

Una perspectiva sobre la generación de confianza en España y Latinoamérica

A perspective on the generation of trust in Spain and Latin America

Joan Albert Riera Adrover*, José Francisco Campos Vidal* y Francisco Javier Gorjón Gómez**

*Universidad de las Islas Baleares, Palma de Mallorca, ESPAÑA

**Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, MÉXICO

Manuscrito recibido: 29/05/2019

Manuscrito aceptado: 27/08/2019

Resumen: Son diversos los estudios que han afirmado que existe una relación entre la confianza y el éxito de la Mediación. Los principales estudios que han sido publicados sobre la materia, han sido desarrollados en Norteamérica. El presente artículo pretende ofrecer un enfoque sobre los factores que predicen la generación de confianza en España (Islas Baleares) y México (Nuevo León). Ello ha permitido reproducir los estudios que han sido efectuados hasta el momento, y analizar las diferencias que existen entre ambos grupos a través de la aplicación del cuestionario Construcción de una relación de confianza en Mediación diseñado por el autor 1. Los resultados obtenidos han presentado diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos en los factores «asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido; atracción de las partes hacia el mediador; habituación al mediador; dirigir el proceso de mediación; reconocer las expectativas de las partes; seguridad del mediador en sí mismo; sinceridad del mediador; especialización legal del mediador; comprender y refrendar; amabilidad; remarcar las normas de mediación; comunicación clara y frecuente». Ello ha recogido y distinguido las singularidades de ambos países sobre la generación de confianza.

Abstract: Different studies have affirmed that there is a relationship between trust and success in mediation, with salient literature on the subject being based on studies made in North America. This paper explores the factors that predict the generation of trust through the replication of the studies conducted to date in Spain (the Balearic Islands) and Mexico (Nuevo León). An analysis of the differences between both groups was then made through the application of the Building a Relationship of Trust in Mediation questionnaire designed by Author 1. The obtained results display statistically significant differences in the response patterns of both groups for the factors «the appointment of a mediator by a public authority body and/or recognized service; the parties' attraction to the mediator; the mediator's familiarity with the process; managing the mediation process; acknowledging the parties' expectations; the mediator's self-confidence; the mediator's sincerity; the mediator's legal expertise; understanding and supporting; kindness; highlighting the rules of mediation; and clear frequent communication». In this way, the differences between both countries could be distinguished in matters concerning trust-building in mediation.

Palabras Clave: Mediación, Rapport, Comprensión, Empatía, Confianza.

Keywords: Mediation, Rapport, Understanding, Empathy, Trust.

Dr. Joan Albert Riera Adrover

Profesor Ayudante en el Grado en Trabajo Social de la Universidad de las Islas Baleares. Miembro del Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar. Miembro del grupo de investigación *Conflicto, Cambio y Trabajo Social*.

Contacto: joan.riera@uib.es

Dr. José Francisco Campos Vidal

Profesor Titular de Universidad en el Grado en Trabajo Social de la Universidad de las Islas Baleares. Director del Laboratorio de Mediación, Resolución de Conflictos y Orientación Familiar. Investigador principal del grupo de investigación *Conflicto, Cambio y Trabajo Social*.

Contacto: quico.campos@uib.es

Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez

Presidente de la Asociación Internacional de Doctores en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Coordinador de la Línea de Métodos Alternos de Solución de Conflictos en el Centro de Investigación de Tecnología Jurídica y Criminología de la FACDYC.

Contacto: francisco.gorjón@uanl.mx

Introducción

Diversos estudios han afirmado que existe una relación entre la confianza, como elemento intangible, y el éxito de la Mediación (Gorjón, 2017; McCarthy, 1985; Poitras, 2009; Stimec y Poitras, 2009). Un estudio sobre los elementos que determinan el éxito de la Mediación reveló que, según el 70% de los mediadores encuestados, el éxito de la Mediación estaba relacionado con la construcción de *rapport*. Esto es, la construcción de «una relación de comprensión, empatía y confianza» (Goldberg, 2005, p.366). Los principales beneficios del *rapport* versan sobre la estabilización de las relaciones entre los participantes en la Mediación (McKnight y Chervany, 2006; McKnight, Cummings y Chervany, 1998) y el compromiso que adquieren en el proceso (Poitras y Bowen, 2002).

El problema principal de esta línea de investigación reside en que los principales estudios que han sido efectuados hasta el momento han sido desarrollados en Norteamérica, es decir, en un marco sociocultural anglosajón. Por ello, cabe la necesidad de confirmar si los factores que predicen la generación de confianza son análogos en otros países donde la Mediación va tomando impulso como Método Alternativo de Solución de Conflictos (Goldberg y Shaw, 2007), como es el caso del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España) y el Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México).

La posibilidad de efectuar un estudio sobre un grupo orientado a la Mediación Familiar y otro a la Mediación Penal está fundamentada en que los factores que predicen la generación de confianza serían generalizables a cualquier tipo de mediación (Gulati, 1995).

Los estudios que han sido efectuados hasta el momento, han demostrado la prevalencia de una serie de factores que predicen la generación de confianza. A continuación se exponen los factores que han sido citados en cinco o más publicaciones científicas:

- Credibilidad y reputación del mediador (Fine y Holyfield, 1996; Goldberg, 2005; McKnight et al., 1998; McKnight, Liu y Pentland, 2012; Poitras, 2009).
- Experiencia de contenido (Fine y Holyfield, 1996; Giffin, 1967; Goldberg y Shaw, 2007; Goldberg, Shaw y Brett, 2009; Poitras, 2009).
- Experiencia procesual (Davis y Gadlin, 1988; Goldberg y Shaw, 2007; Poitras, 2009; Swan, Trawick y Silva, 1985; Yiu y Lai, 2009).
- Imparcialidad o neutralidad (Davis y Gadlin, 1988; Goldberg y Shaw, 2007; Goldberg et al., 2009; Poitras, 2009; Poitras y Raynes, 2013; Stuhlmacher y Poitras, 2010).
- Voluntad y empatía (Goldberg, 2005; Goldberg y Shaw, 2007; Goldberg et al., 2009; Poitras, 2009; Poitras y

Raynes, 2013; Stuhlmacher y Poitras, 2010; Yiu y Lai, 2009).

El objetivo del estudio es demostrar si los factores que han obtenido una mayor aceptación en la literatura revisada guardan relación con los resultados obtenidos en el presente estudio, así como determinar las principales diferencias entre ambos grupos objeto de investigación. Ello permitirá revelar si existe una distinción cultural a la hora de definir los factores que, según la percepción de los mediadores, predicen la generación de confianza entre los mismos y las partes.

Material y métodos

Muestra

La muestra del estudio ha sido compuesta de 31 mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España) y 29 mediadores del Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México). La unidad de muestra ha sido el individuo y no ha sido aplicado un criterio de inclusión relacionado con el tipo de mediación. En la Tabla 1 se describen las características sociodemográficas de ambos grupos de estudio.

Por un lado, las características sociodemográficas de los mediadores de las Islas Baleares (España) han demostrado una distribución equilibrada en edad; experiencia como mediadores; mediaciones en el período de un año; supervisión y discusión de casos. Se observa una distribución no equilibrada en sexo (93.5% mujer); formación de grado (76.7% derecho); formación de posgrado (89.7% máster en mediación); modelo de mediación (73.3% opción ecléctica); recepción de demandas (71% mediador) o contacto (86.7% telefónico).

Por otro lado, las características sociodemográficas de los mediadores del Estado de Nuevo León (México) han demostrado una distribución equilibrada en el sexo; edad; modelo de mediación; supervisión; discusión de casos; recepción demandas de mediación y contacto con la otra parte. Se observa una distribución no equilibrada en formación de grado (53.6% derecho); formación de posgrado (64.0% máster en mediación); experiencia como mediadores (58.6% 4-6 años); mediaciones en el período de un año (96.6% 10 o más mediaciones).

Proceso de investigación

El proceso de investigación ha contemplado dos momentos. Primero, la solicitud de colaboración a la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España) para tener acceso al Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación durante el mes de marzo de 2017 (el período de recolección de datos fue de 1 año). Segundo, la solicitud de colaboración al Programa de Doctorado en Métodos

Alternos y Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León para facilitar el acceso al Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México) durante el mes de marzo de 2018 (el período de recolección de datos fue de 3 meses). En ambos grupos de estudio, el investigador principal explicó la finalidad del proyecto y las normas para cumplimentar el cuestionario que se expone a continuación.

Instrumentos

Tanto los profesionales del Bolsín de Mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España) como del Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México) cumplimentaron el mismo cuestionario: *Construcción de una relación de confianza en Mediación* (Riera y Casado, 2018).

El cuestionario consta de un total de 65 ítems en una Escala de tipo Likert de cinco categorías con preguntas cerradas de escala ordinal-politómica que recogen aquellos factores que la literatura revisada ha afirmado que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes. Dichos factores, han sido estructurados en tres dimensiones: cognitiva, afectiva y conductual.

Análisis de datos

Se han aplicado dos análisis estadísticos sobre ambos grupos de estudio a través del programa estadístico IBM* SPSS* Statistics Versión 25. En primer lugar, ha sido realizado un análisis descriptivo de los datos. En la Tabla 1 se han podido observar las características sociodemográficas de ambos grupos. Y en la Tabla 2 se podrán observar las frecuencias y los porcentajes (suma de las categorías *de acuerdo* y *muy de acuerdo*) de la percepción de ambos grupos sobre los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes. En segundo lugar, ha sido aplicada sobre los mismos la Significación de la Prueba Exacta de Fisher para el análisis de la diferencia entre la percepción de ambos grupos sobre los factores que predicen la generación de confianza en la dimensión cognitiva (Tabla 2), afectiva (Tabla 3) y conductual (Tabla 4) del cuestionario.

Resultados

El análisis de los resultados mediante la Significación de la Prueba Exacta de Fisher ha evidenciado la presencia de diferencias estadísticamente significativas ($p < .05$) en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos. Ello se traduce en la posibilidad de identificar las diferencias que existen en-

tre la percepción de los mediadores españoles y la percepción de los mediadores mexicanos sobre los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes.

El análisis de los resultados mediante la Significación de la Prueba Exacta de Fisher ha revelado la presencia de diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos en un 18.46% de los casos (asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido; atracción de las partes hacia el mediador; habituación al mediador; dirigir el proceso de mediación; reconocer las expectativas de las partes; seguridad del mediador en sí mismo; sinceridad del mediador; especialización legal del mediador; comprender y refrendar; amabilidad; remarcar las normas de mediación; comunicación clara y frecuente). En un 81.53% no ha habido diferencias.

Discusión

El presente artículo ha recogido las aportaciones que señalan la necesidad de llevar a cabo una investigación sobre los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes en los países donde la mediación va tomando impulso como Método Alternativo de Solución de Conflictos (Goldberg y Shaw, 2007). Para ello, ha sido llevado a cabo un estudio de forma paralela que ha recogido las aportaciones de los mediadores del Servicio de Mediación de la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación del Gobierno de las Islas Baleares (España) y del Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México).

Ello ha ofrecido la oportunidad de poner en cuestión los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes (Tabla 3), así como de llevar a cabo un análisis de las diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos de estudio, donde han puesto el foco de atención los resultados del presente artículo.

- Dichos resultados, han confirmado la posibilidad de extrapolar los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes a diferentes tipos de mediación (Gulati, 1995), dado que los resultados obtenidos no han manifestado la presencia de diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos en un 81.53% de los factores que componen el instrumento *Construcción de una relación de confianza en Mediación* (Riera y Casado, 2018), mientras que un 18.46% de los factores del cuestionario han presentado diferencias estadísticamente significativas. A continuación se exponen los autores y una descripción de los factores que han presentado diferencias

estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos:

- Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido (Poitras y Bowen, 2002). Por ej., el mediador es asignado por un juez que detenta un reconocido prestigio.
- Atracción de las partes hacia el mediador (Poitras, 2009). Las partes encuentran que el mediador es una persona interesante (atracción).
- Habitación al mediador (Poitras, 2009). Las partes están habituadas a la forma de proceder del mediador. Por ej., la forma de ser o el comportamiento del mediador.
- Dirigir el proceso de mediación (Poitras, 2009). El mediador demuestra capacidad para avanzar en el proceso de mediación. Por ej., respeto sobre las reglas de mediación; manejo sobre la ira y el desequilibrio de poder entre las partes; llevar a cabo intervenciones para facilitar el desbloqueo de interacciones enredadas, etc.
- Reconocer las expectativas de las partes (Doney, Cannon y Mullen, 1998). El mediador reconoce lo que las partes esperan de la mediación.
- Seguridad del mediador en sí mismo (Poitras, 2009). Percepción de las partes sobre la seguridad del mediador en sus conocimientos y habilidades.
- Sinceridad del mediador (Goldberg y Shaw, 2007). El mediador comunica a las partes qué piensa y cómo se siente en relación con el conflicto.
- Especialización legal del mediador (Goldberg y Shaw, 2007; Poitras, 2009). Conocimiento del mediador sobre los aspectos legales que afectan al conflicto.
- Comprender y refrendar (Suarez, 2002). Legitimación del mediador a las partes.
- Amabilidad (Lewicki y Bunker, 1996). Gentileza (educación, atención) con la que el mediador dialoga con las partes.
- Remarcar las normas de mediación (Doney et al., 1998). El mediador remarca la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, flexibilidad, rol del mediador, etc., de la mediación.
- Comunicación clara y frecuente (Gainey y Klaas, 2005). Diálogo frecuente y acompasado (uso del lenguaje de las partes) del mediador.

Sobre los factores que han manifestado diferencias estadísticamente significativas, cabe la necesidad de señalar que en el total de los supuestos los mediadores del Servicio de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León (México) han demostrado una mayor frecuencia y un mayor porcentaje sobre los factores que predicen la generación de confianza entre el mediador y las partes. Es decir, las diferencias que han sido señaladas responden a una

mayor sensibilidad de los mediadores del Estado de Nuevo León hacia los factores que han sido identificados.

Conclusiones

Diversos estudios han constatado la importancia de la generación de confianza en el éxito de la Mediación. Si bien una gran parte de los estudios que han sido publicados hasta el momento han sido efectuados en Norteamérica, el presente artículo ofrece una nueva perspectiva sobre la materia. En primer lugar, presenta una descripción de los factores que predicen la generación de confianza que confluyen según la perspectiva de los mediadores españoles y la perspectiva de los mediadores mexicanos. En segundo lugar, realiza un análisis de las diferencias entre ambos grupos a través de la aplicación de la Significación de la Prueba Exacta de Fisher.

Dado que constituyen dos grupos de estudio que están orientados a diferentes tipos de mediación (Mediación Familiar y Mediación Penal), ha sido posible esperar diferencias entre ambos. Sin embargo, los resultados obtenidos cumplen la premisa sobre la posibilidad de transponer los factores que predicen la generación de confianza a diferentes tipos de mediación.

Entre los factores que han presentado diferencias estadísticamente significativas en el patrón de respuesta analizado entre ambos grupos de estudio, ha sido posible distinguir la «asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido»; «atracción de las partes hacia el mediador»; «habitación al mediador»; «dirigir el proceso de mediación»; «reconocer las expectativas de las partes»; «seguridad del mediador en sí mismo»; «sinceridad del mediador»; «especialización legal del mediador»; «comprender y refrendar»; «amabilidad»; «remarcar las normas de mediación» y; «comunicación clara y frecuente».

Los factores que han manifestado diferencias estadísticamente significativas, guían las perspectivas de futuro de la presente investigación. Los resultados del estudio ofrecen un análisis sobre los factores que predicen la generación de confianza entre dos colectivos que llevan a cabo la práctica profesional en diferentes contextos de mediación y diferentes culturas. Cabe la necesidad de reproducir la misma investigación en Servicios de Mediación de diversa naturaleza para afianzar los resultados del estudio y contrastar si las diferencias que han sido identificadas entre ambos grupos responden a un patrón contextual o cultural.

Referencias bibliográficas

- Davis, A. y Gadlin, H. (1988). Mediators gain trust the old-fashioned way - We earn it! *Negotiation Journal*, 4(1), 55-62. DOI: 10.1007/BF01000904
- Doney, P. M., Cannon, J. P. y Mullen, M. R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620. DOI: 130.206.32.11
- Fine, G. y Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59(1), 22-38. DOI: 10.2307/2787117
- Gainey, T. y Klaas, B. (2005). Outsourcing relationships between firms and their training providers: The role of trust. *Human Resource Development Quarterly*, 16(1), 27-32. DOI: 10.1002/hrdq.1122
- Giffin, K. (1967). The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process. *Psychological Bulletin*, 68(2), 104-120. DOI: 10.1037/h0024833
- Goldberg, S. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21(3), 365-376. DOI: 10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x
- Goldberg, S. y Shaw, M. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful mediators) continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23(4), 393-418. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x
- Goldberg, S., Shaw, M. y Brett, J. (2009). What difference does a robe make? Comparing mediators with and without prior judicial experience: Research Reports. *Negotiation Journal*, 25(3), 277-305. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2009.00227.x
- Gorjón, F.J. (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38(1), 85-112. DOI: 10.2307/256729
- Lewicki, R. y Bunker, B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. En R. M. Kramer y T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- McCarthy, W. (1985). The role of power and principle in getting to yes. *Negotiation Journal*, 2(1), 59-66. DOI: 10.1111/j.1571-9979.1985.tb00292.x
- McKnight, H. y Chervany, N. (2006). Reflections on an initial trust-building model. En R. Bachmann y A. Zaheer (Eds.), *Handbook of Trust Research*. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. y Chervany, N.L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490. DOI: 10.5465/AMR.1998.926622
- McKnight, D. H., Liu, P. y Pentland, B. T. (2012). How events affect trust: A baseline information processing model with three extensions. *Trust Management* VI, 374, 217-224. DOI: 10.1007/978-3-642-29852-3_16
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25(3), 307-325. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x
- Poitras, J. y Bowen, R. (2002). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal*, 18(3), 211-232. DOI: 10.1111/j.1571-9979.2002.tb00741.x
- Poitras, J. y Raynes, S. (2013). *Expert Mediators: Overcoming Mediation Challenges in Workplace, Family, and Community Conflicts*. Plymouth: Rowman & Littlefield.
- Riera, J.A. y Casado, T. (2018). Fundamentos para la construcción de una relación de confianza en Mediación Familiar. *Revista de Mediación. ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*, 11(2), 1-9.
- Stimec, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23(6), 317-331. DOI: 10.1002/crq.235
- Stuhlmacher, A. y Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labour Mediators. *Sex Roles*, 63(7-8), 489-499. DOI: 10.1007/s11199-010-9844-9
- Suarez, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Swan, J., Trawick, F. y Silva, D. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial Marketing Management*, 14(3), 203-211. DOI: 10.1016/0019-8501(85)90039-2
- Yiu, T. W. y Lai, W. Y. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction Mediation. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(8), 683-689. DOI: 10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000028

Tabla 1 Características sociodemográficas de ambos grupos de estudio

Variable	Categoría	Islas Baleares		Nuevo León	
		Frec.	%	Frec.	%
Sexo	Hombre	2	6.5	12	41.4
	Mujer	29	93.5	17	58.6
	Total	31	100.0	29	100.0
Edad	16-25 años				
	26-35 años	5	16.1	12	41.4
	36-45 años	13	41.9	12	41.4
	46-55 años	11	35.5	5	17.2
	56-65 años	2	6.5		
	Total	31	100.0	29	100.0
Formación de grado	Trabajo Social	4	13.3	6	21.4
	Psicología	3	10.0	7	25.0
	Derecho	23	76.7	15	53.6
	Total	31	100.0	29	100.0
Formación de posgrado	Máster en mediación	26	89.7	16	64.0
	Especialidad en mediación	3	10.3	4	16.0
	Otros			5	20.0
	Total	31	100.0	25	100.0
Experiencia como mediadores	Menos de 1 año	1	3.3		
	1-3 años	12	40.0	1	3.4
	4-6 años	12	40.0	17	58.6
	7-9 años	4	13.3	4	13.8
	10 o más años	1	3.3	7	24.1
	Total	31	100.0	29	100.0
Mediaciones en el período de un año	1-3 mediaciones	8	25.8		
	4-6 mediaciones	9	29.0	1	3.4
	7-9 mediaciones	11	35.5		
	10 o más mediaciones	3	9.7	28	96.6
	Total	31	100.0	29	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1 Características sociodemográficas de ambos grupos de estudio (Continuada)

Variable	Categoría	Islas Baleares		Nuevo León	
		Frec.	%	Frec.	%
Modelo de mediación	Modelo tradicional	3	10.0	10	35.7
	Transformador	3	10.0	5	17.9
	Circular narrativo	1	3.3	8	28.6
	Estratégico	1	3.3	2	7.1
	Opción ecléctica	22	73.3	3	10.7
	Total	30	96.8	28	100.0
Supervisión	Sí, con un supervisor experto autorizado	4	12.9	11	42.3
	Sí, con un colega experto	9	29.0	4	15.4
	No	18	58.1	11	42.3
	Total	31	100.0	26	100.0
Discusión de casos	Sí	18	58.1	18	64.3
	No	13	41.9	10	35.7
	Total	31	100.0	28	100.0
Recepción demandas de mediación	Mediador	22	71.0	11	37.9
	Colega de empleo			6	20.7
	Administrativo	3	9.7	2	6.9
	Otros	6	19.4	10	34.5
	Total	31	100.0	29	100.0
Contacto con la otra parte	Vía telefónica	26	86.7	11	45.8
	Carta sellada			9	37.5
	Otros	4	13.3	4	16.7
	Total	31	100.0	24	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2 Análisis de relación entre la percepción de ambos grupos en la dimensión cognitiva

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (España)	Frecuencia y porcentaje (México)	Significación Prueba Exacta de Fisher
1	Credibilidad profesional del mediador.	27 (87.09%)	29 (100%)	.113
2	Reputación del mediador.	24 (77.41)	28 (96.6)	.053
3	Asignación del mediador por parte de una autoridad pública y/o un servicio reconocido.	16 (51.61)	26 (89.7)	.002*
4	Percibir buena voluntad en el mediador.	31 (100)	29 (100)	***
5	Entender que el proceso de mediación es justo.	27 (87.09)	29 (100)	.113
6	Percibir que el mediador es una persona apta para favorecer la superación de obstáculos.	28 (90.32)	29 (100)	.238
7	Pensar que el mediador es una persona justa.	26 (83.87)	28 (96.5)	.196
8	Presencia de abogados u otras personas en la sala de mediación.	6 (19.35)	8 (27.5)	.547
9	Manera de ser del mediador.	27 (87.09)	27 (96.4)	.356
10	Percibir motivación en el mediador.	30 (96.77)	27 (96.4)	1.000
11	Relación con otros profesionales que valoran la mediación.	20 (64.51)	25 (86.2)	.075
12	Mantener una sesión privada con el mediador.	27 (87.09)	28 (96.6)	.355
13	Experiencia del mediador.	28 (90.32)	27 (93.1)	1.000
14	Entender que las intervenciones del mediador están debidamente orientadas.	29 (93.54)	29 (100)	.492
15	Actuar según los principios de la mediación (no interrumpir, no sugerir, etc.).	27 (87.09)	29 (100)	.113
16	Percibir que el mediador es paciente y está allí para escuchar a las partes.	29 (96.66)	28 (100)	1.000

Nota: * P<.05 ** P<.01. *** Constante.

Tabla 4. Análisis de relación entre la percepción de ambos grupos en la dimensión conductual

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (España)	Frecuencia y porcentaje (México)	Significación Prueba Exacta de Fisher
32	Neutralidad o imparcialidad del mediador.	29 (93.54)	29 (100)	.492
33	Familiaridad con el conflicto.	25 (80.64)	26 (89.7)	.474
34	Seguridad del mediador en si mismo.	25 (80.64)	29 (100)	.024*
35	Sinceridad del mediador.	23 (74.19)	29 (100)	.005**
36	Expresar las consecuencias del acuerdo (pros y contras).	26 (83.87)	29 (100)	.053
37	Especialización legal del mediador.	16 (51.61)	28 (96.6)	.000**
38	Capacidad del mediador para mantener la calma.	30 (96.77)	29 (100)	1.000
39	Habilidades de resolución de conflictos del mediador.	31 (100)	29 (100)	***
40	Comprender y refrendar.	23 (74.19)	29 (100)	.005**
41	No revelar aspectos íntimos de la otra parte en una sesión privada, aun teniendo su permiso.	23 (74.19)	24 (82.7)	.536
42	Sugerir una alternativa.	15 (48.38)	14 (48.2)	1.000
43	Compromiso del mediador para con el caso.	29 (93.54)	29 (100)	.492
44	Amabilidad.	23 (74.19)	28 (96.5)	.027*
45	Centrarse en que las partes comprendan los intereses y motivaciones de la otra persona a fin de alcanzar un acuerdo.	26 (83.87)	28 (96.5)	.196
46	Honestidad.	28 (90.32)	29 (100)	.238
47	Consistencia y predictibilidad.	22 (70.96)	25 (86.2)	.213
48	Remarcar las normas de mediación.	21 (70)	28 (96.5)	.012*
49	Clarificar las expectativas de las partes.	28 (90.32)	28 (96.6)	.613
50	Capacidad del mediador de gestionar el proceso de mediación.	29 (96.66)	27 (93.1)	.612
51	Centrarse en los objetivos en común de las partes.	24 (80)	28 (96.5)	.103
52	Capacidad del mediador para redefinir el problema, de forma que remarque los intereses de las partes.	26 (83.87)	25 (89.3)	.709

Nota: * P<.05 ** P<.01. *** Constante.

Tabla 4. Análisis de relación entre la percepción de ambos grupos en la dimensión conductual (Continuada)

Nº	Factor	Frecuencia y porcentaje (España)	Frecuencia y porcentaje (México)	Significación Prueba Exacta de Fisher
53	Comunicación clara y frecuente.	25 (80.64)	28 (100)	.025*
54	Favorecer la relación de las partes de cara a futuras negociaciones.	25 (80.64)	26 (92.9)	.259
55	Expresar expectativas de éxito (casos similares que han sido resueltos satisfactoriamente).	17 (54.83)	21 (75)	.173
56	Explicar detenidamente el proceso de mediación.	27 (87.09)	28 (100)	.114
57	Comunicación analógica del mediador (mirar a los ojos, inclinación corporal hacia las partes, etc.).	27 (87.09)	28 (100)	.114
58	Utilizar un lenguaje propio de las partes.	30 (96.77)	26 (92.8)	.599
59	Dedicar tiempo a hablar sobre temas informales.	12 (38.7)	18 (64.2)	.069
60	Centrarse en las motivaciones e intereses de las partes.	25 (80.64)	24 (88.9)	.481
61	Centrarse en las necesidades de las partes.	28 (90.32)	28 (100)	.239
62	Contar con las partes a la hora de desarrollar el proceso de mediación.	27 (87.09)	27 (96.4)	.356
63	Centrarse en la resolución del conflicto.	24 (77.41)	21 (75)	1.000
64	Separar a las personas del problema.	26 (83.87)	23 (82.1)	1.000
65	Presionar a las partes para agilizar la resolución del conflicto.	3 (9.7)	2 (7.1)	1.000

Nota: * P<.05 ** P<.01. *** Constante.