

Artículos de Investigación



ROBERTO NEFTALÍ GUERRERO VEGA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN, MÉXICO
neftali2787@gmail.com

CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UN NOVEDOSO INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO TÉCNICO DE LA PERSONA MEDIADORA (EDTM)¹

CONSTRUCTION AND VALIDATION OF A NEW INSTRUMENT FOR THE EVALUATION OF THE TECHNICAL PERFORMANCE OF THE MEDIATOR (EDTM)

Cómo citar el artículo:

Guerrero R, (2026). Construcción y validación de un novedoso instrumento para Evaluación del Desempeño Técnico de la Persona Mediadora (EDTM). Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia, XI (32) <https://DOI.org/10.32870/dgedj.v11i32.638> pp. 17- 41

Recibido: 23/01/23 Aceptado: 22/06/23

¹ Artículo derivado del proyecto de investigación titulado: El desempeño técnico del mediador y su evaluación como elemento de importancia en la calidad del proceso de mediación.

RESUMEN

Cuando se habla de un servicio, es casi inevitable no evaluar la calidad del este, por ello, las instituciones públicas o privadas dedicadas a ofertar y gestionar la mediación, poseen instrumentos que se encargan de medir algunos indicadores enfocados en la efectividad y calidad, no obstante, existen muy pocos instrumentos validados y estandarizados dirigidos a evaluar concretamente el desempeño técnico de la persona mediadora al gestionar el conflicto. El presente artículo tiene por objetivo general la construcción y validación de un instrumento, el cual se encargue de evaluar el uso oportuno de las estrategias técnicas correspondientes al desempeño técnico de la persona mediadora al momento de gestionar un conflicto. Este estudio responde al método cuantitativo, basado en un enfoque experimental. En cuanto al diseño, se construyó un cuestionario con una escala de medición tipo Likert, sustentado bajo un nivel documental-bibliográfico, el cual, contuvo como base en su versión inicial, 3 variables independientes, 8 subvariables y 35 indicadores. En cuanto a la población y muestra, para la evaluación de la confiabilidad estuvo compuesta por 60 mediadores pertenecientes a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, evaluados en distintos municipios de Nicaragua, bajo la técnica de observación participante no estructurada. A través de la aplicación de la prueba piloto se efectuaron análisis de fiabilidad, media, varianzas, de los cuales se logró determinar que el instrumento posee una consistencia interna aceptable, misma que mejoró, al remover 5 de los 35 indicadores propuesto en el modelo inicial.

PALABRAS CLAVE

Calidad del proceso, Estrategias, Instrumento de evaluación, Mediación, Técnicas.

ABSTRACT

When talking about a service, it is almost inevitable not to evaluate the quality of this, therefore, public or private institutions dedicated to offering and managing mediation, have instruments that are responsible for measuring some indicators focused on effectiveness and quality, not. However, there are very few validated and standardized instruments aimed at specifically evaluating the technical performance of the mediator when managing the conflict. The objective of this article is to generate the construction and validation of an instrument, which is in charge of evaluating the timely use of technical strategies corresponding to the technical performance

of the mediator when managing a conflict. This study responds to the quantitative method, based on an experimental approach. As for the design, a questionnaire was built with a Likert-type measurement scale, supported by a documentary-bibliographic level, which contained as a base in its initial version, 3 independent variables, 8 subvariables and 35 indicators. Regarding the population and sample, for the evaluation of reliability it was composed of 60 mediators belonging to the Alternate Conflict Resolution Directorate, evaluated in different municipalities of Nicaragua, under the unstructured participant observation technique. Through the application of the pilot test, reliability, mean, and variance analyzes were carried out, from which it was possible to determine that the instrument has an internal consistency, accept it, which improved, by removing 5 of the 35 indicators proposed in the initial model.

KEYWORD

Process quality, Strategies, Evaluation instrument, Mediation, Techniques.

Sumario: I. Introducción. II. Diseño, construcción y validación del instrumento de evaluación del desempeño técnico de la persona mediadora (EDTM). 2.1 Variables de estudio que componen el instrumento 2.2 Construcción de la versión del instrumento inicial que sería aplicable al estudio piloto. 2.3 Validación del instrumento EDTM. III. Resultados. IV. Discusión y conclusiones. Bibliografía. Anexo. Instrumento EDTM (Instrumento definitivo).

I. INTRODUCCIÓN

La temática sobre los elementos que constituyen la práctica y aplicación del proceso de mediación, son fenómenos que han sido ampliamente abordados por diferentes teorías. En los estudios relacionados a estos fenómenos, se plantea como premisa principal la existencia de una amplia complejidad al querer delimitar y estandarizar los factores que intervienen al momento en que se gestiona un conflicto, entre dos o más partes, por medio de la mediación. Esta complicación radica directamente en la vasta tipología de conflictos que pueden ser gestionados por los mediadores.

En el año 2012, las Naciones Unidas publicó una serie de directrices enmarcadas en alcanzar una mediación eficaz, dirigidas al reforzamiento de la profesionalidad

y la credibilidad de las actividades relacionadas con la mediación en el mundo. Las referidas, también tienen como finalidad fortalecer a los mediadores y multiplicar las posibilidades del éxito en una mediación, en este sentido, se plantean una serie de factores que permitirán que el proceso de mediación sea eficaz. Entre los más importantes se encuentran: La preparación del mediador, el consentimiento, la imparcialidad, inclusión, la coherencia, coordinación y complementariedad de la medición (Unidas, 2012).

El presente artículo es derivado de una investigación que centra su mirada en el desempeño técnico de la persona mediadora, partiendo de la problemática que presentan algunas de las instituciones públicas o privadas que se dedican a ofertar el servicio de medición. En muchas ocasiones las referidas instituciones poseen instrumentos de evaluación dirigidos a medir de manera muy genérica criterios de efectividad del proceso o también en cuanto a la calidad del servicio, sin embargo, la mayoría de las instituciones adolece de procesos e instrumentos validados y estandarizados focalizados en la aplicación de las estrategias técnicas que puede utilizar el mediador y en sus desempeño, todo esto, siempre enfocado en la mejora continua y calidad del servicio mediación ofertado. Por ende, en este trabajo se establece como objetivo general describir la creación y validación, de un novedoso instrumento para evaluación del desempeño técnico de la persona mediadora.

De acuerdo con la doctrina, el propósito primordial de un proceso de mediación recae sobre el acuerdo que puedan alcanzar las partes, claro está, que este enfoque dependerá de muchas variables endógenas y exógenas que pueden surgir al momento de gestionar el conflicto. Partiendo de esto, es primordial analizar las variables que sustentan el instrumento propuesto de evaluación del desempeño técnico de la persona mediadora, que en lo sucesivo de este trabajo se denominara (EDTM)

II. DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO TÉCNICO DE LA PERSONA MEDIADORA (EDTM)

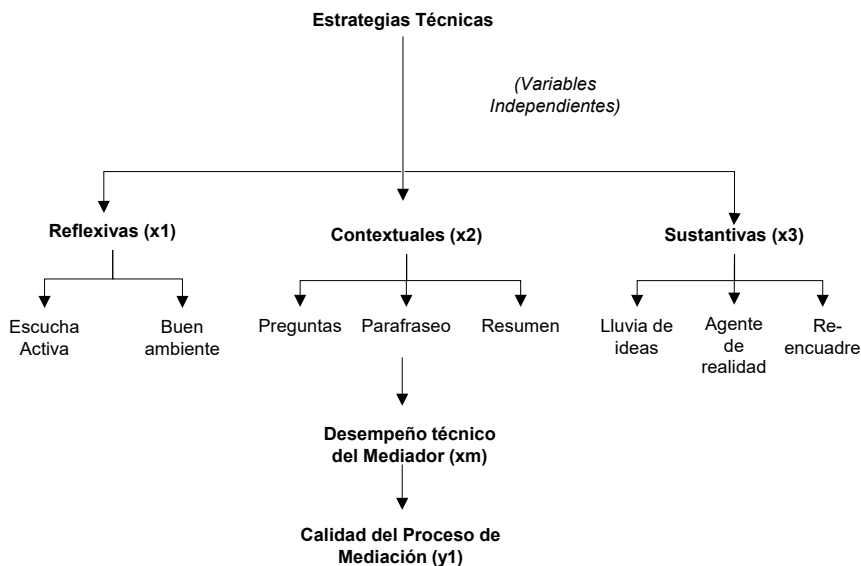
Para la elaboración del instrumento se contemplaron cuatro etapas esenciales: 1. Análisis documental con el propósito de recabar información relacionada con las variables del estudio; 2. Construcción de la versión del instrumento inicial que sería

aplicable al estudio piloto; 3. Validación y análisis de resultados de las pruebas aplicadas; 4. Propuesta de la versión final del instrumento validado.

2.1 Variables de estudio que componen el instrumento

Como base y del diseño del instrumento EDTM se utilizaron tres tipos de variables relacionadas entre sí. Las primeras son las variables independientes (Estrategias técnicas) que tiene por objeto determinar, condicionar e influir en la variable dependiente, que también son conocidas por ser el antecedente o la causa-efecto del fenómeno, en segundo lugar está la variable moderadora (Persona mediadora) que tiene como función principal modular o mediar entre las variables independiente y dependiente; y por último se encuentra la variable dependiente (Calidad del proceso de mediación), que de acuerdo a su denominación, su valor estará en dependencia de la manipulación o interacción de las variables independientes y moderadora.

Gráfica 1: *Variables de estudio*



Fuente: *Elaboración propia 2022*

Las variables independientes que se sometieron a evaluación en el instrumento poseen como base el planteamiento de una de las pocas taxonomías de las estrategias que existen en la medición, como lo son: las estrategias contextuales, substantivas y reflexivas, que se encuentran validadas empíricamente (Pruitt & Carnevale, 1993). En la siguiente tabla se podrán apreciar una matriz del marco referencial de las variables que conforman al instrumento en sí:

Tabla 1: Matriz de marco referencial de las variables independientes

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADOR
Estrategias técnicas reflexivas	Estas técnicas están enfocadas en orientar a las partes hacia la disputa y centrar sus actividades futuras, además tiene como fin ganarse la confianza de las partes y crear un ambiente que permita la negociación para llegar a un acuerdo.	Escucha activa
		Buen ambiente
Estrategias técnicas contextuales	En esta técnica el papel del mediador se minimiza y no aborda directamente el conflicto, su objetivo principal estará centrado en las intervenciones orientadoras que facilitan el proceso de solucionar el conflicto.	Preguntas
		Parafraseo
		Resumen
Estrategias técnicas substantivas	Se trata de técnicas que están directamente dirigidas a solucionar el conflicto, el papel del mediador es creativo abonando a la negociación para alcanzar un acuerdo. Es conocida mayormente como "Convencer vs Pactar"	Lluvia de ideas
		Agente de realidad
		Re – encuadre

Fuente: *Elaboración propia 2022*

En la tabla 1, claramente se observa la denominación y la definición de cada variable, también se aprecian los indicadores que se encuentran directamente relacionados con la naturaleza de las estrategias planteadas por Pruitt & Carnevale (1993). Estos indicadores se basan en técnicas que son utilizadas por los mediadores en los procesos de mediación con el propósito de mitigar los conflictos, la mayoría están fundamentadas en las definiciones que aportan Gorjón & Sánchez (2015).

2.2 Construcción de la versión del instrumento inicial que sería aplicable al estudio piloto

Dando continuidad con el análisis bibliográfico relacionado con el fenómeno de estudio se identificó que, en Chile existe un sistema denominado evaluación de calidad del proceso de mediación familiar (ECAME), el cual ya fue validado y coincide en su mayoría con las variables que establece el instrumento EDTM.

Este novedoso instrumento de medición se ha venido implementando a partir del año 2011, bajo un sistema de supervisión entre pares, que tiene como finalidad establecer una modalidad de aprendizaje-acción apegado a los lineamientos de la investigación experimental, consistió en el aprovechamiento de los conocimientos adquiridos de la práctica y la experiencia que tuvo por objeto mejorar los sistemas de servicios de mediación existentes y de igual forma contribuir a la calidad del proceso (Gonzalez Ramirez, 2018) y (Baltodano-García, 2021)

El instrumento de evaluación ECAME está integrado por dos modalidades. La primera corresponde a los ítems correlacionados y la segunda a la verificación de conductas, ambas suman un total de 44 indicadores, que son ponderados por medio de una escala ordinal Likert (Fuentealba-Martinez, Gonzalez-Ramirez, & Valdebenito-Larenas, 2018). Los componentes, dimensiones y número de ítems son los siguientes:

Tabla 2: Componentes ACAME

COMPONENTES	DIMENSIONES	N. ÍTEMS
Proceso de Mediación	Legitimidad	4
	Comunicación	6
	Participación	5
	Gestión del conflicto	3
Contención de emociones	Detección y control	4
Búsqueda de posibles acuerdos	Aclaración y reflexión	4
Políticas publicas	Legitimidad	10
	Comunicación	4
	Participación	1
	Gestión	1
	Emociones	1
	Resolutivo	1

Fuente: *Elaboración propia con base a las propuestas de Fuentealba-Martínez, González-Ramírez, y Valdebenito-Larenas (2018)*

Es válido aclarar la definición y el objeto que ostenta cada componente:

- La legitimidad se caracteriza en determinar el rol del mediador en el proceso de mediación, los principios legales y dogmáticos del proceso, además sus reglas.
- El proceso comunicacional y participativo, consiste en el entendimiento e interacción positiva de las partes, además el uso de técnicas como el parafraseo, preguntas reflexivas, circulares y también la participación y el re-encuadre.
- Contención de emociones: Admisión y contención de emociones.
- La búsqueda de posibles acuerdos trata de las particularidades que definen un proceso colaborativo.

En la actualidad el ECAME, es considerado un instrumento estandarizado único en Iberoamérica y se caracteriza por haber sido validado durante 7 años bajo la modalidad de la investigación experimental aplicada. En conclusión, se considera que la pauta ECAME forma parte de los principales estudios que generaron la construcción del instrumento EDTM, ya que es visible tanto en la tabla número 1 - matriz referencial de las variables— como en la tabla número 2 - componentes ECAME -, que existe

una amplia relación entre los indicadores que constituyen el EDTM y las dimensiones de la pauta ECAME, enfocadas en la aplicación de estrategias.

Partiendo de la operacionalización de las variables, se procedió a la construcción del instrumento de recolección que contiene: 10 ítems correspondientes a la variable estrategias técnicas reflexivas, 12 ítems con relación a la variable estrategias técnicas contextuales y por último 13 ítems que corresponden a la variable estrategias técnicas substantivas, obteniendo un total 35 ítems (Paz, Hernandez, & Mejia, 2021)

Con el propósito de dar mayor ilustración al lector se presentará en la tabla número 3, 4, 5, el detalle de los ítems utilizados para medir cada una de las variables que constituyen el instrumento EDTM.

Tabla 3: Operacionalización de la variable: Estrategias técnicas reflexivas

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Estrategias técnicas reflexivas	Estas técnicas están enfocadas en orientar a las partes hacia la disputa y centrar sus actividades futuras, además tiene como fin ganarse la confianza de las partes y crear un ambiente que permita la negociación para llegar a un acuerdo.	ES1: Invita a las partes a expresar sus comentarios iniciales.
		ES2: Guarda el debido respeto cuando las partes se pronuncian.
		ES3: Mantiene el equilibrio del tiempo de expresión de las partes.
		ES4: Fomenta un espacio para facilitar la comunicación efectiva entre las partes.
		ES5: El mediador durante el proceso interrumpe a las partes durante sus intervenciones.
		BA1: Presenta un ritmo y tono de voz apropiado.
		BA2: Acompaña con lenguaje analógico en sus intervenciones de manera coherente.
		BA3: Mantiene permanentemente la distancia física con y entre las partes.
		BA4: Utiliza el buen humor con el fin de cortar la tensión entre las partes.
		BA5: Estimula entre las partes, la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos.

Tabla: *Elaboración Propia 2022*

Los indicadores contienen una serie de afirmaciones que corresponden a las técnicas: Escucha activa (ES), Buen ambiente (BA)

Tabla 4: Operacionalización de la variable: Estrategias técnicas contextuales

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Estrategias técnicas contextuales	En esta técnica el papel del mediador se minimiza y no aborda directamente el conflicto, su objetivo principal estará centrado en las intervenciones orientadoras que facilitan el proceso de solucionar el conflicto.	PR1: Recaba datos relevantes sobre el conflicto real.
		PR2: Formula interrogantes orientadas a la exploración y gestión del conflicto.
		PR3: Efectúa cuestionamientos a las partes con el fin de que fluya la información.
		PR4: Realiza cuestionamientos que permitan la reflexión de las ideas planteadas por las partes.
		PA1: Expresa a las partes la comprensión del conflicto.
		PA2: Trasforma las acusaciones expuestas por las partes en argumentos.
		PA3: Destaca aspectos positivos de las intervenciones de las partes.
		PA4: Elimina la carga emocional de las intervenciones que hacen las partes.
		RE1: Recuerda a las partes al final de la sección los puntos que se llegaron a acuerdo y los que están en desacuerdo.
		RE2: Realiza resúmenes con los datos relevantes que aparecen del proceso.
		RE3: Elabora una recapitulación de los compromisos con el fin de que las partes ratifiquen lo ya dicho.
		RE4: Felicita a las partes por los esfuerzos realizados al finalizar la sección de mediación.

Tabla: Elaboración Propia 2022

Los indicadores contienen una serie de afirmaciones que corresponden a las técnicas: Preguntas (PR), Parafraseo (PA), Resumen (RE).

Tabla 5: Operacionalización de las variables: Estrategias técnicas substantivas

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Estrategias técnicas substantivas	Se trata de técnicas que están directamente dirigidas a solucionar el conflicto, el papel del mediador es creativo abonando a la negociación para alcanzar un acuerdo. Es conocida mayormente como "Convencer vs Pactar	LL1: Apoya a las partes a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros para la posible toma de decisiones.
		LL2: Otorga un tiempo prudencial donde las partes analicen las posibles soluciones al conflicto.
		LL3: Permitir que las partes propongan soluciones alternativas al conflicto.
		LL4: Fomenta que las propuestas que generen las partes sean creativas.
		AG1: Recuerda a las partes la urgencia de llegar a un acuerdo.
		AG2: Convince a las partes que llegar a un acuerdo es su mejor opción.
		AG3: Apremia a las partes que los puntos acordados es la solución que pone fin al conflicto.
		AG4: Favorece que las partes entiendan y asuman su responsabilidad en las situaciones futuras.
		RC1: Propicia la reflexión de las partes respecto a los posibles efectos de sus posturas.
		RC2: Promueve que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos.
		RC3: Ayudar a las partes a reconocer sus propios recursos.
		RC4: Reenfoca a las partes en analizar lo expresado de manera positiva.
		RC5: El mediador durante el proceso reenfoca a las partes en analizar lo expresado de manera positiva..

Tabla: Elaboración Propia 2022

Los indicadores contienen una serie de afirmaciones que corresponden a las técnicas: Lluvia de ideas (LL), Agente de realidad (AG), Re- encuadre (RC).

2.3 Validación del instrumento EDTM

Para Niño (2011) la investigación cuantitativa está dirigida a reflejar cantidades o datos numéricos, que tiene como objetivo principal calcular la medición de las variables de investigación. Este tipo de enfoque se caracteriza en utilizar procesos estandarizados, que sirven para la recolección de datos. Cabe señalar que, para medir el un fenómeno estudiado, primero debe ser observado desde una perspectiva basada en el "Mundo real" (Hernandez-Sampieri, 2014). Es preciso mencionar que este estudio también se caracterizó por contener un corte transversal, ya que trata de un estudio que analiza y evalúa las variables en un periodo de tiempo determinado (Vizcaino, 2012-2013).

Con la finalidad de validar el instrumento EDTM de recolección de datos, se efectuó el estudio piloto con el propósito de identificar debilidades en su aplicación, con esta acción se pretendía que el pilotaje arrojará las reacciones de los participantes, en cuanto al entendimiento y la claridad de las afirmaciones que componen cada variable que se pretende medir.

Con respecto al universo de estudio se tomó como unidad de análisis a mediadores certificados que se encuentran en el pleno ejercicio de su profesión. Los participantes, se encuentran divididos en dos grupos, el primero conformado por los evaluadores (Personas que se encargaran de aplicar el instrumento) y un segundo grupo que corresponde a los mediadores (Evaluados). Cabe señalar que ambos grupos pertenecen al equipo de trabajo de la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) ubicada en Managua, Nicaragua.

En cuanto al tamaño de la muestra se evaluaron a 60 participantes que accedieron de manera voluntaria, todos mediadores activos de la DIRAC en Managua, Nicaragua, este tipo de muestreo se le denomina no probabilístico, intencional o por criterio. Es importante mencionar que la persona directiva de la DIRAC autorizó la aplicación del instrumento. Las razones por las que se escogió esta unidad de análisis están plenamente relacionadas con el quehacer diario de los participantes y específicamente por la labor que desempeñan como mediadores, en vista que, la

investigación de la cual precede este artículo se basó en categorizar si las variables propuestas favorecen la calidad del proceso de mediación desde la perspectiva del desempeño técnico del mediador.

En lo que refiere a la aplicación del EDTM, la escala de medición fue diseñada para que un individuo (Evaluador con vasta experiencia en mediación) durante la realización de cada mediación, evaluara al mediador por medio de la observación no participante estructurada, documentando a través de la técnica de registro cerrado la presencia o uso poco recurrente de las acciones relacionadas con las afirmaciones denominadas como indicadores en las tablas 3, 4, 5. De acuerdo con Campos & Lule (2012) la observación puede clasificarse en diferentes modalidades: La observación de laboratorio, la observación participante, la observación no estructurada y la observación no participante y estructurada, siendo esta última la que se realiza por agentes externos que no participan ni interactúan dentro de los hechos, esto quiere decir que el investigador no se relaciona con los sujetos dentro del escenario, su papel está limitado a ser un mero espectador. Por otra parte, se considera estructurada por estar sustentada en una metodología apoyada en un instrumento que permite categorizar, controlar y codificar de manera sistemática la obtención de la información.

III. RESULTADOS

Los métodos estadísticos descriptivos permiten visualizar la tendencia de cada conjunto ítems utilizados para medir un variable, así como, describir las principales características de las variables en estudio, también, permiten conocer las propiedades más importantes de un fenómeno en estudio (Rivadeneira Rodríguez, 2015). Por tal motivo, esta investigación aplica las pruebas de descriptivas para los ítems que conforman cada variable y subescalas.

En primer lugar, se generaron los indicadores correspondientes a la variable técnicas Reflexivas. Esta se compone por dos subescalas y los resultados revelaron que la Escucha Activa obtuvo valores ($x = 3.52$; $\sigma = \pm 0.46$) y Buen Ambiente ($x = 2.99$; $\sigma = \pm 0.45$) siendo la Escucha Activa, lo que indica que el mediador respeta el debido proceso al momento que mediar, facilitando la comunicación efectiva entre las partes, cuidando el debido respeto y manteniendo un equilibrio entre el tiempo

e las intervenciones de los participantes. En menor medida es capaz de generar un ambiente de humor y le es difícil disminuir la tensión que existe durante la conversación del conflicto de intereses.

En segundo lugar, se generaron los indicadores correspondientes a la variable técnicas Contextuales. Esta se compone por tres subescalas; las preguntas obtuvieron valores ($x = 2.85$; $\sigma = \pm 0.73$), Parafraseo ($x = 2.39$; $\sigma = \pm 0.82$) y Resumen ($x = 2.39$; $\sigma = \pm 0.87$) siendo las Preguntas, un instrumento de comunicación entre el mediador y el participante, lo que indica que este explora y gestiona el conflicto y hace una reflexión sobre las opiniones planteadas entre las partes. También indica que le es difícil eliminar la carga emocional que sienten los involucrados y de transformar las acusaciones en argumentos positivos.

Por último, se generaron los indicadores correspondientes a la variable técnicas Sustantivas también propuesta en tres subescalas; la lluvia de ideas obtuvo valores ($x = 2.94$; $\sigma = \pm 0.65$), Agente de realidad ($x = 2.56$; $\sigma = \pm 0.88$) y Re encuadre ($x = 2.58$; $\sigma = \pm 0.69$), siendo la lluvia de ideas una de las técnicas que más utilizan los mediadores en el proceso de mediación. Esto quiere decir que el mediador promueve posibles soluciones al conflicto de manera creativa. Sin embargo, aún falta la promoción para llegar a un acuerdo de manera pronto y oportuna.

En relación con el análisis descriptivo se pudo apreciar que la media y la varianza de las variables que corresponden a las estrategias técnicas reflexiva, contextuales y substantivas corresponden a los siguientes puntajes.

Tabla 6: Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos						
Variable / Subvariable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Reflexiva	60	1.8	4	3.26	0.36	0.13
Escucha Activa	60	1.2	4	3.52	0.46	0.21
Buen Ambiente	60	1.8	4	2.99	0.45	0.21
Contextuales	60	1.4	4	2.54	0.72	0.52
Preguntas	60	1	4	2.85	0.73	0.53
Parafraseo	60	1	4	2.39	0.82	0.67

Resumen	60	1	4	2.39	0.87	0.75
Sustantivas	60	1.5	4	2.69	0.65	0.42
Lluvia de Ideas	60	1.5	4	2.94	0.65	0.42
Agente de Realidad	60	1	4	2.56	0.88	0.78
Reencuadre	60	1.4	4	2.58	0.69	0.47
N válido (según lista)	60					

Fuente: SPSS. Tabla: Elaboración propia 2022

Posterior a la aplicación del pilotaje del instrumento EDTM, se procedió a analizar los indicadores en forma individual, por medio del Alpha de Cronbach, con el propósito de evaluar la consistencia y solidez interna del instrumento analizado mediante el software estadístico Statistical Package for Social Sciences SSPS Versión19.

Al finalizar las evaluaciones correspondientes al pilotaje a los mediadores, se confirmó que la selección de la unidad de análisis fue acertada, ya que, los sujetos conocen y dominan la temática abordada. También se ratifican 30 de los 35 indicadores que constituyen al instrumento definitivo, el cual puede ser apreciado en los anexos del presente artículo.

Seguidamente, para medir la fiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa indicado por Lee Joseph Cronbach, el cual evalúa la congruencia y consistencia de los ítems con respecto a la escala. Aunque existen otras formas de medir dicha consistencia como por ejemplo la propuesta por Kuder y Richardson (1937) o los coeficientes de Kristof (1974) y Feldt (1975), sin embargo, Oviedo y Campo-Arias (2005) recomiendan la utilización del coeficiente de Cronbach por su fácil uso, similarmente, Hernández-Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1999) resaltan la ventaja de calcular el alfa sin tener que dividir el instrumento en dos mitades como se realizaría con otras técnicas.

También, Oviedo y Campo-Arias (2005) indican que los valores cercanos a -1 o 1 representan una fuerte relación ya sea positiva o negativa de los valores. En este sentido, Nunnally (1978), sugiere que si queremos que la solución factorial sea viable los valores del Alpha de Cronbach no deberían ser menores a 0.50. A su vez, Hair (1999) y Malhotra (2008) indica que para las investigaciones explotaras de las

ciencias sociales el límite inferior de fiabilidad debe ser de 0.60, valore contrarios a este, indicaría que no satisfacen la confiabilidad interna.

La primera corrida de datos arroja que las variables: Estrategias técnicas reflexiva 0.550, Estrategias técnicas contextuales 0.928 y las Estrategias técnicas substantivas 0.916. Partiendo de ello, se realizó un análisis por reactivo con la finalidad de comprobar aquellos indicadores que discriminan, encontrando una subvariable y 5 indicadores que poseían baja consistencia interna. Una vez eliminados, se volvió a correr la prueba Alpha Cronbach y los datos estadísticos comprueban la fiabilidad del instrumento mostraron los siguientes valores:

A partir de los resultados obtenido se puede apreciar claramente que en esta segunda ocasión las variables que corresponden a las estrategias técnicas contextuales alcanzan una fiabilidad de 0.928, las substantivas el 0.916 y las reflexivas 0.708 lo que se considera permisible.

Por tanto, los 5 indicadores y subvariable eliminados que pertenecían a la variable estrategias técnicas reflexiva fueron los siguientes:

Subvariable: Buen ambiente (BA)

- BA1: El mediador durante el proceso muestra un ritmo y tono de voz apropiado.
- BA2: El mediador durante el proceso utiliza el lenguaje analógico en sus intervenciones de manera coherente.
- BA3: El mediador durante el proceso mantiene permanentemente la distancia física con y entre las partes.
- BA4: El mediador durante el proceso utiliza el buen humor con el fin de cortar la tensión entre las partes.
- BA5: El mediador durante el proceso estimula entre las partes, la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos.

Partiendo del cumplimiento de hipótesis central de la investigación de la cual se deriva este artículo, los indicadores removidos al ser evaluados en el pilotaje comprueba que los resultados no corroboran a categorizar que el fomento del buen ambiente como técnica reflexiva, favorezca a la calidad del proceso de mediación desde la perspectiva del desempeño técnico del mediador.

Tabla 7: Alpha de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad			
Variable / Subvariable	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Reflexiva	.660	.667	5
Escucha Activa	.708	.723	5
Contextuales	.928	.928	12
Preguntas	.844	.844	4
Parafraseo	.867	.868	4
Resumen	.851	.847	4
Substantivas	.916	.913	13
Lluvia de Ideas	.789	.791	4
Agente de Realidad	.884	.885	4
Reencuadre	.814	.799	5
Estadísticos de fiabilidad			

Fuente: Elaboración propia. 2022

En tabla 7 se encuentra el detalle final del Alpha de Cronbach calculado por cada factor de esta investigación y se corroboró que los valores se encuentran dentro del rango establecido por Hair (1999) y Nunnally (1978), obteniendo los valores más alto las técnicas contextuales con (0.928) destacando sus tres componentes, es decir, las preguntas (0.844), el parafraseo (0.867) y el resumen (0.851). Seguidamente, las técnicas sustantivas obtuvieron el valor general (0.916) y sus factores valores con alta consistencia de Lluvia de Ideas (0.789), Agente de Realidad (0.884) y Reencuadre (0.814). Por último, las técnicas reflexivas se encuentran representada a través de la Escucha Activa con (0.708).

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para Palavicino (2011) la calidad de la mediación puede ser evaluada con base en tres indicadores, el primero se fundamenta en la administración de causas por parte de los centros de mediación, el segundo está enfocado en el nivel de conocimiento que tienen los mediadores y un tercer indicador se trata de la satisfacción con respecto al servicio expresado por el usuario (pág. 144). Partiendo de lo antes dicho, afirmo, que el presente artículo se relación al indicador numero dos (nivel

de conocimientos del mediador), teoría que da cumplimiento las motivaciones por la cuales se construyó y se validó el instrumento EDTM, el cual se encargara de evaluar, el uso oportuno de las estrategias técnicas correspondientes al desempeño técnico (Palomares, Baltodano-García, & Leyva, 2022), que tiene la persona mediadora al momento de gestionar un conflicto.

Existe una gran complejidad al momento de establecer una evaluación a una práctica tan versátil, como lo es, la selección y aplicación de las estrategias técnicas que el mediador aplicara en la mediación. Esta particularidad se debe a que el conflicto puede ser diverso, sencillo o complejo. Por estas razones existen muchos instrumentos de evaluación que persiguen el mismo fin que el EDTM, el cual es, buscar la calidad del servicio mediación, sin embargo, en su mayoría los instrumentos y procesos de evaluación carecen en su construcción de proceso de validación y al igual muy pocos llegan a ser modelos estandarizados.

De acuerdo con Guerrero Vega (2020): *Existe la necesidad de implementar los modelos de evaluación de calidad nacionales e internacionales, con el propósito de garantizar que el servicio de mediación ofertado, este avalado por certificaciones de alto prestigio que generan confianza, de igual forma se recomienda que los centros de mediación públicos y privados implementen sistemas de calidad de manera interna con el objetivo de efectuar evaluaciones periódicas que fomenten la mejora constante del servicio de mediación (pág. 166)*

De acuerdo con los análisis realizados que parten de la aplicación de la prueba piloto, se logró demostrar que instrumento denominado EDTM posee una consistencia interna acéptale, misma que mejoró considerablemente al eliminar los indicadores que no corroboran a categorizar las estrategias técnicas que el favorezca a la calidad del proceso de mediación desde la perspectiva del desempeño técnico del mediador.

Por tanto, partiendo de la consistencia que presenta el instrumento EDTM, puede ser considerado para el uso de instituciones que se dediquen a ofertar el servicio de mediación. Todo lo anterior no solamente contribuiría a mejorar la calidad de un servicio, también serviría para reforzar los procesos de capacitación de las personas mediadoras en las instituciones donde laboran.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Ibáñez, M. J. (1994). *Introducción a la supervisión*. Buenos Aires: Lumen.
- Baltodano-García, G. (2021). La Calidad de la Educación Superior: Reflexiones sobre las evaluaciones académicas. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 7(14), 8-12. doi:<https://doi.org/10.5377/rcijupo.v7i14.13153>
- Campos y covarrubias , G., & Lule Martinez , N. E. (2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Xihmai*(13), pp. 45-60.
- Feldt. (1975). Estimation of the reliability of a test divided into two parts of unequal length. *Psychometrika*, 40, 557- 561.
- Fuentealba-Martinez, M. S., Gonzalez-Ramirez, I. X., & Valdebenito-Larenas, C. (2018). Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediacion de conflictos juridicos familiares en chile. *Juridicas*(15), 65-87.
- Gonzalez Ramirez, I. X. (2018). La calidad de la mediacion familiar en chile. *Revista de deRecho PRivado*(35), 369-390.
- Gorjon, F. J., & Sanchez, A. (2015). *Las 101 preguntas de la mediacion*. Mexico: Tirant lo blanch.
- Guerrero-Vega, R. N. (2020). Modelos de calidad aplicados al ervicio de mediacion en Mexico. *Politica Globalidad y Ciudadania*, 149-169. doi:<https://doi.org/10.29105/pgc6.12-8>
- Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (Sexta edicion ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1999). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Mc Graw-Hill.
- Hidalgo Troya, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis Cuantitativo de datos. *Revista SIGMA*, 15(1), 28-44. Obtenido de <http://coes.udenar.edu.co/revistasigma/articulosXV/1.pdf>

- Kristof, W. (1974). Estimation of reliability and true score variance from a split of a test into three arbitrary parts. *Psychometrika*, 39, 491-99.
- Kuder, G. F., & Richardson, M. W. (1937). The theory of the estimation of test reliability. *Psychometrika*.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (5ta ed.). Georgia: Georgia Institute of Technology. Obtenido de www.pearsoneducacion.net/malhotra
- Muñoz Leon , F. (2015). ¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile? Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones. *Revista de derecho*, 81-95.
- Niño, v. M. (2011). *Metodología de la investigación diseño y ejecución*. Bogota, Colombia .
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Palavecino Caceres, A. (2011). Calidad en la mediación familiar lícita. *Revista Chilena De Derecho y Ciencia Política*, 135-154.
- Palomares, X., Baltodano-García, G., & Leyva, O. (2022). La importancia de la gestión del conocimiento en el desarrollo de la competitividad de las Pymes del sector comercio en el Estado de Nuevo León. En *Política Exterior y Comercio Exterior* (págs. 226-246). México: Tirant lo Blanch.
- Paz, A., Hernandez, P., & Mejia, D. (2021). La participación ciudadana desde el acercamiento sociopolítico: Una perspectiva del docente universitario. *Fronteiras journal of social, technological and environmental Science*. doi:<https://doi.org/10.21664/2238-8869.2021v10i2.p282-292>

- Pruitt, D., & Carnevale, P. (1993). Negotiation in Social Conflicts.
- Rivadeneira Rodríguez, E. M. (2015). Understanding theoretical and methodological process of qualitative research. *Crescendo*, 6(12), 169-183.
- Unidas, O. M. (2012). Directrices para una Mediación Eficaz. Nueva York. Obtenido de <https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org>
- Vizcaino, A. (2012-2013). *Metodos de investigacion en ciencias sociales*. Valencia: Universidad de Valencia.

ANEXO

INSTRUMENTO EDTM (INSTRUMENTO DEFINITIVO)

En la siguiente escala se podrán observar tres variables del estudio que corresponden a las estrategias técnicas reflexivas, estrategias técnicas contextuales y estrategias técnicas substantivas. Cada una de ellas posee una serie de ítems que corresponde a las técnicas que aplica un mediador en el proceso de mediación.

Estrategias técnicas reflexivas siguientes: Escucha activa (ES).

Tabla 1: *Estrategias técnicas reflexivas: Están enfocadas en orientar a las partes hacia la disputa, centrar sus actividades futuras, generar confianza y un ambiente amigable.*

Código	Ítems	MF	F	PF	NF
ES1	El mediador durante el proceso invita a las partes a expresar sus comentarios iniciales				
ES2	El mediador durante el proceso guarda el debido respeto cuando las partes se pronuncian.				
ES3	El mediador durante el proceso fomenta un espacio para facilitar la comunicación efectiva entre las partes				
ES4	El mediador durante el proceso regula el equilibrio del tiempo de expresión de las partes				
ES5	El mediador durante el proceso interrumpe a las partes durante sus intervenciones				

Estrategias técnicas contextuales siguientes: Preguntas (PR), Parafraseo (PA) y Resumen (RE)

Tabla 2: *Estrategias técnicas contextuales: Se minimiza el papel del mediador y no se aborda directamente el conflicto, su fin está centrado en las soluciones orientadoras que facilitan el proceso de solución del conflicto.*

Código	Ítems	MF	F	PF	NF
PR1	El mediador durante el proceso recaba datos relevantes sobre el conflicto real				
PR2	El mediador durante el proceso formula interrogantes orientadas a la exploración y gestión del conflicto				
PR3	El mediador durante el proceso efectúa cuestionamientos a las partes con el fin de que fluya la información				
PR4	El mediador durante el proceso realiza cuestionamientos que permitan la reflexión de las ideas planteadas por las partes				

PA1	El mediador durante el proceso expresar a las partes la comprensión del conflicto				
PA2	El mediador durante el proceso transforma las acusaciones expuestas por las partes en argumentos				
PA3	El mediador durante el proceso destaca aspectos positivos de las intervenciones de las partes				
PA4	El mediador durante el proceso elimina la carga emocional de las intervenciones que hacen las partes				
RE1	El mediador durante el proceso recuerda al final de la sección a las partes los puntos que se llegaron a acuerdo y los que están en desacuerdo.				
RE2	El mediador durante el proceso felicita a las partes por los esfuerzos realizados al finalizar la sesión de mediación				
RE3	El mediador durante el proceso elabora una recapitulación de los compromisos con el fin de que las partes ratifiquen lo ya dicho.				
RE4	El mediador durante el proceso realiza un resumen con los datos relevantes que aparecen del proceso				

Estrategias técnicas substantivas siguientes: Lluvia de ideas (LL), Agente de realidad (AG) y Reencuadre (RC)

Tabla 3: *Estrategias técnicas substantivas: Están directamente dirigidas a solucionar el conflicto, el papel del mediador es creativo abonando a la negociación para alcanzar un acuerdo.*

Código	Ítems	MF	F	PF	NF
LL1	El mediador durante el proceso apoya a las partes a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros para la posible toma de decisiones				
LL2	El mediador durante el proceso otorga un tiempo prudencial donde las partes analicen las posibles soluciones al conflicto				
LL3	El mediador durante el proceso permite que las partes propongan soluciones alternativas al conflicto				
LL4	El mediador durante el proceso fomenta que las propuestas que generen las partes sean creativas				
AG1	El mediador durante el proceso recuerda a las partes la urgencia de llegar a un acuerdo				
AG2	El mediador durante el proceso convence a las partes que llegar a un acuerdo es su mejor opción				
AG3	El mediador durante el proceso apremia a las partes que los puntos acordados es la solución que pone fin al conflicto				
AG4	El mediador durante el proceso favorece que las partes entiendan y asuman su responsabilidad en las situaciones futuras				
RC1	El mediador durante el proceso omitió colaborar con a las partes en identificar sus propios recursos para la solución del conflicto				
RC2	El mediador durante el proceso promueve que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos				
RC3	El mediador durante el proceso ayuda a las partes a reconocer sus propios recursos				

RC4	El mediador durante el proceso propicia la reflexión de las partes respecto a los posibles efectos de sus posturas				
RC5	El mediador durante el proceso reenfoca a las partes en analizar lo expresado de manera positiva				

Con base a lo anterior, le solicitamos completar la escala de evaluación de acuerdo con las siguientes orientaciones:

1. Leer y analizar previamente este instructivo.
2. Observar detenidamente el comportamiento del mediador hacia las partes y viceversa.
3. Analizar cada ítem antes de calificar el grado de frecuencia.
4. El evaluador al observar el proceso de mediación deberá analizar que técnicas se llevaron acabo de acuerdo con los ítems que establece cada variable, seguido este deberá indicar con una X en la casilla que se encuentran al lado de cada ítem, con el fin de establecer el grado de frecuencias de la técnica observada.
5. Por cada ítem el evaluador solo podrá indicar con una X una sola vez en la casilla de su selección.
6. El mediador podrá completar la escala de evaluación de manera simultanea a lo observado en el proceso de mediación o después de este finalice.
7. La escala gradual que se utilizará será la siguiente:
 - a. Muy Frecuente (**MF**)
 - b. Frecuente (**F**)
 - c. Poco frecuente (**PF**)
 - d. Nada frecuente (**NF**)