facilitador se conduce con ética y esta puede ser materializada con la generación de confianza, la cual les impulsa a que colaboren a la solución de su controversia, sumándose a esta afirmación también lo asumieron el 38.6% a través de los 34 participantes con de acuerdo, y tan solo el 2.3% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (2 frecuencias).

4. El percibir la buena voluntad del facilitador genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto

Uno de los ítems que pertenecen a la variable de credibilidad fue etiquetado con el código CF4, concerniente a que si la partes perciben la buena voluntad del facilitador durante el proceso de mediación,

esto permitirá que estas confíen en el permitiendo solución su disputa, dicha afirmación presentó los siguientes resultados, con tan solo 1 frecuencia que refleja el 1.1% del total refutó estar en desacuerdo con esta afirmación, 3 más, osea 4 participantes consentimiento de Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4 frecuencias), equivalentes al 1.1%, es decir, solo 1 frecuencia en desacuerdo.

5. La ética del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Particularmente este ítem CF5 tiene estrecha relación con el código CF3 sobre la ética con la que se conduce el facilitador dentro de la mediación, pero se diferencian en que este va dirigido sobre al cumplimiento voluntario del acuerdo cuando se ha llegado uno, es decir previamente ambos partícipes directos de la mediación materializaron la generación de confianza en la parte final del procedimiento, cuestión que favorablemente así es percibida por los partícipes del cuestionario, donde el 46.6% del todo está totalmente de acuerdo con esta afirmación (41 frecuencias), con 34 frecuencias se confirma también esta afirmación pero con una escala de acuerdo (38.6%), a 9 personas le da igual, a que contestaron con un Ni de acuerdo ni en desacuerdo o el 10.2%, y en desacuerdo se reveló con la cantidad de 4 frecuencias o el 4.5% del total.

6. Que el facilitador actúe según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.) genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

La pertenencia de este código CF6 a la variable de credibilidad, ligada también a que si el facilitador actúa de acuerdo a lo que las reglas de la mediación y los principios que esta sostiene, se generara un ambiente de confianza que permitirá a los principales actores de este procedimiento para que ambos puedan solución su controversia, misma aseveración que se confirmó al estar totalmente de acuerdo, ya que con 44 frecuencias y un 50% de aprobación se declaró esta pregunta, en ese sentido con el consentimiento de acuerdo se robusteció la misma, con un 38.6% a través de las 34 frecuencias percibidas por el SPSS, pero en sentido contrario 9 (10.2%) y 1 partícipes (1.1%) manifestaron su poco consentimiento a través de las respuestas de Ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente cada uno.

7. La rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

IF1 como código de identificación de la afirmación sobre la percepción de rectitud que se conduce el facilitador hacia las partes, apropiable a la variable credibilidad, reveló hasta el momento la mayor escala de consentimiento con un 86.4% a través de las 76 frecuencias de las 88 posibles, 9 de acuerdo (10.2%), mientras que el resto, es decir 2 con Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2.3%) y 1 en desacuerdo (1.1%).

8. El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

La representación del código IF2 que integra el listado de ítems de la variable integridad dentro de este enfoque 2, dio a conocer que, el que los mediados perciban al facilitador como una persona intachable causa la generación de confianza que se ve manifestada en la disposición para poner fin a su disputa, misma afirmación fue consolidada con el consentimiento mayoritario de los partícipes, es decir de los 88, 34 se manifestaron con un totalmente de acuerdo (38.6%), en ese sentido con 30 frecuencias se estuvo de acuerdo (34.1%), a 20 les causa indiferencia al indicar estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo (22.7%) y tan solo 3 en desacuerdo (3.4%) y 1 con nada de acuerdo (1.1%).

9. Percibir que el facilitador es una persona justa genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

La percepción de justicia para esta variable de integridad, particularmente sobre este código IF3, exteriorizó efectivamente que si las partes perciben que el facilitador es justo, estas confiarán en él, el cual le permitirá estimularlas para que colaboren para finalizar su conflicto, ítem que emitió los siguientes resultados: con el 45.5% de los participantes se ratificó la afirmación (40 frecuencias), el 42% con la escala de consentimiento de acuerdo (37 frecuencias), al 11.4% contestó Ni de acuerdo ni en desacuerdo (10 frecuencias), y 1 está en desacuerdo con este ítem (1.1%).

10. La reputación del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

El ítem de código IF4 referido a la variable de integridad expuso la afirmación sobre si la reputación que posee el facilitador influye sobre la generación de confianza hacia las partes, que sirve de apoyo para que los partícipes colaboren a la solución de su conflicto, donde con una frecuencia de 36 que semeja el 40.9% se apuntala la misma, 2 menos es decir 34 frecuencias manifestaron estar totalmente de acuerdo (38.6%), mientras que con 15 de manifestó el consentimiento de Ni de acuerdo ni en desacuerdo (17%), y con tan solo 3 frecuencias el desacuerdo (3.4%).

11. La probidad del facilitador dentro del procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

IF5 fue el código asignado a este ítem, el cual pertenece a la variable de integridad, en el que el 48.9% o 43 frecuencias ratificaron la afirmación sobre la generación de confianza cuando el facilitador se conduce con probidad coadyubando a que los partícipes directos de la mediación una vez que han llegado a la firma del acuerdo que puso fin a su conflicto, estas lo cumplan voluntariamente de inmediato o de tracto sucesivo, al

mismo tiempo exteriorizaron su voluntad con estar totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir con 32 frecuencias y un 36.4%, a 11 participantes contestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo (12.5%), y con 2 frecuencias el estar en desacuerdo (2.3%).

12. Que el facilitador alienta a las partes a que expresen sus emociones genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

A la variable de apertura y gestión de la comunicación le pertenece el código AF1 el cual considera el papel tan importante que juega el facilitador al considerarlo un sujeto que alienta a los mediados a que expresen sus emociones, logrando que confíen en él para que el procedimiento tome el rumbo hacia su solución, misma afirmación que fue consolidada un acuerdo del 45.5% (40 frecuencias), igualmente con un totalmente de acuerdo el 44.3% a través de 39 frecuencias, el 8% con Ni de acuerdo ni en desacuerdo (7 frecuencias) y por último el 2.3% que equivale a 2 frecuencias en desacuerdo.

13. La percepción de que el facilitador es paciente con las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Sobre el código AF2 que integra parte del listado de 21 ítems de la variable apertura y gestión de la comunicación, declaró estar de acuerdo con un 45.5% y una aprobación de 45 frecuencias de las 88 totales que la confianza que genera el facilitador hacia los mediados deriva de que las partes lo percibe como una personas que paciente, resultando que estas mismas colaboren entre sí para poner fin a su conflicto, también en ese mismo sentido de mayor escala de consentimiento de 44.3% con totalmente de acuerdo (39 frecuencias), 7 con Ni de acuerdo ni en desacuerdo que semeje a 8 frecuencias y tan solo el 2.3% está en desacuerdo con esta afirmación (2 frecuencias).

14. Que el facilitador escuche y muestre consideración por los sentimientos y preocupaciones de las partes genera confianza hacia ellas, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Para el código AF3 relativo a apertura y gestión de la comunicación como variable de este segundo en foque, muy pocos participantes manifestaron esta contra la afirmación de este ítem, como lo fue con tan solo 3 frecuencias o 3 personas que representa el 3.4% de total la respuesta de nada de acuerdo y 4 frecuencias o un 4.5% en desacuerdo, con Ni de acuerdo ni en desacuerdo contestaron 11 participantes, es decir el 12.5%, mientras que 70 frecuencias manifestaron su favoritismo con esta afirmación referente a que si el facilitador logra que las partes lo perciban como un sujeto que los escucha y muestra consideración con sus sentimientos y preocupaciones, logrando que ellas confíen en él, situación que da pauta a que colaboren a la solución de su disputa, de los que 33 fueron de acuerdo (37.5%) y 37 totalmente de acuerdo (42%).

15. Que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

El código AF4 perteneciente a la misma variable de apertura y gestión de la comunicación, no presentó incidencias sobre las respuestas de nada de acuerdo ni en desacuerdo, fue a partir de la respuesta de Ni de acuerdo ni en desacuerdo que se exteriorizó la participación de las personas, y fue con 3 frecuencias similar al 3.4%, pero donde si se mostró una gran coincidencia con esta afirmación fue con las respuesta de acuerdo con 32 frecuencias y un 36.4%, sobre todo con estar Totalmente de acuerdo mediante 53 frecuencias que simbolizan el 60.2%, es decir, se prueba que el facilitador genera confianza ante sus mediados, cuando este utiliza un lenguaje sencillo y claro, que los impulsa a que se favorezcan a la solución de su conflicto.

16. Que el facilitador fomente la comunicación clara y frecuente genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

El ítem con código AF5 respectivo a la variable de apertura y gestión de la comunicación que afirma que cuando el facilitador fomenta la comunicación frecuente y clara entre todos los participantes de la mediación, este genera confianza hacia ellos permitiéndole apoyarlos a que se asistan para terminar su disputa la cual pudo evidenciarse de manera positiva ya que el 54.5% de los cuestionados la respaldó con estar totalmente de acuerdo (48 frecuencias), a parte 37 frecuencias más con de acuerdo que representa el 42%, mientras que solo a 2 participantes le genera indiferencia (2.3%), y solo a 1 desacuerdo (1.1%).

17. Que el facilitador centre las motivaciones e intereses de las partes, genera confianza a que colaboren a la solución de su conflicto

En relación con el código AF6 tocante a la variable de apertura y gestión de la comunicación en donde el facilitador es capaz de generar confianza cuando este comienza la actividad de identificar y centrar las motivaciones e intereses de las partes resultando que ellas mismas colaboren a la solución de su conflicto, estadística que se presenta a continuación: cero frecuencias obtuvo la respuesta de nada de acuerdo, en desacuerdo solo 1 frecuencias que equivale el 1.1%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 7 frecuencias que semeja el 8%, mientras que de acuerdo con 37 frecuencias o el 42% y totalmente de acuerdo con 43 frecuencias, las cuales igualan el 48.9%.

18. La fidelidad hacia la mediación con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Vinculado a la variable lealtad e identificado con el código LF1, el ítem que describe si las partes perciben la fidelidad del facilitador hacia su embestidura y hacia la mediación misma genera confianza entre ellas, impulsándolas a que se auxilien para poner fin a su controversia, reveló que efectivamente más del 80% de

los participantes apoyan esta afirmación, misma que fue exteriorizada mediante las respuesta de totalmente de acuerdo con un 35.2% en 31 frecuencias y de acuerdo con 40 frecuencias que representan el 45.5%, y solo 14 objetaron esta contestación con el consentimiento de Ni de acuerdo ni en desacuerdo (15.9%) y 3 con nada de acuerdo, es decir el 3.4%.

19. Las actitudes afectivas que presenta el facilitador durante la mediación generan confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Las respuestas sobre la etiqueta de este código CF6, el cual forma parte de los ítems de la variable lealtad, denunciaron una particularidad que no presenta ninguno de los resultados hasta ahora descritos, y es que con 9 frecuencias y un 10.2% se exteriorizó estar nada de acuerdo sobre la generación de confianza por las posibles actitudes afectivas que pueda llegar a manifestar el facilitador durante la mediación hacia las partes, al mismo tiempo en desacuerdo contestaron 22 participantes más (25%), ni de acuerdo ni en desacuerdo 15 que equivale al 17%, aunque si bien es cierto que de forma particular la respuesta de acuerdo alcanza el mayor consentimiento con el 34.1% en 30 frecuencias y 12 con totalmente de acuerdo(13.6%), si sumamos ambas no superan a las anteriores, por lo que entonces, este ítem muestra variabilidad a lo que se afirmaba como tal y es contrario a la percepción de los cuestionados.

20. El apego a seguir las reglas del procedimiento por parte del facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Con el código LF3 fue identificado el presente ítem concerniente a la variable lealtad, en el que se afirmaba si efectivamente el facilitador genera confianza hacia las partes, cuando estas perciben que este sujeto actúa con apego a las reglas que previamente se le compartieron cuando inició la mediación, creando esta sinergia que les permite avanzar a que poner fin a su controversia. Resultados que se describen a continuación, con solo el 1.1% y 1 frecuencia la escala de consentimiento nada de acuerdo, en desacuerdo presentó 4 frecuencias equivalente al 4.5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 16 frecuencias que igualan el 18.2%, mientras que con un 27.3% o 24 frecuencias totalmente de acuerdo y aumentando la confirmación de esta afirmación, el 48.9% referido a 43 frecuencias respondieron con un de acuerdo.

21. La neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto

Con el código de identificación LF4, perteneciente a la variable lealtad, de los 88 participantes del cuestionario, 53 de ellos (60.2%) confirman el presente ítem, el cual describe que si el facilitador se conduce con neutralidad durante el procedimiento de mediación, este generará confianza hacia las partes,

impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto, en ese sentido 34 participantes también comparten esta afinidad

(38.6%), y solo el 1.1% es decir 1 frecuencia exteriorizó que le causa indiferencia al contestar con ni de acuerdo ni en desacuerdo.

8.7.4.3. En el cumplimiento del acuerdo

Por último para el tercer enfoque también se proyecta mediante una tabla los de resultados del SPSS, los cuáles se describen a continuación.

Tabla 60 Análisis de respuestas del enfoque tres													
Ítem por código	Perteneencia de ítem a la variable	Nada de acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencias	%
CC1	Credibilidad	0	0	4	4.5	10	11.4	46	52.3	28	31.8	88	100
CC2	Credibilidad	0	0	1	1.1	8	9.1	43	48.9	36	40.9	88	100
CC3	Credibilidad	0	0	3	3.4	6	6.8	34	38.6	45	51.1	88	100
IC1	Integridad	0	0	3	3.4	8	9.1	43	47.7	35	39.8	88	100
IC2	Integridad	1	1.1	5	5.7	15	17	38	43	29	33	88	100
IC3	Integridad	0	0	2	2.3	4	4.5	46	52.3	36	40.9	88	100
IC4	Integridad	0	0	8	9.1	22	25	29	33	29	33	88	100
AC1	Apertura y G. c.	0	0	4	4.5	9	10.2	36	40.9	39	44.3	88	100
AC2	Apertura y G. c.	0	0	2	2.3	4	4.5	36	40.9	46	52.3	88	100
AC3	Apertura y G. c.	0	0	1	1.1	10	11.4	34	38.6	43	48.9	88	100
AC4	Apertura y G. c.	0	0	2	2.3	3	3.4	39	44.3	44	50	88	100
LC1	Lealtad	1	1.1	3	3.4	8	9.1	48	54.5	28	31.8	88	100
LC2	Lealtad	0	0	1	1.1	5	5.7	35	39.8	47	53.4	88	100
LC3	Lealtad	5	5.7	20	22.7	17	19.3	27	30.7	19	21.6	88	100
LC4	Lealtad	2	2.3	15	17	27	30.7	32	36.4	12	13.6	88	100
AC5	Lealtad	0	0	3	3.4	9	10.2	32	36.4	44	50	88	100

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Para este análisis de información correspondiente al enfoque tres relacionado a la confianza sobre el cumplimiento del acuerdo, se integra de ítems con los siguientes códigos de identificación: CC1, CC2, CC3, IC1, IC2, IC3, IC4, AC1, AC2, AC3, AC4, LC1, LC2, LC3, LC4, AC5.

1. La fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado

Perteneciente a la variable credibilidad e identificado con el código CC1, el presente ítem proyectó los siguientes resultados: con 4 frecuencias y un 4.5% la respuesta de consentimiento de desacuerdo, para ni de acuerdo ni en desacuerdo una frecuencia de 10 equivalente al 11.4%, mientras que el 52.3% de los participantes es decir 46 participantes aprueban esta afirmación sobre que las partes van a cumplir con el convenio firmado, a partir de la confianza que les brindan la fiabilidad de las leyes que rigen el procedimiento de mediación, así mismo el 31.8% lo respalda pero con el totalmente de acuerdo en cuanto a su consentimiento (28 frecuencias).

2. La fiabilidad de la certeza jurídica que otorga el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado

En ese sentido sobre la fiabilidad, pero ahora dirigida hacia la certeza jurídica que brinda al procedimiento de mediación genera confianza que impulsa a los partícipes directo del conflicto, una vez firmado el convenio estos lo cumplan en sus términos pactados, este ítem tiene por código CC2 perteneciente a la variable credibilidad, el cual se revalida con el 48.9% contestó estar de acuerdo (43 frecuencias), el 40.9% totalmente de acuerdo (36 frecuencias), solo 8 con ni de acuerdo ni en desacuerdo equivalente al 9.1% y con nada de acuerdo el 1.1% con 1 frecuencia.

3. La fiabilidad de un convenio de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Una vez más hablando sobre fiabilidad fue etiquetado con el código CC3 de los ítems que integran el listado de lealtad, pero ahora sobre la fiabilidad que llega a tener el convenio formado por los sujetos primarios de la mediación, genera confianza entre ellos que les permite cumplirlo de forma voluntaria, al respecto solo el 3.4% dijo estar en desacuerdo con esta afirmación (3 frecuencias), ni de acuerdo ni en desacuerdo obtuvo 6 frecuencias equivalente al 6.8%, mientras que el 38.6% manifestó su consentimiento con 34 frecuencias y se reafirma el ítem ya que el 51.1% expresó estar Totalmente de acuerdo con 45 frecuencias.

4. La rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

IC1 fue el código asignado al ítem perteneciente a la variable de integridad, donde solo el 3.4% exteriorizó su consentimiento de desacuerdo (3 frecuencias), con el 9.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo a través de 8 frecuencias, mientras que el 47.7% y 43 frecuencias consienten estar de acuerdo con la afirmación de que la

rectitud del procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado, asimismo con 35 frecuencias (39.8%) está totalmente de acuerdo con la misma.

5. La justicia como fin del procedimiento mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

La pertenencia de este código IC2 a la variable integridad concerniente sobre si la justicia como fin del procedimiento de mediación genera confianza entre los sujetos directos del conflicto, las estimula a cumplir el acuerdo al que han llegado, respuestas que apoyan las siguientes escalas de consentimiento: con solo 1 frecuencias equivalente al 1.1% contestaron estar nada de acuerdo, por una partes el desacuerdo obtuvo 5 frecuencia que semeja el 5.7%, con ni de acuerdo ni en desacuerdo 15 frecuencias y el 17% de respuesta, mientras que quienes si apoyan esta afirmación fue totalmente de acuerdo con 29 frecuencias y un 33%, y de acuerdo con 38 frecuencias equivalentes al 43%.

6. El compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Las respuestas del código IC3 integrante de los ítems que conforman la variable integridad presentó desacuerdo, con 2 frecuencias (2.3%) que confrontan la afirmación en la que se describe que, cuando las partes llegan a la finalización de una mediación y se logra la firma del acuerdo, estas se comprometen a cumplirlo, con base a la confianza previa que también los llevó a comprometerse, a firmarlo y sobre todo a materializarlo, 4 participantes contestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir el 4.5%, y el resto apoya la aseveración manifestando por una parte estar Totalmente de acuerdo con el 40.9% que representan 36 frecuencias de las 88 totales y por la otra con un de acuerdo con 46 frecuencias y un 52.3%.

7. El que el facilitador sea una persona intachable genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

La pertenencia de este código IC4 a la variable de integridad del enfoque número 3, reveló particularmente un empate de frecuencias (29) y por ende porcentajes de 33 en las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo con su consentimiento a favor del ítem que habla sobre la generación de confianza del facilitador hacia las partes, resultando que a la llegada del acuerdo y firma del documento, estas lo cumplan voluntariamente, mientras que a 22 participantes les causa indiferencia al refutar con un ni de acuerdo ni en desacuerdo(25%) y solo el 9.1% en desacuerdo(8 frecuencias).

8. Que el facilitador exprese las consecuencias del procedimiento genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Cuando el facilitador hace del conocimiento los alcances que tiene el uso de la mediación como método de solución del conflicto durante el procedimiento, es decir una vez ya iniciado, permite la generación de confianza entre las partes para que en el supuesto de haber llegado a un acuerdo, estas lo cumplan de forma voluntaria, ítem que tiene por código AC1 perteneciente a la variable de apertura y gestión de la comunicación. De la cual exponemos los siguientes resultados: de los 88 participantes 4 de ellos manifestaron estar en desacuerdo (4.5%), con ni de acuerdo ni en desacuerdo 9 frecuencias, es decir el 10.2%, el 40.9% de acuerdo equivalente a 36 frecuencias, y por último el mayor porcentaje de consentimiento al estar con totalmente de acuerdo con la afirmación (44.3%).

9. Las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Sobre el código AC2 referido a la variable apertura y gestión de la comunicación, se logró evidenciar positivamente que las condiciones equitativas que provee el propio procedimiento de mediación generan confianza entre los sujetos directos del conflicto, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo al que se ha llegado, de tal manera que el 52.3% está totalmente de acuerdo con esta afirmación (46 frecuencias), al mismo tiempo también con el 40.9% y 36 frecuencias el de acuerdo, mientras que solo con un mínimo porcentaje la respuesta de escala nada de acuerdo con el 2.3% y 2 frecuencias) y ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 4.5% que semeja con 4 frecuencias.

10. La construcción de un ambiente relajado por el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

El código AC3 que integra uno de los ítems referente a la variable apertura y gestión de la comunicación indicó con la respuesta totalmente de acuerdo con un 48.9% mediante 43 frecuencias, que efectivamente el ambiente en el que se desarrolle la mediación coadyuba a la generación de confianza que permite llegar a la firma del acuerdo y mejor aún, que estas por su propia voluntad lo cumplan, igualmente con la respuesta de acuerdo el 38.6% y 34 frecuencias, con ni de acuerdo ni en desacuerdo el 11.4% que lo figuran 10 participantes, y en desacuerdo el 1.1% con 1 frecuencia.

11. Las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Sobre el código AC4 que integra parte del listado de 16 ítems de la variable apertura y gestión de la comunicación, expuso estar Totalmente de acuerdo el 50% de los participantes, esto es con 44 frecuencias

que confirma el ítem tocante a que indudablemente las condiciones de tolerancia, respeto, libertad y expresión que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado, a la par de la respuesta favorable de consentimiento de acuerdo con 39 frecuencias, el 44.3%, a 3 les causa indiferencia y al resto nada de acuerdo, es decir al 2.3% con 2 frecuencias.

12. Los principios de la mediación que se manifiestan en el procedimiento que garantizan libertad y respeto generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Uno de los ítems que pertenecen a la variable lealtad fue etiquetado con el código LC1, del cual se alcanzó el consentimiento total de un 31.8% y 28 frecuencias, apuntalando en ese sentido la respuesta de acuerdo, con 48 frecuencias que semejan al 54.5%, mientras que a *contrario sensu* nada de acuerdo con 1 (1.1%), en desacuerdo con 3 frecuencias que representa el 3.4% y solo al 9.1% (8 frecuencias) contestó con ni de acuerdo ni en desacuerdo que los principios de la mediación en el procedimiento garantizan libertad y respeto, los cuales generan confianza entre las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado.

13. El apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Con el código de identificación LC2, perteneciente a la variable lealtad, de los 88 participantes del cuestionario, 47 de ellos (53.4%) y el 39.8% equivalente a 35 frecuencias reconocieron totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente que el apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, que las estimula a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado, y solo el 1.1% en desacuerdo (1 frecuencia), además de que el 5.7% apuntaló ni de acuerdo ni en desacuerdo con 5 frecuencias.

14. La imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Con el código LC3, el ítem concerniente a la variable de lealtad exteriorizó que efectivamente la imparcialidad como principio de la mediación representada en el facilitador genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado, pues con 27 frecuencias y un 30.7% se robusteció la afirmación con la respuesta de consentimiento al estar de acuerdo, simultáneamente el Totalmente de acuerdo con 19 frecuencias que corresponde al 21.6%, con el 19.3% en 17 frecuencias ni de

acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y nada de acuerdo con 20 y 17 frecuencias y el 22.7% y 19.3% respectivamente.

15. Que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

LC4 fue el código asignado para esta afirmación perteneciente a la variable de lealtad en la que con 2 frecuencias similar al 2.3% y 15 frecuencias semeja al 17% se resisten a la afirmación de que el procedimiento restrinja a todos los intervinientes a realizar determinadas acciones que desacreditan la mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado con las respuestas nada de acuerdo y en desacuerdo respectivamente, al 30.7% con ni de acuerdo ni en desacuerdo (27 frecuencias), pero el otro 50% de entre las respuestas de acuerdo con 32 frecuencias y el 36.4%, más totalmente de acuerdo con 12 frecuencias y el 13.6% se halla a favor de la afirmación.

16. La predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado

Con el ítem AC5 relativo a la variable de lealtad se lograron manifestar los siguientes resultados: el 50% de los participantes y con 44 frecuencias se manifestó a favor de la afirmación de que la predictibilidad de las partes en la mediación genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto, de la misma manera con el consentimiento de acuerdo el 36.4% (32 frecuencias) 36.4, mientras que solo el 3.4% en desacuerdo (3 frecuencias) y ni de acuerdo ni en desacuerdo el 10.2% equivalente a 9 frecuencias.

8.8. Discusión de resultados cuantitativos

Este punto sobre la discusión de resultados mostrará aquellos efectos obtenidos desde diferentes aspectos, comenzando por cada uno de los enfoques de confianza que aborda la investigación confianza como valor intangible en la mediación respecto de las variables que la apoyan y posteriormente por las variables de estudio de forma general. En consecuencia se presentará la conclusión de los resultados obtenidos.

8.8.1. Discusión general de las variables por cada uno de los enfoques de confianza:

La investigación consta sobre tres enfoques en los que se pretende evidenciar la manifestación de la confianza como valor intangible en una mediación, con el apoyo de sus variables, de tal forma que se analizó la información y se reagruparon al enfoque número uno, las cuatro variables generadoras de confianza: 1. Credibilidad, 2. Integridad, 3. Apertura y Gestión de la comunicación y 4. Lealtad, al enfoque dos las idénticas cuatro y para el tercero también las mismas variables, de las cuales se muestra la presente discusión de cada uno de ellos.

Enfoque 1 Entre los intervinientes directos de la mediación(partes)

Para el enfoque número uno de este estudio, el cual está integrado por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen sus variables dentro de este estudio, de las cuales se presenta el ranking general que presentaron dentro de este análisis que ahora se pone a discusión, del cual se describirá cuál fue su número de identificación general dentro del instrumento y que se contrasta con la posición que ahora manifiesta, derivado del número de frecuencias y por ende porcentajes que representaron cada una como parte de un todo, datos que se describen a continuación.

Tabla 61 Discusión del enfoque uno de confianza (E1)						
Ranking general E1	Rankin del instrumento E1	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
1.	8	AP1	Apertura y G. c.	53	60.2	Totalmente de acuerdo
15.	12	LP1	Lealtad	26	29.5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Dentro de este enfoque la variable que obtuvo el mayor número de frecuencias y por ende la mayor manifestación y presencia fue a través de la variable de apertura y gestión de la comunicación, con una frecuencia de 53 veces de las 88 posibles para cada una de las afirmaciones presentadas dentro del cuestionario, y la propuesta de clasificación de la escala de consentimiento, es decir se confirma con el totalmente de acuerdo, este ítem de código AP1 originalmente se encontraba dentro del instrumento con el número ocho general de su enfoque, mientras que la variable lealtad se ubicó en el número 15 dentro del ranking general con el ítem de código LP1, con tan solo 26 frecuencias y clasificación de consentimiento de

indiferencia, por lo que del primer lugar al último existe una diferencia de más del doble de este número mínimo, es decir 27 frecuencias.

Enfoque 2 Del facilitador/a hacia intervinientes directos de la mediación (partes)

Para el segundo enfoque de la presente investigación, también se integró por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen sus variables dentro del texto, de las cuales se ostenta el ranking general por variable que presentaron centralmente de este análisis que ahora se pone a discusión, del cual se describirá a continuación, es decir, se proyectará cuál fue el número de identificación general dentro del instrumento y que se contrastará con la posición que ahora manifiesta, derivado del número de frecuencias y porcentajes como parte de un todo.

Tabla 62 Discusión del enfoque dos de confianza (E2)						
Ranking general E2	Rankin del instrumento E2	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
1.	8.	IF1	Integridad	76	86.4	Totalmente de acuerdo
21.	20.	LF2	Lealtad	30	34.1	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

La variable de integridad fue la que alcanzó el mayor número de frecuencias dentro de este enfoque dos y por ende la mayor preponderación individual, con una frecuencia de 76 veces de las 88 posibles, es decir el 86.4% de su 100% como ítem que conforma el instrumento de recolección de datos y con la clasificación de la escala de consentimiento de confirmación con la respuesta totalmente de acuerdo, esta afirmación de código IF1 originalmente se encontraba dentro del instrumento con el número ocho general de su enfoque, mientras que la variable lealtad se ubicó en el 21, último número dentro del ranking general con el ítem de código LF2, también de clasificación de confirmación, pero con tan solo 30 frecuencias, por lo que del primer lugar al último existe una diferencia de más del 250% en frecuencias, y ambas pertenecen a la clasificación positiva sobre el consentimiento del ítem.

Enfoque 3 En el cumplimiento del acuerdo

El tercer y último enfoque sobre el cumplimiento del acuerdo se integró también por Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación

para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer y Lealtad en el compromiso de los sujetos participantes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto que constituyen sus variables dentro del texto, de las cuales se despliega el ranking general por variable que presentaron internamente y que ahora se pone a discusión, el cual se describirá seguidamente, se resaltaré cuál fue el número de identificación general dentro del instrumento y se contrastará con la posición que ahora manifiesta, derivado del número de frecuencias y porcentajes de las afirmaciones.

Tabla 63 Discusión del enfoque tres de confianza (E3)						
Ranking general E3	Rankin del instrumento E3	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
1.	12.	LC1	Lealtad	48	54.5	De acuerdo
16.	14.	LC3	Lealtad	27	30.7	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Lealtad fue la variable que obtuvo el mayor número de frecuencias dentro de este tercer enfoque y por ende la mayor preponderación individual, dentro de la escala de consentimiento de totalmente de acuerdo y de confirmación entendida como clasificación de las respuestas de la escala, con una frecuencia de 48 veces de las 88 posibles, es decir el 54.5% de su 100% como ítem que conforma el instrumento de recolección de datos, el código de esta afirmación es LC1, el cual originalmente se encontraba dentro del instrumento con el número doce general de su enfoque, mientras que la variable lealtad se ubicó en el 16, último número dentro del ranking general con el ítem de código LC3, con tan solo 27 frecuencias, pero también dentro de la clasificación de confirmación, por lo que del primer lugar al último existe una diferencia de 21 frecuencias, cantidad considerable pero no tan exponencial como las descritas supralíneas, siendo ambos resultados positivos para el instrumento.

8.8.2. Discusión particular de las variables del estudio:

La tendencia de cada una de las variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación, sin hacer la distinción de los enfoques planteados arrojó los siguientes resultados, los cuales se describen a continuación.

Tabla 64 Discusión de la variable Credibilidad						
Ranking general del instrumento	Ranking de su variable	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
2	1.	CF2	Credibilidad	55	62.5	Totalmente de acuerdo
4	3.	CP4	Credibilidad	52	59.1	Totalmente de acuerdo

13	6.	CC1	Credibilidad	46	52.3	De acuerdo
----	----	-----	--------------	----	------	------------

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

La variable de Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer ostentó la siguiente discusión de resultados. De forma general los ítems que conforman a la variable de credibilidad se manifestaron todos dentro de la clasificación de confirmación de las posibles respuestas de la escala de consentimiento, es decir totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Para el ítem que tiene por código CF2 relativo a la honestidad con la que se conduce el facilitador genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto, obtuvo una gran cantidad de frecuencias en general sobre esta variable que le permitieron ubicarse en el segundo lugar, y número uno dentro de su variable perteneciente al enfoque dos, sobre los demás, con un total de 55 frecuencias con escala de consentimiento totalmente de acuerdo y un 62.5% de su totalidad. Mientras que en el enfoque uno sobre las partes, obtuvo 52 frecuencias, mismo que se identifica dentro del cuarto lugar del Rankin general, tercero de su variable del segundo enfoque, con el código CP4 sobre que el facilitador explique el procedimiento y sus alcances genera confianza entre las partes que contribuye a la solución su conflicto con escala de consentimiento totalmente de acuerdo (59.1%) y en el último enfoque, el ítem CC1 sobre la fiabilidad en las leyes que rigen el procedimiento de mediación genera confianza en las partes, impulsándolas a que colaboren en el cumplimiento del acuerdo firmado, manifestó 46 frecuencias con la escala de consentimiento de acuerdo, ubicándose en el sexto lugar de su variable y décimo tercero dentro del Rankin general con el 52.3% de su aprobación.

Ranking general del instrumento	Ranking de su variable	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
1	1.	IF1	Integridad	76	86.4	Totalmente de acuerdo
14	2.	IC3	Integridad	46	52.3	De acuerdo
22	3.	IP1	Integridad	43	48.9	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

La variable de Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento proyectó lo siguiente. De forma general los ítems que integran la variable integridad se revelaron todos a favor de la clasificación de confirmación de las posibles respuestas de la escala de consentimiento, es decir con totalmente de acuerdo y de acuerdo.

El ítem por código IF1 sobre la rectitud que expresa el facilitador para guiar el procedimiento de mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto, obtuvo la mayor cantidad de frecuencias en general sobre esta variable, y de forma particular de esta variable ubicada

particularmente en el enfoque dos y número uno del ranking general con un total de 76 frecuencias con escala de consentimiento totalmente de acuerdo y un 86.4% de su totalidad.

Por tanto que para el enfoque tres sobre el cumplimiento del acuerdo, obtuvo 46 frecuencias, mismo que se identifica dentro del Rankin general con la posición decima cuarta, y de su variable con el segundo lugar con mayores frecuencias, con el código IC3 sobre el compromiso del convenio firmado genera confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado (52.3%), y para el primer enfoque, el ítem IP1 la coherencia con la que se conducen las partes al hablar en la mediación genera confianza entre ellas que contribuye a la solución su conflicto presentó 43 frecuencias con la escala de consentimiento de acuerdo, ubicándose en el tercer lugar de la presente variable y posición 22 dentro del Rankin general con el 48.9% de su aprobación.

Tabla 66 Discusión de la variable Apertura y Gestión de la comunicación						
Ranking general del instrumento	Ranking de su variable	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
3	1.	AP1	Apertura y G. c.	53	60.2	Totalmente de acuerdo
5	2.	AF4	Apertura y G. c.	53	60.2	Totalmente de acuerdo
15	4.	AC2	Apertura y G. c.	46	52.3	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer exteriorizó la siguiente discusión de resultados.

De igual forma que al punto descrito supralíneas, los ítems que conforman a la variable Apertura y Gestión de la comunicación se manifestaron todos dentro de la clasificación de confirmación de las posibles respuestas de la escala de consentimiento, es decir con la respuesta totalmente de acuerdo. Al mismo tiempo el ítem AP1 que tiene por código referente a que las partes se escuchen y entiendan genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto, obtuvo la cantidad de frecuencias 53 frecuencias que le consintieron ubicarse en el tercer lugar general del ranking y número uno dentro de su variable perteneciente al enfoque uno, sobre los demás, con escala de consentimiento totalmente de acuerdo y un 60.2% de su totalidad, asimismo el enfoque dos sobre el facilitador, también obtuvo también 53 frecuencias, ítem que se identifica dentro del quinto lugar del Rankin general y como segundo de su variable con el código AF4 respectivo a que el facilitador utilice un lenguaje sencillo y claro genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto.

En el último enfoque, el ítem AC2 que habla de las condiciones equitativas que propicia el procedimiento generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado,

manifestó 46 frecuencias con la escala de consentimiento de acuerdo, ubicándose en el cuarto lugar de su variable y décimo quinto dentro del Rankin general con el 52.3% de su aprobación.

Tabla 67 Discusión de la variable Lealtad						
Ranking general del instrumento	Ranking de su variable	Ítem por código	Pertenencia de ítem a la variable	Frecuencias	%	Escala de consentimiento de respuesta al código
6	1.	LF4	Lealtad	53	60.2	Totalmente de acuerdo
10	2.	LC1	Lealtad	48	54.5	De acuerdo
33	6.	LP2	Lealtad	40	45.5	De acuerdo

Fuente: Elaboración propia con información del SPSS

Lealtad en el compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto reveló de forma general que los ítems que integran la variable lealtad se revelaron todos a favor de la clasificación de confirmación de las posibles respuestas de la escala de consentimiento, es decir con totalmente de acuerdo y de acuerdo.

El ítem por código LF4 sobre la neutralidad del facilitador en la mediación genera confianza hacia las partes, impulsándolas a que colaboren a la solución de su conflicto el sexto lugar de frecuencias en general, y de esta variable forma particular de esta variable ubicada en el enfoque dos obtuvo el número uno, con un total de 53 frecuencias con escala de consentimiento totalmente de acuerdo y un 60.2%.

Para el enfoque tres sobre el cumplimiento del acuerdo, obtuvo 48 frecuencias, mismo que se identifica dentro del Rankin general con la posición décima, y de su variable con el segundo lugar con mayores frecuencias, con el código LC1 referente al apego a las reglas del procedimiento, generan confianza en las partes, impulsándolas a que cumplan voluntariamente el acuerdo firmado con el 54.5% y para el primer enfoque, el ítem LP2 sobre que las partes tome actitudes de nobleza genera confianza entre ellas, que contribuye a la solución su conflicto, se ubicó ubicándose en el sexto lugar de la presente variable y posición 33 dentro del Rankin general con 40 frecuencias el 45.5% de su aprobación.

8.9. Conclusiones del capítulo análisis de resultados cuantitativos

De los 88 participantes totales que accedieron a contestar el cuestionario como instrumento de recolección de datos que sirvió para la parte cuantitativa de la presente investigación podemos concluir que más de las dos terceras partes de los y las participantes fueron mujeres y el resto hombres entre la edad promedio de 26 a 35 años, la formación de la ciencia de profesionalización fue en sociales y humanidades, particularmente con la de licenciatura en derecho como formación de grado en la UANL y de posgrado con especialidad en MSC. Además manifestaron que constantemente se están capacitando, ya que en sus respuestas mencionaron que durante el año 2019 obtuvieron su última preparación sobre mediación, pues

como recordatorio el perfil de estos como profesión es que todos debían no solo conocer del tema, sino que también practicar la mediación, ya sea por la vía institucional pública o privada.

En ese sentido los participantes poseen una experiencia de ente 1 a 3 años sobre la materia, misma experiencias que les permiten llevar aproximadamente de 1 a 25 mediaciones por año, empleando su propia técnica o casi en mismo porcentaje el modelo tradicional para el apoyo a la solución de los conflictos de los mediados, técnica o modelo del cual no reciben supervisión de nadie durante la mediación, casos que llegan a ellos por derivación de alguna otra institución que no es el juzgado civil o familiar, ni el IMASC, es decir por medio de la fiscalía del estado.

El instrumento como tal, aumentó su fiabilidad durante esta segunda aplicación definitiva, lo cual permitió confirmarse como un instrumento sólido y robusto para los fines que fue diseñado, es decir, mediante la propuesta de clasificación diseñada para las respuestas de escala de consentimiento, se confirmó la veracidad de las afirmaciones planteadas, con las respuestas: de acuerdo, con los códigos CP1, CP3, IP1, AP4, LP2, LP3, LP4 y con totalmente de acuerdo CP2, CP4, IP2, IP3, AP1, AP2, AP3, excepto ante la afirmación del código LP1 dentro del enfoque uno, declarado una indiferencia de lo que ítems lanzado. Para el enfoque dos se demostró con respuestas de totalmente de acuerdo mediante los códigos CF1, CF2, CF3, CF4, CF5, CF6, IF1, IF2, IF3, AF3, AF4, AF5, AF6, LF4, y para de acuerdo los códigos IF4, IF5, AF1, AF2, LF1, LF2, LF3. En ese mismo sentido para el enfoque tres, las respuestas para de acuerdo pudieron percibirse en los códigos CC1, CC2, IC1, IC2, IC3, LC1, LC3, LC4, y con respuestas de totalmente de acuerdo los ítems de código CC3, AC1, AC2, AC3, AC4, LC2, AC5, con la particularidad de un empate de respuestas sobre el ítem IC4, pero que no cambia el sentido de la veracidad de la afirmación, ni de la clasificación.

En cuanto a la manifestación de las variables generadoras de confianza como valor intangible de la mediación, la primacía de las variables por cada uno de los enfoques quedó expuesta de la siguiente forma. Dentro del enfoque uno relativo a la confianza que se genera entre las partes durante una mediación, la variable de Apertura y Gestión de la comunicación fue la que se percibió con mayor preponderancia de las demás, esto es, con el sostén de 53 participantes o frecuencias mediante el código AP1, le sigue CP2 con 52 frecuencias de la variable credibilidad, en la tercera posición IP1 con 43 y por último LP2 con 40 frecuencias. Le sigue para el enfoque dos sobre la generación de confianza del facilitador hacia las partes, la variable integridad con 76 frecuencias mediante el código IF1, le continúa con 55 frecuencias código CF2 de la variable credibilidad, en tercero un empate con los códigos AF4 y LF4 con 53 frecuencias de las variables apertura y gestión de la comunicación y lealtad cada uno respectivamente. Para el enfoque sobre la generación de confianza sobre el cumplimiento del acuerdo, va a la cabeza la variable lealtad con 48 frecuencias y el código CC1, siguiéndole con un triple empate el resto de las variables, particularmente con las afirmaciones de códigos CC1, IC3 y AC2 con 46 frecuencias cada una.

Una vez conocidas la preponderancia de las variables sobre cada de los enfoques, ahora toca el turno de conocer la tendencia de cada una de las variables generadoras de Confianza como Valor intangible en la mediación, sin hacer la distinción de los enfoques ya conocidos, pudiendo afirmar que la variable integridad obtuvo la mayor preponderancia general con 76 frecuencias en el ítem de código IF1, le sigue el código IC3 con 46 frecuencias y por último con 43 frecuencias el ítem de código IP1. En la variable de credibilidad le sigue el código CF2 con 55 frecuencias, posteriormente con 52 frecuencias la afirmación de código CP4 y por último CC1 con 46 frecuencias. La variable de apertura y gestión de la comunicación tuvo su mayor visibilidad con un doble empate de 53 frecuencias, mediante los códigos AP1 y AF4 respectivamente, y por tercer lugar con 46 frecuencias el ítem de código AC2 con 46 frecuencias. Sobre la variable lealtad su ponderación máxima fue 53 frecuencias en el código LF4 con 53 frecuencias, le sigue con 48 frecuencias el LC1 y en tercer lugar el ítem LP2 con 40 frecuencias.

Dentro del objetivo general a manifestar si se cumplió o no este, se puede afirmar que efectivamente sí se cumplió, ya que las cuatro variables que se ostentan como elementos generadores de confianza, son los elementos que apoyan a este valor intangible, sobre todos los sujetos intervinientes de forma directa e indirecta en la mediación, así como también sobre el cumplimiento de lo pactado de haberse llegado a un acuerdo.

En ese sentido, se presenta la validación de cada una de las hipótesis planteadas dentro de este estudio de acuerdo con la interpretación del modelo propuesto de enfoques.

Se valida la Hipótesis 1. Enfoque 1, en donde la apertura y gestión de la comunicación es el elemento que genera más confianza sobre los intervinientes directos de la mediación, seguido de credibilidad, integridad y por último lealtad, por lo que se valida la hipótesis, ya que se evidencia la presencia que todas las variables como elementos generadores de confianza entre los intervinientes directos durante una mediación. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación?.

Se valida la Hipótesis 2. Enfoque 2, en donde la integridad es el elemento que permiten la generación de confianza del facilitador/a hacia los intervinientes directos de la mediación, luego le sigue credibilidad, comunicación y lealtad, por lo que se valida la hipótesis, ya que tiene la certeza de visibilización de todas las variables como elementos que permiten al facilitador/ crear confianza hacia los intervinientes directos de la mediación. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación?.

Se valida la Hipótesis 3. Enfoque 3 la lealtad es el elemento que forma confianza sobre el cumplimiento del acuerdo, le continua la credibilidad, integridad y por último apertura y gestión de la comunicación, por lo

que también se valida la hipótesis, puesto que se pudo probar la manifestación de cada una de las variables como elementos que generan confianza cuando se ha llegado a un acuerdo y este debe cumplirse de manera inmediata o de tracto sucesivo. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación?.

Se probó totalmente el objetivo del estudio cuantitativo y tercero de forma específica, consistente en que mediante la aplicación del instrumento cuantitativo a los facilitadores certificados del estado de Nuevo León, los participantes manifestaron a través de sus respuestas que efectivamente los elementos que generan confianza en un procedimiento de mediación son Credibilidad, Integridad, Apertura y Gestión de la comunicación y Lealtad. Por lo que se prueba el objetivo específico número tres de esta investigación.

En este sentido se logró también evidenciar y probar la problemática social planteada, ya que efectivamente la percepción de poca confianza existente entre las personas y hacia las instituciones impartidoras de justicia y las coadyuvadoras públicas o privadas, coincide con lo que el profesional de la mediación expone, es decir, se admiten algunas deficiencias como el empleo de este método para la solución de sus conflictos de forma pública institucional o privada en los centros de mediación certificados, por lo tanto no asisto a mediación, y desconozco sobre los valores intangibles, particularmente sobre la confianza. De otro modo, trae como consecuencia esta desconfianza escalonada: se desconfía de la justicia, la cual es impartida por una institución pública o coadyuvadora privada, que trae como consecuencia, que si no se confía en las anteriores, no se va a confiar en lo que puedan ofrecer los MSC, por ende, ya no se ve a la mediación como MSC, mucho menos como un instrumento de la justicia, por tanto, se priva de los beneficios positivos que trae consigo la confianza como valor intangible en la mediación.

Al ser este estudio, un tipo de investigación de metodología mixta, con los resultados de este capítulo análisis de resultados del estudio cuantitativo se probó el objetivo específico número dos dentro de cada uno de los enfoques propuestos, entonces, puede someterse a valoración el elemento de Apertura y Gestión de la comunicación como un posible nuevo rasgo distintivo del Valor intangible de la confianza de la Teoría de los Intangibles de la Mediación y los MSC, ya que esta variable presenta evidencia y visibilidad dentro de los 3 enfoques planteados.

Al mismo tiempo este capítulo ocho sobre el análisis de resultados del estudio cuantitativo, fue determinante para probar el tercer objetivo específico de esta investigación en los tres enfoques, ya que se probaron en su totalidad la manifestación de los elementos que generan confianza del facilitador hacia las partes, entre los intervinientes directos del conflicto y sobre el cumplimiento del acuerdo, es decir, cada una de las cuatro variables: Credibilidad fundamental para la competencia del deber ser y hacer, Integridad de los criterios adecuados para el cumplimiento de la función solicitada que rigen el procedimiento, Apertura y Gestión de la comunicación para la mejora continua en las relaciones del deber ser y hacer, y Lealtad en el

compromiso de los sujetos participes en la mediación para la satisfacción de las pretensiones de las partes conducidas por el facilitador para la posible solución del conflicto.

Por lo que también se probó el cuarto objetivo específico dirigido a cada uno de los enfoques de esta investigación, en cuanto a la importancia del papel que representa el facilitador(a) dentro de una mediación, generando confianza hacia los mediados, entre los mediados, permitiéndoles iniciar, continuar en ella, firmar un acuerdo, y hasta influir para su materialización o cumplimiento, que permitirá generar estrategias de fortalecimiento en la mejora de sus habilidades y técnicas dentro de este MSC, particularmente en la mediación.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

En el presente texto se abordan las consideraciones finales que derivan desde el análisis de la propuesta planteada dentro del marco teórico, hasta el análisis y comprobación de resultados de la investigación del modelo de metodología mixta, acerca de la confianza como valor intangible en la mediación, vista específicamente desde la trilogía propuesta del estudio de la confianza, es decir, la confianza que el procedimiento genera en su conjunto entre las partes, la confianza que el facilitador genera hacia las partes, y por último, la confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación.

Una vez contrastada la información, por una parte, aquella obtenida del análisis y resultados de estudio cualitativo, como parte cualitativa del modelo mixto descrito supralíneas, el cual consistió en la aplicación de entrevistas semiestructuradas en profundidad, como instrumento de recolección de información, con las cuales se logró explorar y conocer la percepción que tienen los usuarios o personas que asisten al servicio de mediación a las instituciones públicas y coadyuvadoras privadas en el estado de Nuevo León sobre, en cuanto al objetivo cualitativo de que si la credibilidad, integridad, apertura y gestión de la comunicación y lealtad son los elementos planteados como elementos generadores de confianza intrínsecamente en cada uno de los enfoques. Y por la otra, dentro de la parte cuantitativa del estudio mixto, se aplicó el cuestionario de escala de respuesta ordenada de consentimiento como instrumento de recolección de datos, dirigido a facilitadores públicos y privados certificados del estado de Nuevo León ante el Poder Judicial del estado de Nuevo León en el 2018 que fue cuando se comenzó con el estudio.

Asimismo, con este estudio cuantitativo se logró materializar que efectivamente los elementos que generan confianza en un procedimiento de mediación son Credibilidad, Integridad, Apertura y gestión de la comunicación y Lealtad dentro de cada uno de los enfoques, pudiendo afirmar que se cumplió el primer fragmento de dos del objetivo general del estudio mixto de la investigación, ya que efectivamente tanto en la parte cualitativa como cuantitativa se percibieron y probaron dentro de cada uno de los enfoques a los elementos generadores de confianza como valor intangible, es decir, sobre todos los sujetos intervinientes de forma directa e indirecta en la mediación, así como también sobre el cumplimiento de lo pactado de haberse llegado a un acuerdo y cuales preponderan unos sobre otros dependiendo del enfoque que se trate.

Por tal motivo que, si tanto en el estudio cualitativo como cuantitativo se validaron cada una de las hipótesis propuestas de acuerdo con el modelo propuesto, no queda más que afirmar que la **Hipótesis 1** dirigida al enfoque uno relativo a las partes, en la que se describe que la credibilidad, lealtad, integridad y apertura y gestión de la comunicación son los elementos que generan confianza, por lo que se valida la hipótesis, ya que se evidencia la presencia que todas las variables como elementos generadores de confianza entre los intervinientes directos durante una mediación en ambos estudios. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en su conjunto entre las partes en una mediación?.

Para la **Hipótesis 2.** dirigida al enfoque sobre el facilitador, en la que se describe que la integridad, credibilidad, apertura y gestión de la comunicación y lealtad son los elementos que generan confianza, por lo que se valida la hipótesis, ya que se tiene la certeza de la visibilización de todas las variables como elementos que permiten al facilitador/crear confianza hacia los intervinientes directos de la mediación. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza del facilitador hacia las partes en una mediación?.

Sobre la **Hipótesis 3.** dirigida al enfoque tercero sobre el cumplimiento del acuerdo, en la que se describe que la lealtad, la integridad, credibilidad y apertura y gestión de la comunicación son los elementos que generan confianza, por lo que también se valida la hipótesis, es decir, se logró probar en ambos estudios la manifestación de cada una de las variables como elementos que generan confianza cuando se ha llegado a un acuerdo y este debe cumplirse de manera inmediata o de tracto sucesivo. Si la pregunta de investigación fue: ¿Cuáles son los elementos que generan Confianza en el cumplimiento del resultado del acuerdo de mediación?.

El segundo y último fragmento del objetivo general del estudio mixto de la investigación, también constó en conocer cuáles elementos generadores de confianza tienen más preponderancia sobre otros, y para contrastar la información arrojada de ambos estudios cuantitativo y cualitativo, se presenta la siguiente tabla que evidencia los resultados generales y el contraste entre ellos, que permitirán conocer lo que se pretende y que explica a continuación.

Para encontrar un punto de comparativa de los resultados arrojados por ambas metodologías del estudio mixto, las cuales permitieran generar este contraste de preponderancia, se equipararon los valores ambos estudios pero solo para efectos de poder percibir el lugar ordinal que ocupa cada variable dentro de su enfoque, es decir se cuantificaron los resultados proyectados, tanto al estudio cualitativo en cuanto a sus palabras asociadas por cada uno de los enfoques y para el estudio cuantitativo solo se empleó lo propio de este método en cuanto a los ítems, y también para cada uno de los valores. De tal forma que se presenta esta preponderancia general mediante la asignación de numeración ordinal, del primero al cuarto lugar dependiendo del enfoque y variable que trate para la descripción simple y sencilla de primacía.

ENFOQUE	1 ENTRE LAS PARTES		2 FACILITADOR		3 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO	
	CUALITATIVA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA	CUANTITATIVA
VARIABLE						
Credibilidad	1°	2°	2°	2°	2°	2°
Integridad	4°	3°	1°	1°	4°	3°
Comunicación	2°	1°	3°	3°	3°	4°
Lealtad	3°	4°	4°	4°	1°	1°

Fuente: Elaboración propia

Para el primer enfoque, credibilidad obtuvo el primer lugar en el estudio cualitativo, mientras que en el estudio cuantitativo la variable de apertura y gestión de la comunicación obtuvo el primer lugar, como segundo lugar en cualitativo fue apertura y gestión de la comunicación y credibilidad para cuantitativo, lealtad obtuvo la tercera posición en cualitativo e integridad en cuantitativo, y como último lugar para cuantitativo la variable de lealtad y en cualitativo integridad, por lo que de forma general no se logra evidenciar la preponderación general de las variables dentro de este primer enfoque.

Este segundo enfoque relativo al facilitador, la variable integridad ocupó el primer lugar dentro de ambos estudios, como segundo lugar fue credibilidad también para ambas variables, apertura y gestión de la comunicación obtuvo el tercer lugar igualmente para ambos estudios, es decir el cualitativo y cuantitativo, como cuarto lugar lealtad para los estudios cuantitativo y cualitativo, por lo que de forma general si se logra evidenciar la preponderación general de las variables dentro de este segundo enfoque.

Respecto del enfoque sobre el cumplimiento del acuerdo de mediación, solo se logró evidenciar la preponderancia de dos variables dentro de ambos estudios cualitativos y cuantitativos, logrando la preponderancia mayor la variable de lealtad (primer lugar), seguida de credibilidad (segundo lugar). Ya que en las demás variables no se logró evidenciar su preponderancia por discrepancia de resultados.

Al mismo tiempo este estudio, da la pauta para el robustecimiento y contribución a nuevas categorías de estudio de la Teoría de los intangibles aplicada a la Mediación y de los Métodos de Solución de Conflicto, además de la presente sobre la confianza, sino los demás intangibles de la mediación, además genera una relación existente con la línea de investigación de la mediación como vía al bienestar y la felicidad y todas aquellas aceptadas por la cientificidad de la mediación y de los Métodos de Solución de Conflicto.

El estudio cualitativo logró mostrar que las instituciones públicas y privadas encargadas de la impartición de justicia de los MSC son una opción viable para que las personas asistan a dar solución a sus conflictos al momento de conocer la percepción que tienen los usuarios que asisten a mediación a las instituciones públicas o privadas del estado de Nuevo León.

También mediante la aplicación y análisis de resultados de ambos instrumentos puede proponerse a que se valore al elemento de Apertura y Gestión de la comunicación como un posible nuevo rasgo distintivo del Valor intangible de la confianza de la Teoría de los Intangibles de la Mediación y los Métodos de Solución de Conflicto, ya que mostró evidencia dentro de los enfoques planteados sobre la confianza como valor intangible, a través de las subcategorías, habilidades, elementos que apoyan y los ítems referentes al mismo.

Por lo que entonces la contribución a esta investigación es la siguiente:

- Teórica:
 - ✓ Contribución al valor intangible de la confianza, en la consolidación sus elementos generadores.
 - ✓ A la Teoría de los intangibles de la Mediación y los Métodos de Solución de Conflictos, visibilizando a la confianza en la consolidación del intangible como herramienta de gestión, transformación y solución de conflictos en la mediación.
 - ✓ Contribución a la Teoría del bienestar de los Métodos de Solución de Conflictos, donde la confianza tiene su vinculación en la generación de bienestar y felicidad.
- Práctica:
 - ✓ Proponer a que la Confianza sea instrumentada como factor elemental en la formación de los facilitadores y facilitadoras para el apoyo a sus mediados/facilitados hacia la gestión, transformación y solución de sus conflictos y de los asuntos que lleven a cabo;
 - ✓ Reconstruir las relaciones familiares con el apoyo del facilitador, convirtiéndolas en relaciones duraderas y estables;
 - ✓ La revalorización de las relaciones humanas, creando sociedades pacíficas, solidarias, en donde predomine el diálogo y el respeto a la persona como un ser humano capaz de actuar en pro de sus semejantes;
 - ✓ Revalorizar la confianza en las instituciones impartidoras de justicia, que estas recuperen la confianza de sus ciudadanos, es decir, volver a confiar en las instituciones públicas y privadas para asistir a estas, a que se les imparta justicia;
 - ✓ Emplear a la mediación como una alternativa sencilla y económica mediante la cual se pone fin a un problema sin necesidad de judicializarlo y con la misma validez de una sentencia; y
 - ✓ La generación de política pública para visibilidad y difusión a la sociedad sobre los beneficios de la mediación y de la confianza como valor intangible.

El aporte que se genera con esta investigación es la siguiente:

- ✓ Nuevo conocimiento y perspectivas para la gestión, transformación y solución de conflictos desde la Teoría de los intangibles de la mediación y los MSC, particularmente desde la confianza como requisito primordial en los 3 enfoques;
- ✓ Nuevas líneas de investigación al estudio sobre que otros elementos posiblemente generan confianza como valor intangible en la mediación y los demás MSC.

- ✓ Estrategias de fortalecimiento y colmar la laguna existente para la mejora de las habilidades y técnicas del facilitador y facilitadora al momento de interactuar con las partes; logrando que estas colaboren entre sí; y que una vez llegado al acuerdo, este pueda materializarse en un solo acto o de tracto sucesivo;
- ✓ La posible valoración para proponer a consideración, un nuevo rasgo distintivo al Valor intangible de la confianza de dicha Teoría;
- ✓ Nuevo enfoque del estudio de la confianza que posiblemente pueda estudiarse y aplicarse a la Teoría del bienestar y felicidad de los Métodos de Solución de Conflictos;
- ✓ La consolidación de la credibilidad, integridad, apertura y gestión de la comunicación y lealtad como elementos generadores de confianza como valor intangible en la mediación.

BIBLIOGRAFÍA

- ABAROLI, I. p. (08 de 10 de 2019). *ABAROLI- Iniciativa para el Estado de Derecho*. Obtenido de <http://abaroli.mx/wp-content/uploads/2016/04/Tema-4.-Mediaci%C3%B3n-y-co-mediaci%C3%B3n2.pdf>
- Alastruey Gracia, R. (2005). La Resolución Alternativa de Conflictos. En P. I. civil, *Constitucionalización del Proceso civil* (pág. 590). Santo Domingo: Escuela Juridical de la Judicatura. República Dominicana.
- Alcoberro, R. (1999). *Filosofía y Pensamiento*. Obtenido de <http://www.alcoberro.info/V1/Fukuyama.PDF>
- Amit, R., & Shoemaker, P. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 33-46.
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V. L. (08 de Enero de 2008). *LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA PARA EL DISTRITO FEDERAL*. Obtenido de <http://www.aldf.gob.mx/archivo-894e97c0ad5bd01193b2ab400d12e848.pdf>
- Barney, J. (1986). Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage? *Academy of Management Review*, 656-665.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 99-120.
- Benedict Bunker, B., & Rubin, J. Z. (1995). *Conflict Cooperation and Justice: Essays Inspired by the Work of Morton Deutsch*. United States: John Wiley & Sons Inc.
- Berlo, D. K., Lemert, J., & Mertz, R. J. (1969). Dimensions for Evaluating the Acceptability of Message Sources. *The Public Opinion Quarterly*, 563-576.
- Black, J., & Boal, K. (1994). Strategic resources: traits, configurations and paths to sustainable competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 131-148.
- Bøegh, J. (2013). Trustworthy Computing and Services. Communications in Computer and Information Science. *Trustworthy Computing and Services. Communications in Computer and Information Science*, (págs. 235-251).
- Boon, S., & Holmes, J. (1991). *The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk*.
- Brogan, C., & Smith, J. (2013). *La Fórmula del éxito*. Barcelona: Gestión.

- Cabello Tijerina, P. A., Carmona Valdés, S. E., Gorjón Gómez, F. J., Iglesias Ortuño, E., Sáenz López, K. A., & Vázquez Gutiérrez, R. L. (2017). *Cultura de paz*. México, México: Patria. Recuperado el 10 de marzo de 2018
- Cámara de Diputados, C. d. (2014). *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal*. México. Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Casco, J. C. (2013). *EMPRENEDOREX*. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <http://juancarloscasco.emprendedorex.com/wp-content/uploads/2014/06/doc2-diccionario-liderazgo.pdf>
- Cea D'Ancona, M. A. (1999). *Metodología cuantitativa : estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Cloud, H. (2008). *Integridad: Valor para hacer frente a las demandas de la realidad; Cómo seis cualidades esenciales determinan el éxito de tu negocio*. Miami: Vida. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=-SfZmlg5W-QC&lpg=PP1&hl=es&pg=PT5#v=onepage&q&f=false>
- Cobas Cobiella, M. E. (2014). MEDIACIÓN FAMILIAR. ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE EL TEMA. *Revista Boliviana de Derecho*, 32-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4275/427539932003.pdf>
- Coello Pulido, A. (2016). *El juego de la mediación*. Barcelona: J.M. Bosch Editor.
- Comité de Ministros del Consejo de Europa, C. (21 de 01 de 1998). *RECOMENDACIÓN Nº R (98)1 DEL COMITÉ DE MINISTROS A LOS ESTADOS MIEMBROS SOBRE LA MEDIACIÓN FAMILIAR*. Obtenido de <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/rec98.pdf>
- Conner, K. R., & Prahalad, C. K. (1996). A resource- based theory of the firm: Knowledge versus opportunism. *Organizational Science*, 477-501.
- Covey, S. (2011). *El factor de la confianza. El valor que cambia todo*. Buenos Aires: Paidós.

- Covey, S. M. (2011). *El factor de la confianza. El valor que cambia todo*. Buenos Aires: Paidós.
- Covey, S. M., & Merrill, R. R. (2008). *La velocidad de la confianza. El valor que lo cambia todo*. Argentina: Paidós.
- Covey, S. M., & Merrill, R. R. (2008). *La velocidad de la confianza. El valor que lo cambia todo*. Argentina: Paidós.
- Covey, S., & Merrill, R. (2010). *El factor confianza. El valor que lo cambia todo*. Argentina: Paidós.
- CREAME- Incubadora de Empresas, C. (s.f.). <https://sites.google.com/a/creame.com.co/www/>. Recuperado el 04 de 11 de 2020
- Creswell, J. W. (2009). *Research desing. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting Mixed Methods Research*. California: Sage Publications.
- Definición MX, D. M. (2020). *Definición de Lealtad*. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://definicion.mx/lealtad/>
- Deutsch, M. (1958). Trust and Suspicion. *The Journal of Conflict Resolution*, 265-279. doi:<https://doi.org/10.1177/002200275800200401>
- Díaz Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO*, 2(7), 6. Recuperado el 27 de 04 de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&Ing=es&nrm=iso
- Downes, M., Hemmasi, M., Graf, L., Kelley, L., & Huff, L. (2002). The propensity to trust: A comparative study of United States and Japanese managers. *International Journal of Management*, 614-621.
- Dupuis, J. C. (1997). *Mediación y Conciliación*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Edvinsson, L., & Malone, M. (2000). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de una empresa*. Barcelona: Gestión.
- Fernandez Muñoz, R. (s.f.). *Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. Obtenido de Repositorio de Tesis Doctorales del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de

Controversias de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León: <http://www.facdyc.uanl.mx/masc.html>

Flavián Blanco, C., & Edurado, T. M. (2003). FACTORES RELACIONADOS CON LA LEALTAD: UN ANALISIS DEL COMPROMISO CON LA COMPRA Y DE LOS ATRIBUTOS DE LOS SUPERMERCADOS. *THEORIA*, 12. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29901209.pdf>

FMK, F. (1997). *FOROMARKETING*. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://www.foromarketing.com/diccionario/comunicacion-verbal/>

Fukuyama, F. (1995). *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*. Nueva York: The Free Press. doi:<https://doi.org/10.1177/089692059602200108>

Fukuyama, F. (1998). *La Confianza - Trust*. Barcelona: Ediciones B.

Fumero, A., Navarrete, G., & Santamaría, C. (abril de 2009). La Implicación de la Confianza Interpersonal en los Trastornos de la Personalidad. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XVIII, 43-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921800004.pdf>

Gambetta, d. (1988). *Trust; Making and Breaking cooperative relations*. Basil Blackwell. Obtenido de https://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf

Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 70-87. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/1251946?seq=1#metadata_info_tab_contents

García Cabrero, B. (2009). *Manual de métodos de investigación para las ciencias sociales. Un enfoque de enseñanza basado en proyectos*. Ciudad de México: Manual Moderno.

García Merino, J., Arregui Ayastuy, G., Rodríguez Castellanos, A., & Vallejo Alonso, B. (2010). Motivos externos e internos para la valoración financiera de los intangibles: antecedentes y consecuentes. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 145-171.

Gardner, J. (1990). *On Leadership*. Nueva York: Free Press.

Gobernación, S. d. (2012). *Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas*. Recuperado el 08 de marzo de 2018, de

<http://www.encup.gob.mx/work/models/Encup/Resource/69/1/images/Resultados-Quinta-ENCUP-2012.pdf>

Gobernador de N.L., G. P., & Congreso del Estado de Nuevo León, C. N. (09 de junio de 2004). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León*. Obtenido de <http://www.hcni.gob.mx/transparencia/pdf/constituciopoliticadelestadodenuvoleon.pdf>

Goldberg B., S., & Shaw, M. L. (2007). The Secrets of Successful (and Unsuccessful) Mediators Continued: Studies Two and Three. *Negotiation Journal*, 393-418. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x>

Goldberg, S. B. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 365-376. doi:[10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x](https://doi.org/10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x)

Goldberg, S., & Shaw, M. L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful mediators) continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 393-418. doi:[10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x](https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x)

Goldberg, S., Shaw, M. L., & Brett, J. M. (2009). What difference does a robe make? Comparing mediators with and without prior judicial experience: Research reports. *Negotiation Journal*, 277-305. doi:[10.1111/j.1571-9979.2009.00227.x](https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2009.00227.x)

Gómez Cabello, M. d. (01 de 06 de 2007). *Los aspectos jurídicos de la mediación. Mediación en el ámbito del Derecho de Familia*. Obtenido de Noticias Jurídicas: <http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/4293-los-aspectos-juridicos-de-la-mediacion:-conclusiones-y-iv/>

Gorjón Gómez, F. J. (septiembre de 2013). El Valor Intangible de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos "Estrategia de culturización de los MASC en el marco de la Reforma Procesal Penal". *Nuevo Sistema de Justicia Penal*, IV(6), 55.

Gorjón Gómez, F. J. (2015). Teoría de la Impetración de la justicia..Por la necesaria ciudadanía de la justicia y la paz. *Comunitania*, 113-131.

Gorjón Gómez, F. J. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión Integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México, México: Tirant Lo Blanch.

Gorjón Gómez, F. J. (29 de 04 de 2019). Mediador y facilitador ;El mediador profesional del acuerdo, el facilitador profesional del perdón. *Revista Juris Poiesis - Rio de Janeiro*, 22(28), 229- 252. doi: [10.5935 / 2448-0517.20190012](https://doi.org/10.5935/2448-0517.20190012)

- Gorjón Gómez, F. J. (2020). *La mediación como vía al bienestar y la felicidad*. Ciudad de México: Tiran 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. J., & Pesqueira, J. (2015). *La ciencia de la mediación*. Ciudad de México: Tirant lo blanch.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez García, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. Ciudad de México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Ciudad de México: Oxford.
- Govern de las Illes Balears, G. (20 de 10 de 2019). *Govern de las Illes Balears*. Obtenido de <https://www.caib.es/seucaib/es/tramites/tramite/1746581>
- Grant, R. M. (1991). The resource-based theory of competitive e ventajaje: Implications for strategy formulation. *California Management Review* , 114-135.
- Grant, R. M. (1996). Propering in dynamically competitive environments: organizational capability as knowledge integration. *Organization Science*, 375-387.
- H. CONGRESO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, D. G. (27 de 05 de 2005). *Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato*. Obtenido de https://congresogto.s3.amazonaws.com/uploads/ley/pdf/36/LEY_DE_JUSTICIA_ALTERNATIVA_DEL_ESTADO_DE_GUANAJUATO.pdf
- H. Congreso del estado de Tamaulipas LXIV Legislatura, D. T. (21 de 08 de 2007). *Congreso del estado de Tamaulipas LXIV Legislatura*. Obtenido de <https://www.congresotamaulipas.gob.mx/LegislacionEstatal/LegislacionVigente/VerLey.asp?IdLey=58>
- H.Congreso del Estado de Nuevo León, C. d. (13 de Enero de 2017). Recuperado el 16 de abril de 2018, 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

- Hall, R. (1992). The strategic analysis of intangible resources. *Strategic Management Journal*, 135-144.
- Herreros Vázquez, F. (2004). ¿Por qué confiar? Formas de creación de confianza social. *Revista Mexicana de Sociología*(4), 605-626. Obtenido de <http://scielo.org.mx/pdf/rms/v66n4/v66n4a1.pdf>
- Hinde, R. A., & Goebel, J. (1991). *Cooperation and Prosocial Cooperation and Prosocial Behaviour*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Hinojosa Cruz, A. V., & Alberto, R. L. (2014). La encuesta. En K. Sáenz López, & G. Tamez González, *MÉTODOS Y TÉCNICAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES* (pág. 516). Ciudad de México: TIRANT HUMANIDADES.
- INE, I. N. (2015). *Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México*. México: Instituto Nacional Electoral.
- Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León, I. (2019). *Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del estado de Nuevo León*. Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, I. (2016). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)*. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, I. (2016). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública-ENVIPE*. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, I. (2017). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2017*. México: INEGI.
- Instituto Nacional Electoral, I. (2015). *Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México*. México: Instituto Nacional Electoral.
- Itami, H., & Roehl, T. W. (1987). *Mobilizing Invisible Assets*. Cambridge: Harvard University Press.
- Kouzes, J., & Posner, B. (1996). *Credibilidad como los líderes la obtienen y la pierden; y por qué la gente la demanda*. Barcelona: Granica.
- L., S. P., & Thomas, C. C. (1993). Structure of Interpersonal Trust in the Workplace. *Psychological Reports*, 563-573.

Lagos, M. (s.f.). *Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana*. Recuperado el 21 de 05 de 2018, de http://www.latinobarometro.org/LATDocs/F00005085-INFORME_LB_LA_CONFIANZA_1995_2015.pdf.

Lagos, M. (s.f.). *Latinobárometro 1995-2015 Opinión Pública Latinoamericana*. Recuperado el 21 de 05 de 2018, de http://www.latinobarometro.org/LATDocs/F00005085-INFORME_LB_LA_CONFIANZA_1995_2015.pdf.

Lane Keller, K., & Kotler, P. (2009). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.

LeCompte, M. D. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1(1). Recuperado el 22 de abril de 2018, de <https://www.uv.es/RELIEVE/v1/RELIEVEv1n1n1.htm>

Lev, B. (2003). *Intangibles. Mediación, gestión e información*. Bilbao: Deusto.

Lewicki, R. J., & Bunker Benedict, B. (1995). *Trust in relationships: a model of trust development and decline*. Ohio State University.

Lewicki, R., McAllister, D., & Bies, R. (1998). Trust and distrust: new relationships and realities. *Academy of management review*, 438-458. doi:10.5465/AMR.1998.926620.

Lewis, J., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 957-985.

Liderazgo y Personalidad. (s.f.). Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://sites.google.com/a/compumunicate.com/liderazgo-moni/glosario>

Macho Gómez, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa. En B. O. BOE, *Anuario de Derecho Civil* (Vol. 3, págs. 931-996). Madrid. Obtenido de https://2019.vlex.com/#WW/vid/539732794/graphical_version

Márquez Cárdenas, A. E. (2012). LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO DE JUSTICIA RESTAURATIVA. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 149-171. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4278511.pdf>

Marzotto, C., & Giancarlo, T. (2007). La mediación y el cuidado de los vínculos familiares. En M. I. González, *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria* (pág. 289). Bogotá: Colección de textos de Psicología. Obtenido de

https://books.google.es/books?id=lGEAzg0XZogC&dq=mediaci%C3%B3n+familiar&hl=es&source=gs_navlinks_s

Ministerio de Educación de República Dominicana, M. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Santo Domingo, República Dominicana: Fondo de las Naciones Unidas (UNICEF). Obtenido de https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

Moorman, C., Deshpandé, R., & Zaltman, G. (1993). Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *Journal of Marketing*, 81-101. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1252059>

Moreno, A. (2005). *Nuestros valores, los mexicanos en México y en Estados Unidos al inicio del siglo XXI*. México: Grupo Financiero Banamex.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment - Trust Theory of Relations-hip Marketing. *Journal Marketing*, 20-38.

Ochoa Hernández, M. L., Prieto Moreno, B. M., & Santidrián, A. (2012). Una revisión de las Principales teorías aplicables al Capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), 35-48.

Offe, C. (1999). How Can We Trust Our Fellow Citizens. En M. E. Warren, *Democracy and Trust* (págs. 42-87). Cambridge: Cambridge University Press.

Organización de las Naciones Unidas, O. (2003). *Comisión dela Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional*. Nueva York: Naciones Unidas. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=PmMuv6-LKaQC&lpg=PA113&dq=integridad%20%2B%20procedimiento&hl=es&pg=PA113#v=onepage&q=integridad%20+%20procedimiento&f=false>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Parás, P., López Olmedo, C., & Vargas López, D. (2010). *Cultura política de la democracia en México, 2010*. Nashville: Vanderbilt University/lapop.

Pardinas, F. (2012). *Metodología y Técnicas de investigaciones en las Ciencias Sociales*. Ciudad de México: Siglo veintiuno.

- Parkhe, A. (1991). Interfirm Diversity, Organizational Learning, and Longevity in Global Strategic Alliances. *Journal of International Business Studies*, 579–601. doi:<https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490315>
- Parlamento de España, P. L. (08 de 01 de 2001). *Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil*. Obtenido de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323>
- Parlamento de las Illes Balears, P. L. (09 de 12 de 2010). *Ley 14/ 2010 de mediación familiar de las Illes Balears*. Obtenido de Boletín Oficial de las Illes Balears: <http://boib.caib.es/pdf/2010183/mp150.pdf>
- Parlamento de las Illes Balears, P. L. (29 de 03 de 2019). *Ley 13/2019 de mediación familiar de las Illes Balears*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-6698
- Parlamento de las Illes Balears, P. L., & Cortes Generales de las Illes Balears, P. L. (28 de 02 de 2007). *LEY ORGÁNICA 1/2007 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears*. Obtenido de Congreso de los Diputados España: http://www.congreso.es/constitucion/ficheros/estatutos/e_66_espa.pdf
- PARLAMENTO EUROPEO, P., & EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA, C. (12 de 12 de 2006). *Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*. Obtenido de Diario Oficial de la Unión Europea : <https://www.boe.es/doue/2006/376/L00036-00068.pdf>
- Peña Yáñez, M. Á. (2014). El proceso de mediación. En M. Á. Peña Yáñez, *EL PROCESO DEMEDIACIÓN, CAPACIDAD Y HABILIDADES DEL MEDIADOR* (pág. 159). Dykinson. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=YAXdBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mediador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiH8NjY0YzIAhWMSRQKHdXDDw0Q6AEIKTAA#v=onepage&q=mediador&f=false>
- Picker, H. (2012). La confianza. *cec. internacional*, 9. Obtenido de <http://www.cecinternational.com/wp-content/uploads/2015/04/16-La-confianza-NT-v1-.pdf>
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León 2016, P. (s.f.). *Informe de Labores 2016*. Obtenido de 2016: <https://www.pjenl.gob.mx/InformeLabores/download/RepEstad2016.pdf>
- Poder Judicial del estado de Nuevo León, P. (2017). *Poder Judicial del estado de Nuevo León*. Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/InformeLabores/>
- Poder Judicial del estado de Nuevo León, P. (2018). *Informe de Labores* . Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/InformeLabores/download/Informe2018.pdf>

- Poder Legislativo del estado de México LX Legislatura, D. e. (14 de 12 de 2010). *LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO*. Obtenido de http://www.secretariadeasuntosparlamentarios.gob.mx/leyes_y_codigos.html
- PratSantaolária, R., & Doval Diéguez, E. (2003). Construcción y análisis de escalas. En J. P. Lévy Mangin, & J. Varela Mallou, *Análisis Multivariable para las Ciencias Sociales* (pág. 856). España: Pearson Educación.
- Presidente de la República, F. C., & Secretaría de Gobernación, S. (18 de junio de 2008). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5046978&fecha=18/06/2008
- Presidente de las Illes Balears, P. E., Consejo Consultivo de las Illes Balears, C., & Consejera de Asuntos Sociales Promoción e Inmigración de las Illes Balears, C. (05 de 06 de 2008). *Ley 18/2006*. Obtenido de Boletín Oficial de las Illes Balears: <http://boib.caib.es/pdf/2008079/mp69.pdf>
- Quinn, J. B. (1992). The intelligent enterprise: a new paradigm. *Academy of Management Executive*, 48-63.
- Ramírez Loefller, P. (17 de 08 de 2018). *Protocolo y Etiqueta*. Obtenido de <https://www.protocolo.org/social/etiqueta-social/la-credibilidad-para-la-gente-que-vive-en-sociedad.html>
- Ramos Morales, M. L. (mayo de 2017). *Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. Obtenido de Repositorio de Tesis Doctorales del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Controversias de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León: <http://www.facdyc.uanl.mx/assets/12.-los-elementos-del-perd%3%b3n-en-la-mediaci%3%b3n-familiar.pdf>
- Raya, A. (2018). *Andrés Raya. Management is doing things right, leadership is doing thw right things*. Obtenido de <http://andresraya.com/el-poder-y-la-velocidad-de-la-confianza/>
- Razeto Pavez, A. C. (enero-abril de 2016). CONFIANZA INTERPERSONAL ENTRE LOS MIEMBROS DE UNA ESCUELA: VALOR BÁSICO Y OLVIDADO POR LAS REFORMAS EDUCATIVAS. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 16(1), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44743281019.pdf>
- Real Academia Española, R. (2001). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://dle.rae.es/apertura>

- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Ciudad de México: Paidós.
- Redorta, J. (2014). *Entender el conflicto. La forma como herramienta*. Barcelona: Paidós.
- Rey de España, J. C., & Parlamento Español, P. (29 de 12 de 1978). *Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de Gaceta de Madrid: <https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>
- Riera Adrover, J. A. (2018). *LA GENERACIÓN DE CONFIANZA EN LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR: ¿POR QUÉ LAS PARTES CONFÍAN EN LOS MEDIADORES?* Obtenido de Universitat de les Illes Balears. UIB repositori: <http://hdl.handle.net/11201/149162>
- Rifà Jané, R. (junio de 2017). *Actitudes Políticas en Tiempos de Crisis: La Confianza en las Instituciones Políticas en España*. Obtenido de Tesis Doctorales en Xarxa: <https://www.tdx.cat/handle/10803/454992>
- Rifà Jané, R. (junio de 2017). *Actitudes Políticas en Tiempos de Crisis: La Confianza en las Instituciones Políticas en España*. *Actitudes Políticas en Tiempos de Crisis: La Confianza en las Instituciones Políticas en España*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: PEARSON.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 651-665.
- Rotter, J. B. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness and gullibility. *American Psychology*, 1-7.
- Rumelt, R. (1984). Towards a strategic theory of the firm. *Competitive Strategic Management*, 556-570.
- Sáenz López, K. A., & Téllez Castilla, M. D. (2014). La entrevista en profundidad. En K. A. Sáenz López, & G. Tamez González, *Métodos y Técnicas cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 171-182). Ciudad de México: Tirant Humanidades.
- Sanabria Camacho, F. (2017). *LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL COMO VARIABLE MEDIADORA ENTRE EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y LA CONDUCTA DE COMPARTIR CONOCIMIENTO*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14657>
- Sanmartín, I. (s.f.). *Biblioteca Saavedra Fajardo de pensamiento Político hispánico*. Obtenido de <http://www.saavedrafajardo.org/>

- Santivañez, C. V., Avello, M., & Ga de Madariaga, J. (2011). La motivación como principio de la confianza para la incorporación de proyectos educativos. El caso particular de Bolivia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9. doi:10.35362/rie5641495
- Sanz, S., Ruiz, C., & Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. *Teoría y Praxis*, 31-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145109003>
- Secretaría de Gobernación, S. M. (2012). *Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas*. Recuperado el 08 de marzo de 2018, de <http://www.encup.gob.mx/work/models/Encup/Resource/69/1/images/Resultados-Quinta-ENCUP-2012.pdf>
- Serrano Martínez, G., & Méndez Valdivia, M. T. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(2-3), 235-253. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2498330>
- Shapiro, D. L., Sheppard, B. H., & Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8(4), 365-377. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1992.tb00679.x>
- Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), M. B. (2013). IBM SPSS Statistics for Windows, Version 22.0. NY: IBM Corp.
- Suárez Fernandez, L., & Méndez Trujillo, I. M. (2007). La mediación familiar, una necesidad impostergable para la solución de los conflictos familiares en Cuba. *REVISTA CHILENA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA*, 4(1), 143-179. doi:DOI 10.7770/RCHDYCP-V4N1-ART434
- Teece, D., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic Management. *Strategic Management Journal*, 509-533.
- Villa, J. P., & Caperán, J. A. (2010). *Manua de Coaching. Como mejorar el rendimiento del personal*. Barcelona: PROFIT.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource- based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 171-180.
- Yirda, A. (16 de 06 de 2020). *Concepto Definición*. Recuperado el 23 de 10 de 2020, de <https://conceptodefinicion.de/credibilidad/>