

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



TESIS DOCTORAL

TÍTULO

**LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA PRESERVACIÓN DE LA DIGNIDAD EN LOS
INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

PRESENTADA POR:

GIOVANA ELIZABETH BARRAGÁN PIÑEYRO

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

2023

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



TESIS DOCTORAL

TÍTULO

**LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA PRESERVACIÓN DE LA DIGNIDAD EN LOS
INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

PRESENTADA POR:

GIOVANA ELIZABETH BARRAGÁN PIÑEYRO

Dirección de tesis:

Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

2023

“TÍTULO DE LA TESIS”

**LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA PRESERVACIÓN DE LA DIGNIDAD EN LOS
INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

Aprobación de tesis:

Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López

DIRECTORA DE TESIS

Dra. Karla Annett Cynthia Sáenz López

**DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

Declaración de autenticidad

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: Giovana Elizabeth Barragán Piñeyro

FECHA: 06 de Junio de 2023.

FIRMA:

Dedicatoria

A mi esposo Roberto por su apoyo incondicional.

A mis hijos José María e Ibis Elizabeth por entender mis ausencias y tener paciencia a lo largo de este proceso.

A mis padres que, aunque mi padre no pudo ver culminado este proyecto en todo momento me manifestó su orgullo y apoyo para realizarlo.

A mi Directora.

A mi amiga y madrina Karla.

Agradecimientos

A Dios por permitir realizar este proyecto que se inició con un fin y permitió que lo culminara, por estar conmigo en todo momento y en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi esposo e hijos que en todo momento me alentaron y me facilitaron todo el proceso para seguir adelante. Ellos que son el motivo para seguirme superando.

A mi querida amiga Karla Sáenz que en todo momento estuvo presente con su ánimo y su frase de con, sin y a pesar de, seguir adelante.

A mis amigos Karla y Francisco que sin ellos no se hubiera realizado este proyecto educativo.

A todos mis amigos, compañeros de doctorado, compañeros de oficina que siempre me dieron ánimos para realizar y culminar este proyecto.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a lo largo de tres años que me ayudaron a crecer espiritual y profesionalmente.

A mis padres y hermanas, que siempre están conmigo apoyándome.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
1. Capítulo 1 Metodología de la Investigación	10
1.1. Introducción	10
1.2. Antecedentes generales de la problemática a investigar.....	13
1.3. Descripción de la problemática	16
1.4. Pregunta de investigación.....	18
1.5. Justificación	18
1.6. Objetivos de la investigación.....	19
1.6.1. Objetivo general.....	20
1.6.2. Objetivos específicos	20
1.7. Hipótesis.....	21
1.7.1. Conceptualización de las Variables	21
1.7.2. Gráfica de la hipótesis.....	23
1.7.3. Expresión matemática de la hipótesis.....	24
1.8. Metodología propuesta.....	24
1.9. Limitación y delimitación del estudio	25
1.10. Teorías fundamentales que sustentan la investigación	25
1.11. Matriz de congruencia	25
Capítulo 2. Panorama actual de la mediación familiar.....	28

Capítulo 3. La dignidad como valor en la solución de los conflictos	37
Capítulo 4. La preservación de la dignidad en la mediación.....	42
4.1. Establecimiento de límites	43
4.2. Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas	45
4.3. Auto reconocimiento de la dignidad.....	47
4.4. Comprensión del relato opuesto	50
4.5. Reconocimiento de la necesidad de autodomínio de las reacciones	53
4.6. Reconocimiento del trato digno	55
4.7. Dignidad de los intervinientes	55
Capítulo 5. La dignidad en el contexto internacional.....	58
Capítulo 6. Comprobación Cualitativa.....	67
6.1. Introducción	67
6.2. Definición.....	67
6.3. Características de Diseño	68
6.4. Alcance	68
6.5. Sujetos de estudio.	69
6.6. Muestra	69
6.7. Codificación del Instrumento Cualitativo	69

6.8. Instrumento Preliminar.....	76
6.9. Prueba piloto.	80
6.10. Instrumento definitivo.	80
6.11. Aplicación de entrevistas.....	85
6.11. Resultados del método cualitativo	101
6.12. Relación de variables con dimensiones.	101
6.13. Resultados gráficos de la investigación cualitativa.	102
6.14. Sistema de códigos	114
Capítulo 7. Instrumento Cuantitativo.....	119
7.1. Descripción del estudio cuantitativo.....	119
7.2. Sujetos de estudio	119
7.3. Universo poblacional.....	120
7.4. Muestra	120
7.5. Codificación.....	120
7.6. Instrumento preliminar	120
7.7. Estudio piloto	121
7.7.1. Elaboración del instrumento piloto.....	121
7.7.2. Descripción del diseño cuantitativo del estudio piloto	130
7.7.3. Muestra del pilotaje.....	130
7.7.4. Aplicación de la prueba piloto y recopilación de datos.....	131

7.7.5. Resultados y conclusiones de la prueba piloto	131
7.8. Validación mediante Alfa de Cronbach.....	132
7.9. Aplicación definitiva del instrumento cuantitativo	134
7.9.1. Definición del instrumento.....	134
7.9.2. Codificación del instrumento.....	135
7.9.3. Diseño del instrumento	135
7.9.4. Muestra.....	136
7.9.5. Población.....	136
7.9.6. Aplicación de los cuestionarios.....	137
7.10. COMPROBACIÓN CUANTITATIVA	137
7.11. Estadística de total de elementos y variables.	138
7.12. Conclusiones del capítulo.....	152
Discusión de resultados.....	152
Conclusiones y propuestas.....	156
Referencias.....	158

Capítulo 1 Metodología de la Investigación

1.1. Introducción

Analizar la dignidad en la mediación es un tema de actualidad y relevancia en los procesos de solución de conflictos, (Sáenz & Ramos, 2019) menciona que el uso de la dignidad en la mediación permite respetar la diversidad y fortalece la convivencia como expresiones de autonomía y libertad. Lo que nos lleva a comprender que la convivencia entre los intervinientes y el mediador también debe ser cuidado para respetar la dignidad de ambos.

En la mediación se busca la manera de resolver un conflicto de manera pacífica, (Cabello , 2015) señala que la mediación se trabaja bajo la premisa de la Irenología, la ciencia que estudia la paz. Se busca la manera de abordar el conflicto de una manera no violenta, pacífica sin dañar la dignidad de los intervinientes ni del mediador o facilitador. Ninguna de las partes tiene que salir dañada en un conflicto de mediación.

Tener un concepto de dignidad humana es complejo, pero se puede globalizar, (Gilabert, 2019) aduce que la dignidad humana es el contenido y la fuerza de los derechos humanos como el proyecto moral y político que pone en primer plano a la humanidad. Afirmando así que los derechos humanos derivan de la dignidad, por lo que tiene que prevalecer la vida digna en todos.

En el concepto de dignidad humana (Michelini, 2010) señala que es una expresión eminentemente ética, es decir que todo ser humano nace con ese valor único e intangible, intransferible, independientemente no importa si es rico, pobre, hombre,

mujer, el tipo de religión, la dignidad en las personas debe ser respetada por todos. La dignidad es un tema que involucra a todas las personas.

Al paso del tiempo al abordar conflictos familiares nos damos cuenta de que lo primero que se daña es la dignidad del entorno familiar, resulta sumamente importante tratar de resolver los conflictos de la mejor manera sin seguir transgrediendo la integridad de los intervinientes (Albuquerque, 2018). Indica que la raíz de los conflictos familiares está en los valores y las emociones, sugiriendo que para lograr una vida plena es necesaria una comunicación abierta y sincera en la familia. Permitiendo construir una relación positiva y pacífica a los vínculos familiares cuyos lazos consanguíneos no desaparecen.

La dignidad es un concepto con un origen complejo, porque se basa en ideas que no eran precisamente denominadas dignidad, pero derivaron en la construcción de su significado, concepto que paulatinamente fue siendo incorporado a las ciencias y a la vida en sociedad (Vial Correrá, 2009). Refiere que en el entendido de la palabra dignidad a tenido una gran transformación desde el surgimiento de este valor en la sociedad romana antigua hasta su asimilación a la cultura cristiana occidental, de la conquista individual a uno de los bienes inherentes a la condición humana.

El primer aspecto que puede ser tomado en cuenta para describir el origen del concepto de Dignidad, viene de la Teología, según (Sardiñas Iglesias, 2019) se remonta al cristianismo, al inicio se decía que éramos origen, creación y semejanza de Dios, por lo que debíamos ser tratados a su semejanza, por eso el trato debía ser divino, por lo que se decía era un trato de Dios, solo para personas con poder adquisitivo se decía eran las que debían ser tratadas con dignidad.

El concepto tiene su origen en la antigüedad griega; sin embargo, a lo largo de la historia ha cambiado, de ser un concepto vinculado a la posición social a expresar la autonomía y capacidad moral de las personas, constituyéndose en el fundamento indiscutible de los derechos humanos (Martínez Bullé-Goyri, 2013).

Antes no era la palabra como tal, pero si el trato debía ser digno, luego esta cualidad universal sale de la teología para entrar a las ciencias sociales, a la filosofía, a la ética, al derecho y es tratado de diferente manera ya que no se podía trabajar con el concepto divino, de imagen y semejanza de Dios, es así como comienzan los nuevos debates del cómo llamarle y se le da el nombre de Dignidad y es como entra a las ciencias sociales (Solano, 2020).

También tiene aplicación en algunas normativas, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH, 2021) que declara a la dignidad como la base filosófica que justifica dicha declaración, siendo un elemento que fundamenta las normas y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CFEUM, 2021) donde la dignidad humana es reconocida en su artículo 1º como un valor supremo, que se le reconoce a todo ser humano por el simple hecho de serlo.

La dignidad evoluciona a través de los años, pero su mayor desarrollo es de la segunda guerra mundial a la respuesta del dolor humano extremo de ese tipo, es cuando empieza a existir más conciencia y más información sobre la dignidad. Siendo una premisa del Estado Democrático Moderno, porque es la base que articula el deber ser de las relaciones humanas. Es decir, se entiende que la dignidad debe ser lo que permita tener relaciones humanas sanas y con menor conflicto (González, 2018).

1.2. Antecedentes generales de la problemática a investigar

Tal como lo menciona la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su artículo primero, todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y dotados como están de razón y conciencia y deben comportarse fraternamente los unos con los otros, debería ser el trato entre las personas, sin embargo, la realidad nos lleva a comprender que el conflicto humano nos lleva frecuentemente a tener tratos no fraternos (DUDH, 2020).

Entendiendo que dignidad es un concepto de complejo abordaje, pero se puede establecer, que es como una cualidad del ser humano que tiene por el solo hecho de existir, no se adquiere ni se asigna, y está relacionado con la libertad, el libre albedrío, la autodeterminación y el origen divino de la existencia (Navarrete, 2017). Dignidad humana desde la fe cristiana (Mora Calvo, 2005) señala que a vista de Juan Pablo II, el hombre es imagen y semejanza de Dios. Por lo tanto, violar la dignidad humana es un comportamiento inaceptable antinatural y antisocial contra el respeto por uno mismo. La dignidad es a la vez una construcción cotidiana y trascendente.

Esto es así, porque el origen del concepto se remonta al cristianismo y a la idea de que el hombre es creado a imagen y semejanza de Dios, lo que fue teológicamente explicado mediante la grandeza del humano por ser semejante a Dios, lo que llevo al uso del concepto de dignidad como una forma de demostrar esta cualidad universal de consideración por existir. El concepto salió entonces a ser parte de la filosofía y las ciencias sociales, así como de la ética (Navarrete, 2017).

(García P. R., 2017) menciona que la dignidad humana es una posición particular del ser humano respecto a otro ser vivo, ya que se remonta a la semejanza e imagen de Dios, por lo que la dignidad de todo ser humano debe ser tratada como tal, preservada y dignificada como lo primordial para su vida y su cotidianidad.

Si la dignidad es inalienable al ser humano por solo existir, entonces nos encontramos ante una paradoja del por qué necesitamos proteger, cuidar o preservar la dignidad, o explicar porque se puede perder, que requisitos hay que cumplir para tenerla o cómo se puede recuperar cuando se pierde, lo que nos lleva a pensar que la dignidad tiene diversas manifestaciones en la vida cotidiana y está siempre cercana al conflicto (Massini Correias, 2017).

Partiendo de la premisa de que los seres humanos están constantemente expuestos al conflicto por ser parte de su naturaleza, y si en cada interacción humana hay un ejercicio de poder. Entonces, es exponencial la cantidad de veces al día que la dignidad puede ser vulnerada, así como se puede vulnerar la dignidad del otro (Redorta, 2007), es decir en el caso de los conflictos que son tratados mediante técnicas y métodos probados como eficaces para la solución de estos, no se encuentran exentos de afectar la dignidad de los intervinientes o del facilitador.

Lo que lleva a establecer la necesidad de conocer cómo funcionan los mecanismos que permitan preservar la dignidad de todos los participantes, atendiendo el primer principio que rige la declaración universal de los derechos humanos. Porque la mediación se convertiría en un garante de la dignidad de los intervinientes, de familiares y amigos, de la sociedad y del facilitador (Gómez, 2017).

La gran preocupación que se genera en la solución de conflictos es analizada por (Gómez, 2017) que menciona que la sociedad pueda utilizar los mecanismos

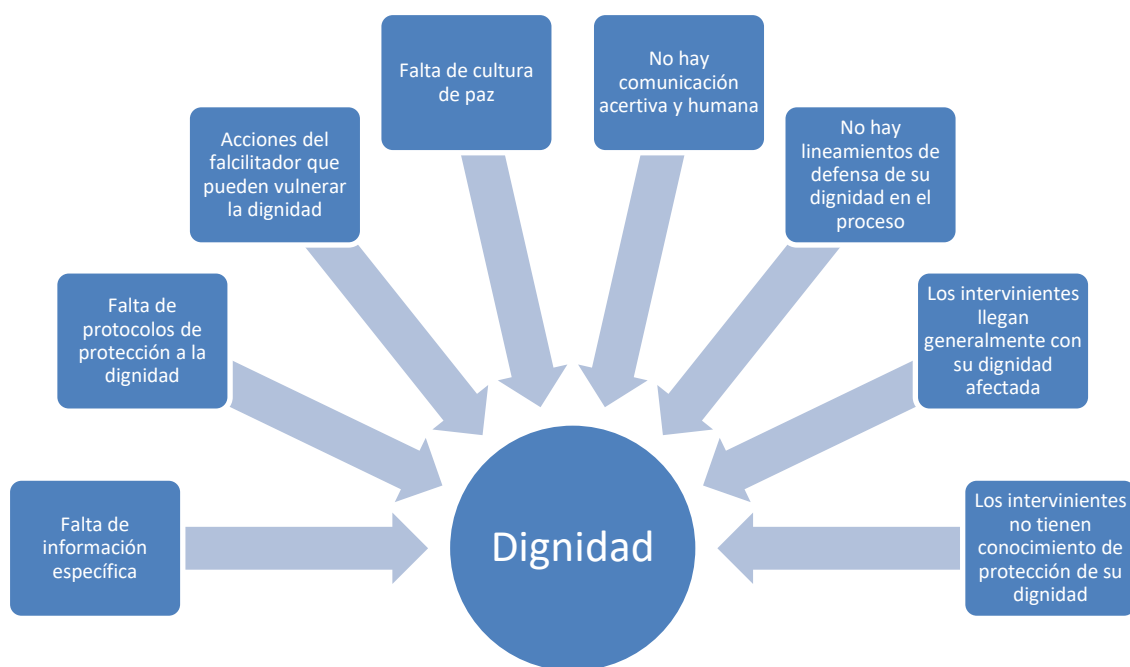
alternos de solución de conflictos de una manera eficaz que genere beneficios, creando la culturización de estos, tratándolos de integrar en todos los ámbitos, en todas las profesiones, negocios, comercios, en los mismos tribunales, siendo estos de más lenta integración.

(Villanueva. L., 2018) destaca a la mediación como un instrumento valioso al servicio de la administración de justicia, ya que los conflictos familiares proceden de causas complejas, no precisadas ni clarificadas al momento de buscar la solución, por lo que refiere que la mediación a nacido para ofrecer una alternativa de lucha por la victoria, es decir hacerles ver a los intervinientes la mejor manera de solucionar el conflicto sin la necesidad de crear una batalla psico dramática entre ellos, siendo así lo mejor para ellos, los hijos y todas las personas involucradas en el conflicto.

Entonces nos damos cuenta de que muchos de los problemas sociales provienen de un conflicto familiar; siendo este el origen de la baja autoestima, la falta de educación o culturización hacia la paz positiva, (García E. , 2017) aduce que la mediación permite a las partes llegar a un acuerdo para resolver o transformar su controversia con la ayuda de otro, manteniendo un equilibrio entre ellas en aras de una mediación satisfactoria y equilibrada teniendo la aprobación de todas las partes.

1.3. Descripción de la problemática

Tabla 1



Fuente: Elaboración propia.

Los intervinientes no tienen conocimiento de la protección a la dignidad, cuando llegan a la mediación, en un estado de indefensión lo que puede vulnerar su derecho a vivir en dignidad. Como lo menciona (Landa, 2002), la dignidad negativa se proyecta ante las autoridades, lo que significa que una persona cuya dignidad ha sido disminuida es vulnerable de que la autoridad también disminuya su dignidad. Esto debido a que los intervinientes casi siempre llegan con la dignidad afectada por la escalada del conflicto porque viene creciendo su problema hasta que ya no pueden gestionarlo y necesitan de un tercero que los ayude mediante una mediación (Villanueva. L., 2018).

Los desacuerdos entre los intervinientes suelen tener niveles de agresión que puede ser verbal, física o emocional, y por tanto, su dignidad ya está afectada y existe un nivel de enojo de difícil procesamiento, esto puede llevar algún tiempo durante la escalada de violencia (Tiberius, 2016). Es decir, cuando el conflicto inicia quizá con palabras mientras no sepan cómo resolverlo va escalando la molestia y esto los lleva a pasar de insultos quizá a los golpes.

La literatura respecto al cuidado de la dignidad de los intervinientes en la mediación es escasa, sin embargo, si hay estudios que analizan que culturalmente la mediación puede ser utilizada cuando la escalada ya se ha presentado y requieren apoyo (Calcaterra, 2018).

Los mediadores requieren tener habilidades específicas de comunicación que permitan establecer un flujo de información adecuado entre los intervinientes, comprendiendo como su propio lenguaje tiene influencia en el desarrollo del proceso (Sena-Urdiales, 2020). Esto ayuda a comprender la importancia de una comunicación eficaz en la mediación y su relación con la protección de la dignidad de los participantes.

El mediador contribuye de manera pedagógica en la restauración de las partes afectadas, cuidando los derechos humanos políticos, dignidad, justicia y paz, (Acosta, 2010) nos aporta esta visión desde la perspectiva del mediador, lo cual es importante porque su papel, en el desarrollo de una cultura de paz es primordial, por ser quien participa de cerca con los intervinientes en una mediación.

Es importante mencionar que, por otro lado, cuando el mediador no tiene las habilidades pertinentes para desarrollar un ambiente de calma y paz durante el proceso, puede afectar de manera importante el desarrollo de la mediación y

aumentar la agresión entre los intervinientes, (Contreras, 2019) explica como las palabras afectan la relación humana, y en este caso las palabras del mediador tanto favorecen como pueden afectar el ambiente pacífico de la mediación.

Los protocolos de los procesos de mediación si bien, incluyen el ambiente y una orientación a la mejora de la relación de las partes, también pueden carecer de un apartado específico respecto a la protección de la dignidad de los intervinientes, (Steele, 2018) menciona la importancia de tener protocolos de culturización de los métodos alternos de solución de conflictos.

Es importante tener además de protocolos de protección de dignidad, información específica que permita la construcción de diálogos y acuerdos entre las partes implicadas, con atención a la preservación de la dignidad (García Villaluenga, 2018).

1.4. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar?

1.5. Justificación

Dentro del abordaje del estudio de la dignidad en la mediación familiar, nos damos cuenta de que es reiterativo que la dignidad humana es un valor central para la cultura de legalidad y cultura de paz y en la mayoría de los ordenamientos legales goza de las máximas garantías y tratados internacionales. Buscando siempre no violentar la garantía fundamental (Tapia, 2016). Menciona que el libre desarrollo de la personalidad constituye un derecho avalado por la constitución, por lo que toda persona tiene derecho a realizar su propio plan de vida.

Es importante que se analice como en un proceso de mediación las partes llegan con la dignidad transgredida, violentada y no tienen idea de cómo proteger su dignidad, ni si se está protegido por alguna normatividad, ni de como se le violentaron sus derechos fundamentales, toda vez que cuando se pierde la comunicación positiva entre los intervinientes se lesiona y se pierde la comunicación efectiva para la solución del problema.

Hablar de la dignidad en un entorno familiar, nos lleva a buscar que es lo que propicia a que se pierda la dignidad, que circunstancias lleva a los intervinientes a ofenderse y perder su dignidad, impidiendo que las relaciones familiares sean con respeto, con amabilidad y cordialidad (Ponce Alburquerque, 2017).

Identificar dentro de la ruptura familiar el conflicto a fin de mejorar la comunicación entre los intervinientes. Sabemos que tener un trato digno, una vida digna, tiene beneficios saludables, es decir favorece a tener una mejor relación interpersonal, un mejor trabajo, una mejor vida, una mejor espiritualidad, mejor relación con las personas, con los grupos sociales con las instituciones con cualquier otro ser humano. No solo en su persona sino en el vínculo colectivo (Cuartas, 2020).

Reconocer como recuperar la dignidad y como se pierde, ya que el ser humano está constantemente interactuando con los demás lo que los lleva a estar expuestos a diferir de la manera de ser o pensar a la de otros, lo que nos lleva entrar en conflicto y ser transgredidos, vulnerando la dignidad de cada persona (De Cortázar, 2015).

Se denota que la cultura de paz no ha sido impetrada por la sociedad, de manera globalizada, por lo que a través del tiempo se sigue reiterando el roce de la sociedad sigue existiendo los conflictos por lo que se tiene que implementar la culturización y la impetración de la justicia de una manera más accesible y no judicializada, como

los Mecanismos de solución de controversia (Lasarte, 2017). Menciona que la convivencia puede ocasionar numerosos conflictos que requieren una regla de mediación, donde el Estado debe de originar medidas de auxilio para las familias, y la solución del conflicto. No solo judicializarlos sino otros aspectos incluidos la Mediación que es el punto que interesa para esta investigación.

Cuando el conflicto no se arregla y se acude a la mediación, entonces la mediación se convierte en un garante de nuestra integridad de la dignidad (Blanco, 2021), es decir el estado se ocupa de garantizar la integridad y seguridad de las personas mediante la mediación.

1.6. Objetivos de la investigación

A continuación, se describen los objetivos generales, así como los objetivos específicos.

1.6.1. Objetivo general

Demostrar que establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno son los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar.

1.6.2. Objetivos específicos

Analizar la información documental relativa a los procesos de mediación.

Documentar la necesidad de la protección a la dignidad humana en la mediación.

Explicar cómo los factores de preservación de la dignidad se presentan en la mediación.

Establecer que los factores que determinan la preservación de la dignidad son el establecimiento de límites y un ambiente pacífico para la presentación de posturas.

Estudiar el auto reconocimiento de la dignidad.

Analizar si la comprensión del relato opuesto, el autodomínio de las reacciones y el reconocimiento del trato digno prevalece la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar.

1.7. Hipótesis

Los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son:

- a) establecimiento de límites;
- b) establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas;
- c) auto reconocimiento de la dignidad;
- d) comprensión del relato opuesto;
- e) reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones;
- f) reconocimiento de la determinación del trato digno.

1.7.1. Conceptualización de las Variables

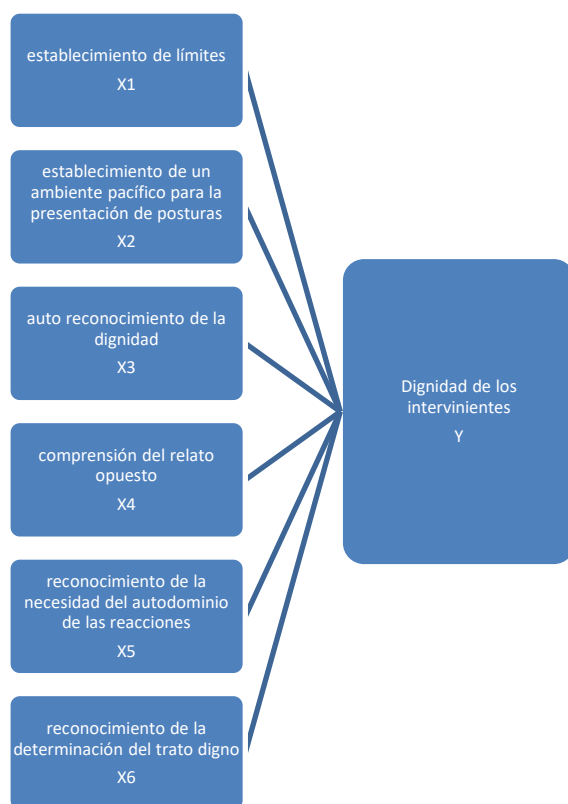
Tabla 2

Variable	Concepto
Establecimiento de límites	Debe quedar claro antes de comenzar el proceso de mediación el establecimiento de límites, el respeto, tanto entre los intervinientes como del mediador, en el discurso de entrada.
Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas	Establecer un ambiente pacífico para la presentación de posturas, en donde los intervinientes deben de manifestarse de manera respetuosa hacia los demás, de manera que no afecte o agreda la dignidad de los intervinientes o del mediador.
Auto reconocimiento de la dignidad	Es cuando la persona reconoce que es digna y merece ser tratada con respeto en todo momento.
Comprensión del relato opuesto	Cada una de las partes tienen que tener la capacidad de escuchar y entender lo que la otra parte está solicitando, entendiendo las razones expuestas
Reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones	Cada persona debe tener el control de sus emociones, reconocer cuando los problemas o el relato de la otra persona los está afectando y tener el control de no reaccionar de manera incorrecta hacia al otro interviniente o al mediador.

Reconocimiento de la determinación del trato digno	Cuando la persona está decidida a vivir en dignidad, recibiendo un trato respetuoso y siéndolo con los demás
Dignidad de los intervinientes	El trato digno y respetuoso entre los intervinientes, tanto durante el proceso de la mediación, como en el acuerdo.

Fuente. Elaboración propia

1.7.2. Gráfica de la hipótesis



Grafica 1

Fuente: Elaboración propia.

1.7.3. Expresión matemática de la hipótesis

$$x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5 + x_6 = y$$

x_1 = Establecimiento de límites

x_2 = Ambiente pacífico para la presentación de posturas

x_3 = Auto reconocimiento de la dignidad

x_4 = Comprensión del relato opuesto

x_5 = Reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones

x_6 = Reconocimiento de la determinación del trato digno

Y = Dignidad de los intervinientes

1.8. Metodología propuesta

La Investigación se planea como una investigación mixta, en donde se ha establecido hasta el momento como métodos, la entrevista semi estructurada a mediados como cualitativa y una encuesta a mediadores como prueba cuantitativa. La investigación será explicativa utilizando ambos métodos para obtener resultados más cercanos al objeto de estudio.

En específico la investigación cualitativa consiste en definir la perspectiva cualitativa como enfoque metodológico, consistente en lo teórico, con un alcance descriptivo por las personas presentando las características que lo identifican (Schenkel, 2019).

En el caso el método cuantitativo (Babativa Novoa, 2017) lo define por ser objetivo y deductivo, fruto de los diferentes procesos experimentales que son medibles,

realizando proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de varias estadísticas establecidas en una muestra.

1.9. Limitación y delimitación del estudio

La investigación será en casos de mediación familiar en Monterrey, Nuevo León. En casos a los que se llegó al acuerdo.

1.10. Teorías fundamentales que sustentan la investigación

Se basa en diferentes teorías como la de (Gilabert, 2019) que propone a la dignidad como un derecho humano.

La teoría de (García Villaluenga, 2018) que señala la mediación en conflictos familiares, es el instrumento idóneo para tratar de resolver los conflictos.

(Acosta, 2010) Menciona que los mecanismos alternos son la realización de una gestión adecuada en la resolución de conflictos y conocer de una manera más amplia los métodos alternos.

(Michelini, 2010) Señala que la dignidad es una expresión eminentemente ética, el derecho del ser humano solo por nacer.

1.11. Matriz de congruencia

Tabla 3

Problema	Pregunta	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Teorías	Métodos
----------	----------	------------------	-----------------------	-----------	-----------	---------	---------

No existen protocolos de protección de la dignidad en el proceso de mediación, y los intervinientes llegan al proceso con la dignidad afectada por conductas agresivas.	¿Cuáles son los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar?	Demostrar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son: establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de	Analizar la información documental relativa a los procesos de mediación. Documentar la necesidad de la protección a la dignidad humana en la mediación. Explicar cómo los factores de preservación de la dignidad se presentan en la mediación.	Los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son: establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato	*Establecimiento de límites *Ambiente pacífico para presentación de posturas *Auto reconocimiento de la dignidad *Comprensión del relato opuesto *Reconocimiento de la necesidad del autodominio de las reacciones *Reconocimiento de la determinación del trato digno *Dignidad de los intervinientes	Gilabert 2019 García Villaluenga 2018 Acosta 2010 Michellini 2010	Cualitativa entrevista a profundidad Cuantitativo Encuesta
---	--	--	---	---	--	--	---

		posturas; auto reconocimi ento de la dignidad; comprensi ón del relato opuesto; reconocimi ento de la necesidad del autodomini o de las reacciones; reconocimi ento de la determinac ión del trato digno.	Establecer que los factores que determinan la preservació n de la dignidad son el establecimi ento de límites y un ambiente pacífico para la presentació n de posturas. Estudiar el auto reconocimie nto de la dignidad. Analizar si	opuesto; reconocimient o de la necesidad del autodominio de las reacciones; reconocimient o de la determinación del trato digno.			
--	--	---	--	--	--	--	--

			la comprensió n del relato opuesto, el auto dominio de las reacciones y el reconocimie nto del trato digno prevalece la dignidad de los interviniente s en la mediación familiar.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 2. Panorama actual de la mediación familiar

La mediación familiar es una nueva alternativa frente al sistema tradicional judicial, ya que este facilita a concluir con el conflicto. Ya que se busca solucionar de manera pacífica los problemas del entorno familiar, con ayuda de una tercera persona, que es el mediador, quien facilitará y agilizará la solución del conflicto en pugna, manteniéndose de manera neutral, siendo las partes las únicas que tomarán las decisiones para la solución del conflicto (Rodríguez Lamms, 2010). Es decir, se solucionará el conflicto y los intervinientes quedan satisfechos de igual manera ya que ellos mismos proponen la solución de este y el mediador no influye en la resolución, sino ayuda a la comunicación asertiva, guiándolos para llegar al acuerdo de mediación.

En la actualidad existen muchos tipos de conflictos derivados de diferentes situaciones, pero en lo que respecta a esta investigación señalaran los conflictos familiares, que son de lo más común en todas las familias, donde se encuentran diferentes tipos de conflictos, desacuerdos, altercados y situaciones en donde se deben tomar decisiones de manera unida y tienen dificultades para lograrlo, por lo cual una medida de solución de conflictos son los MASC (Soletto, 2017).

Tal como señala (García Villanueva, 2010) la mediación no es sólo un cúmulo de técnicas que proporcionan una comunicación asertiva entre las personas, sino que en general es una forma de vida y una comprensión de como tratamos a los demás. Entendiendo como un canal para la comunicación y el dialogo con respeto, el ponernos en el lugar de la otra persona y tratar de entenderlo, teniendo empatía

hacia el otro y esa misma empatía al conflicto mismo, tratar de buscarle una solución acertada, que favorezca a las partes involucradas.

Para efectos de esta investigación se tomará el concepto de (Gorjon-Gomez, Adame, & Salazar, 2018) donde señala a los Métodos o Mecanismos Alternos de Solución de Controversia como un mecanismo potestativo a través del cual los participantes, en el libre ejercicio de su independencia, indagan, edifican y plantean soluciones a la controversia para llegar a una resolución. Es decir, las partes gestionan la solución del problema, en donde el mediador los guía con una correcta comunicación, siendo imparcial, neutral y generando equidad en las partes, siendo este un proceso rápido, económico y más satisfactorio que un proceso judicial.

La mediación familiar se entiende como la gestión de conflictos que suceden en el seno familiar, donde el objetivo son los acuerdos justos, favoreciendo a todos los integrantes del problema, se pretende lidiar con el cúmulo de emociones que sobrelleva un conflicto familiar, protegiendo en todo momento a los más vulnerables. Para (Manzano de Mateo, 2010) la Mediación es un método de resolución de conflicto que, con el apoyo de un mediador, permite que las partes rindan cuentas, se legitimen y se empoderen positivamente como individuos que puedan resolver sus propios conflictos mejor que nadie. Es decir, los intervinientes tienen el control de la solución del conflicto y ellos mismos se responsabilizan de sus actos y entienden el problema como tal, llegando así a un acuerdo en donde ambas partes desarrollan la empatía para la solución del conflicto quedando satisfechos con el acuerdo de mediación y el mediador es el guía para lograrlo.

Sin embargo, (García E. D., 2017) menciona que, además de ser un mecanismo de gestión pacífica de conflictos, tiene a la vez un papel pedagógico, en tanto que la

participación de las partes y del mediador estimulan desde un punto de vista práctico un sentido de civilidad, respeto y responsabilidad de cada uno, como ciudadano sujeto de derechos y obligaciones; es decir, donde se mejora el diálogo entre las partes en la mesa de negociación, en donde las necesidades del otro, sus intereses, su desconfianza y demás, tienen un lugar donde pueden ser expresados y solucionados.

Asimismo, (García E. D., 2017) menciona que el resultado de una mediación se avanza en el papel del ciudadano como sujeto político, empoderándolo para tomar decisiones en la sociedad, lo cual implica también un sentido de respeto y de reconocimiento de los derechos del otro en su vida de relación en los diferentes ámbitos de la sociedad, tales como la familia, el trabajo, la escuela, entre otros, haciendo ciudadanos responsables con una visión diferente antes y después de la mediación, respetando y dignificando a los demás.

Las partes en la mediación familiar es cualquier integrante de la familia involucrada en el conflicto y el tercero neutral es decir el mediador familiar, que este último será imparcial, no podrá influir en las partes en la toma de decisiones para la solución del conflicto, solo facilitará el dialogo y la buena comunicación en vía de un acuerdo viable y duradero; (Gorjon-Gomez, Adame, & Salazar, 2018) aduce que la labor del mediador familiar es ayudar a resolver el conflicto de tal forma que entre ellos lleguen a acuerdos satisfactorios que beneficie a la pareja, hijos, incluso gente ligada a la familia, que lo importante de una mediación exitosa sea la armonía en las partes que beneficie principalmente a los hijos y a todos los involucrados.

Para (Gorjón Gómez F. , 2019) el mediador es un profesional del acuerdo y tiene habilidades como: Distinguir entre los diferentes modelos y técnicas de mediación

y/o conciliación; Son capaces de reestructurar la comunicación de las partes a través de técnicas de Comunicación y Desarrollan el sentido de la escucha activa; lo que nos lleva a comprender que tienen habilidad para entender lo que las personas dicen y expresan (Gorjón Gómez F. , 2019).

También menciona otras habilidades que desarrollan como la técnica del parafraseo, el encuadre y el re encuadre; conocen y aplican la técnica del Caucus como elemento sine qua non de la mediación-conciliación; conocen y aplican la técnica de control de ira durante el procedimiento de mediación; lo que nos muestra que requieren conocer las técnicas específicas del proceso de mediación, según el autor. (Gorjón Gómez F. , 2019).

Y tener habilidades tales como la técnica del rapport; el poder estructurar el plan de mediación y conciliación; conocer las distintas etapas procedimentales desde el planteamiento del conflicto hasta el acuerdo; ser capaces de comprender la historia del conflicto para detectar si es susceptible de iniciar la mediación o la conciliación; detectar las posiciones e intereses de las partes en conflicto; y diferenciar los métodos, hipótesis y nociones relacionadas a las dificultades de un problema; siendo capaces de realizar opciones para la solución del conflicto por parte de los involucrados; siendo capaces de concretar las múltiples iniciativas que mejor aporte a los intervinientes, que sean aptas de acordar y que no alteren el orden público (Gorjón Gómez F. , 2019).

Hoy en día, la mediación transformativa se utiliza en sectores cada vez más conflictivos y se implementa en cada vez más programas de mediación en diferentes partes del mundo. El enfoque transformativo de la mediación tiene como objetivo preservar el potencial único de la mediación como un proceso de resolución de

disputas. Es decir, se muestra como la oportunidad para cada uno de los intervinientes comprendan mejor a la otra parte del conflicto y asuma en conjunto la solución al conflicto y mejoren las relaciones familiares (Folger, 2008)

La mediación familiar es un procedimiento voluntario mediante el cual las personas, con el apoyo de un tercero neutral llamado Mediador, se encargará de facilitar la comunicación entre los interesados para que puedan solucionar su problema. Todo con absoluta confidencialidad, para que los intervinientes puedan comunicarse y negociar, encontrando de manera amigable, pacífica y satisfactoria la solución a su problema de carácter Familiar.

Según (Villaluenga, 2007) La mediación es una manera de comprender el comportamiento humano, pero también una forma más cooperativa de administrar justicia, ya que las partes en conflicto son los verdaderos actores de un proceso encaminado a satisfacer sus intereses, principal característica que distingue a las personas similares, otra característica de la Mediación es la voluntariedad de los intervinientes.

Podemos resaltar de la percepción del autor que solucionar un conflicto desde la visión de la mediación, se puede generar un ambiente de paz, de empatía entre las partes, de comunicación, de llevar a cabo una solución al conflicto sin resultar dañados ni desprotegidos algunos de los intervinientes, llegando a la solución del conflicto donde equitativamente llegan a un acuerdo de mediación.

La figura del mediador en la mediación familiar señala Gorjón & Sánchez (2016), que hay una gran diversidad de definiciones respecto al mediador las cuales pueden variar de acuerdo con el tipo y modelo de mediación, el país, la normativa o bien el entorno del conflicto ya sea público o privado. Lo cual refieren un concepto simple

y preciso, consideran que “el mediador es un tercero que facilita a las partes en conflicto a ponerse de acuerdo y solucionar sus conflictos”, así mismo, señalan las leyes en las que se encuentran.

- Ley de Justicia Alternativa del tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal.
- Ley de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.
- Reglamento Interno del Centro de Justicia Alternativa del tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Otra forma de ver a los MASC es con creatividad según (Gorjón-Gómez, 2020) esta ayuda a encontrar un sin fin de maneras de resolver el conflicto que está en un proceso de mediación, señala de suma importancia examinar lo que genera la creatividad en el proceso, como alcanzar una solución novedosa a una respuesta diferente al problema, coadyuvando que se solucionen el conflicto entre los intervinientes. Es decir que con la creatividad se genera diferentes formas de resolver el conflicto ayudando a las partes a resolverlo de una mejor manera.

Para (Rodrigues, 2017) es importante analizar cómo evoluciona la sociedad y con ella como debe ir cambiando la mediación, ya que el derecho y la justicia se deben ir adaptando a las transformaciones que día a día se realizan en la sociedad, como forma innovadora de abordar conflictos sociales evitando así conflictos jurídicos,

para el autor la mediación es una manera eficaz de generar igualdad, permitiendo una nueva forma de hacer Derecho, donde la sociedad se siente integrada en la resolución de los conflictos.

En el devenir día a día se presentan conflictos de mayor o menor medida, y no todos tienen la habilidad o la conciencia para sobrellevarlos, es por eso importante reconocerlos y tenerlos en cuenta, poder identificar cuando es un conflicto sencillo o cuando es algo mucho más grave, por eso el autor señala que se debe de dar a conocer la mediación desde una edad temprana para que se pueda reconocer un conflicto y solucionarlo en un inicio y no dejarlo avanzar (Martín A. L., 2018). Asimismo, el autor señala que, si se dota a los jóvenes de la información correcta del uso de la mediación, se estará creando una generación más humana, empática y emocionalmente sana.

La mediación acompaña al gran movimiento de la humanidad moderna: tener el derecho a ser diferentes, pero vivir juntos sin hacer el mal a los demás, sin ser devastado, ni devastar, sin triunfador ni rendido (Blohorn-Brenneur, 2019), el autor señala que del conflicto se puede aprender y concluir con efectos positivos, siempre y cuando sea llevado de forma pacífica, empática, orientada y guiada, lo cual se da con la mediación, que con ésta el individuo reflexiona sobre sus diferencias y recapacita en sus errores, solucionando sus diferencias y conviviendo de manera pacífica en sociedad.

(Mafud, 2017) señala que de acuerdo a su investigación los problemas sociales mayormente derivan de problemas económicos, familiares y laborales, ya que esto genera una variante de estado de ánimos de la sociedad constantemente, lo que conlleva a una incertidumbre de parte de la sociedad, que obliga a adaptarse a

entornos confusos, esto lo ha llevado a buscar una solución generadora de paz y bienestar social atacando la base de los problemas, llegando a la conclusión que con la mediación se genera bienestar social y armonía, identificando cual es el origen del problema atacándolo de raíz.

Capítulo 3. La dignidad como valor en la solución de los conflictos

(Carbonell M. , 2018) señala que la constitución protege la dignidad humana en su artículo 1º, donde se reconoce como la base de los derechos fundamentales, prevaleciendo que todos somos iguales ante la justicia, sin que prevalezcan diferencias por ningún motivo que transgreden contra la dignidad de las personas y que junto a los ordenamientos y tratados internacionales en materia de derechos humanos suscritos por México, reconoce el valor superior de la dignidad, es decir se debe respetar ante todo constituyéndose como un derecho absolutamente fundamental, el derecho a existir en y con la dignidad de la persona, para que así puedan desarrollarse integralmente su personalidad, al estado civil y el propio derecho a la dignidad humana.

Según (Aldana Zavala, 2018) los derechos humanos es la base de la vida individual-social de la humanidad, ya que el individuo se reconoce como una persona capaz de socializar en igualdad, respeto, paz, en donde la empatía genera relaciones humanas correlacionadas a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Según el autor señala la complejidad de los derechos humanos desde la perspectiva jurídica y moral, que contribuyen a los derechos humanos a configurar sociedades desde lo individual a lo general, generando una sociedad pacífica siendo los derechos humanos el eje central de la convivencia social. Es decir, creando un individuo con valores, con principios que lo guíen y al mismo tiempo un ordenamiento jurídico que en su conjunto ayuda a prevalecer la paz en sociedad.

(Hobelsberger, 2016) Propuso, dos tesis interpretativas que forman jurisprudencia de aplicación obligatoria, sobre la definición, la naturaleza y el concepto, precisamente, de la dignidad humana. Tales interpretaciones están publicadas en la página 2273, del tomo 32, del Semanario Judicial de la Federación, correspondiente al mes de agosto del 2015, en las que se establece textualmente lo siguiente: “Dignidad humana, definición. La dignidad humana es el origen, la esencia y el fin de todos los derechos humanos”, otra tesis: “Dignidad humana, su naturaleza y concepto. La dignidad humana es un valor supremo establecido en el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en virtud del cual se reconoce una calidad única y excepcional a todo ser humano por el simple hecho de serlo, cuya plena eficacia debe ser respetada y protegida integralmente sin excepción alguna”.

El autor menciona, que la dignidad humana no solo prevalece por el hecho de nacer, existir, sino porque la ley lo previene con leyes, tratados internacionales, normas, que protegen la dignidad humana y sus derechos fundamentales, como un valor supremo. Haciendo referencia a que deben estar legislados los derechos humanos. Ahora bien, (Landeró, 2014) señala que los derechos humanos son los que posee la persona por el solo hecho de serlo, que todos los mandos en todos los niveles, en el ámbito de sus capacidades, tienen el deber de originar, venerar, resguardar y avalar, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Asimismo, (Ramírez, 2017) comenta que el artículo 17 segundo párrafo de la Constitución Política de México cita el derecho fundamental de acceder a la justicia como el derecho público subjetivo que todo ser humano tiene para que se le imparta

justicia por juzgados expeditos, dentro de los términos y requisitos previstos por la ley, bajo principios de prontitud, justicia completa e imparcial. En el mismo numeral señala el autor que está reconocido como un derecho humano acceder a la justicia de los MASC, como la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje. Garantizando acceder a la solución del conflicto o controversia de una manera más fácil, económica, equitativa, de igualdad, sobresaliendo ante todo la preservación de la dignidad.

Los conflictos familiares el autor (Germano, 2015) menciona que están directamente relacionados con la convivencia de la familia ya sea por una acción o un comentario entre uno o varios de los integrantes de la familia, ello los lleva al conflicto, generando así inconformidades, pleitos, gritos, agresiones, se faltan al respeto y sobre todo a la dignidad de cada persona, y se encuentran situaciones como:

Los problemas procedentes de circunstancias de disolución de matrimonios, de separación, rupturas, o una crisis posterior que suelen coincidir con cambios en la vida de los hijos o de alguno de los padres (Becerril, 2016). Aduce que también se producen muchos conflictos entre padres e hijos adolescentes y cada vez más entre padres e hijos adultos, ya que éstos últimos se marchan cada vez más tarde de casa, alargando una convivencia que en ocasiones se hace difícil. Asimismo, hay desacuerdos en relación con cómo educarlos y al reparto de tareas domésticas y responsabilidades como padres.

Encontrando también discrepancias y problemas entre hermanos por el cuidado de sus padres ya mayores o entre otros familiares por el cuidado de personas dependientes dentro de su familia, en relación con la organización de ese cuidado y reparto de gastos económicos, así como las disputas económicas como por

ejemplo las derivadas de una herencia o de la gestión de una empresa familiar, son cada vez más comunes (López J. N.-F., 2015).

Aunque menos frecuentes, también se dan otros conflictos dentro del ámbito familiar como un proceso de adopción. Todas estas situaciones suelen crear malestar entre los diferentes miembros de una familia y llevar incluso a un mal funcionamiento de esta. Para evitar estos conflictos es necesario abordarlos de una manera adecuada que permita a las familias reorganizarse a la nueva situación de la manera más satisfactoria para todos (Herrera Bernal, 2018).

Entonces si se acude a la mediación familiar para poder resolver todos los conflictos que se susciten dentro del entorno familiar, donde se busca solucionar el conflicto de manera pacífica, en igualdad de circunstancias, respetando el relato opuesto, en donde se establecen los límites, el respeto, en donde hay un autocontrol de las emociones, es donde se genera la dignidad en la mediación, fortaleciendo y sanando los lazos familiares, reestructurando la relaciones de manera pacífica, en donde todos los intervinientes participan en la solución del conflicto, (García-Herrera, 2016) señalando cada uno sus necesidades y sus intereses, es así como todos los intervinientes llegan a un acuerdo satisfactorio. Reconociendo y salvaguardando la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar.

El significado de dignidad se ha convertido el eje en torno al cual gira gran parte del constitucionalismo y del derecho internacional de los derechos humanos, que la dignidad humana no solo prevalece por el hecho de nacer, existir, sino porque la ley lo previene con leyes, tratados internacionales, normas, que protegen la dignidad humana y sus derechos fundamentales, como un valor supremo. Haciendo referencia a que deben estar legislados los derechos humanos (Rendón, 2017).

(Landeró, 2014) señala que los derechos humanos son los que posee la persona por el solo hecho de serlo, que todas las autoridades, dentro de los límites de sus atribuciones, tienen el deber de promoverlas, respetarlas, protegerlas y garantizarlas, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Menciona que en el artículo 17 segundo párrafo de la Constitución Política de México, el derecho fundamental de acceso a la justicia como el derecho público subjetivo que todas las personas tienen para que se le proporcione el derecho a la justicia por los juzgadores, dentro de los plazos y términos previstos por las leyes, bajo principios como expedita, completa e imparcial.

En el mismo numeral señala (Landeró, 2014) que está reconocido como un derecho humano acceder a la justicia los MASC, como la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje. Garantizando acceder a la solución del conflicto o controversia de una manera más fácil, económica, equitativa, de igualdad, sobresaliendo ante todo la preservación de la dignidad.

Capítulo 4. La preservación de la dignidad en la mediación

Se definirá la palabra preservación, para tener claro lo que se busca demostrar.

Para la Real Academia Española (RAE) preservación es proteger, resguardar anticipadamente alguien o algo, de algún daño o peligro.

Cuando nos referimos a la preservación se hace con el propósito de tratar de resguardar lo que consideramos importante, en el caso a estudio nos referimos a preservar la dignidad de los intervinientes en un proceso de mediación familiar (López K. S., 2019) lo cual en ciertos momentos se llega a perder por diferentes razones, aun sin darse cuenta alguno de los intervinientes, es decir se pierde por desigualdad, por no haber equidad, por insultos, omisión, humillación, discriminación, denigración, entre otros, que pueden existir dentro del conflicto.

Es importante tener claro el cómo conservar la dignidad, en todo momento y como generarla, en este caso mediante la mediación (Zavala J. J., 2018). Menciona que tener una relación y trato digno, en el cual se sientan confiados y tranquilos de que el proceso de mediación será justo, equitativo, de igualdad se llega a un buen acuerdo preservando la dignidad y el lazo familiar aun después de solucionado el conflicto familiar.

Que es lo que difícilmente se puede conservar después de un proceso tradicional, la dignidad y las relaciones familiares entre los afectados, ya que en ese tipo de procesos donde solamente se visualiza que solo una de las partes gana, queda dañada la relación familiar, (Sáenz K. M., 2021) estropeados por las ofensas y el desgaste del proceso judicial el cual puede durar años llevando a cabo un desgaste físico, emocional y monetario, lo cual con la mediación se busca solucionar el

conflicto desde otra perspectiva en donde ambas partes ganen y quede un acuerdo digno el cual puedan cumplir aun finalizado el proceso de mediación.

4.1. Establecimiento de límites

(Gorjón Gómez F. , 2016) Señala que la mediación es una ciencia que estudia la transición de las relaciones humanas conflictivas a relaciones armoniosas, transformando y evolucionando las relaciones humanas, tanto realidades y hechos, entonces la mediación es producto de la complejidad de las relaciones humanas, siendo entonces que el mediador interactúa entre las partes en conflicto, para armonizar y garantizar la paz en las relaciones humanas. Así mismo señala (Gorjón Gómez F. , 2016) que la mediación es como un tamiz social, que es importante marcar los límites éticos, ya que son necesarios porque todo el tiempo se ocupan de las relaciones conflictivas el cual se debe garantizar en todo momento la igualdad, equidad, el respeto, priorizando en todo momento la comunicación asertiva para la solución del conflicto.

Asimismo, es importante destacar que en la mediación se puede establecer límites para preservar la dignidad de los intervinientes lo que genera armonía durante el proceso que logra un buen acuerdo (Fariña, 2019) señala que la recopilación de experiencias de expertos en mediación permite avanzar en el estudio de la solución de conflictos, con la finalidad de favorecer la paz y convivencia; permitiendo conocer de raíz lo que provoca que se desencadene los conflictos tanto en lo cotidiano como el ámbito familiar.

(Martín N. , 2006) Menciona que la familia es el principal actor de la socialización donde se aprende a convivir e integrarse completamente a la sociedad, por lo que refiere merecer el mayor reconocimiento y la protección social de la base familiar. Siendo en el entorno familiar donde se lleva de la mano al individuo para generar esa empatía social de convivencia, enseñando principios y valores para socializar, armonizar y encajar en la sociedad, siendo este dónde nacen los límites, tanto de respeto como de valores que conllevan a la paz social.

Aunque el vivir en sociedad nos lleva a vivir tanto en armonía como en conflicto, por estar en constante contacto con los demás, por ello para solucionar los problemas no siempre se trata de judicializarlos, sino de arreglarlos de la mejor manera, como la mediación. Donde es un ganar ganar (Aranda Jurado, 2017).

(Zampa, 2017) refiere que se tiene que evaluar el momento adecuado para intentar la mediación, si las partes están interesadas en una solución que se sientan parte del conflicto y acepten su corresponsabilidad, analizando diferentes situaciones en las que se resuelve; y el mediador tiene que plantear líneas de trabajo y los límites que tiene la mediación en el conflicto.

En el mismo sentido (Zampa, 2017) establece que, si las partes tienen ciertos límites como no sentirse parte del problema, no querer mediar, ellos creen que no hay algún tipo de conflicto de su parte, no hacer ningún cambio en su relación conflictiva, no quieren corroborar la verdad de los hechos, entonces es momento de valorar diferentes estrategias para solucionarlas. Es decir, tenemos diferentes tipos de límites en la mediación, tanto de los intervinientes como la mediación misma, ya que no todos los conflictos o problemas son mediables.

Otro de los límites y no menos importantes es el establecimiento de límites en la mediación; antes, durante y después del acuerdo de mediación (Cárdenas, 1999). Menciona que el mediador debe ser un experto en el arte de devolver a los intervinientes su capacidad de negociar, de recuperar la posibilidad de gestionar la vida familiar ellos mismos, pactando soluciones inteligentes y beneficiosas para la familia. Es decir, es un experto especializado en conducir a las partes con respeto, igualdad, equidad, para guiarlos a la solución del conflicto y llevarlos al acuerdo de mediación.

Para efectos de esta investigación señalaremos el concepto de límite como lo señala la Real Academia Española.

“Límites: Punto o línea que señala el fin o término de una cosa no material; suele indicar un punto que no debe o no puede sobrepasarse.”

4.2. Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas

Para (Gorjón Gómez F. , 2016) la sociedad debe adaptarse a nuevas circunstancias que enfrentan en el día a día de las relaciones sociales, ya que de ello derivan conflictos por la misma naturaleza humana, el cual requiere de mecanismos que permitan solucionar los conflictos de manera más sencilla y rápida, que faciliten las relaciones humanas siendo los MASC, la vía idónea para lograrlo. Ya que con la mediación se logra transformar las relaciones conflictivas a un entorno de paz. Así es como el proceso de mediación nos ayuda a establecer un ambiente pacífico tanto para la vida cotidiana como en el mismo proceso de mediación.

De acuerdo con (Sáenz & Ramos, 2021) para mantener un ambiente pacífico es necesario desarrollar la virtud de la tolerancia para fomentar personas con amplio criterio que entiendan las diferencias, pero sobre todo desarrollarla en los mediadores ya que ellos contribuyen a recapacitar, respetar y reconciliar, a los intervinientes, que desarrollen el sentido de que se comprendan llegando a convenios creando relaciones pacíficas y tranquilas.

Para llevar una buena relación y convivencia social (Gorjón Gómez & Sáenz) advierte que el bienestar es un aspecto subjetivo que indica como cada individuo percibe su vida en dignidad, felicidad, paz y esperanza mediante su propia realización. Y para (Actis Di Pasquale, 2017) bienestar social es gozar de buena salud, de seguridad ciudadana, educación, trabajo estable y un hogar adecuado, que hace que el ciudadano se relacione de manera pacífica y estable, teniendo una relación recíproca entre individuo y sociedad.

Es decir, como las personas pueden por sí mismas resolver sus conflictos guiadas por un mediador, lo que lleva a tener relaciones interpersonales saludables y en armonía, que proporciona estabilidad, comunicación asertiva, y paz en la vida de las personas que eso aumenta su bienestar (Gorjón Gómez & Sáenz). Entonces si las personas viven con bienestar, es más fácil una buena comunicación de respeto y de fácil acceso al conocimiento de sus intereses y necesidades.

(Sauceda, 2015) refiere que la mediación es un factor importante para crear un entorno y Estado de paz, de equidad e igualdad por lo que, es importante que quien utilice la Mediación como medio prioritario, debe fomentar una ciudadanía culta en aptitudes de diálogos, empáticos, colaboradores y edificadores de acuerdos. Siendo

así el dialogo una parte fundamental porque es ahí donde nace la base de la comunicación y la relación entre los intervinientes para generar una Paz Positiva.

Con el objetivo de optimizar la convivencia pacífica que beneficie al progreso del dialogo para la paz, es importante conocer el grado de agresividad que se encuentra en el entorno social, que cada día incrementa en todos los ámbitos y clases sociales.

(Peralta, 2016) Refiere que la convivencia es el día a día que interactúan los seres humanos, grupos sociales, familiares, entre otros, en cuanto a similitudes, intereses, conflictos, etc. es decir lo relacionado con la convivencia social, lo que conlleva a la interacción y empatía, teniendo un aprendizaje de valores y buena comunicación.

Para la presentación de posturas de los intervinientes se comunican experiencias, existe el conflicto, que debe ser mediado a través de pautas eficaces y, sobre todo, respetuosas que se deben regir por el entendimiento y la pasividad, de la misma forma, dichos lineamientos requieren ser entendidos como facilitadores de conciliación y de interacción promoviendo así una ambiente armónico, sano y pacífico (Pérez Plaza, 2022).

4.3. Auto reconocimiento de la dignidad

Promover la dignidad humana fomentando valores universales que den estabilidad a la familia originando ciudadanos libres.

Para (Abel, 2013) el bienestar de la sociedad, su progreso cultural y económico, necesariamente pasa por el bienestar de las personas que construyen el país desde sus diferentes puestos de trabajo. Las empresas públicas y privadas cuyos

directivos y trabajadores viven en familias estables, trabajan mejor con menos tensiones personales, son más productivos y felices.

Por otro lado (Batthyány, 2015) deduce claramente que el bienestar social está estrechamente ligado al crecimiento personal y a la prosperidad de la sociedad conyugal y de la familia. Por el contrario, en los puestos de trabajo donde las personas viven tensiones personales provocadas por situaciones familiares distorsionadas (divorcio, uniones civiles de personas del mismo sexo etc.), los problemas personales y empresariales aumenten. Esto repercute tanto en la productividad de las empresas y del país como en la felicidad de las personas y en su derecho a ejercer en plenitud su libertad. Estos factores condicionan en cierta manera el despliegue de su dignidad personal (Zapata Jara, 2017).

El derecho de familia en México ha logrado cierta autonomía dentro del derecho civil mediante la aplicación del método jurídico-político; esto se debe a la necesidad de proteger a los más vulnerables y con ello proteger la teoría de los derechos humanos a través de la constitucionalización de algunas de las instituciones tradicionales del derecho civil (Pérez Fuentes, 2018). No se puede negar que la noción de la persona y su cualidad en el mundo del derecho implica el libre desarrollo de la personalidad que a su vez se reconoce también como el conjunto de manifestaciones físicas y psíquicas del ser humano y de su individualidad como forma idónea para tutelar la dignidad humana dentro de la esfera jurídica.

La incorporación del principio pro-persona al artículo 1º en la reforma constitucional de 2011 y la presencia de algunos otros principios como el interés superior del menor, consolidan este cambio diferencial que existe en México, al menos legislativamente desde la promulgación del Código Civil de 1928 y que fue

influyendo en los Códigos Civiles estatales de los 32 estados. Como es imposible abarcar en un artículo el análisis de cada una de estas legislaciones nos referiremos a las que consideramos que han sufrido una mayor modificación con respecto al derecho de familia en México, constituyendo cambios paradigmáticos tanto legislativos como jurisprudenciales.

El artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todos los seres humanos son iguales ante la ley sin discriminación por motivos de etnia o nacionalidad, raza, sexo, religión o cualquier otra circunstancia social o personal que atente contra la dignidad humana y que, junto con los tratados internacionales en materia de derechos humanos suscritos por México, reconocen el valor superior de la dignidad humana, es decir, que en el ser humano hay una dignidad que debe ser respetada en todo caso, constituyéndose como un derecho absolutamente fundamental, base y condición de todos los demás, el derecho a ser reconocido y a vivir en y con la dignidad de la persona humana dentro del núcleo esencial que conforma la familia en una sociedad democrática y del cual se desprenden todos los demás derechos, dentro de los que se encuentran, el derecho a la vida, a la integridad física y psíquica, al honor, a la privacidad, al nombre, a la propia imagen, al libre desarrollo de la personalidad, al interés superior del menor y el propio derecho a la dignidad personal de todos los miembros de la familia.

El Poder Judicial de la Federación explica que aun cuando estos derechos personalísimos no se enuncian expresamente en la CPEUM, están implícitos en los pactos universales inscritos por México y, en todo caso, deben entenderse como derechos derivados del reconocimiento al derecho a la dignidad humana, pues sólo

a través de su pleno respeto podrá hablarse de un ser humano en toda su dignidad. La dignidad humana no puede quedar sustentada en un precepto moral, sino que se proyecta en el ordenamiento mexicano como un bien jurídico circunstancial a la persona, merecedora de la más amplia protección jurídica, reconocida en la Constitución. Por lo anterior la Suprema Corte ha sostenido que la dignidad humana funge como un principio jurídico que permea en todo el ordenamiento, pero también como un derecho fundamental que debe ser respetado en todo caso, cuya importancia resalta al ser la base para el uso de todos derechos y el desarrollo integral de la personalidad. El principio de progresividad de los derechos humanos tutelado en el artículo 1o. de la CPEUM, es indispensable para consolidar la garantía de protección de la dignidad humana, porque su observancia exige, por un lado, que todas las autoridades del Estado mexicano en el ámbito de su competencia, incrementen gradualmente el fomento, respeto y amparo de los derechos humanos y, por otro, les impide, en virtud de su expresión de no regresividad, adoptar medidas que disminuyan su nivel de protección.

4.4. Comprensión del relato opuesto

Para (De Armas Hernández, 2003) La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, la define como el proceso consistente en dotar a los intervinientes de recursos comunicativos de calidad, para poder resolver los conflictos. Durante el proceso se desarrolla la comunicación e interactúan dando sus puntos de vista comentando sus posturas, opiniones, expectativas, necesidades, sentimientos y los mediadores los guían a que se comuniquen de

manera acertada, correcta, de forma constructiva y a que se escuchen, comprendan el relato opuesto para que puedan resolver el conflicto.

En la mayoría de los conflictos derivan de una mala comunicación. De un malentendido o interpretan de manera distinta lo que la otra persona quiere decir, reaccionando de manera violenta a lo que en un inicio malinterpretó, aumentando la tensión del conflicto (De Armas Hernández, 2003). Porque no hay una comprensión correcta de lo que la otra persona quiere decir, es por eso que la comunicación debe ser asertiva, clara, precisa y guiada para que haya una buena comunicación y comprensión del relato opuesto

Por el contrario, cuando las personas en conflicto pueden tener una comunicación clara, es decir las partes se hacen entender establecen una comunicación eficaz, haciéndose entender y se entienden mutuamente, descubren que realmente no existía un problema o que era realmente de fácil solución (De Armas Hernández, 2003). Inclusive si el problema es complicado, una comunicación de calidad interfiere positivamente a que las partes les quede claro lo que cada una de ellas desea expresar, obteniendo una recepción de información correcta para la solución del conflicto.

Para (Vázquez, 2003) la base del conocimiento parte desde la perspectiva que se hace cada individuo que percibe desde el grupo social en el que se desarrolla, es decir el orden de las ideas que recopila desde la realidad de su entorno, de el mismo y de todos con los que se relaciona. Es decir, una compilación de vivencias que llevan al individuo a crear su propio criterio hacia los demás, siendo así que desde la observación y comprensión de como los individuos se desarrollan estos crean su propio criterio y una mejor relación entre los mismos.

El lenguaje tiene dos funciones: la receptiva que es atender y percibir los mensajes, tanto verbales como no verbales y la expresiva que es cuando se usa un lenguaje tanto oral como escrito para comunicarse, (Salmon, 2017) el autor señala estas dos funciones que se aprenden desde pequeños para poder tener una correcta y efectiva comunicación a lo largo de su vida y su desarrollo personal, primordial para poder entender tanto su pensamiento como lo que los demás quieren expresar.

Por otro lado (Araya-Véliz, 2017) menciona que para ayudar a una buena relación entre las personas deben tener la habilidad de prestar atención y comentar con regularidad lo que sucede en la interacción entre ellas, considerando los pensamientos, emociones y reacciones de ambos en su relación. Lo que requiere sensibilidad, honestidad y presencia emocional cognitiva. Lo que los lleva a facilitar una buena relación y prever cualquier discusión y minimizar cualquier conato de conflicto entre los individuos.

Es decir, el autor (Araya-Véliz, 2017) señala que la capacidad de responder a las expresiones de rabia y desilusión, en vez de tomarlas a nivel personal lo refiere como una destreza, es decir la capacidad de observar las reacciones, pensamientos, emociones y sensaciones, y no dejarse llevar automáticamente por ellas, es muy relevante. Por lo que es la base para el progreso de las relaciones, aunque no en todos los casos sea posible.

Según el autor (Araya-Véliz, 2017) la empatía, respeto, comprensión, entre otros, así como la capacidad de escucha profunda, tolerancia a la expresión de emociones negativas de las personas, la capacidad para no reaccionar ante eventuales provocaciones y la habilidad para facilitar la autoexploración de las personas serían

fundamentales para facilitar el cambio. Serían de gran ayuda para la buena relación entre las personas y la sociedad en general.

4.5. Reconocimiento de la necesidad de autodomínio de las reacciones

Para (Séñz & Zurita, 2021) este elemento ayuda a los seres humanos a construir su carácter, es por eso que, es necesario comprender la importancia de controlar los impulsos más básicos elementales, así se podrá observar una tendencia sobre las inclinaciones que las personas tienen, el identificar estos elementos da una orientación, sobre cómo se reacciona ante diversas situaciones, pero el paso primordial será desarrollar en el carácter propio como individuo, saber poner freno a los impulsos, para poder estar en coherencia con el ser.

Cada una de las personas tiene distintas formas de interpretar o comprender lo que escuchan, por lo que (Cubillo, 2005) refiere, que la comprensión auditiva engloba una serie de aspectos, que van desde los más simples, como la comprensión del fonema, hasta otros más complejos, paralingüísticos, como el significado de lo que se escucha, así como la entonación y la velocidad de comunicación. Según el autor es más importante la manera en que lo percibe el receptor porque de ahí depende de la reacción ante la conversación o situación.

Es importante señalar que para el autor una buena recepción del mensaje sin consecuencia emocional de lo que percibe, depende del estado de ánimo del que recibe la información, tanto emocional como intelectual, ayudan a procesar esa información encausándola a un aprendizaje de las emociones y reacciones siendo

un papel fundamental para el desarrollo en sociedad, teniendo un mayor resultado benéfico en la convivencia del desarrollo humano, tanto en su entorno como en lo general.

La comprensión auditiva es la función principal de la socialización humana; lo ayuda a construir relaciones e interactuar con las personas que lo rodean; engrandeciendo sus ideas. La comprensión empática fomenta acuerdos, crea relaciones y comunidades (Galán Vélez, 2015). Según el autor favorece a la integración del individuo tanto en lo personal, familiar, laboral y en todos los lugares donde se desenvuelve, desarrollando así mayores capacidades en general.

Tendiendo una base en su intelecto ya que la buena comprensión se relaciona a un mayor rendimiento. Aquellos que lo han desarrollado tienen más probabilidades de internalizar las convenciones de la disciplina que aquellos que no lo han hecho, y que experimentan una espiral ascendente de escuchar, obtener resultados positivos y desarrollar la comprensión fortalece un buen desarrollo personal (Galán Vélez, 2015).

Para (Tapia-Ladino, 2018) Hablar y escuchar son características que permiten desenvolverse en diversas situaciones cotidianas a lo largo de toda la vida. Saber expresar ideas y saber interpretar las de los otros, influye en el desarrollo de las relaciones interpersonales en la vida personal y profesional. El desarrollar una buena comunicación se vuelve relevante para la vida diaria, ya que la mayor parte del tiempo se está en constante interacción con los demás, aprendiendo a desarrollar empatía y habilidades de una relación pacífica en el desarrollo interpersonal

Conocer y valorar la importancia que conlleva la comprensión auditiva y la expresión oral en la actualidad es mucho más que una necesidad, es fundamental para el aprendizaje y desarrollo de habilidades que se traduce en la empatía por entender lo que la persona escucha (Zambrano, 2020). El autor refiere que el proceso que tiene cada individuo para desarrollar la comprensión del relato opuesto es diferente, se desenvuelve desde pequeños hasta que se llega a la adultez generando una interpretación de lo que percibe en todo momento.

4.6. Reconocimiento del trato digno

(Amorocho Herrera, 2019) se refiere a la importancia de deslegitimar la exclusión social en cuanto afecta las condiciones de dignidad y de reconocimiento de los sujetos, mientras que la exclusión significa sacar a alguien del medio social, cultural y educativo. El reconocimiento de la dignidad coadyuva a garantizar que las personas sean reconocidas desde su autovaloración individual y a nivel social.

4.7. Dignidad de los intervinientes

Es muy importante tener muy claro el concepto de dignidad, y para efectos de esta investigación mencionaremos algunos para tenerlo más claro. Para (Spaemann, 1988) dignidad humana es un concepto mucho más antiguo que el concepto de derechos humanos, ya que refiere que, en muchas investigaciones los han tratado como sinónimos y lo define como un concepto muy complejo de comprender conceptualmente ya que indica es una cualidad indefinible y simple, que refiere mucho más fácil entenderlo por medio de ejemplos o paráfrasis.

Así mismo para (Martínez Bulle-Goyri, 2013) la dignidad humana tiene su origen en la antigüedad griega, donde lo vinculaban a las clases sociales, pero a través del tiempo y el desarrollo de la humanidad, lo menciona como la autonomía y capacidad moral de las personas, constituyéndose en el fundamento indiscutible de los derechos humanos. Le atribuye una expresión formalizada de reconocimiento y compromiso de respeto y promoción en las leyes y normas, así como en los tratados internacionales, que protege al ser humano (Toma, 2018).

Para (Zavala J. J., 2018). Los derechos humanos y dignidad humana son pilares en la vida individual y social de las personas, a través del cual logra reconocerse a sí mismo como persona produciendo la capacidad de asumir las relaciones sociales basada en la igualdad, respeto, justicia y bienestar de vida. Igualmente (Zavala J. J., 2018) señala a la dignidad humana como libertad de expresión, igualdad, respeto, aceptación, entre los seres humanos para convivir en paz, y a los derechos humanos como la necesidad de contar con protección individual como colectiva, por leyes en igualdad de condiciones, bien sea en tiempo de paz o guerra.

En el aspecto jurídico, la noción de la persona en el mundo del derecho implica el libre desarrollo de la personalidad que a su vez se reconoce como el conjunto de manifestaciones físicas y psíquicas del ser humano como forma idónea para tutelar la dignidad humana. (Pérez Fuentes, 2018). Es decir, para resguardar a la persona en su desarrollo integro tanto personal, laboral, espiritual, físico, es decir su dignidad es necesario protegerlo mediante un método de política jurídica.

Para (Pérez Fuentes, 2018) la dignidad humana no puede quedar sustentada en un precepto moral, sino que se proyecta en el ordenamiento mexicano como un bien jurídico circunstancial a la persona, merecedora de la más amplia protección

jurídica, reconocida en la Constitución. Como señala el autor, la dignidad humana es la base fundamental de los derechos humanos, el cual debe ser garantizado en todo momento la protección de la dignidad tanto en lo jurídico como en lo familiar. Para (Gonima, 2020) la dignidad en las personas que han sufrido un tipo de violencia o de un conflicto de gran magnitud es necesario restablecer la dignidad de esa persona, mediante la gestión pacífica, para acabar con la violencia y reconstruir el tejido social el cual ha sido dañado por la escalada del conflicto, teniendo como objetivo primordial construir la paz mediante el restablecimiento de la dignidad. Entre otros autores, (BIOLAW, 2013) menciona la dignidad humana tiene un largo recorrido histórico desde el punto de vista filosófico y religioso. Desde el punto de vista jurídico reconocido en la Carta de las Naciones Unidas de 1945 y la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, entre otros, consagraron este principio, como fundamento de los derechos humanos. Por lo que señala que el concepto de dignidad es muy amplio y complejo, ya que abarca desde lo religioso, filosófico, jurídico y bioético, entre otros.

Capítulo 5. La dignidad en el contexto internacional

Se presenta un comparativo de los pasos para llevar a cabo una mediación en Nuevo León y España; primeramente, se mostrarán los establecidos en el Instituto de Mecanismos Alternativos, del Poder Judicial en Nuevo León los cuales se presentan a continuación:

(Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2021)Paso 1. Solicitud inicial.

Llenar el formato de solicitud del mecanismo alterno deseado, ya sea mediación o conciliación, ya que sea entregada la solicitud se turnará a un facilitador para su orientación dando cumplimiento al procedimiento establecido en la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de nuevo León y su reglamento.

Paso 2. Etapa Introductoria:

Una vez realizado el primer paso el facilitador deberá brindar orientación explicando al solicitando en qué consisten los Mecanismos Alternos. Si la persona así lo desea, el facilitador deberá evaluar el caso, con auxilio del director del instituto o de los coordinadores, y si no está de acuerdo el solicitante se da por terminado el trámite solicitado.

Paso 3. Evaluación.

El facilitador evaluará el caso para establecer si el mismo es o no susceptible de algún mecanismo alterno, revisando que se no ponga en riesgo derechos emanados de procesos judiciales o administrativos seguidos en forma de juicio, formalmente instaurados por uno o más de los probables intervinientes. Si de la solicitud se

establece que no es viable someterse a un mecanismo alternativo, el director del instituto o facilitador formulará una constancia de declaración de improcedencia y conclusión del mecanismo, de lo contrario, si es susceptible de algún mecanismo alternativo, se procede a realizar una invitación.

Paso 4. Invitación:

El facilitador deberá emitir una invitación para el invitado, con la finalidad de que se presente en el Instituto para llevar a cabo una cita, invitación que se entrega por medio de un notificador.

Una vez que el invitado accede y se presenta a la cita, se le explicará las razones, en que consiste y el funcionamiento del mecanismo alternativo indicado. Si está de acuerdo, se procederá a elaborar un acuerdo de aceptación, incluyendo el acuerdo de confidencialidad, el cual debe ser firmado por los intervinientes, programando una sesión conjunta entre el solicitante y el invitado, cuya fecha no exceda los diez días hábiles siguientes a la entrevista del invitado.

Si el invitado no estuviere de acuerdo, se dará por terminado el trámite, dándole el aviso correspondiente al solicitante.

Si la parte complementaria hace caso omiso a la invitación en tres ocasiones, y no se obtiene respuesta alguna, se le avisará al interesado y se dará por terminado el trámite requerido.

Paso 5. Sesión conjunta:

El facilitador accederá a dejar que los intervinientes tengan un diálogo en la cual expondrán sus puntos de vista relacionados al conflicto, mediante técnicas y habilidades del facilitador, buscando ubicar a los intervinientes en sus necesidades e intereses en lo individual como en común, alejando las posiciones que interfieran en la solución del conflicto.

Si alguna de las partes no está de acuerdo se dará por terminado el trámite solicitado.

Paso 6. Mediación o conciliación.

Se realizará el proceso de mediación o conciliación, según sea el caso, con el objetivo de encontrar la solución del conflicto, pueden ser una o más sesiones, incluso sesiones privadas con cada uno de los intervinientes, inclusive con terceras personas ajenas al conflicto y el facilitador, experto en alguna ciencia, relacionado al conflicto, corriendo el costo por parte de los intervinientes para así poder llegar a un acuerdo que beneficien a ambas partes.

Si alguno de los intervinientes infringe alguna de las reglas, se dará por terminado el procedimiento, asimismo las partes pueden solicitar un comprobante para mostrar en sus empleos por considerarse indispensable su presencia en la sesión.

Paso 7. Conclusión

Si los intervinientes llegan a un acuerdo, el facilitador será el encargado de realizar el escrito del acuerdo al que llegaron los intervinientes, habiendo constar de manera clara y concisa los puntos establecidos en el artículo 26 de la Ley de Mecanismos

Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, que a la letra dice:

“Artículo 26. Para su validez, y sin perjuicio de las formalidades que el acto jurídico de que se trate revista, el convenio del mecanismo alternativo deberá cumplir con los requisitos siguientes:

I. Presentarlo por escrito;

II. Especificar en donde y cuando se llevara a cabo su celebración;

III. Especificar el nombre, razón o denominación social y los datos de los participantes, así como los datos de la documentación oficial con fotografía con la que acrediten la identidad personal. Cuando en la tramitación del mecanismo alternativo hayan intervenido representantes o apoderados legales, presentar el escrito donde acredite dicho carácter;

IV. Narrar brevemente la naturaleza y materia de la controversia y todo lo que crean necesario.

V. Describir las especificaciones acordadas por los intervinientes, debiendo precisar las obligaciones de cada uno, hacer o no hacer que hubieren acordado los participantes, así como donde se llevará a cabo, el modo, la substancia y el plazo en que se deberá realizar para dar cumplimiento a lo establecido, las penas convencionales o las modalidades pactadas, en su caso. Las obligaciones de contenido ético o moral podrán constar en este documento, más no serán susceptibles de ejecución coactiva;

VI. Contener una cláusula de mecanismos alternativos para cualquier controversia que resulte de la interpretación o de la ejecución del acuerdo al que hubieren llegado, salvo si los participantes acuerdan lo contrario;

VII. Deberá tener la rúbrica de quienes en él participan; en caso de que no sepa o no pueda firmarse por una de las partes, estampará sus huellas dactilares, firmando otra persona en su nombre y a su ruego, dejándose constancia de ello;

VIII. Contener el nombre, la firma o huella dactilares, según sea el caso y número de certificación vigente del facilitador que intervino en el trámite de mecanismo alternativo, así como el sello oficial del Instituto, facilitador privado o de los Centros de Mecanismos Alternativos cuando se haya realizado en alguno de estos centros; y

IX. El convenio se suscribirá por tantos números de originales como intervinientes hayan participado; entregándose un ejemplar a cada uno de ellos. Cuando el convenio se presente para su ratificación o registro, se deberán acompañar en original junto con los documentos a los que se refiere la fracción III del presente artículo.”.

Paso 8. Ratificación y Sanción.

El convenio realizado entre las partes ante los facilitadores o mediadores del instituto tiene igual eficacia y autoridad que la cosa juzgada o que la sentencia ejecutoriada, una vez cumplidas las disposiciones legales aplicables.

El servicio es gratuito si es el que se brinda en el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias y si se contrata los servicios de una mediadora o mediador privados, se tendrá que convenir con ella o él, el pago de los honorarios.

Mediación familiar en España.

(Izquierdo, 2010) Menciona que se vive en una sociedad, cuyos miembros cada vez son más incapaces de resolver sus problemas y conflictos, sin acudir a un tercero, sin judicializar nuestras vidas. Es decir, todos conocen de alguna forma a alguna persona que esté llevando un proceso judicial, ya sea con la persona que vive al lado, en materia laboral, por conflictos familiares, divorcios, custodia de menores, adopciones, en el colegio, etc., en donde son judicializados, dejando a un lado que los intervinientes en estos conflictos seguirán teniendo algún tipo de relación y conviviendo en muchas ocasiones, y no solo no resolvieron el conflicto sino lo agravaron más en el proceso judicial.

Es indudables los cambios que se viven en la sociedad, observando la dificultad para solucionar los problemas o conflictos y la manera de administrar la justicia. En la actualidad los conflictos van en ascenso debido a la naturaleza humana, y es por ello se ha buscado nuevas formas o alternativas de resolución de conflictos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje (Domingo & Hernández, 2020). Siendo la mediación un proceso más ágil y dócil que la vía ordinaria, donde los propios intervinientes solucionan sus conflictos creando su propio acuerdo, donde resultan

todos los intervinientes ganadores y no como en la vía ordinaria, siendo así más viable de cumplir con lo pactado.

Para la mediación familiar en Galicia, España; en su Ley 4/2001, de 31 de mayo regula la mediación familiar, que en su artículo 2 define el concepto de mediación que dice:

Concepto de mediación. La mediación familiar en el sentido de esta ley es la intervención de profesionales que es voluntariamente solicitada y aceptada por las partes como mediadores en todo caso. (...) expertos en el tema para facilitar la solución del conflicto en la familia.

“Artículo 5. La figura del mediador. En cada actuación de mediación intervendrá una persona que esté inscrita en el Registro de mediadores. Dichas personas deberán reunir los requisitos de experiencia profesional y formación específica que se establezcan reglamentariamente, pero en todo caso serán expertos en actuaciones psico-sociofamiliares.

Así mismo se analizó la Regulación de la Comunidad Autónoma Andaluza en Mediación Familiar que es la reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El artículo 13 señala la figura del mediador. Refiere que tiene que ser llevada a cabo por un profesional de título universitario o título de grado en las disciplinas de Derecho, Psicología, (...). El mediador debe tener acreditado la formación específica de mediación familiar e inscrito en el Registro de Mediación Familiar, acreditado por el Consejo Andaluz.

La mediación familiar, a efectos de la ley 1/2009, lo definen, como un proceso extrajudicial para la gestión de conflictos no violentos que pudieran surgir entre los

miembros de una familia o grupo convivencial, mediante la intervención de profesionales especializados que, no podrán decidir sobre la solución del conflicto, pero si los ayudan a mantener un canal de comunicación adecuada para la solución de este, con el objetivo de llegar a un acuerdo consensuado de los intervinientes (Junta de Andalucía Consejería de salud y familias, 2021).

(ELDERECHO.COM, 2020) Existe un anteproyecto de Ley que indica que lo ideal es que obligan de cierta manera a acudir a un pacto pacífico de mediación antes de llegar a un proceso judicial, llamándolo así requisito de procedibilidad, en donde si la negociación no se llega a un buen acuerdo se deberá anexar a la demanda el documento previo del intento de negociar, probando que intentó negociar de buena fe.

En la actualidad, se observa como día a día se va arraigando y quedando más el concepto de dignidad reconociéndolo como tal, porque aun y cuando nacemos con ella, es inalienable al ser humano, el estado está obligado a salvaguardarnos, (Carbonell M. , 2003) señala el autor que no todos tienen claro que es, como preservarla y como cuidar de ella, si bien es cierto que las leyes y disposiciones fundamentales de los derechos humanos, la constitución y demás protegen la dignidad de las personas, cada uno de debe reconocer que es dignidad, identificar si alguna otra persona nos daña o falta de ella, tener claro las causas de cómo se pierde, para así protegernos y evitar perderla.

En un proceso de mediación queda claro que se genera dignidad, se genera paz, restaura las relaciones humanas, que lo que persigue es el bienestar social, el buen vivir, creando comunidades de paz (Parkinson, 2005) .Que todo aquel que lleva un proceso de mediación restaura paz a su familia y su entorno, que todo conflicto

queda solucionado entorno a la satisfacción de los intervinientes creando un acuerdo donde es más fácil llevarlo a cabo que un proceso tradicional judicial. Que lo que busca la mediación en cualquier parte que se lleve a cabo lo primordial es evitar conflictos y que ambas partes queden conformes con la solución de este, que su prioridad es, todos los involucrados en el proceso de la mediación. Que el objetivo es el bien común, la equidad, igualdad, solucionar el conflicto y que se cumpla el acuerdo de mediación.

Generando protección a la dignidad con el establecimiento de límites y un ambiente pacífico para la presentación de posturas, reconociendo que es dignidad, comprender el relato opuesto y la necesidad del autodomínio de las reacciones ante el otro, pero sobre todo la determinación del trato digno, creando así la protección a la dignidad de los intervinientes

Capítulo 6. Comprobación Cualitativa

6.1. Introducción

En la presente investigación se utilizó el método de investigación cualitativo teniendo alcance explicativo, donde se incluyen a expertos en mediación que expresan su opinión y experiencia en la materia de mediación familiar, por medio de entrevistas estructuradas, obteniendo resultados que ayudan a desarrollar la propuesta de esta investigación.

Para (Cuenca, Palacios, & Ofelia, 2017) la investigación cualitativa facilita técnicas especializadas en la recolección de datos sobre lo que en ese momento está sintiendo y pensando a las personas que se realiza el estudio, teniendo en cuenta que se desarrolla en grupos sociales específicos, teniendo una participación en todo el proceso de la investigación teniendo como resultado el sentir en ese momento de la investigación de la sociedad.

6.2. Definición

La investigación cualitativa es el método de investigación diseñado para recolectar y evaluar datos no estandarizados, observando los resultados para una correcta interpretación y desarrollar teorías que ayuden a la solución de la investigación (Useche, 2019). es decir, se recopila la información descrita por los participantes.

Otra manera de definir la investigación cualitativa (Flick, 2018) menciona que es un método utilizado básicamente por las Ciencias Sociales que utiliza métodos científicos para la interpretación de las cualidades de las personas, situaciones y

cosas distintas, investiga la diversidad de comportamientos para describir sus motivos con frecuencia utilizando muestras pequeñas.

6.3. Características de Diseño

Para la recopilación de datos se utiliza una entrevista semiestructurada con expertos en mediación.

(Guber, 2019) señala que la entrevista es una táctica para que las personas que se entrevistan hablen sobre lo que sabe, lo que piensa y cree, entorno a la situación que el investigador obtiene información sobre algo interrogado a otra persona, siendo respondida desde los hechos, sentimientos, opiniones y emociones de las conductas.

La finalidad de la entrevista semiestructurada según (Trindade, 2016) se trata de acceder al punto de vista del sujeto, comprender sus percepciones y emociones, conductas y motivaciones, conociendo las creencias, opiniones significados y acciones del sujeto y del grupo a partir de sus experiencias.

6.4. Alcance

(Ramos-Galarza, 2020) El alcance de la investigación puede tener diversos alcances puede ir desde niveles exploratorios, descriptivos, correlacionales hasta el explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno a investigar. En la presente investigación se tomará el explicativo, ya que, para la relevancia de la investigación en determinar la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar, se busca encontrar que es lo que genera el conflicto.

6.5. Sujetos de estudio.

Personas que llevaron a cabo un acuerdo de mediación del Centro de Mediación de Monterrey, Nuevo León.

6.6. Muestra

- Se realizaron 7 entrevistas por medio de la plataforma zoom, donde se le pidió autorización a los expertos entrevistados antes de comenzar la entrevista, para así tener una mejor y exacta aplicación en la respuesta del trabajo de investigación.
- La entrevista tuvo como fin determinar los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar.
- La aplicación del instrumento definitivo se realizó en el mes de diciembre de 2020, y el análisis se realizó con el software Maxqda.

6.7. Codificación del Instrumento Cualitativo

Tabla 4

PREGUNTA PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIONES	PREGUNTA DIRECTA	PREGUNTA PAUTA	PALABRA ASOCIADA-CLAVE-DIRECTRICES
¿Cuáles son los factores	Demostrar que los factores que	Analizar la información	Condiciones de la mediación	¿Se establecen los límites	¿Cómo le fue planteado	Nos dijo como

que determina n la preservaci ón de la dignidad de los intervenien tes en la mediación familiar?	determinan la preservació n de la dignidad en los interveniente s en la mediación familiar son: establecimi ento de límites; establecimi ento de un ambiente pacífico para la presentació n de posturas; auto reconocimie nto de la dignidad; comprensió n del relato opuesto;	document al relativa en los procesos de mediación .		en el discurso de apertura?	por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?	relacionarno s Nos dijo las pautas Orden de participación Respeto Armonía Trato digno
--	---	---	--	-----------------------------------	--	---

	reconocimiento de la necesidad del autodomio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno.					
			Control durante el proceso	¿Se respetan los límites establecidos durante el proceso de la mediación?	¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?	Coraje Falta de respeto Gritos No escucha No pone atención Difícil Diferencias Desigualdad
					¿Cómo puede describir el trato entre las partes,	Ameno Respeto Cordialidad Comunicación

					cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando ?	Igualdad Lo entendí
			Limites asentados en el acuerdo	¿Se manifiesta en el acuerdo los límites acordados ?	¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?	Si lo pusimos Quedo claro Llegamos a un acuerdo Quedo por escrito Quedo entendible Es práctico Nos sirve para mejorar la relación
			Ambiente pacífico	¿Se logró un ambiente pacífico para que los intervinientes puedan	¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?	Tranquilo Calmado Pacífico En paz Relajado Pudimos hablar

				hablar con confianza?		Hubo comunicación Nos respetamos Escuchamos
			Presentación de posturas	¿Los intervinientes exponen su postura de forma respetuosa sin dañar su dignidad?	¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?	Con respeto Con congruencia Amabilidad Despacio Escuchándonos Respetando tiempos Sin agresión
			Reconocimiento de la dignidad	¿Los intervinientes tienen claro lo que es la dignidad?	¿Cómo reconoce usted, una vida digna?	Felicidad Respeto Educación Salud Vivienda Igualdad Amor Paz No violencia Ser tratado con respeto

						en todo momento
			Comprensión	¿Se logró una plática adecuada, comprensible o entendible entre los intervinientes?	¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso? ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?	Claro Preciso Palabras adecuadas Asertivo Entendible
			Relato opuesto	¿Le queda claro a los intervinientes el relato opuesto?	¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?	Aceptable Efímero Negación Contradictorio
			Autodominio de reacción	¿Tienen los intervinientes el	¿Cómo reconoce tener el autocontrol	Respiración Control de ira

				autodominio de sus emociones?	de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?	
			Determinación	¿Están decididos los intervinientes a vivir en dignidad?	¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?	Llegan a un acuerdo más fácilmente. El acuerdo es pacífico. Es más rápido llegar a un acuerdo.
			Trato digno	¿Se logró un trato respetuoso entre los intervinientes?	¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?	Respetuoso Pacífico Comunicación Ameno

			Dignidad	¿Se logró un trato digno entre los intervinientes en el proceso de la mediación?	¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?	Voluntario Respetuoso Tolerante Pacífico Relajado Cordial Con comunicació n
--	--	--	----------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

6.8. Instrumento Preliminar

La prueba piloto se realizó a dos expertos en la mediación por medio de la entrevista semi estructurada, en donde se le expuso una breve explicación del tema de investigación, realizándose un total de catorce preguntas abiertas, en donde se aspira tener un resultado de expertos en la mediación, a fin de conocer si la Dignidad de los intervinientes se respeta tanto al inicio, durante el proceso y al finalizar con el acuerdo de la mediación.

Se realizaron las entrevistas por medio de la plataforma zoom, donde se les pidió autorización a los expertos entrevistados antes de comenzar la entrevista, para así tener una mejor y exacta aplicación en la respuesta en nuestro trabajo de investigación.

La entrevista tiene como fin resolver el conflicto y determinar los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar.

Como resultado de las pruebas piloto que se realizaron a dos mediadores se obtuvo como resultado por recomendación de los entrevistados reestructurar las preguntas cuatro y doce, al no lograr un buen canal de diálogo.

Tabla 5

PREGUNTA PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIONES	PREGUNTA DIRECTA	PREGUNTA PAUTA	PALABRA ASOCIADA-CLAVE-DIRECTRICES
¿Cuáles son los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar?	Demostrar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son: establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad;	Analizar la información documental relativa en los procesos de mediación.	*Ambiente pacífico. *Presentación de posturas. *Reconocimiento de la dignidad. *Comprensión. *Relato opuesto *Autodominio de reacción. *Determinación *Trato digno *Dignidad	¿Se logró un ambiente pacífico para que los intervinientes puedan hablar con confianza? ¿Los intervinientes exponen su postura de forma respetuosa sin dañar su dignidad? ¿Los intervinientes	¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas? ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte? ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?	*Tranquilo, Calmado, Pacífico, Pacífico, Relajado, Pudimos hablar, Hubo comunicación. *Respeto, congruencia,

	comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodomio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno.			tiene claro lo que es la dignidad? ¿Se logró una plática adecuada, comprensible o entendible entre los intervinientes? ¿Le queda claro a los intervinientes el relato opuesto? ¿Tienen los intervinientes el autodomio de sus emociones? ¿Están decididos los intervinientes a vivir en dignidad? ¿Se logró un trato respetuoso entre los intervinientes? ¿Se logró un trato digno entre los intervinientes en el proceso	¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso? ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación? ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación? ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar? ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?	Amabilidad, Despacio, Escuchándonos, Respetando tiempos, Sin agresión. *Felicidad, Respeto, Educación, Salud, Vivienda, Igualdad, Amor, Paz, No violencia. *Claro, Preciso, Palabras adecuadas, Asertivo, Entendible. *Aceptable, Efímero, Negación,
--	---	--	--	---	--	--

				de la mediación?	¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes ? ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?	Contradictorio. *Respiración, Control de ira. *Acuerdo fácil, El acuerdo es pacífico, Es más rápido llegar a un acuerdo. *Respetuoso, Pacífico, Comunicación, Ameno. *Voluntario, Respetuoso, tolerante, Pacífico, Relajado, Cordial, comunicación.
--	--	--	--	------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia.

6.9. Prueba piloto.

La prueba piloto se realizó a dos expertos en mediación del Centro de Mediación de Monterrey, Nuevo León, vía zoom que por efecto de pandemia del Covid-19 no se pudo realizar personalmente.

6.10. Instrumento definitivo.

Después de realizar la prueba piloto, el instrumento definitivo se llevó a cabo con la siguiente entrevista, señalando las variables y sus dimensiones, exponiendo así la problemática de la investigación para su proceso.

Se modificaron dos preguntas, considerando que surgieron titubeos para poder contestarlas, modificándose para no dificultar la respuesta libre de las preguntas.

Quedando de la siguiente manera.

Tabla 6

Pregunta problema	Objetivo general	Objetivo específico	Dimensiones	Pregunta Directa	Pregunta Pauta	Palabra Asociada
--------------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------------

¿Cuáles son los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar?	Demostrar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son: establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno.	Analizar la información documental relativa en los procesos de mediación.	*Condiciones de la mediación. *Control durante el proceso de la mediación. *Límites asentados en el acuerdo.	¿Se establecen los intereses en los discursos de apertura? ¿Se respetan los límites establecidos durante el proceso de la medición? *¿Se manifiesta en el acuerdo los límites acordados?	¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación? ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar el proceso de la mediación? ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando? ¿Qué piensa de los límites	*Nos dijo como relacionarlos, nos dijo las pautas, orden de participación, Respeto, Armonía, Trato digno. *Coraje, falta de respeto, gritos, no escucha, no pone atención, difícil, diferencias, desigualdad. *Ameno, Respeto, Cordialidad, Comunicación, Igualdad, lo entendí. * Quedo claro Llegamos a un acuerdo
--	--	---	--	--	---	--

					de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?	Quedo por escrito Quedo entendible Es práctico Nos sirve para mejorar la relación
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

PREGUNTA PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIONES	PREGUNTA DIRECTA	PREGUNTA PAUTA	PALABRA ASOCIADA-CLAVE-DIRECTRICES
¿Cuáles son los factores que determinan la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar?	Demostrar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son: establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodominio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno.	Analizar la información documental relativa en los procesos de mediación.	*Ambiente pacífico. *Presentación de posturas. *Reconocimiento de la dignidad. *Comprensión. *Relato opuesto *Autodominio de reacción. *Determinación *Trato digno *Dignidad	¿Se logró un ambiente pacífico para que los intervinientes puedan hablar con confianza? ¿Los intervinientes exponen su postura de forma respetuosa sin dañar su dignidad? ¿Los intervinientes tiene claro lo que es la dignidad? ¿Se logró una plática adecuada, comprensible o entendible entre los intervinientes? ¿Le queda claro a los intervinientes el relato opuesto? ¿Tienen los intervinientes el autodominio de sus emociones? ¿Están decididos los intervinientes vivir en dignidad?	¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas? ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte? ¿Cómo reconoce usted, una vida digna? ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso? ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación? ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación? ¿Cómo reconoce tener el	*Tranquilo, Calmado, Pacífico, Pacífico, Relajado, Pudimos hablar, Hubo comunicación. *Respeto, congruencia, Amabilidad, Despacio, Escuchándonos, Respetando tiempos, Sin agresión. *Felicidad, Respeto, Educación, Salud, Vivienda, Igualdad, Amor, Paz, No violencia. *Claro, Preciso, Palabras adecuadas, Asertivo, Entendible.

				¿Se logró un trato respetuoso entre los intervinientes? ¿Se logró un trato digno entre los intervinientes en el proceso de la mediación?	autocontrol de reaccionar? ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación? ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes? ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?	*Aceptable, Efímero, Negación, Contradictorio. *Respiración, Control de ira. *Acuerdo fácil, El acuerdo es pacífico, Es más rápido llegar a un acuerdo. *Respetuoso, Pacífico, Comunicación, Ameno. *Voluntario, Respetuoso, tolerante, Pacífico, Relajado, Cordial, comunicación.
--	--	--	--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia

6.11. Aplicación de entrevistas

Entrevista 1: Mediadora de profesión, con 7 años de experiencia, laborando en el Gobierno del Estado de Nuevo León, niveles de estudio, Posgrado en fecha 12 de noviembre del presente año.

1.- ¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?

Al inicio se establecen todos los límites antes de empezar, respeto, amabilidad, cordialidad entre todos.

2.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?

Cuando llegan a la mediación llegan molestos, atrofiados por el conflicto y más cuando se trata de conflictos familiares.

3.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando?

Todo diferente, ya cambia, porque el mediador los lleva a una etapa de paz y de solución al conflicto que los trae emproblemados.

4.- ¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?

Es totalmente de ellos el acuerdo y los límites y ellos así lo cumplen.

5.- ¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?

Cada uno trae sus conflictos sus ideas sus objetivos y es trabajo del mediador llevarlos a un ambiente pacífico y neutral para que puedan exponerse de mejor manera y que ambos queden conformes.

6.- ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?

El mediador es el que hace que esto suceda, porque las partes se dirigen al mediador y el mediador tiene que decirle parafraseando lo que quiso decir al otro.

7.- ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?

Claro, el gobierno debe proveer una vida digna y uno también se hace la vida digna.

8.- ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso?

Por lo general se trata de aclarar todas las dudas, es por eso que se llega a un acuerdo.

9.- ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?

El mediador debe lograr que sea claro, pacífico y objetivo.

10.- ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?

Pues cada uno trae sus ideas, y uno los tiene que guiar para que se logre un ambiente pacífico.

11.- ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?

Pues debemos de separar las emociones y no tomarlo nada personal, el conflicto no es propio.

12.- ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?

Pues beneficia porque llegan a un acuerdo donde las dos partes o todas las partes participantes en el acuerdo de mediación ganan.

13.- ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?

Claro, porque el mediador así lo debe de llevar, dándoles la oportunidad de dialogar pacíficamente y claro.

14.- ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?

Los mediadores se preparan para dar el trato digno a las personas y eso genera que entre ellos también se traten con dignidad.

Entrevista 2: Catedrático y litigante, experto en mediación, con 10 años de experiencia, se realizó la entrevista el 18 de noviembre del 2020.

1.- ¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?

Al principio de la mediación, el mediador establece las reglas, normalmente desde el punto de vista del derecho al uso de la voz, el tono de la voz, la no interrupción, equidad en el uso de la voz, derecho al caucus y ese mismo derecho a ambas partes, estableciendo que se revisaran todos los temas, pero solo lo que ellos quieran se dirá en la sesión conjunta.

2.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?

Depende del tipo de personalidad de las partes, como los introvertidos y extrovertidos y el mediador debe identificar las personalidades, para poder ser equitativo en el trato y en el acuerdo.

3.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando?

Que se generen la lluvia de ideas, dirigido al convenio, flexibilidad.

4.- ¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?

Va dirigido el convenio.

Raport; en la mediación es la conformidad, nunca se espera que se abracen, pero si a una concordia, el sostenimiento de la guerra, pero con líneas de expresión que no lleven a una guerra inmediata haciendo coaliciones basada en los intereses de ellos.

5.- ¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?

Como mediador no puedo dar mi punto de vista.

6.- ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?

En mediación es preguntar y preguntar, para mandarlos a la realidad y así poder hacer que reaccionen y ubicarlos en la realidad escucharlos y dirigirlos para que ellos te digan la alternativa a la solución. El mediador busca el canal de comunicación

7.- ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?

Es el concepto de cada persona, de cómo cada uno lo ve. Lo dan los mediados, uno establece que es vida digna, pero del conflicto.

8.- ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso?

Si, en ocasiones hay dudas, pero uno busca la manera de que queden clarificados, y uno debe de buscar controles.

9.- ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?

El dialogo es el que uno controla, el fin último de todo es el control y si no lo controlamos es que a veces se descontrolan ellos y si no se puede de momento se suspende la sesión y después se regresa ya más calmados

10.- ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?

Libre, bajo control, real tangible, escribible real para el convenio y que tenga coherencia lógica, los discursos son propios, pero deben terminar de manera tangible de cómo lo ponemos en el papel en el acuerdo.

11.- ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?

Entra el perfil del mediador, no generando transferencia.

12.- ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?

Lo ven desde el punto de vista de una realidad, centrándose en el problema desde otra perspectiva basado en un análisis costo-beneficio

13.- ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?

El psicólogo no puede opinar, eso termina en el convenio y si el convenio cumple con el requisito, sí.

14.- ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?

El trato de control, según como me trate el mediado es como lo voy a tratar, la dignidad está en confidencialidad.

Entrevista 3: Psicólogo y administrativo en FACPYA, la entrevista se realizó el 18 de noviembre de 2020.

1.- ¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?

Debemos Ser parcial, neutral y objetivo, entender que como mediadores no tenemos una función terapéutica, o no es el fin de la mediación, sino una intervención para gestionar el conflicto, y saber separar cada una de las cosas, la terapia y la mediación. El mediador no tiene un enfoque terapéutico es correcto, pero la mediación en sí, si lo es.

2.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?

En el entendido de que hay voluntad, las personas ya llegan con un principio de dialogar, con cierta disposición de dialogar, aunque lleguen peleados con la otra parte, molestos resentidos, pero con la voluntad de resolver el conflicto. Y regular y contener las emociones. Canalizar las emociones objetivas.

3.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando?

Se habla de una reestructuración cognitiva. Transformando ya el problema, cuando llegan conflictuados y al finalizar las personas ya dialogan pacíficas con la otra parte en conflicto, viendo que hay otros tipos de solucionar los problemas, ya no divididos sino con una misma finalidad.

4.- ¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?

Es meramente tratar de establecer las reglas del juego entre ellos, tratando de evitar un impacto social negativo. Enmarcando y

visualizado no solo el conflicto entre las partes sino el impacto colateral de cómo impacta el conflicto.

5.- ¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?

Todos opinan, pero lo importante es fundamentarlo bien, estructurarlo con la mayor evidencia y el fin es la paz, ya que el conflicto a nivel global va en escalada y tenemos que socializar lo más sano y es lo que permite un buen acuerdo.

6.- ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?

Las habilidades del mediador de escuchar para que pueda parafrasear bien, de la mejor manera para desarrollar bien la relación entre mediador y mediado, para que confíen en el mediador para ser lo más asertivo posible, objetivo neutral y puntual. Lo que quieres decir, pero no connotado lo emocional.

7.- ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?

Todas las vidas son dignas, independientemente de las habilidades de cada uno. Por ser vida es digna

8.- ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso?

No debe haber dudas, cuando ya estás en el proceso de mediación ya tienes un panorama previo, por las entrevistas que se hicieron durante el proceso.

9.- ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?

De respeto, oído fino, identificar lo emocional y lo objetivo del conflicto y depurarlos objetivos del problema y tratar de aterrizar lo objetivo de la situación e invitando a las partes a la comunicación de respeto, invitando al dialogo descriptivo no de juicio y respeto

10.- ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?

Escuchar a las partes hacer una traducción más ligera del otro bajarlo de nivel quitarle lo emocional.

11.- ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?

Las inteligencias múltiples; la emocional, reconocer cuando estoy siendo invadido por una emoción, por alguna reacción de mi cuerpo, si estoy enojado, iracundo, si lo identifico tengo que trabajarlo yo de manera individual o en la mediación, y regular la emoción, para poder seguir con la mediación.

12.- ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?

Porque los pones en una situación de verse igual, de manera digna, como quieres que te traten debes de tratar, y de acuerdo con el buen trato puedes llegar a un buen acuerdo.

13.- ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?

Sí, porque el mediador debe tener la capacidad de mantener ese trato digno entre los intervinientes.

14.- ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?

Con absoluto respeto, imparcial y neutro.

Entrevista 4: Abogada y mediadora, Dra. En MASC, la entrevista se realizó el 21 de noviembre de 20220.

1.- ¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?

Pues lo que me dicen es que no puedo ser irrespetuosa, hablar en tono alto eh, tengo que conducirme con respeto, no decir palabras altisonantes y no a la violencia física o verbal.

2.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?

Son como ariscos, o sea al iniciar antes de establecer los límites son así como, dan una postura aguerrida o agresiva, según sea el caso, o a veces uno está más imponente y la otra parte más sumisa, son las que yo me he percatado.

3.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando?

Si cambia mucho la actitud, si cambia el trato entre ellos hacia la otra parte, eh, se siente el ambiente un poco menos en contienda, y pues realmente si se ve un cambio, obviamente va a variar dependiendo de la persona, habrá personas que, aunque le pongas todo no están listas para una mediación.

4.- ¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?

Yo creo que si estamos hablando de un modelo de mediación transformativo, que es lo que se le está enseñando, porque la mediación transforma relaciones, es viable y correcto que se regule las relaciones dentro de los convenios, si lo ves desde el aspecto legal o de un abogado, posiblemente te van a decir que esa cláusula no es o no tiene razón de ser, pero pues aquí no podemos poner un punto de comparación entre un convenio de mediación y un convenio judicial elaborado por un abogado y uno elaborado por un mediador, porque trae dos fines distintos, ya que creo yo, la forma de llevar una mediación es buscar una solución, nomás

que la forma de llegar a ella es distinta, entonces creo yo que una cláusula que regule las relaciones de las personas, pues realmente es lo que ellos vienen a buscar aquí, realmente regular las relaciones y buscar una nueva forma de relacionarse, al final de cuentas, porque la que tienen no les está funcionando.

5.- ¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?

Desde el momento en que tú les dices que el proceso es confiable confidencial y que pueden decir lo que ellos crean conveniente, se crea una cierta apertura para realmente no limitarse en sus pensamientos o sus ideas, pasa que muchas veces si no logras que las personas atiendan la confidencialidad la confianza que uno como mediador tiene que crear esa confianza para que las personas hagan eso y arrojen la información difícilmente vas a poder cumplir con el objetivo, entonces si hay una apertura pero depende mucho de cómo los vas llevando para que ellos arrojen la información y como tú los vas guiando.

6.- ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?

Con respeto, porque desde un inicio lo haces saber, que deben tener respeto por todas las partes y el tono de voz con la que los tratas y la confianza que les das, hacen que ellos también se tranquilicen y digan las cosas más tranquilas, o se parafrasea para no molestar o afectar a la otra parte.

7.- ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?

Cuando te das cuenta de que no hay un bueno o un malo en un proceso de mediación, cuando te das cuenta de que ambos valen lo mismo en el proceso de medición, que valen por igual, cuando se aplica la neutralidad y la imparcialidad en el proceso eso es la dignidad que se ventila en el proceso de mediación como mediador.

8.- ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso?

No hay dudas, y si las hay se aclaran

9.- ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?

Claro, coloquial, reciproco

10.- ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?

Muchas veces escuchas para contestar, no tanto escuchando para, proponer, sino que contestan para atacar, pero dentro del proceso cuando el mediador es el puente las partes se quitan esa defensa, de querer contestar para atacar.

11.- ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?

tiendes a querer contestar para interrumpir, pero si el mediador logra calibrar y tratar de traducir en términos neutrales, la persona se detiene.

12.- ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?

Cuando sienten que en todo momento el proceso fue imparcial

13.- ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?

Si, porque nunca se sienten menos o más.

14.- ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?

Cuando sabes que en el proceso de mediación se te trato con la misma dignidad no te sientes menos o más y cuando llegas al convenio de mediación te sientes satisfecho y no te sientes como si algo fuera injusto.

Entrevista 5: Psicóloga, terapeuta familiar y de pareja, Doctora en MASC se realizó la entrevista en fecha de 17 de noviembre de 2020

1.- ¿Cómo le fue planteado por el mediador los límites de respeto al iniciar la mediación?

Los límites de respeto de una mediación se plantean en el momento que tú das EL DAM, tú les comunicas a los mediados cuál va a ser la dinámica que vas a manejar dentro de la mediación y dentro de los principales puntos que saber hacerles ver de conocimiento qué dentro del proceso de mediación no se permiten palabras altisonantes que se debe de manejar un tono adecuado que se deben dirigir con respeto en donde el respeto incluye dirigirse con palabras adecuadas hacia el otro respetar los tiempos del otro y no interrumpir cuando el otro esté hablando esperar su turno cuando quieran expresar un comentario y sobre todo en esta parte de permitirle al otro que exprese su comentario tomando en cuenta sus gestos o postura y todo ese tipo de cuestiones.

2.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, al iniciar proceso de la mediación?

normalmente cuando unirse a una mediación las personas están renuentes a la situación porque vienen conflicto entonces es un trato distante es prácticamente que tratan directamente no mirarse a los ojos marcando si su distancia y muestran su enojo y muchas veces no se dirigen entre ellos directamente se dirigen hacia el facilitador o mediador y toda la comunicación el canal de la comunicación entre ellos es facilitador hasta que pasa un proceso que avanza y pueden ellos conectar pero al principio es totalmente de desconexión

3.- ¿Cómo puede describir el trato entre las partes, cuando el proceso de la mediación estaba casi terminando?

dependiendo de lo que haya sucedido dentro del proceso de mediación y sí lograron ellos llegar a entender cuáles son las prioridades y necesidades de cada 1 de ellos, Sí llevaron ellos algún tipo de proceso en donde estuvieron envueltos el respeto sentimientos más allá de los intereses propios intereses monetarios como tal qué muchas veces las mediaciones están encaminadas a cuestiones de algún pago o de algunas lesiones o dependiendo del tipo de mediación que se haga pero normalmente si se lleva un si se lleva buen hoy proceso de mediación proceso de mediación y logras que ellos pueden enfatizar 1 con el otro puedan ser empáticos puedan ellos comprender que ambas partes vivieron su situación desde su punto de vista desde su ángulo y no juzgando al otro sino poniéndose en el lugar del otro y comprendiendo que fue el momento y no es toda la situación, la manera que ellos se muestran al final puede ser que se muestran receptivos comprensivos ante la otra parte o que se muestran relajados y descansados ante la relación y listos para poder decir acepto repararla relación y reparar la relación y volver la armónica

4.- ¿Qué piensa de los límites de la relación de las partes, establecido en el acuerdo?

Los límites son de ellos lo hacen ellos el facilitador no puede opinar solo guía y debe ser imparcial ante la situación y cuidando que lo que ponen ellos sea legal y honesto centro de equilibrio dentro de un balance de la mediación que sea porque realmente ellos llegaron a ese acuerdo y si ambas partes están de acuerdo y ellos así lo disponen pues son adecuados

5.- ¿Cómo sintió el ambiente de la mediación para exponer sus ideas?

Como mediador me va muy bien porque lo vas guiando con el ambiente que tú propicias y brindes a las partes si se maneja un tono de voz adecuado si sabes hacer pausas si sabes parafrasear de una manera adecuada y darle los tiempos de silencio porque hasta eso cuenta darles el espacio para que ellos puedan pensar y analizar y no presionar para que ellos hablen sino sentirte tranquilo para transmitirles esa paz para que no se sientan ansiosos y les sirva para reflexionar entonces el ambiente se siente bien Y dependerá del tiempo de la mediación si es al inicio es complicado pero al terminar el ambiente se siente muy bien y también depende de la situación y mucho de tiene que ver el facilitador .Y también tiene mucho que ver la situación habrá situaciones tensas en todo momento y otras solamente al iniciar la mediación

6.- ¿Cómo pudieron decir las cosas más difíciles sin lastimar a la otra parte?

con respeto y contando su historia hablando desde cómo se sienten ellos, diciéndole como mediador que nos diga cómo se siente para ti qué es lo que sucedió preguntándoles a ellos dándole la voz a ellos tú dirígete a mí y por medio mío para que escuche el otro y no confrontándolos como facilitador tienes que ser un puente de comunicación entre los mediados entonces al momento de decir las cosas más difíciles una buena manera es Cuéntame a mí dirígete a mí para que el tercero te puedo escuchar y después de ahí es como parafrasear como facilitador y re encuadrar dándole un significado positivo a la situación y el tercero puede escuchar y no sentirlo tan ofensivo y ya no reacciona mal reacciona de una manera adecuada o de la otra manera que podría hacer si es muy complicado es hacer un caucus y dividir a las partes y suavizar la situación y entender ambas partes que cada 1 tenga su espacio y llevar a cabo las técnicas existen en la mediación

7.- ¿Cómo reconoce usted, una vida digna?

desde el momento que se tiene esa facultad para decidir qué es lo que necesitan al momento de estar mediando y 1 les regresa la voz a las partes a ver cómo quieren llegar a una solución que está sucediendo eso es darles una vida digna a las partes en cuestión de la mediación. diciéndoles el conflicto de usted, pero yo los guio la solución también les pertenece y es la solución de ambos para que los dos se sientan a gusto entonces reconocerle la dignidad de cada 1 y a partir de ahí ponerlos en hacerles ver que desde el momento que su voz tiene un poder y un valor entonces es una vida digna.

8.- ¿Tuvo alguna duda de lo que se habló durante el proceso?

Hay dudas, pero se solucionan en el momento

9.- ¿Cómo describe el dialogo en el proceso de mediación?

como la oportunidad de brindarles el valor a la palabra a las partes desde la oportunidad de que ellos expresen su historia y que expresen como ellos se sienten y cómo están pensando y como está entendiendo las dificultades de ahí se les da la oportunidad del diálogo

10.- ¿Cómo describe el relato opuesto durante el proceso de mediación?

Es muy personal y cada uno vive su conflicto desde su perspectiva y pues desde ahí 1 ve qué puede ser la misma situación, pero la visión es totalmente diferente porque cada una de las partes le mueven cosas diferentes el problema y les afecta de manera diferente y cada 1 de ellos puede ver las cosas de manera muy diferente

11.- ¿Cómo reconoce tener el autocontrol de reaccionar, cuando el relato opuesto siente que le está afectando?

Debes tener el control de mantenerse imparcial y neutral, aunque alguna situación que suceda he, pueda tocar fibras tuyas no puedes inmiscuir las dentro de la mediación como tal

12.- ¿Cómo benefició la determinación del trato digno entre los intervinientes para llegar al acuerdo en el proceso de mediación?

usted va conectado de reconocerle sus sentimientos sus intereses su versión sin intentar cambiarla sino más bien respetándola y hacerles ver que no nada más es historia, sino que hay otra historia más y que combinando las dos historias puede hacer 1/3 historia de manera adecuada para poder llegar a un buen acuerdo

13.- ¿Considera que el proceso fue digno entre los intervinientes?

por supuesto que es digno desde el momento que permite que las partes puedan sentarse juntas o estar juntas o al tener simplemente el espacio para poder tener un acuerdo, aunque no en todas las mediaciones se llega a un acuerdo simplemente brindarles el espacio para el encuentro y decidir si quieren o no quieren arreglar las cosas pues eso es digno

14.- ¿Cómo describe el trato digno a los intervinientes tanto durante el proceso de mediación, como en el acuerdo?

Creo que debemos estar preparados los facilitadores mediadores árbitros para poder tener un trato digno una mediación y un acuerdo dignos en donde todas las partes sean beneficiadas como debe ser una mediación.

6.11. Resultados del método cualitativo

La aplicación del instrumento definitivo se realizó en el mes de diciembre de 2020, y el análisis se realizó con el software Maxqda.

La versión estándar de MAXQDA ofrece herramientas para la organización y el análisis de datos cualitativos. Esto comprende texto, audio, imagen, vídeo y archivos bibliográficos, así como datos de encuestas, o transcripciones de grupos focales. Los datos pueden ser analizados con la ayuda de códigos y memos en una ventana dividida en cuatro partes. Las funciones de visualización y de exportación de MAXQDA también facilitan la realización de presentaciones. Además, MAXQDA tiene algunas herramientas para el análisis de datos cuantitativos, por ejemplo, herramientas para métodos mixtos. Desarrollado para investigadores.

6.12. Relación de variables con dimensiones.

Tabla 8

VARIABLES	DIMENSIONES
Establecimiento de límites	Condiciones de la mediación.
	Control durante el proceso.
	Límites asentados en el acuerdo.
Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas.	Ambiente pacífico
	Presentación de posturas.

Auto reconocimiento de la dignidad.	Reconocimiento de la dignidad.
Comprensión del relato opuesto	Comprensión
	Relato opuesto.
Reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones.	Autodomínio de reacción.
Reconocimiento de la determinación del trato digno	Determinación
	Trato digno.
Dignidad de los intervinientes.	Dignidad

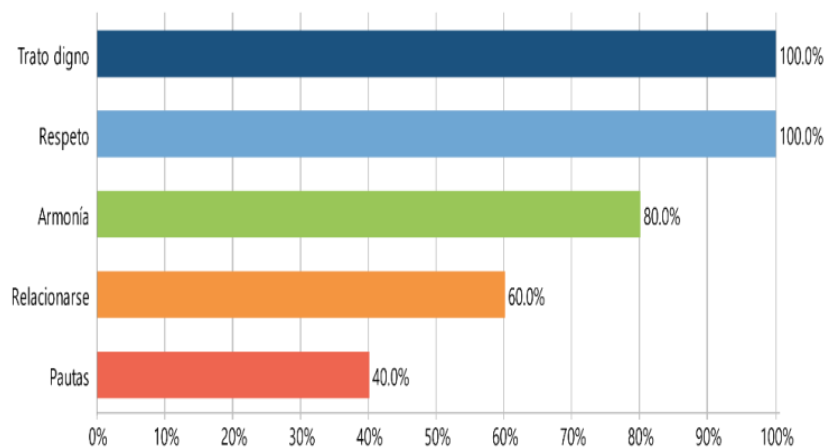
Fuente: elaboración propia.

RESULTADOS GRÁFICOS DEL MÉTODO CUALITATIVO

6.13. Resultados gráficos de la investigación cualitativa.

Variable X1 Establecimiento de límites

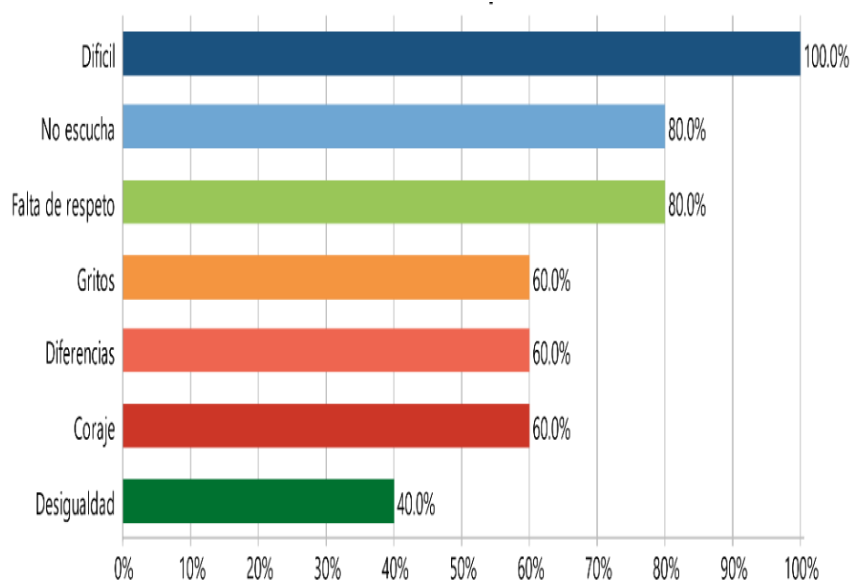
Grafica 2. Resultados de condiciones de la mediación



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA.

De la gráfica anterior se obtuvo como resultado que el 100% de los entrevistados tuvo un trato digno en la mediación, que las condiciones se dieron para generar el trato digno de respeto, se da como resultado que no se vulneró su derecho fundamental del trato digno, aun y cuando se estuvo en medio de un proceso en el que las partes en un principio tuvieron dificultad para relacionarse por la escalada del conflicto con el que llegaron, que las pautas fueron difícil de gestionar, pero en medida que avanzaron con la mediación se fue generando la armonía y es como se llegó al trato digno y de respeto, concluyendo con el acuerdo de mediación.

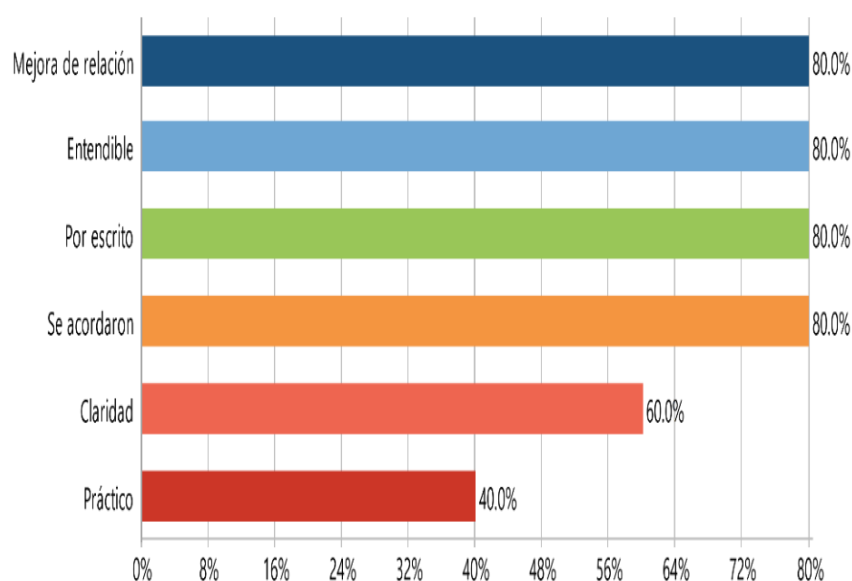
Grafica 3. Control durante el proceso



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA.

En esta tabla se muestra que los entrevistados en su totalidad mostraron lo difícil que es el control durante el proceso de mediación, que es complicado tener el autodomínio de sus emociones, sentir coraje, escuchar y no faltar al respeto, que al estar en molestia por el conflicto trae consigo en algunos momentos gritos, por las diferencias entre los mediados y la frustración que se tiene por el mismo, asimismo el 40% se sintió en desigualdad en el proceso.

Gráfica 4. Límites asentados en el acuerdo.



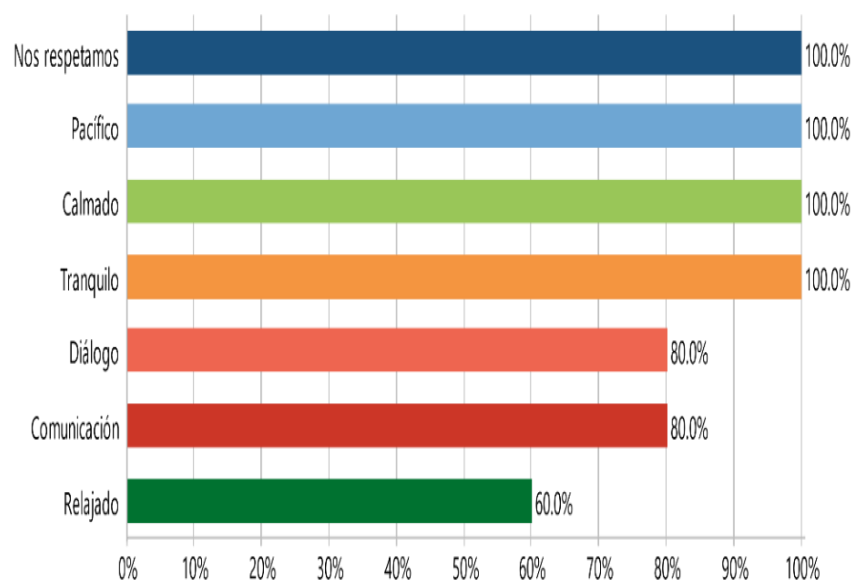
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

Es importante señalar que el resultado de los límites asentados en el acuerdo de mediación no todos obtuvieron un resultado tan positivo como es lo esperado por los MASC, ya que solo el 80% de los entrevistados sintió mejora en la relación al

finalizar con el acuerdo, que es lo que se busca en una mediación, regular las relaciones y buscar una nueva forma de relacionarse libre del conflicto, que fue entendible, por escrito y se acordaron los límites en el acuerdo, solo el 60% lo vio con claridad y el 40% lo vio práctico. Del resultado de esta tabla se puede observar que dentro del acuerdo de mediación los límites los ponen ellos, que fue el resultado de sus propias decisiones guiadas en todo momento por el mediador que el solo logra calibrar y tratar de traducir en términos neutrales los límites asentados por las partes.

Variable X2 Establecimiento de un ambiente pacífico.

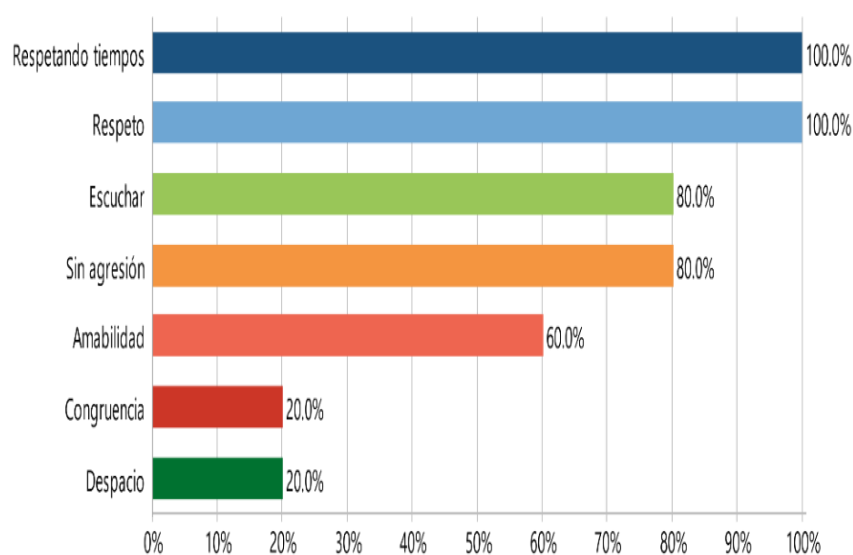
Gráfica 5. Ambiente Pacífico



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

El resultado de esta tabla en general es muy bueno, considerando que el ambiente pacífico en todo momento lo lidera el mediador, que si se dieron estos resultados positivos es por la guía que tuvieron durante el proceso. El 100% mencionó que entre ellos se respetaron, que el ambiente fue pacífico en todo momento, calmado y tranquilo, ya que cada uno de los participantes en el conflicto tiene sus propias ideas, objetivos, convicciones, ideologías y el mediador los guía en todo momento para que fluyan con absoluto respeto. El 80% aduce que la comunicación fluyó la mayor parte del tiempo en armonía, y el 60% se sintió relajado durante el proceso, ya que es importante recalcar que cuándo se someten al proceso de mediación y se les hace de su conocimiento que es confiable, imparcial, confidencial, flexible y personalísimo se genera un ambiente de confiabilidad entre los mediados y genera un ambiente pacífico durante el proceso.

Gráfica 6. Presentación de posturas.

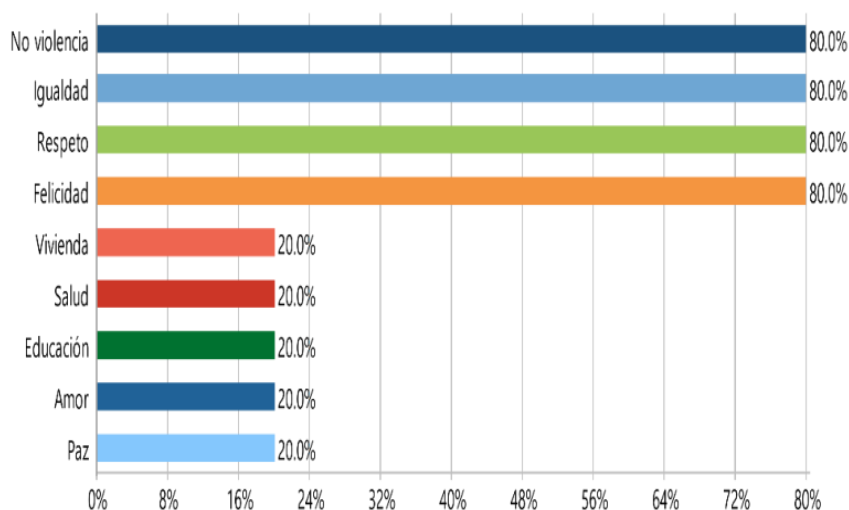


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

En la siguiente tabla se muestra el resultado de lo que el mediador hace que suceda, ya que en todo momento está realizando que las partes respeten el tiempo de cada uno al momento de decir sus inquietudes, los mediados se dirigen a él para exponer sus pensamientos y él parafrasea de la mejor manera para comunicárselo al otro interviniente, obteniendo como resultado que el 100% de los entrevistados respetaron el tiempo de comunicación de cada uno con respeto, siendo así que el mediador los conduce en todo momento para generar la confianza, respeto y se escuchen sin agresión. Sin embargo, el 20% le pareció un poco lento y congruente la presentación de posturas entre ellos.

Variable X3 Auto reconocimiento de la dignidad.

Gráfica 7. Reconocimiento de dignidad

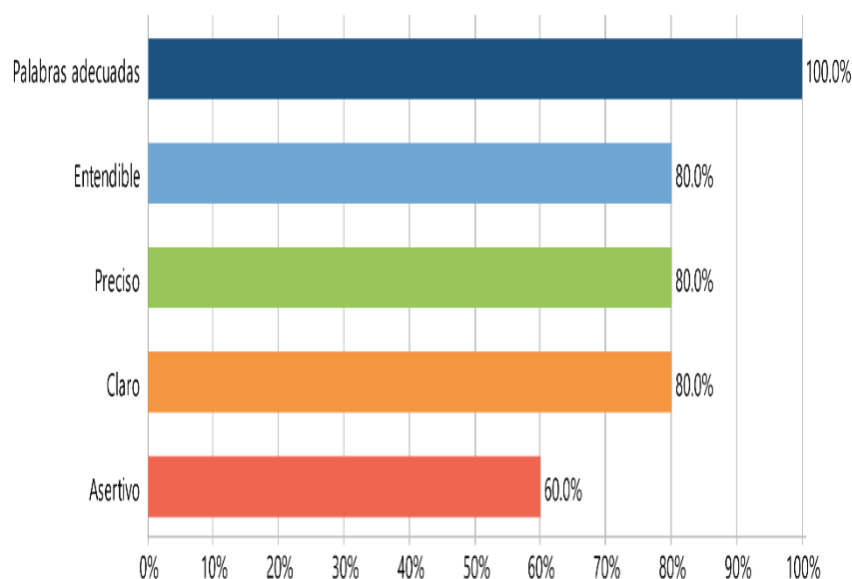


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

Esta tabla muestra el tema central de la investigación, ya que cada interviniente tiene una manera diferente del concepto de dignidad y de cómo lo reconocen; que del resultado de la tabla se demostró que lo que se busca con el proceso de mediación es demostrar que ambos valen por igual, que se aplica la imparcialidad y neutralidad señalándolo como dignidad en el proceso, que la mediación es la voz de ambas partes por igual, guiándolos a la solución para que ambos lo solucionen, eso reconocieron como dignidad en el proceso, dignidad en el conflicto. En donde el 80% reconoció como dignidad la no violencia, la igualdad, el respeto y la felicidad, mientras que un 20% de los entrevistados mencionó que dignidad para ellos era vivienda, salud, educación, amor y paz.

Variable X4 Comprensión del relato opuesto.

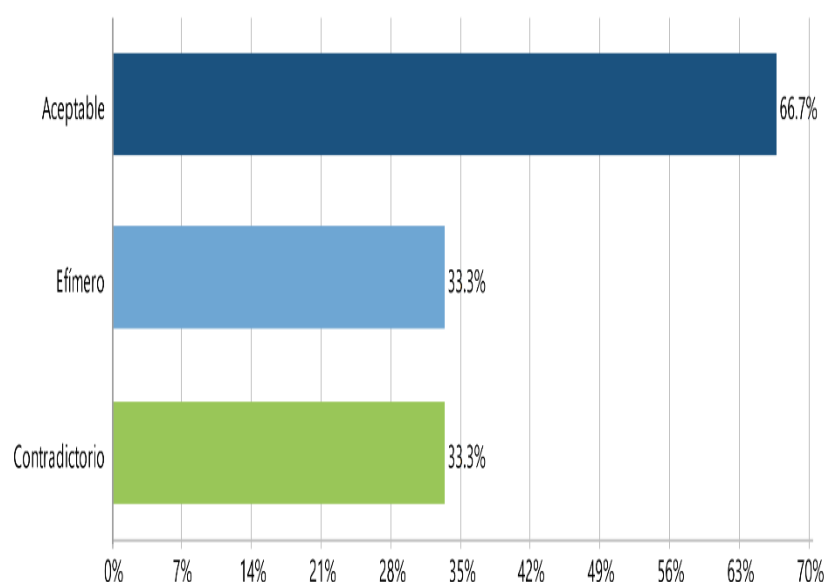
Gráfica 8. Comprensión



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

En la siguiente tabla se evaluó la comprensión de los intervinientes en el proceso de mediación, en donde en todo momento se busca aclarar las dudas para poder comprender lo que los intervinientes están tratando de decir para llegar al acuerdo, brindándoles su tiempo a cada uno para que expresen sus sentimientos y emociones y saber cómo perciben en ese momento el conflicto facilitándoles el dialogo de una manera clara, adecuada, preciso y asertivo para poder llegar al acuerdo y que ambas partes comprendan en su totalidad los intereses de cada uno.

Gráfica 9. Relato opuesto.

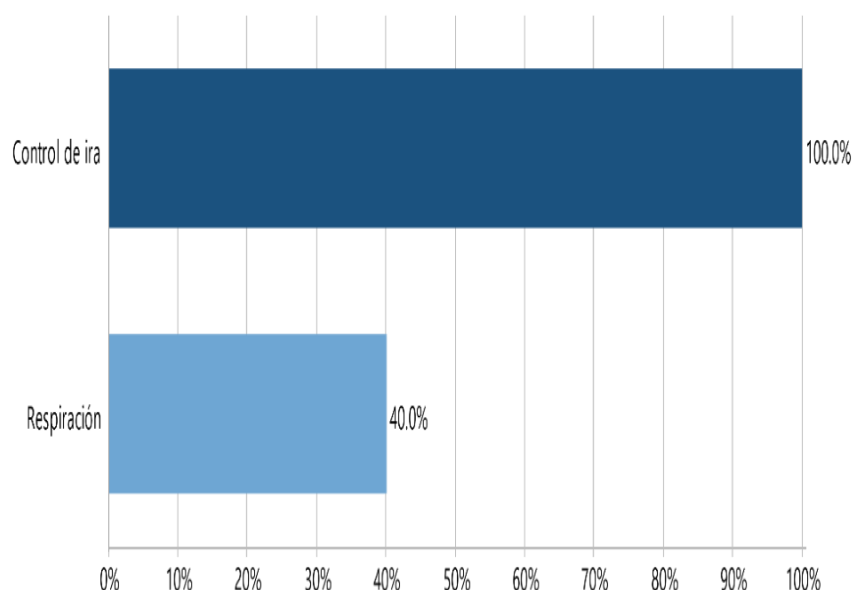


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

La tabla muestra cómo perciben el relato opuesto los entrevistados, siendo que cada uno de los intervinientes trae sus propias ideas y el mediador lo tiene que clarificar para que lo comprendan, que sea real, ya que de ahí deviene el acuerdo de mediación, reconocer las emociones para que el mediador guíe a las partes para que el relato opuesto sea aceptable, respetuoso, que no sea agresivo ya que cada uno le afecta de manera diferente el conflicto por lo que tienen perspectivas diferentes, por lo que se busca que sea claro. El resultado muestra que el 66.7% de los entrevistados percibió el relato opuesto aceptable, y un 33.3% efímero y contradictorio.

Variable X5 Reconocimiento de la necesidad del auto dominio de las reacciones.

Gráfica 10. Autodominio de reacciones.

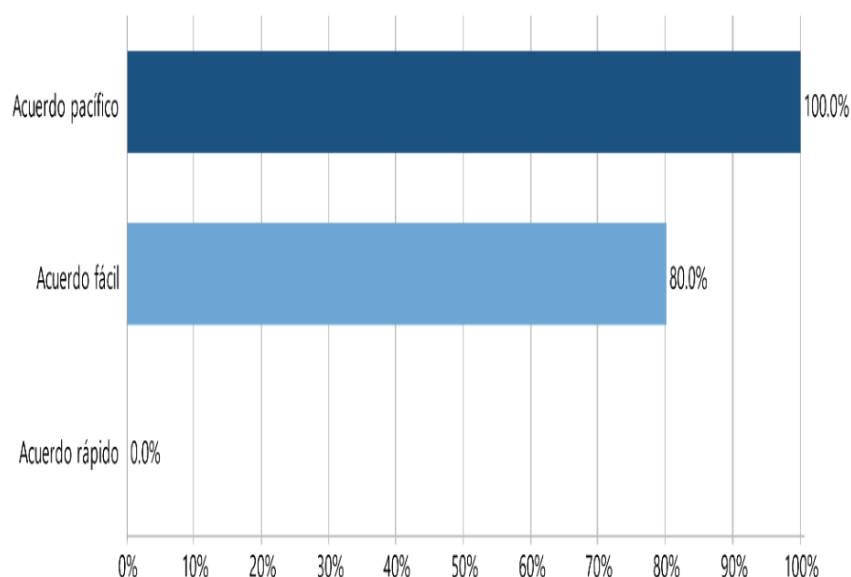


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

En la siguiente tabla se muestra el autodominio de la reacción, parte más que nada el perfil del mediador, en donde debe separar las emociones y no verlo de manera personal, para así poder guiar las emociones de los intervinientes y puedan tener el control de reaccionar de una manera inconveniente, identificar si alguno de los intervinientes se sienten agredidos, para trabajar de manera individual o en el proceso y regular la emoción para seguir con el proceso de manera neutral, teniendo como resultado que el 100% de los entrevistados tuvieron el control de la ira, mantenido una respiración adecuada pudieron tener el control de reaccionar de manera violenta e inadecuada.

Variable X6 Reconocimiento de la determinación de trato digno

Gráfica 11. Determinación.

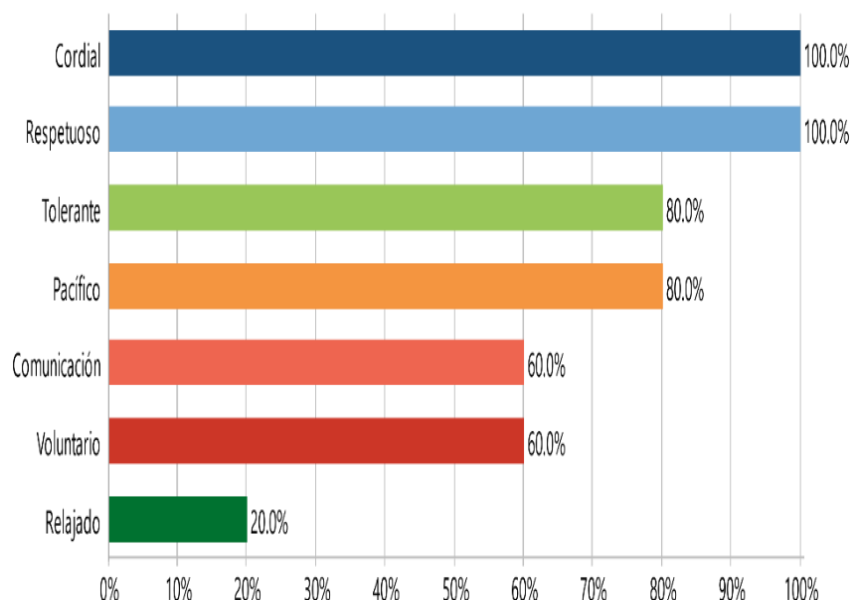


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

La determinación lo percibieron como la manera de llegar al acuerdo de mediación con un trato digno en el proceso de mediación, los beneficios que obtuvieron los intervinientes para llegar a ello, desde el punto de vista de la realidad del problema teniendo como resultado el mayor beneficio, ya que del resultado de un buen trato e igualdad logran realizar un acuerdo pacífico e imparcial, donde fusionan las necesidades, objetivos y realidades de los intervinientes y se llega al acuerdo de mediación. Donde todos lo realizaron de manera pacífica y fácil, tomando el tiempo necesario para llegar al acuerdo de manera consensuada. Donde todas las partes ganan de igual manera sin intentar cambiar sus intereses respetándolos en todo momento.

Variable Y Dignidad de los intervinientes

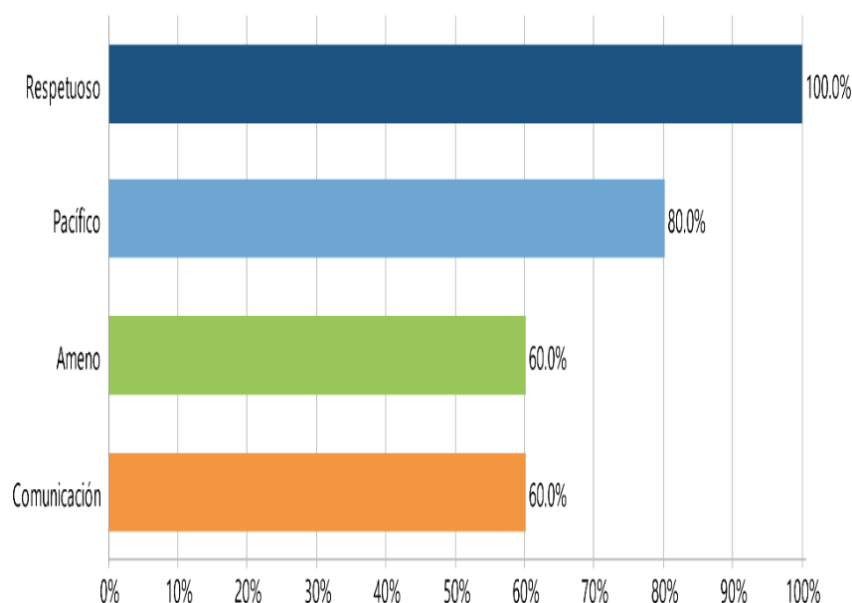
Gráfica 12. Dignidad.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

Esta tabla muestra el resultado de si el proceso es digno entre los intervinientes, donde el mediador debe marcar la pauta del trato digno y generar que entre ellos sea de igual manera y se refleje en el convenio, es digno desde el momento en que las partes se sientan a dialogar de manera pacífica en un espacio armonioso con todas las condiciones de seguridad y respeto para poder solucionar el conflicto, aunque no en todos los procesos se llega a un acuerdo de mediación pero en los que si se realiza se les brinda confianza y seguridad, en donde los entrevistados mencionaron que el proceso fue cordial y respetuoso, un 80% dijo fue tolerante y pacífico, el 60% mencionó la voluntad y comunicación y un 20% señaló relajado.

Gráfica 13. Trato digno.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

El trato digno a los intervinientes durante el proceso como en el acuerdo de mediación es el resultado de esta tabla, donde comienza por el mediador hacia los mediados, generando desde un inicio el trato digno para todos los intervinientes, con absoluto respeto, imparcial y neutralidad, llegando al acuerdo de mediación satisfactoriamente sin injusticias es como lo perciben, donde todas las partes son beneficiadas. Siendo el respeto en primer lugar el generador del trato digno.

6.14. Sistema de códigos

En la siguiente gráfica se muestra el número de coincidencias del total de 482 palabras asociadas, respecto de cada dimensión.

Gráfica 14. Sistema de códigos.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del MAXQDA

En la tabla se muestra como el ambiente pacífico es la base en la mediación familiar para preservar la dignidad de los intervinientes y poder llegar al acuerdo de mediación.

En el resultado de la Variable X1 Establecimiento de límites, se concluyó que aun y cuando estén guiados en todo momento por un mediador, es sumamente importante

y primordialmente que el trato sea con respeto y digno, de igual manera es difícil de lograrlo por los sentimientos y emociones alteradas que se tienen por la escalada del conflicto con el que se llega a la mediación, se tiene que dar las condiciones apropiadas para que este se pueda dar y así poder establecer los límites que quedarán asentados en el acuerdo de mediación. Que tiene que haber una armonía en todo momento que hará que la relación se mejore entre los intervinientes, para que sean claros y queden por escrito, para que así las relaciones mejoren tanto en el proceso de mediación como después de finalizarla con el acuerdo. Aunque para llegar al acuerdo los intervinientes se sintieron en algún momento de la mediación desigualdad, tuvo que haber pautas para que pudieran aclararlas y así llegar a un buen acuerdo.

En la Variable X2 Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de las posturas; en un inicio y solo con un 20% de los entrevistados mencionaron que en la presentación de posturas fue un poco incongruente y lento, pero conforme se dio la mediación se tornó relajado y amable, favoreciendo el diálogo y la buena comunicación que se logró por medio del mediador lo que los llevó a escuchar con atención, estar tranquilos, respetándose en todo momento.

En los resultados cualitativos de la variable X3 Auto reconocimiento de la dignidad, se obtuvo que la percepción de cada uno de los intervinientes de lo que es la dignidad para ellos, es muy distinta, porque para lo que a unos es la no violencia, la igualdad, el respeto y la felicidad para un 20% la dignidad es una vivienda, tener salud, poder acceder a una buena educación para darles un mejor futuro a su familia, tener paz y amor y que eso los lleva a una vida con dignidad, es por ello que

esta variable se forma trascendental para la investigación porque es de donde parte para la conservación de la misma.

Para la variable X4 Comprensión del relato opuesto lo más importante para los entrevistados para obtener una buena comprensión es que sean las palabras adecuadas para obtener una buena comunicación entre los intervinientes precisando que sea entendible, preciso y claro para poder llegar a un buen acuerdo, que es la finalidad de la mediación, aunque también mencionan que algunos de los comentarios fueron efímeros y contradictorios.

En la variable X5 Reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones se concluyó que el 100% de los entrevistados señalaron que el tener el control de sus emociones fue lo que ayudo a mantenerse imparcial, calmado y el poder reconocer cuando se está invadiendo sus emociones y poder parar o controlarse es lo que los llevó a tener el control de la ira, muchas veces tomando un respiro o un periodo de descanso de la mediación para poder sobrellevar el proceso de una buena manera.

De la variable X6 Reconocimiento de la determinación del trato digno se concluye que cuando el mediador en todo momento pone a los intervinientes en la misma posición de igualdad, equidad, de respeto, los intervinientes ven desde una mejor perspectiva el conflicto, mejorando en todo momento un acuerdo pacífico respetuoso y ameno, de tener una comunicación más fluida y loable que los lleva a tomar la mejor decisión para la solución del problema.

Para la variable Y Dignidad de los intervinientes se destaca que todos los profesionales de la mediación cuentan con una capacitación que les permite en todo momento dar un trato digno a los intervinientes; resaltar que lo más importante es el respeto y de eso parte la dignidad en la mediación, es decir cuando el trato es cordial, respetuoso, pacífico, la comunicación fluye de la mejor manera concluyendo con un acuerdo asertivo.

Capítulo 7. Instrumento Cuantitativo

7.1. Descripción del estudio cuantitativo

En el presente capítulo se aborda la metodología que se realizó en la aplicación de la investigación de tipo cuantitativa. Se describe el método, el número de participantes de la muestra, sus características, la técnica de recolección de información y el desarrollo de la construcción del instrumento.

Se muestra la validación de alfa de Cronbach en el instrumento del pilotaje, así como en el instrumento definitivo se realizó análisis transeccional o transversal, se presentan los resultados cuantitativos arrojados por el software SPSS sobre la aplicación a los participantes del estudio definitivo, como, por ejemplo, el análisis de las categorías de cada variable, así como de los ítems en conjunto.

El enfoque cuantitativo se utiliza en las investigaciones que por su propia naturaleza pueden ser medibles o cuantificables, es utilizado comúnmente en el muestreo. Se basa en mediciones para saber cómo se comportan sus variables. Las preguntas de investigación se responden a partir de la recolección y el análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta. Las hipótesis se prueban haciendo uso de la medición de parámetros, de la recolección, de la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga (Stake, 1995).

7.2. Sujetos de estudio

Expertos y académicos mediadores del Colegio de Mediación de Monterrey, Nuevo León.

7.3. Universo poblacional

Mediadores certificados registrados al Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León en mayo 2021 cuando se realizaron las encuestas.

7.4. Muestra

Expertos y académicos certificados del Municipio de Monterrey, Nuevo León.

7.5. Codificación

En la presente investigación cuantitativa se aplicó el modelo de encuesta con escala tipo Likert por medio de un cuestionario con preguntas de tipo cerradas el cual fue aplicado a mediadores del municipio de Monterrey, Nuevo León de manera virtual por medio de Google forms. Con una muestra no probabilística.

Se eligió el instrumento de encuesta con escala tipo Likert para el acopio de información, con la finalidad de comprobar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son; establecimiento de límites, establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas; autor reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno y la Dignidad de los intervinientes.

7.6. Instrumento preliminar

Se realizó una encuesta con escala tipo Likert, se validó con alfa de Cronbach (.885) en el pilotaje, así como en el instrumento definitivo (.074), se realizó análisis

correlacional que presentan los resultados cuantitativos arrojados por el software SPSS sobre la aplicación a los participantes.

7.7. Estudio piloto

Para validar un instrumento de recolección de datos, se requiere de un estudio piloto cuantitativo que nos permita detectar posibles deficiencias de éste, así como la claridad y entendimiento que tenga la población objeto de estudio de las afirmaciones y variables que se buscan medir. El propósito de realizar un estudio piloto es para evaluar y analizar si las variables del instrumento cuantitativo son comprendidas y conocer el grado de validez que tienen en la presente investigación.

7.7.1. Elaboración del instrumento piloto

Para realizar las preguntas de investigación cuantitativa para el instrumento cuantitativo piloto, se definió que la investigación cuantitativa va dirigida a mediadores certificados en el municipio de Monterrey, Nuevo León. Se desarrolló un anteproyecto a nivel de tema, y planteamiento del problema. Posterior a ello se realizó la elaboración del instrumento cuantitativo tomando en cuenta una sustentación teórica.

Para realizar las afirmaciones del cuestionario, se realizó una matriz en la cual se elaboró un Marco de Variables desglosando los factores que determinan la preservación de la Dignidad de los intervinientes en la mediación familiar. Cada variable consta de diferentes categorías, cada categoría consta de diferentes afirmaciones. Por lo cual, el cuestionario consta de 12 afirmaciones en total, de la

cuales para la variable **X1** Establecimiento de límites son tres categorías y tres afirmaciones, para la variable **X2** Establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas son dos categorías e igual número de afirmaciones, para la variable **X3** Auto reconocimiento de la dignidad consta de una categoría y una afirmación, para la variable **X4** Comprensión del relato opuesto dos categorías y dos afirmaciones, para la variable **X5** Reconocimiento de la necesidad del auto dominio de las reacciones cuenta con una categoría una afirmación; para la variable **X6** de igual a la anterior y para la variable independiente **Y** Dignidad de los intervinientes consta de una categoría una afirmación.

. En las siguientes tablas se expone la información de cómo se elaboraron las afirmaciones para cada una de las variables.

Tabla 9 Instrumento para mediadores

VARIABLE	CONCEPTO DE LA VARIABLE	FORMA EN QUE SE PRESENTA	CATEGORÍA	AFIRMACIONES	ESCALA LIKERT				
					Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
X1 Establecimiento de límites	Debe quedar claro antes de comenzar	Condiciones de la mediación en el discurso	Respeto	El mediador establece los límites					

	ar el proceso de mediaci ón el establec imiento de límites,	de la apertura.		para el respeto durante el proceso de la mediació n.					
	el respeto, tanto entre los intervini entes como del mediado r.	Control durante el proceso.	Autodo minio	La mediació n ayuda a que las partes se respeten cuando hablan durante el proceso.					
		Límites asentad os en el acuerdo.	Acuerd o de mediaci ón	En el acuerdo de mediació n quedan asentado s los límites de					

				respeto de los mediado s en su relación posterior a su mediación.					
X2 Establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas	Establecer un ambiente pacífico para la presentación de posturas, en donde los	Ambiente pacífico	Expresión de relato.	El ambiente es propicio para que los mediado s expresen su relato de forma pacífica.					
	intervinientes deben manifestarse de manera respetuo	Presentación de posturas	Exposición respetuosa.	Los mediado s exponen su postura de forma					

	sa hacia los demás, de manera que no afecte o agreda la dignidad de los intervini entes o el mediado r.			respetuo sa sin dañar la dignidad de los demás.					
X3 Auto reconoci miento de la dignidad	Quando la persona reconoc e que es digna y merece ser tratada con respeto en todo	Reconoc imiento de la dignidad	Dignida d	Compren do que es la dignidad.					

	momento.								
X4 Comprensión del relato opuesto	Cada una de las partes tienen la capacidad de escuchar y entender lo que la otra parte está solicitando, entendiendo las razones.	Comprensión	Escucha activa	Se logra una plática adecuada, comprensible y entendible entre los mediadores en el proceso de mediación.					
		Relato opuesto	Escuchar a la otra parte	Queda claro el relato de la otra parte para los mediadores.					

X5	Cada	Autodom	Control	Los					
Reconoc	persona	inio de	de	mediado					
imiento	tiene el	reacción	emocio	s tienen					
de la	control		nes	el control					
necesida	de sus			de sus					
d del	emocion			emocion					
auto	es,			es					
dominio	reconoc								
de las	er								
reaccion	cuando								
es	los								
	problem								
	as i el								
	relato de								
	la otra								
	persona								
	los está								
	afectand								
	o y tener								
	el								
	control								
	de no								
	reaccion								
	ar de								
	manera								
	incorrect								
	a hacia								
	el otro								

	intervini ente o al mediado r								
X6 Reconocimiento de la determinación del trato digno	Cuando la persona está decidida a vivir en dignidad , recibien do un trato respetuo so y siéndolo con los demás.	Determi nación	Vida digna	Los mediado s están decididos en vivir con dignidad.					
		Trato digno	Buen vivir	Los mediado s aceptan tratarse en el futuro con respeto y cordialid ad.					
Y Dignidad de los	El trato digno y respetuo so entre	Dignidad	Elecció n positiva de la	El trato es digno entre los mediado					

Intervinientes	los intervinientes, tanto durante el proceso de la mediación, como en el acuerdo.		relación de los intervinientes.	s en el proceso de la mediación					
-----------------------	---	--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Con el ejercicio anterior se desarrolló el instrumento cuantitativo para el pilotaje, el cual, consta de los siguientes ítems:

- 3 ítems de la variable del establecimiento de límites
- 2 ítems de la variable de Establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas.
- 1 ítems de la variable del Auto reconocimiento de la dignidad
- 2 ítems de la variable Comprensión del relato opuesto

- 1 ítems de la variable Reconocimiento de la necesidad del auto dominio de las reacciones.
- 2 ítems de la variable reconocimiento de la determinación del trato digno
- 1 ítems de la variable Dignidad de los intervinientes

Dicho instrumento cuantitativo quedo aprobado en mayo 2021 para ser aplicado como pilotaje 1.

7.7.2. Descripción del diseño cuantitativo del estudio piloto

Se realizó un estudio piloto a diez sujetos con características iguales a la prueba final, es decir a mediadores del municipio de Monterrey, Nuevo León. El objetivo fue encaminado a validar la comprensión de las preguntas. Se aplicó en abril y mayo del 2021. Con el cual quedó sin modificaciones para el instrumento definitivo.

7.7.3. Muestra del pilotaje

La muestra del estudio piloto consideró a 10 mediadores del municipio de Monterrey, Nuevo León.

Reporte de datos:

Tabla 10

Varianza por ítems	0.278	0.678	0.767	0.456	0.622	0.400	1.567	0.322	1.067	0.444	0.667	0.178
-----------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Tabla 11

Media de ítems
17.156

Fuente: Elaboración propia, basada en resultados SPSS

7.7.4. Aplicación de la prueba piloto y recopilación de datos

Para llevar a cabo el estudio piloto mediante la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, fue bajo los siguientes rubros:

*Solicitud y consentimiento del participante.

*Se les informó que el tema central es; Los factores determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar.

*Aplicación del instrumento mediante la plataforma Google Forms

*Agradecimiento a los participantes por su aportación a la investigación.

7.7.5. Resultados y conclusiones de la prueba piloto

Los resultados del pilotaje cuantitativo se obtuvieron en el mes de mayo del 2021, se analizaron los datos recabados en la aplicación con el programa SPSS para validar el instrumento y comprobar su fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Una vez aplicadas las encuestas, se analizaron y se consideró dejarlo tal cual para el instrumento definitivo.

El instrumento fue sometido a evaluación en el programa Statistical Package for the Social Sciences – SPSS – con el propósito de medir el grado de viabilidad de los ítems por constructo. De esta manera se realizó el análisis de alfa de Cronbach, en el cual Frías-Navarro **Fuente especificada no válida**. Plantean que un valor de fiabilidad de 0.7 es aceptable y 0.8 en el coeficiente alfa es bueno.

Los resultados que se obtuvieron del Reporte de Alfa de Cronbach por el total de los ítems fueron los siguientes:

7.8. Validación mediante Alfa de Cronbach

Tabla 12

items	12
Sumatoria varianzas ítems	7.444
varianza total instrumento	17.156
Alfa de Cronbach	0.885

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Con los resultados anteriores podemos validar que nuestro instrumento es fiable, pues cada uno de los resultados representan una viabilidad en el instrumento y nos permitió llevar a cabo el instrumento definitivo.

Reporte estadístico de las variables:

Tabla 13

Ítems	EL1	EL2	EL3	EAPPP1	EAPPP2	ARD1	CRO1	CRO2	RNAR1	RDTD1	RDTD2	DI1	Media
1	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	48
2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	47
3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	56
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	47
5	5	5	5	5	4	4	1	4	5	5	4	5	52
6	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	49
7	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	49
8	5	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	50
9	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	40
10	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	46
varianza	0.278	0.678	0.767	0.456	0.622	0.400	1.567	0.322	1.067	0.444	0.667	0.178	17.156

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Con los datos anteriores, podemos considerar pertinente y confiable el instrumento cuantitativo y proceder a la aplicación definitiva.

7.9. Aplicación definitiva del instrumento cuantitativo

El método estadístico utilizado será un estudio transeccional que nos permitirá captar la percepción del encuestado en el momento de la realización. El enfoque cuantitativo de la presente investigación es un estudio no experimental puesto que se estudia a una sola muestra, y cuenta con un diseño transversal, ya que se utilizó un instrumento de encuesta, donde se tuvo un sólo momento. Siendo de corte no predictivo.

7.9.1. Definición del instrumento

La encuesta, consiste en recopilar información sobre una parte de la población llamada muestra. La información recabada se puede utilizar para identificar a través de un análisis cuantitativo la magnitud de los problemas que se conocen o se suponen de manera parcial o imprecisa (Lopez Tejeda, 2011). Por su parte (Alonso Dos Santos, 2018), plantea que la encuesta consiste en la reunión de información por medio de cuestionarios, escalas, tests o inventarios empleados para aclarar o definir un fenómeno.

Se consideran fiable, y útil, dado que los datos que se obtienen posibilitan manejar de manera rigurosa la información y obtener un cálculo estadístico significativo.

Por lo cual, dentro de nuestra investigación se utilizó el método de encuesta porque nos permite recabar información confiable basada en procedimientos estadísticos y a partir de los resultados obtenidos, poder comprobar a través de un análisis cuantitativo los factores que determinan la preservación de la dignidad de los

intervinientes en la mediación familiar. La encuesta facilita reunir la información por medio de la escala Likert para comprobar dicha hipótesis.

7.9.2. Codificación del instrumento

En la presente investigación cuantitativa se aplicó el modelo de encuesta con escala tipo Likert por medio de un cuestionario con preguntas de tipo cerradas el cual fue aplicado a mediadores del municipio de Monterrey, Nuevo León de manera virtual por medio de Google forms. Con una muestra no probabilística.

Se eligió el instrumento de encuesta con escala tipo Likert para el acopio de información, con la finalidad de comprobar que los factores que determinan la preservación de la dignidad en los intervinientes en la mediación familiar son; establecimiento de límites, establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodominio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno y la Dignidad de los intervinientes.

7.9.3. Diseño del instrumento

El instrumento definitivo está conformado por 12 ítems con alternativa de respuesta: Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Muy en desacuerdo. La primera parte del cuestionario consta de datos aclaratorios, como el hecho de que es confidencial. La segunda sección corresponde a las

instrucciones generales para ser llenados cada uno de los ítems. De manera que puedan pasar a contestar los 12 ítems con escala Likert de respuesta. Tabla 1

7.9.4. Muestra

Los mediadores certificados del municipio de Monterrey, Nuevo León, son quienes integran la unidad de análisis.

7.9.5. Población

La población objeto de estudio es de 160 mediadores certificados al Colegio de Mediadores del estado de Nuevo León. El tamaño de la muestra fue a 48 participantes.

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población (muestra):

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{160 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.52^2 \times (160 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \quad n = 48$$

n = tamaño de la muestra de estudio

N = tamaño de la población o universo ($N=160$)

Z = parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (Confiabilidad) del 95% ($Z= 1.96$)

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) 50% ($p= 0.5$)

q = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (fracaso) 50% ($q=0.5$)

d = error de estimación máximo aceptado 5% ($d=0,5$)

Sustituyendo en la formula, queda:

$n = 48$

Por tanto, con una encuesta de $n = 48$, el estudio quedó con una confiabilidad del 95% y un error de estimación del 5%.

7.9.6. Aplicación de los cuestionarios

En el mes de mayo del 2021 se aplicaron 48 encuestas de manera electrónica mediante Google forms, a mediadores certificados para la comprobación cuantitativa.

7.10. Comprobación cuantitativa

Para la comprobación cuantitativa, se procedió a crear una base de datos con los resultados de las encuestas aplicadas a los mediadores, a través del programa SPSS. Se presentan los resultados que se llevó a cabo con la información recabada con el fin de cubrir los

objetivos planteados y el planteamiento del problema. El cual nos refleja las siguientes tablas.

7.11. Estadística de total de elementos y variables.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elemento s corregida	Correlació n múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- El mediador establece límites para el respeto durante el proceso de la mediación	43.50	24.894	.336	.502	.729
2.- La mediación ayuda a que las partes se respeten cuando hablan durante el proceso	43.62	23.133	.461	.444	.713

3.-En el acuerdo de mediación quedan asentados los límites de respeto de los mediados en la relación posterior a su mediación.	43.77	22.521	.432	.338	.715
4.-El ambiente es propicio para que los mediados expresen su relato de forma pacífica.	43.50	23.574	.424	.505	.718
5.-Los mediados exponen su postura de forma respetuosa sin dañar la dignidad de los demás.	44.04	22.126	.535	.498	.702
6.-Comprendo que es la dignidad	43.54	22.083	.512	.578	.704
7.-Se logra una plática adecuada, comprensible y entendible entre los mediados en el proceso de mediación	44.17	26.270	.008	.306	.774

8.-Queda claro el relato de la otra parte para los mediados	44.21	22.466	.565	.483	.701
9.-Los mediados tienen el control de sus emociones.	44.75	22.234	.462	.359	.711
10.-Los mediados están decididos en vivir con dignidad.	44.29	24.424	.267	.422	.736
11.- Los mediados aceptan tratarse en el futuro con respeto y cordialidad.	44.21	22.126	.525	.419	.703
12.- El trato es digno entre los mediados en el proceso de la mediación.	43.71	26.296	.054	.283	.758

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la tabla anterior se muestran los resultados por ítems, donde se observa la validación de Alfa de Cronbach por afirmación donde se obtiene un resultado positivo de cada una.

Validación de Alfa de Cronbach de los 12 ítems.

Tabla 14

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.740	.745	12

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la siguiente tabla se obtiene el resultado de la Media, varianza y desviación por el total de los 12 ítems.

Tabla 15

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
47.94	27.336	5.228	12

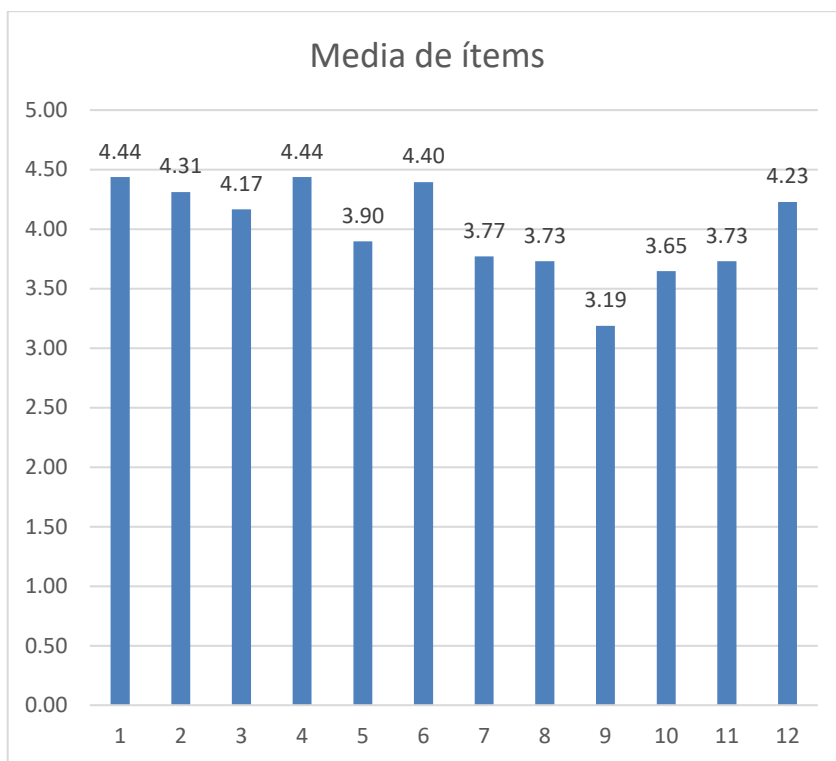
Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Tabla 16 de resultados de media y desviación por ítem de manera individual.

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
1.- EL1	4.44	.616	48
2.- EL2	4.31	.803	48
3.-EL3	4.17	.953	48
4.-EAPPP1.	4.44	.769	48
5.-EAPPP2	3.90	.881	48
6.-ARD6	4.40	.917	48
7.-CRO1	3.77	.994	48
8.-CRO2	3.73	.792	48
9.-RNAR.	3.19	.960	48
10.-RDTD1.	3.65	.838	48
11.- RDTD2.	3.73	.893	48
12.- DI.	4.23	.778	48

Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

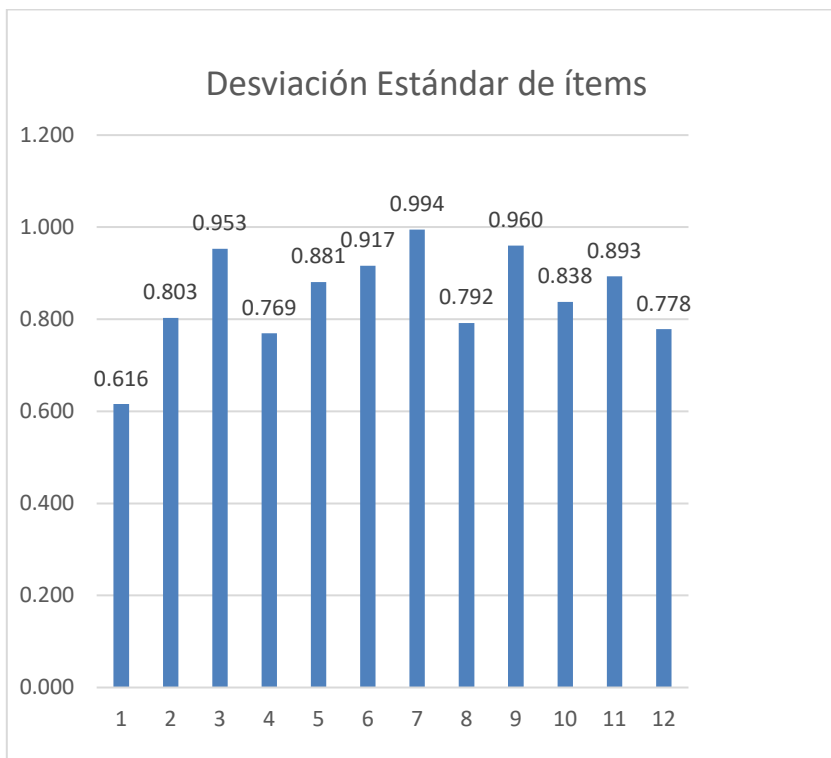
Grafica15 de resultados de la Media de los ítems.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

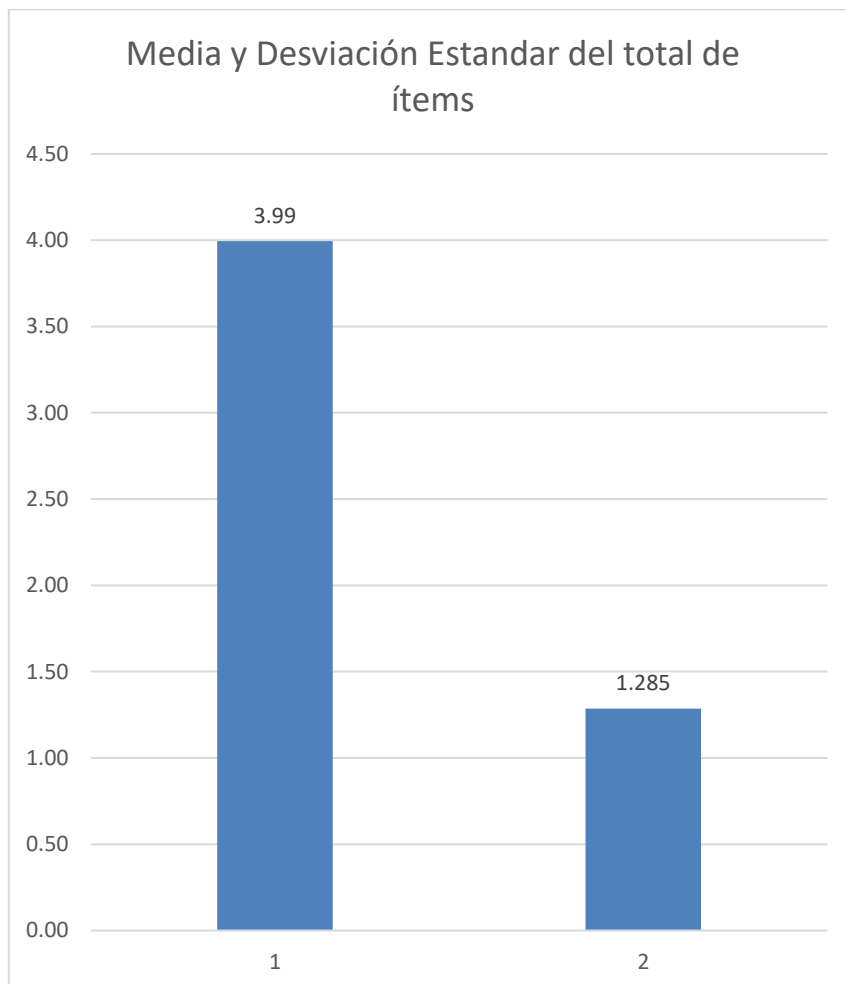
En la media de los ítems se obtuvo como resultado que la mitad de los encuestados estuvo de acuerdo y la otra mitad ni de acuerdo ni desacuerdo.

Grafica 16 de resultados de la desviación estándar de los ítems.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

Grafica 17 de la media y desviación estándar del total de los ítems



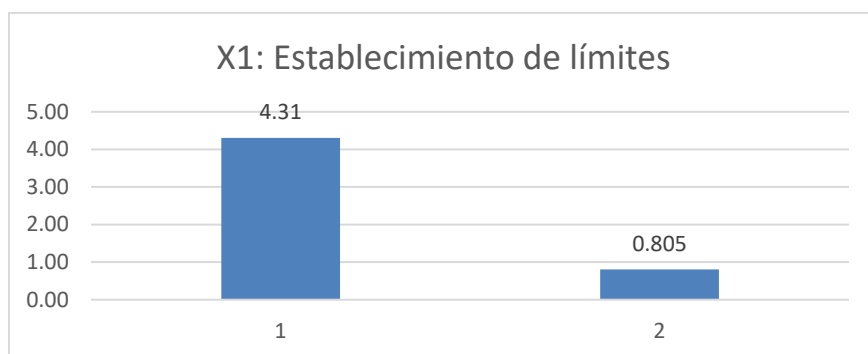
Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

- La Media del total de los ítems en la muestra de 48 encuestados en una escala de Likert de 5 al 1, donde 5 es Muy de Acuerdo y 1 Muy Desacuerdo, resultó con un valor de 3.99 lo cual dice que en promedio los encuestados están De acuerdo.

- La Desviación Estándar resultó con un valor de 1.285 igualmente en el total de los encuestados.

Resultados por Variables: donde se muestra la media y la desviación estándar de cada una.

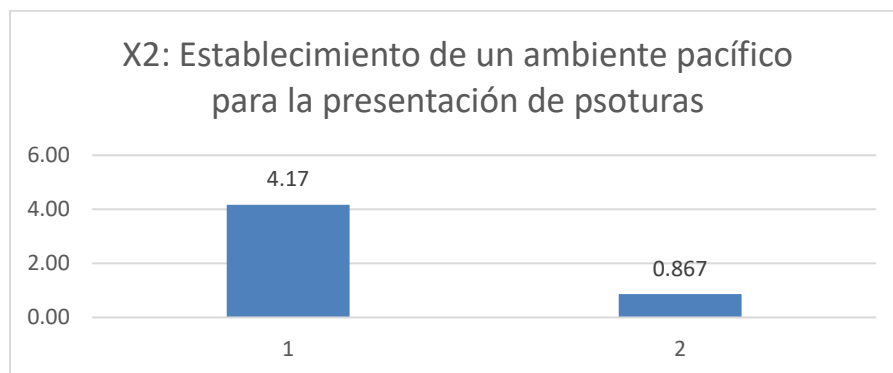
Grafica 18 Variable x1 Establecimiento de límites



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la variable de establecimiento de límites, se obtuvo como resultado que la media es de 4.33 lo que significa que están de acuerdo, obteniendo como una variación de .0805, lo que demuestra que están de acuerdo que el mediador establezca los límites para el respeto durante el proceso de mediación, y que ayuda a que las parte se respeten durante el proceso, quedando asentados por escrito en el acuerdo de mediación y ese respeto es posterior a su mediación.

Grafica 19 Variable x2. Establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la gráfica que antecede nos da como resultado que el ambiente en la mediación es propicio para que los mediados expresen su relato de forma pacífica y exponen sus intereses de manera respetuosa sin dañar la dignidad de los intervinientes.

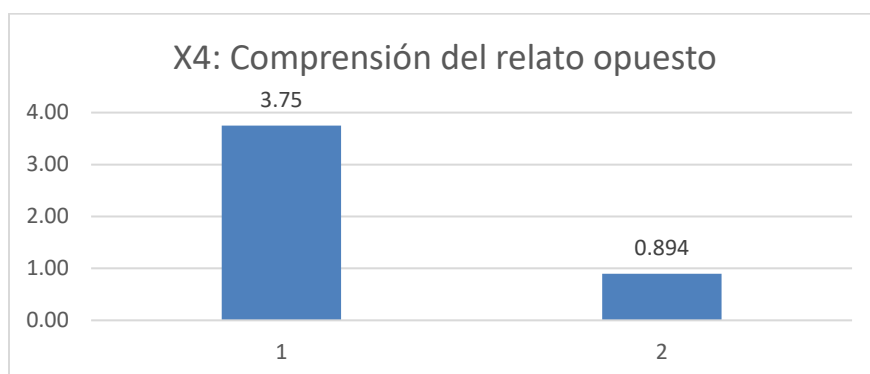
Grafica 20 Variable X3. Auto reconocimiento de la dignidad.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la variable x3 auto reconocimiento de la dignidad, nos da como resultado que la mayoría de los encuestados saben y reconocen que es la dignidad, que es de suma importancia en todo momento saber reconocer que es dignidad y como se va a respetar, siendo significativo para poder llegar a un acuerdo, respetuoso y de común acuerdo, es decir saben lo que es la dignidad y un trato digno, dentro del proceso de mediación. Teniendo una varianza de 0.917.

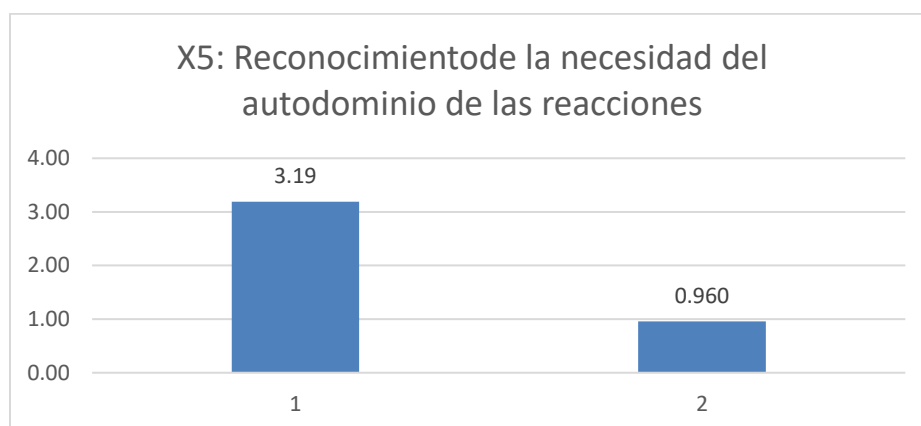
Grafica 21. Variable x4. Comprensión del relato opuesto.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

La grafica anterior de la variable x4 comprensión del relato opuesto, se obtuvo como resultado una media de 3.75 y una desviación de 0.894, lo que significa que la mayoría está de acuerdo que se lograr una plática adecuada, comprensible y entendible entre los mediados y el mediador en el proceso de mediación, que les fue claro el relato de la otra parte para poder llegar a un acuerdo favorable para la mediación.

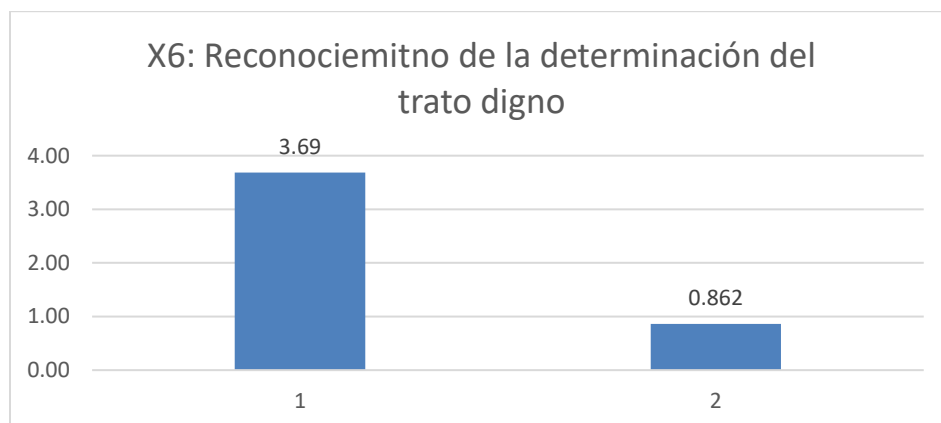
Grafica 22. Variable x5. Reconocimiento de la necesidad del auto dominio de las reacciones.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la gráfica de la variable x5 reconocimiento de la necesidad del autodominio de las reacciones, nos dio como resultado que la mayoría no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo que se concluye que es complicado tener el control de reaccionar ante la escalada del conflicto y controlar las emociones por sí solos, aunque se logró mantener el control. Y la desviación de 0.960 nos demuestra que, a la minoría está en desacuerdo, ya que ellos no obtuvieron un buen control de sus reacciones.

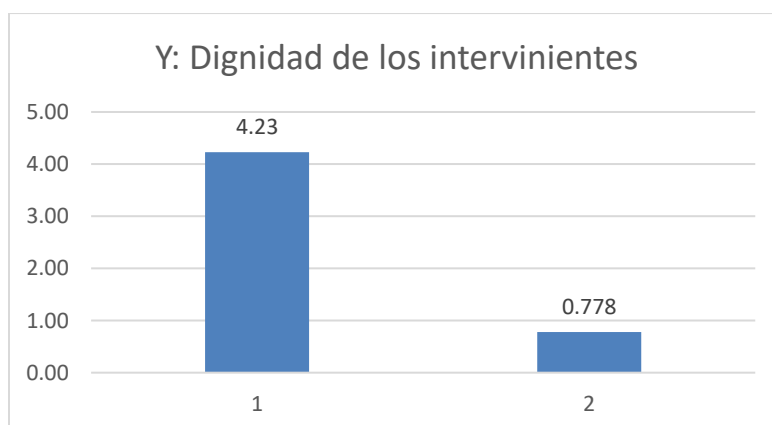
Grafica 23. Variable x6. Reconocimiento de la determinación del trato digno.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En la variable x6 reconocimiento de la determinación del trato digno se obtuvo un buen resultado ya que la mayoría reconocen y están decididos a vivir con dignidad, lo que conlleva a que ellos traten con respeto a los demás y harán reconocer su trato para ello de igual manera, aceptando así tratarse en un futuro con respeto y cordialidad después del proceso de mediación.

Grafica 24. Y. Dignidad de los intervinientes.



Fuente: elaboración propia, basada en resultados de SPSS.

En el último resultado gráfico por variables, el resultado de la media es de 4.23 donde la mayoría está muy de acuerdo en que el trato en el proceso de mediación es digno entre los intervinientes.

7.12. Conclusiones del capítulo

La intención de haber realizado estos hallazgos, además de aumentar la validez y credibilidad de la investigación, es poder hacer un ejercicio propositivo con la información obtenida.

El presente capítulo nos permitió desarrollar un análisis más profundo del instrumento y método aplicado, nuestro hallazgo permitirá generar propuestas y conclusiones que vayan apuntaladas a la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar.

Discusión de resultados

Triangulación.

A continuación, se realiza la triangulación de resultados del método mixto, el cual (Borges, 2019) señala que se obtiene una mayor objetividad a los datos obtenidos de las investigaciones científicas mediante encuestas, entrevistas y observaciones directas. Es decir, se recopilan los datos obtenidos de los instrumentos cualitativos y cuantitativo, permitiendo realizar comparaciones de los datos y así obtener un mayor resultado de que variables si se aceptaron y cuáles se rechazaron y la triangulación de los mismos.

Tabla 16

METODO CUALITATIVO	METODO CUANTITATIVO
INSTRUMENTO: Entrevista semiestructurada SUJETOS: Expertos en mediación MUESTRA: 7 expertos del Centro de Mediación de Monterrey.	INSTRUMENTO: Encuesta con escala tipo Likert SUJETOS: Mediadores del municipio de Monterrey MUESTRA: 48 mediadores certificados de Monterrey, Nuevo León. Alpha de Cronbach: 0.740
PRINCIPALES RESULTADOS Encontramos que las variables x1, x2, x5 y x6 son las más representativas para los entrevistados ya que el trato digno, el respeto, el reconocimiento, la comprensión, el autodomínio y el acuerdo pacífico representaron el 100%	PRINCIPALES RESULTADOS En las variables x3, x1, y, y x2 obtuvieron los resultados más altos donde se determinó que lo más importante era el auto reconocimiento de la dignidad, así como asentar los límites en el inicio de la mediación para generar el trato digno durante el proceso y poder tener un ambiente pacífico

de coincidencias. Y en la variable x3 el 80% de los entrevistados menciona que el reconocimiento de la dignidad es lo más importante. Y en la variable x4 con solo un porcentaje de 66.7coincidieron que la comprensión del relato opuesto era importante.	par la presentación de posturas y llegar a un acuerdo prospero.
VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS Se aplica la entrevista semiestructura a expertos del Centro de Mediación X1 Establecimiento de límites 100% X2 Establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas 100% X3 Auto reconocimiento de la dignidad 80%	VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS Se aplica la escala de Likert a mediadores donde se observa que las respuestas se inclinan a lo positivo. X1 Establecimiento de límites 4.31 X2 Establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas. 4.17 X3 Auto reconocimiento de la dignidad 4.40 X4 Comprensión del relato opuesto 3.75 X5 Reconocimiento de la necesidad del autodomnio de las reacciones 3.19

X4 Comprensión del relato opuesto 66.7% X5 Reconocimiento de la necesidad del autodomio de las reacciones 100% X6 Reconocimiento de la determinación del trato digno 100% Y Dignidad de los intervinientes 100% Los expertos dieron un mayor porcentaje a las variables x1, x2, x5, x6 y Y, seguido en importancia por las variables x3 con un 80% y x4 con un 66.7% de su aceptación.	X6 Reconocimiento de la determinación del trato digno 3.69 Y Dignidad de los intervinientes 4.23 Los mediadores respondieron en su mayoría estar muy de acuerdo en las variables x1, x2, x3 y Y, mientras que la variable x4 y x6 mostraron estar de acuerdo y un valor menor le dieron a la variable x5. Considerando que el auto reconocimiento de la dignidad, el establecimiento de límites y la Dignidad son los factores que determinan la preservación de la dignidad en la mediación familiar.
FINAL: VARIABLES ACEPTADAS Y RECHAZADAS Del resultado de los análisis cualitativo y cuantitativo se observa una muy buena correlación en las variables, donde la variable con mayor coincidencia son en el siguiente orden; x3 el auto reconocimiento de la dignidad, x4 comprensión del relato opuesto, x1 establecimiento de límites, y dignidad de los intervinientes, x2	

establecimiento de un ambiente pacífico, para la presentación de posturas, x6
reconocimiento de la determinación del trato digno y por último x5
reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones. Con lo que
se concluye que la hipótesis es aceptada.

Tabla triangulación de enfoque cualitativo y cuantitativo.

Conclusiones y propuestas

Con el resultado de los métodos cualitativo y cuantitativo, se concluye que, para la preservación de la dignidad de los intervinientes en la mediación familiar, los expertos confirman que la preservación de la dignidad en el proceso de mediación es indispensable y que los factores establecimiento de límites; establecimiento de un ambiente pacífico para la presentación de posturas; auto reconocimiento de la dignidad; comprensión del relato opuesto; reconocimiento de la necesidad del autodomínio de las reacciones; reconocimiento de la determinación del trato digno; tienen que tener presencia antes, durante y después del proceso de mediación.

Para efectos de esta investigación se propone que en la capacitación de los mediadores se tenga un enfoque exhaustivo en Derechos Humanos priorizando la Dignidad Humana.

Que el discurso de entrada de la mediación incluya palabras destinadas a explicar la importancia del cuidado de la dignidad en el proceso y en su relación.

Una propuesta futura de investigación se puede estudiar el conocer que emociones están vinculadas a la pérdida de dignidad y a su preservación mediante la mediación, para comprender como reconocer si la persona está recuperando su dignidad en el proceso.

Se propone como propuesta desarrollar una investigación con base en la dignidad de los grupos vulnerables identificando quienes son los más afectados, así como las necesidades interculturales, indígenas, personas con discapacidad, mujeres, niños, niñas, adolescentes, víctimas de violencia, migrantes, personas LGBTI entre otros.

Referencias

- Abel, A. M. (8 de marzo de 2013). *Instituto Uruguayo de formación familiar*.
- Acosta, S. (2010). Mecanismos alternos de resolución de conflictos: el mediador. *Poesis* , 19-23.
- Actis Di Pasquale, E. (junio de 2017). *Las dimensiiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712017000200025&script=sci_arttext&lng=es
- Albuquerque, J. P. (2018). *Familia, conflictos familiares y mediación*. Reus.
- Aldana Zavala, J. j. (2018). Derechos Humanos y Dignidad Humana. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 8-23.
- Alonso Dos Santos, M. (2018). *Investigaciones de mercados: manual universitario*. Ediciones Diaz Santos.
- Amorocho Herrera, E. &. (2019). De la exclusión social al reconocimiento de la dignidad en los contextos educativos. *Resed*, 216-226.
- Aranda Jurado, M. D. (2017). La mediación: un recurso que optimiza el coste de la justicia. *La mediación: un recurso que optimiza el coste de la justicia*, 103-111.
- Araya-Véliz, C. &. (2017). Habilidades del terapapeuta y mindfulness. *Revista argentina de clínica psicológica*, 232-240.
- Babativa Novoa, C. A. (2017). Investigación cuantitativa.
- Barrera, F. &. (2005). Relaciones familiares y cogniciones románticas en la adolescencia: el papel del mediador de la autoeficacia romántica. *REvista de estudios sociales*, 27-35.
- Batthyány, K. (2015). *Los tiempos del bienestar social. Género, trabajo no remunerado y cuidados en Uruguay*. Ministerio de Desarrollo social. instituto NAcional de las Mujeres. Uruguay: Editoras Montevideo.
- Becerril, D. &. (2016). La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos. *Revista de Paz y Conflictos* 9(2), 103-123.
- BIOLAW, O. A. (2013). El principio de la dignidad humana como fundamento de un bioderecho global. *Cuadernos de bioética*, 201.

- Blanco, J. M. (2021). El impacto de la pandemia de la COVID19 en los derechos humanos de la personas con discapacidad. *Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos*.
- Blohorn-Brenneur, B. &. (2019). *La mediación para todos: mediación en el ámbito civil e intrajudicial*. Madrid: Dykinson.
- Borges, A. E. (2019). Objetividad en la triangulación del diagnóstico. *Revista Cubana de investigación Biomédicas*, 37.
- Cabello , T. (2015). *La irenología como pilar de la ciencia de la mediación*. México.
- Calcaterra, R. (2018). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- Carbonell, M. (2003). *El principio constitucional de igualdad*. Sede Académica La Paz: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Carbonell, M. (Noviembre-Diciembre de 2018). *Hechos y Derechos*. Obtenido de Revista Jurídica UNAM: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/12985/14530>
- Cárdenas, E. (1999). *La mediación en conflictos familiares: lo que hay que saber*. Lumen/Humanitas.
- CFEUM. (2021). *Cosntitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Cámara de Diputados.
- Contreras, B. A. (2019). *La palabra camina*. Colombia: CIESPAL.
- Cuartas, N. V. (2020). Polarización política, relaciones familiares y barreras psicosociales para la paz en Medellín-Colombia. *REvista de Paz y Conflictos*, 149-174.
- Cubillo, P. C. (2005). La comprensión auditiva: definición, importancia, características, procesos, materiales y actividades. *Actualidades investigativas en educación*.
- Cuenca, N. T., Palacios, M. C., & Ofelia. (2017). diseño de Investigación Cualitativa. En C. L. Suarez, & L. A. Cortez, *Tecnicas y metodos cualitativos para la investigacion cientifica*. Machala Ecuador: Utmach.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- De Cortázar, B. C. (2015). En torno a la fundamentación de la dignidad personal. *FORO. Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales Nueva Época*, 61-81.
- Diaz de Carvalho, A. (2007). La contemporaneidad como expresión de un nuevo humanismo. *Themata. Revista de Filosofía*, 597-601.

- Domingo, A. A., & Hernández, C. L. (13 de julio de 2020). *ELDERECHO.COM*. Obtenido de <https://elderecho.com/la-mediacion-aspectos-practicos-y-juridicos-breve-analisis-del-anteproyecto-de-la-nueva-ley>
- DUDH. (2020). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas.
- DUDH. (2021). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Estados Unidos: ONU.
- ELDERECHO.COM*. (13 de julio de 2020). Obtenido de <https://elderecho.com/la-mediacion-aspectos-practicos-y-juridicos-breve-analisis-del-anteproyecto-de-la-nueva-ley>
- Fariña, F. (2019). *La mediación familiar, una manifestación de Justicia Terapéutica. Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. torrosa Online Digital Bookstore.
- Ferrari, M. (2013). *The scientific study of personal wisdom. From Contemplative Traditions to Neuroscience*. Toronto: Springer.
- Flick, U. (2018). Introducción a la investigación cualitativa. *Introducción a la investigación cualitativa*, 1-327.
- Folger, J. P. (Octubre de 2008). *Revista de Mediación ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*. Obtenido de <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-transformativa-preservacion-del-potencial-unico-de-la-mediacion-en-situacion-de-disputas/>
- Galán Vélez, R. M. (2015). Comprensión auditiva: evaluación y aprendizaje. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 31-46.
- García Villaluenga, L. (2018). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Bcelona: Reus.
- García Villanueva, L. (2010). *La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar*. Madrid: Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid.
- García, E. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategias de formación ciudadana. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 467-492.
- García, E. D. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista de Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 467-493.
- García, P. R. (2017). ¿La constitución política de los estados unidos mexicanos de 1917 garantiza la dignidad humana de la persona, de modo de que favorezca el cumplir y hacer cumplir los derechos constitucionales? *Efemérides mexicana: Estudios filosóficos, teológicos e históricos*, 102-125.

- García-Herrera, A. (2016). García-Herrera, A. (2016). Reestructuración De La Familia Tras La Separación Parental: Mediación Intrajudicial, Mediación En El Punto De Encuentro Familiar Y Coordinación De Parentalidad (Restructuring of the Family after Parental Separation: Intrajudicia. *InDret 2 Revista para el análisis del derecho*.
- Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: estado del arte. *subjetividad y procesos cognitivos*, 19 (2), 74-98.
- Gilabert, P. (2019). *Human dignity and human rights*. USA: Oxford University Press.
- Gómez, F. J. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*. Mexico: Tirant lo Blanch.
- Gonima, L. A. (2020). Construir la paz en colombia: implicaciones del restablecimiento de la dignidad humana. *Campos en ciencias sociales*, 8 (1).
- González, D. M. (2018). *La dignidad humana y el estado social y democrático de derecho*. Colombia: RECHTD.
- Gorjón Gómez, F. (2016). *Mediación, ciencia social emergente*.
- Gorjón Gómez, F. (2016). Mediación, ciencia social emergente. Obtenido de http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaComunitania-2016-12-5000/mediacion_ciencia_social.pdf
- Gorjón Gómez, F. (2019). Mediador y Facilitador; El mediador profesional del acuerdo, el facilitador profesional del perdón. *Juris Poiesis-Qualis B1*, 229-252.
- Gorjón Gómez, F., & Sáenz, K. (s.f.). EL BIENESTAR A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS MEDIANTE LA MEDIACIÓN. *ESCRITOS SOBRE DIREITO, CIUDADANIA E PROCESSO: DISCURSOS E PRÁTICAS VOLUME 4 "MEIOS CONSENSUAIS DE:", 130-144*.
- Gorjón Gómez, F., & Sánchez García, A. (2016). *Vademécum de mediación y arbitraje*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gorjón-Gómez, F. &.-E. (2020). Análisis de la creatividad de la Mediación. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 14-27.
- Gorjon-Gomez, F., Adame, M., & Salazar, R. (2018). Capitulo I. En F. Gorjón Gómez, R. Chavez de los Ríos, & Coord, *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa* (págs. 23-44). Ciudad de México: Tiran lo blanch.
- Guber, R. (2019). *La etnografía: metodo, campo y reflexividad*. Siglo XXI editores.
- Guillén, D. E. (2018). Universidad NAcional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Herrera Bernal, L. L. (2018). Mediación como Alternativa en la Solución de Conflictos en las Empresas Familiares. *Revista dela Facultad de DErecho*, 185-205.

- Herrera, C. D. (s.f.). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Orientación intelectual de revista Universum. Revista general de información y documentación*, 28(1), 119.
- Hobelsberger, W. (2016). La dignidad como derecho humano judicialmente protegido y el modelo de familia en México. *Revista Jurídica de la Universidad de León*, 147-155.
- Houtart, F. (2011). El concepto de Sumak Kawsay (buen vivir) y su correspondencia con el bien común de la humanidad. *Ecuador Debate*, 57-76.
- Iglesias, L., M., & Cortés, C., M. E. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen, Campeche, México: Colección material didáctico.
- Izquierdo, Á. L. (2010). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3271150>
- Junta de Andalucía Consejería de salud y familias. (2021). Obtenido de <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/areas/familias/mediacion-familiar.html>
- Landa, C. (2002). La dignidad de la persona humana. *Cuestiones constitucionales*, 109-138.
- Landero, E. C. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 81-95.
- Lasarte, C. P. (2017). *Derecho de familia*. Madrid: Marcial Pons.
- Lopez Tejeda, V. &. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 485.
- López, J. N.-F. (2015). Conflictos familiares cuando se cuida a un familiar mayor. *Familia*, 51, 17-29.
- López, K. S. (2019). *La irenología en la formación de la dignidad humana*. Juris Poiesis-Qualis B1.
- López-Roldán, P. &. (2017). *El diseño de la investigación muestra. Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Mafud, J. L. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y salud*, 71-78.
- Manzano de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a donde vamos... Origen y evolución del concepto Mediación. *Revista de Mediación*.
- Martín, A. L. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de paz*, 125-145.
- Martín, N. (2006). *Estudios sobre mediación: la ley de mediación*. Junta de Castilla y León.

- Martínez Bullé-Goyri, V. M. (2013). Reflexiones sobre la dignidad humana en la actualidad. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 39-67.
- Martínez Bulle-Goyri, V. M. (2013). Reflexiones sobre la dignidad humana en la actualidad. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 39-67.
- Martínez-Salgado, C. (marzo de 2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciencia & Saúde Colectiva*, 17(3), 613-619.
- Massini Correas, C. I. (2017). *Sobre dignidad humana y derecho: la noción de dignidad de la persona y su relevancia constitutiva en el derecho*. Biblioteca digital de la Universidad Católica Argentina.
- Michelini, D. (2010). Dignidad humana en Kant y Habermas. *Estudios de filosofía e historia de la ideas*, 41-49.
- Mora Calvo, H. R. (2005). Juan Pablo II: Apostillas Filosóficas a su concepto de dignidad humana. *Reflexiones*.
- Navarrete, M. (2017). Planteamiento de la dignidad humana desde la teología. *Albertus Magnus*, 213-237.
- Parkinson, L. (2005). Mediación familiar. *Teoría y práctica*.
- Peralta, G. M. (2016). Estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos. *Escenarios*, 72-84.
- Pérez Fuentes, G. M. (2018). La dignidad humana y el libre desarrollo de la personalidad en el Derecho de Familia en Mexico: principales criterios jurisprudenciales. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 144-173.
- Pérez Fuentes, G. M. (2018). La dignidad humana y el libre desarrollo de la personalidad en el derecho de familia en México: Principales Criterios Jurisprudenciales. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 144-173.
- Pérez Plaza, V. A. (2022). Pautas pedagógicas para la mediación de conflictos durante el proceso educativo de los niños del nivel inicial. (*Tesis de licenciatura*). Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Educación Inicial, Ambato-Ecuador.
- Pérez, G. (2000). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Madrid: Narcea.
- Pérez, J. G. (2017). *La dignidad de la persona*. ARANZADI/CIVITAS.
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León*. (18 de noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/#;>

- Ponce Alburquerque, J. (2017). *Familia, conflictos familiares y mediación. Familia, conflictos familiares y mediación.*
- Ramírez, K. D. (2017). La mediación intraprocesal familiar como instrumento de garantía del artículo 17 constitucional. *TEMAS SELETOS*, 105.
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación CienciAmérica. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica.*
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto. La forma como herramienta.* Barce-lona: Paidós Ibérica.
- Rendón, J. (2017). Mediación entre víctima y ofensor. *Obtenido de [http://www. mediate.com/people/personprofile. cfm](http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm).*
- Rivas rivas, M. B. (2018). La mediación como mecanismo de solución de conflictos y la materia transigible en el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. Master's thesis, Universidad del Azuay.
- Rodrigues, C. (2017). La Mediación ¿Una respuesta al nuevo paradigma del Derecho? *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, 243-256.
- Rodríguez Lamms, S. (2010). La mediación familiar en España. Fundamento, Concepto y modelos jurídicos. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Rodríguez, L. (2019). La mediación familiar en las crisis matrimoniales; en particular, la pensión compensatoria como ibjeto de controversia. *La ley derecho de familia, Revista jurídica sobre familia y menores*, 105-125.
- Sáenz, K. M. (2021). Caminando hacia lapaz por vía dialogada: la mediación política en la resolución de conflictos asociados a necesidades humanas. *eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6), 171-186.
- Sáenz, K., & Ramos, L. (2019). La irenología en la formación de la dignidad humana. *Juris Poeiesis*, 22-28.
- Sáenz, K., & Ramos, L. (2021). La irenología en la formación de la dignidad humana. *Juris Plesis- Qualis B1*, 208-228.
- Salmon, A. K. (2017). El desarrollo del pensamiento en el niño para escuchar, hablar, leer y escribir. *Revista electrónica leer, escribir y descubrir*, 1.
- Sardiñas Iglesias, L. (2019). *dignidad humana: concepto y fundamentación en clave teológica latinoamericana.* USTA.
- Sauceda, J. B. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en laconstrucción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 109-131.

- Schenkel, E. &. (2019). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *Acta Geográfica*, 12 (30), 227-233.
- Sena-Urdiales, I. S.-S. (2020). El marco de las inteligências múltiples, uma perspectiva para la profesionalización del perfil mediador. *Juris Poiesis-Qualis B1*,, 383-402.
- Sénz, K., & Zurita, E. (2021). EL ONJETO DE A TEMPLANZA EN LA MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA. *Perfiles de las ciencias sociales*, 8.16.
- Setiya, K. (2019). Humanism. *Journal of the American Philosophical Association*, 452-470.
- Solano, W. (2020). Dignidad humana. Concepto y fundamentación en clave teológica latinoamericana por Loida Lucía Sardiñas Iglesias. *Theologica Xaveriana*, 70.
- Soletto, H. d. (2017). *Medición y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Spaemann, R. (1988). Sobre el concepto de dignidad humana.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research* . London: Stage Publications .
- Steele, G. (2018). Mediación policial, un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Justicia*, 471-489.
- Tapia, k. d. (2016). El libre desarrollo de la personalidad. Análisis comparativo de su reconocimeinto constitucional en Alemania y España. *Ius*, 10.
- Tapia-Ladino, M. &. (2018). Evaluación de la habilidad comprensión auditiva de español como lengua materna en estudiantes de educación secundaria en la ciudad de concepción. *trabalhos em Linguística Aplicada*, 1137-1163.
- Taylor, C. (1999). Sympathy. *The Journal of Ethics*, 73-87.
- Tiberius, V. (2016). Wisdom and humility. *Annals of the Ney York Academy of Sciences*, 113-116.
- Toma, V. G. (2018). La dignidad humana y los derechos fundamentales. *Derechos & Sociedad*, 13-31.
- Trindade, V. A. (2016). Entrevistando en investigacion cualittiva y los imprevistos en el trabajo de campo: de la entrevista semiestructurada a la entrevista estructurada. *Técnicas y estrategias en la investigacion cualittiva*, 18, 34.
- Useche, M. C. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos.
- Vázquez, L. (2003). Reseña de "Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social" de María Luisa Tarrés. *PERfiles LATinoamericanos*, 277-285.

- Vial Correrá, J. &. (2009). La Dignidad de la Persona Humana: Desde la fecundación hasta su muerte. *Acta Bioethica*, 55-64.
- Villaluenga, L. (2007). La mediación familiar: una aproximación normativa. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC.*, 78-96.
- Villanueva, L., G. (2018). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Reus.
- Zambrano, R. Y. (2020). E-learning en el desarrollo de la comprensión auditiva y la expresión oral en el aprendizaje del idioma inglés en la Educación Superior. *Revista Cognosis. ISSN 2588-0578*, 71-82.
- Zampa, D. M. (18 de Agosto de 2017). *Todo sobre mediación*. Obtenido de <https://todosobremediacion.com.ar/cuales-son-los-limites-de-la-mediacion-los-limites-desde-las-partes/>
- Zapata Jara, A. A. (2017). *Bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios que realizan danzas folklóricas: Tesis*.
- Zavala, J. J. (2018). Derechos humanos y dignidad humana. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 8-23.
- Zavala, J. J. (2018). Derechos Humanos y Dignidad Humana. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 3(4), 8-23.