

# ¿Existe un adecuado conocimiento de la Mediación?

Autora: Miriam Pérez Hernández

Trabajo de Fin de Grado Psicología

Facultad de Psicología y Logopedia

Universidad de La Laguna

Tutora: María de África Borges del Rosal

## **RESUMEN**

Esta investigación se ha llevado a cabo con la intención de analizar el conocimiento actual sobre la mediación como técnica novedosa de gestión de conflictos en España. Teniendo en cuenta que como profesión se encuentra en auge y desarrollo actualmente, el interés se centra en las habilidades y formación demandada para su especialidad. Al ser la mediación familiar el ámbito con mayor desarrollo y con unos requisitos específicos en su idoneidad de profesional, se busca estudiar si los titulados optantes a su desarrollo como profesión, en comparativa con el resto de la población, poseen un mayor conocimiento de la técnica y sus características. Por esta razón, se ha llevado a cabo un método de encuesta para recoger datos de la muestra utilizada, formada por aquellos especializados en psicología, trabajo social y derecho, así como otros grupos que no pueden optar a la mediación como rama formativa por no poseer titulación acorde, o por ser actuales estudiantes universitarios. Los hallazgos de este estudio apuntan a un mayor conocimiento en los titulados en las carreras de ciencias sociales y psicología, así como un buen conocimiento de base en el resto de la población, produciéndose diferencias significativas por las puntuaciones elevadas en los expertos.

Palabras clave: Mediación, conocimiento, ciencias sociales, encuesta, expertos

## **ABSTRACT**

This research has been carried out with the intention of analyzing the current knowledge about the mediation as a novel technique of conflict management in Spain. Taking into account that as a profession is currently booming and developing, the focus is on the skills and training demanded for their speciality. As family mediation is the area with the most development and with specific requirements in its professional capacity, it is sought to study if the graduates opting for their development as a profession, in comparison with the rest of the population, have a greater knowledge of the technique and its characteristics. For this reason, a survey method has been carried out to collect data from the sample used, consisting of those specialized in psychology, social work and law, as well as other groups that can not opt for mediation as a training branch because they do not possess degree agreement, or because they are current university students. The findings of this study point to a greater knowledge in the graduates in the careers of social sciences and psychology, as well as a good base knowledge in the rest of the population, producing significant differences by the high scores in the experts.

Key Words: Mediation, knowledge, social sciences, survey, experts

## INTRODUCCIÓN

La vida en comunidad no está exenta de conflictos . El conflicto es el acontecimiento que se encuentra en la base de toda mediación. Su naturaleza puede ser muy variada y es complicado definirlo de manera unánime. De esta manera, para que se dé un conflicto debe haber interacción e incompatibilidad de opiniones, intereses o valores, y percibir una situación como injusta (Fernández y Ortiz, 2006).

El conflicto en sí mismo no es negativo, su recorrido puede llevar tanto a la disputa, como al aprendizaje del uso del diálogo para su resolución (Rozemblum de Horowitz, 2007). Por tanto, independientemente de cómo se presente un conflicto, este puede llegar a considerarse una oportunidad para el cambio y aprendizaje personal, interpersonal y social, y no solo como un proceso esencialmente negativo (Corsón y Gutiérrez, 2014).

Desde esta perspectiva más positiva sobre el conflicto y sus consecuencias, se configura la resolución de conflictos y la mediación, donde el interés no se encuentra en el conflicto en sí, sino en cómo lo planteamos y abordamos, siendo un método de gestión no competitivo y buscando la resolución favorable a todas las partes implicadas (Corsón y Gutiérrez, 2014; Farré, 2004).

Gran parte de los conflictos por los que se recurre a la vía judicial no se resuelven de manera eficaz. Estos procedimientos crean confrontación entre las partes envueltas, siendo la solución, por lo general, solo satisfactoria para una de ellas. Por esta razón, se han planteado otras alternativas donde se fomente la colaboración y el diálogo, así como una visión del conflicto más amplia y constructiva. Estas técnicas se introducen tanto en la sociedad y en los tribunales, como en el derecho y la psicología (Morales, 2017).

Una de estas técnicas es la mediación, que es el objeto central de estudio de esta investigación. Es un procedimiento de carácter novedoso y en desarrollo en España como técnica metodológica para el tratamiento de litigios. Se trata de una profesión emergente y en auge para aquellas personas que se dediquen a su procesamiento.

La mediación es un método de gestión de conflictos en el cual interviene una tercera persona imparcial que guía y conduce a las partes durante el procedimiento, buscando que puedan alcanzar acuerdos mutuos y satisfactorios por sí mismas (Peña, 2013).

Este mecanismo lleva a cabo una metodología distinta a la propia del procedimiento judicial. Las partes involucradas toman un papel protagonista, e intentan llegar a puntos en común a través de la comunicación y la negociación, asistida por la tercera persona neutral (Criollo y Yuquilema, 2016).

La mediación se puede clasificar según el organismo que la promueve, en intrajudicial o extrajudicial. La mediación extrajudicial se desarrolla fuera de la vía judicial, como alternativa de resolución de conflictos, y la mediación intrajudicial es la que se desarrolla dentro del ámbito judicial, siendo un procedimiento complementario a éste y derivado normalmente por un juez. Asimismo, existen diversos ámbitos donde se puede aplicar la mediación. La más desarrollada en España, es la mediación familiar, de carácter intrajudicial. Se trata de gestionar conflictos surgidos en el seno familiar. Estos conflictos son de naturaleza interpersonal y con vínculos emocionales de por medio (Botana, Pereira y Fernández, 2013).

Este proceso se rige por unos principios generales. Uno de ellos es la voluntariedad, entendida como el acceso voluntario de las partes al proceso de mediación, pudiendo decidir si continuar o no, ya que no es de carácter obligatorio. En cuanto a la persona mediadora, destaca su neutralidad, entendida como objetividad en el proceso, de manera que las opiniones, los valores y principios propios del o la profesional no influyan en el procedimiento y solución; e imparcialidad, de manera que no se decante por alguna de las partes, tratando a todos por igual (Corsón y Gutiérrez, 2014). Otro principio básico es la confidencialidad, pues se busca la confianza mutua de las partes para que puedan comunicarse con libertad y sin que la información se use posteriormente en su contra. Por otro lado, las partes no podrán obligar al mediador a declarar en un procedimiento judicial, y, por ende, este podrá negarse a asistir ante cualquier propuesta (Viola, 2010). Por último, es importante señalar un aspecto calve, como es la flexibilidad del proceso, pues se adapta a las circunstancias concretas del caso y el conflicto, pudiendo las partes jugar un papel muy importante en la decisión tomada sobre el procedimiento. El ser informal y flexible no significa que sea improvisado ni totalmente libre, ya que, toda mediación tiene unas líneas base de procedimiento a cumplir (Botana, Pereira y Fernández, 2013).

Se podría decir que las características de la mediación la convierten en un proceso beneficioso con respecto a los procedimientos judiciales. El mismo hecho de ser un espacio de diálogo, entendimiento y comunicación, así como el carácter confidencial, voluntario y autodeterminado por las partes, proporciona libertad y la adecuada colaboración para buscar

una solución conjunta y satisfactoria, sin que haya ganadores o perdedores, pudiéndose tratar temas muy diversos y a decisión propia, con multitud de posibilidades y soluciones. Por otro lado, reduce las tensiones y genera empatía y confianza en las relaciones. Además, resulta una técnica de breve duración, suponiendo un ahorro de tiempo y bajo coste económico frente a lo judicial (Medina y Munduate, 2005).

En cuanto al acceso a la mediación, puede ocurrir que sean las partes quienes acuden, por interés propio. En ese caso, deben ponerse de acuerdo con la persona mediadora sobre los aspectos sobre los que se desarrollarán las sesiones. También puede darse el caso que sea un juez quien sugiera la mediación a las partes, siendo esta intrajudicial (Botana, Pereira y Fernández, 2013).

El papel protagonista de las partes en la mediación conlleva una serie de responsabilidades por su parte. Deberán compensar económicamente el proceso y los gastos ocasionados, así como una buena actitud para llegar a los acuerdos compartidos y cumplir con ellos. En este punto, la mediación no es gratis en todos los casos, pues sólo podrán hacerse con este beneficio, aquellas personas que cumplan los requisitos del derecho de asistencia jurídica gratuita. La consejería a cargo del proceso determinará los requisitos a cumplir para la gratuidad (Ley N° 85, 2003; Torres, 2013).

En cuanto a la persona mediadora debe de tener unas competencias de base para llevar a cabo el proceso de forma óptima. Debe de transmitir confianza y validez profesional, conocer y llevar a cabo los principios que guían la mediación, dominar la norma vigente de su profesión, manejar habilidades sociales, así como la escucha activa, la empatía, visión y tratamiento de las emociones desde una perspectiva positiva, además de analizar el problema como único y tomando en cuenta sus dimensiones y contextos. Es importante para fomentar la autodeterminación y autonomía de las partes en el tratamiento del litigio (Iglesias , 2018).

El mediador desarrolla un papel importante en el proceso de mediación, pues debe guiar a las partes para que alcancen un acuerdo aceptado. Por tanto, no solo es importante la presencia de ciertas aptitudes y habilidades sociales para conducir el procedimiento adecuadamente, sino también es necesario una formación determinada para adquirir la condición de profesional en mediación (Cabrera y Quesada, 2017).

Tras la legitimización de la mediación como una estrategia efectiva de resolución de

conflictos, la proliferación de los mediadores y la demanda de estos profesionales, es necesario garantizar una buena instrucción y enseñanza en los titulados y especializados, promoviendo una formación rigurosa y estandarizada para su práctica por parte de las autoridades académicas y profesionales (Rondón, 2012).

Aunque no hay una titulación específica para ejercer la mediación, la ley estatal de mediación estipula que se debe contar con una titulación o formación profesional superior, así como también debe tener una formación específica, realizada mediante cursos acreditados para el ejercicio de mediación (Ley N°162, 2012).

En cuanto a los requisitos para el ejercicio de la mediación familiar, difieren según la comunidad autónoma. Así, en la Comunidad Autónoma de Canarias se cuenta con la Ley de Mediación familiar, que establece necesario tener titulación universitaria en Derecho, Psicología, Trabajo social u otras Ciencias Sociales, estar inscrito en sus colegios profesionales y en el Registro Público de Mediadores Familiares en Canarias, además de acreditar una formación específica en mediación familiar (Ley N°130, 2005).

Al ser la mediación familiar el ámbito que más desarrollo ha adquirido, ha contribuido en gran medida a la aparición de la nueva profesión emergente. La idoneidad para dicha profesión se basa en la formación sobre la conflictividad y su gestión. Teniendo en cuenta que la mediación atiende a las cuestiones psico-socioafectivas de las partes, y que trabaja en un conflicto y un acuerdo, se puede decir que es de naturaleza multidisciplinar, pues se nutre de varias disciplinas como son la psicología, el derecho, trabajo social, antropología, sociología, conflictología, entre otras (Romero, 2011).

Debido a su carácter interdisciplinar, el perfil de la persona mediadora se fundamenta en ciertas habilidades y no en contenidos específicos. Por ello, la especialidad en mediación debe contar con una instrucción con contenidos basados en la adquisición de técnicas para el desarrollo óptimo del proceso (Herranz, Lorenzo y Borges, 2011).

Por tanto, el carácter novedoso de la mediación como técnica sistemática en España, complementaria o alternativa al ámbito judicial, lleva consigo una formación específica para su desarrollo como profesión. Teniendo en cuenta el auge de la mediación familiar, y que la psicología, el derecho y los trabajadores sociales tienen acceso a este ámbito como posible salida laboral, este Trabajo de Fin de Grado tiene como objeto analizar el conocimiento que

tienen los titulados que pueden optar a esta rama profesional sobre esta técnica, para determinar si existen diferencias en su conocimiento con titulados universitarios de otras titulaciones sin acceso a la mediación, con estudiantes en formación o con personas sin titulación universitaria.

## MÉTODO

### *Diseño*

En esta investigación se ha llevado a cabo una metodología de encuestas, con un diseño transversal.

### *Participantes*

La selección de la muestra ha sido mediante muestreo de conveniencia. Respondieron a la encuesta un total de 197 participantes, habiendo excluido a 15 de los informantes por causas de haber señalado de forma ambigua su nivel de estudios o su titulación, no quedando claro si su carrera se enmarca en Ciencias Sociales o en otras áreas de conocimiento, sin poder añadirlos a un grupo u otro por falta de información.

Por tanto, la muestra queda formada por 182 participantes, de los que el 71,4% son mujeres. El rango de edad varía desde menores de 24 años hasta 65 años. En la tabla 1 se presentan a las personas participantes según edad y sexo.

Tabla 1

### *Recuento Combinación Sexo y Edad*

Sexo	Edad				
	Menores de 24 años	25-34	35-44	45-54	55-65
Mujeres	43	25	21	25	16
Hombres	21	8	2	15	6

Para el estudio de la variable según la titulación, el criterio que se ha utilizado para la clasificación de grupos ha tenido en cuenta las carreras que pueden optar a la mediación como profesión y las que no, resultando 78 expertos y 104 legos. Asimismo, los legos se dividen en actuales estudiantes universitarios y los participantes con otro tipo de estudios diferentes a carreras universitarias, así como los no titulados.

La muestra queda dividida en cinco grupos. El primero de ellos lo conforman los

participantes titulados en psicología, representando el 30,8% de la muestra total; el segundo está formado por 12 titulados en derecho junto con 10 trabajadores sociales. Esta unión se ha realizado debido a que son disciplinas con enfoques muy similares. Los tres grupos restantes lo conforman 31 estudiantes universitarios, 37 personas sin titulación universitaria, y 36 especializados en carreras no optantes a la mediación, que se pueden observar en la tabla 2.

Tabla 2

*Otras Titulaciones*

Titulación	
Enfermería	10
Magisterio	6
ADE y Economía	6
Ingeniería	5
Sanidad	4
Publicidad y Marketing	2
Matemáticas	1
Estudios Filología Inglesa	1
Pedagogía	1

*Instrumentos*

Para llevar a cabo esta investigación, se ha diseñado un cuestionario de elaboración propia. Este instrumento ha sido creado con el propósito de recoger información sobre el conocimiento general que se tiene en mediación, para posteriormente poder establecer diferencias o no en la población de estudio.

El cuestionario queda conformado en dos partes. La primera, con cuestiones sociodemográficas para conocer la edad, sexo y nivel de estudios, mediante preguntas cerradas, así como semiabiertas para especificar la titulación y profesión, útil para la posterior

clasificación. La segunda parte la forman 20 ítems con respuestas dicotómicas verdadero/falso. Teniendo en cuenta los objetivos a conseguir, se ha realizado el cuestionario para recabar la información que se quiere conocer, configurando los ítems en base a las características de la mediación y los principios básicos que guían su procedimiento, resaltando el papel de la persona mediadora. Tomando en consideración los temas específicos, se expone a continuación, en las tablas 3, 4 y 5, los diferentes bloques desglosados con sus ítems correspondientes.

Tabla 3

*Bloque 1: Principios de la Mediación*

Ítem
2. La mediación es un procedimiento de carácter obligatorio, al que cada una de las partes acudirá personalmente.
6. Las partes podrán citar al mediador como testigo en un juicio posterior.
7. La persona mediadora juzga las cuestiones que se tratan en el proceso.
12. El proceso de mediación se improvisa, dada la ausencia de normas y reglas preestablecidas.
16. La persona mediadora debe evitar que sus creencias sobre el problema o conflicto influyan en el procedimiento.
17. El mediador en un punto de la sesión, se podrá posicionar con alguna de las partes.

En este bloque se resaltan los principios sobre los que se guía el proceso de mediación, como la voluntariedad, la confidencialidad, la imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora, así como la flexibilidad del proceso.

Tabla 4

*Bloque 2: Persona Mediadora*

Ítem
3. La persona mediadora deberá estar en posesión de título oficial universitario y contar con formación específica de postgrado en mediación.
5. La persona mediadora es una figura de asesoramiento jurídico.
9. Debido al rol que desempeña la persona mediadora, es importante el manejo de técnicas para guiar y facilitar la dirección del proceso.

En esta parte del cuestionario, se da importancia al papel de la tercera persona implicada en el desarrollo de la mediación, con cuestiones sobre su formación, su papel en el proceso y las técnicas llevadas a cabo por su parte.

Tabla 5

*Bloque 3: Características Generales de Mediación*

---

Ítem
1. La mediación es un procedimiento en el cual, un tercero, el mediador, informa, orienta y asiste, sin facultad decisoria propia a las partes en conflicto.
4. El proceso de mediación sólo se lleva a cabo si hay dos partes en conflicto. Si hay más personas involucradas, se procederá a vía judicial.
8. En mediación la persona mediadora guía a las partes, y son éstas las que tienen el poder de solucionarlo.
10. La mediación intrajudicial es complementaria a la vía judicial, mientras que la mediación extrajudicial es una vía alternativa a la judicial.
11. Existe una sesión informativa previa donde se habla del proceso, sus características y los principios básicos, siendo determinante para que las partes se decidan a iniciar o no la mediación.
13. En una mediación no hay ganadores y perdedores. Los acuerdos deben ser satisfactorios para todas las partes.
14. Si alguna de las partes no puede asistir a la sesión, podrá acudir un representante en su nombre.
15. Uno de los beneficios de la mediación frente a la vía judicial, es la reducción del tiempo y el coste económico.
18. Si las partes desisten del proceso, en un futuro no podrán volver a solicitar una mediación sobre la misma cuestión.
19. Cualquier conflicto puede ser mediado.
20. El proceso de mediación es gratuito en todo caso.

---

Este bloque se ha formado en base a las propiedades y singularidades del proceso de mediación que, aunque estén involucrados, no son ni los principios básicos sobre los que se fundamenta, ni la persona mediadora, sino las características generales que la forman.

### *Procedimiento*

Con intención de conocer la conciencia presente sobre la mediación en la población general y en los posibles expertos, se confeccionó el cuestionario con los temas de interés, que demostrarían el conocimiento base de los sujetos que lo cumplimenten.

En un primer momento, se facilitó a todas aquellas personas que quisiesen participar en la investigación, vía correo electrónico y otros medios para su cumplimentación online. Para poder llevar a cabo el objetivo de este estudio, se ha puesto interés en conseguir personas con diferentes titulaciones, así como los pertenecientes a carreras de Ciencias Sociales y psicología.

Una vez reclutados los participantes, se ha hecho uso de los datos para estudiar las posibles diferencias. Dada la clasificación en los respectivos grupos, se ha procedido a los análisis correspondientes, estudiando la variable titulación en contraste con la puntuación de aciertos conseguidos.

### *Análisis de datos*

En este estudio se busca conocer el conocimiento que tienen los participantes en mediación. Para conseguir este propósito, en primer lugar, se ha hecho uso del programa Excel, versión 2010, para estudiar los datos y la posterior clasificación, así como para contabilizar las puntuaciones de los participantes.

En primer lugar, se ha usado el estadístico t de Student para conocer el grado de similitud entre la licenciatura de derecho y trabajo social.

Posteriormente, se ha realizado una prueba de ANOVA con cinco grupos clasificados por titulación. Una vez realizado este análisis, se ha hecho uso de una prueba a posteriori, la de Scheffé, para comprobar dónde se dan las diferencias entre los grupos, comparándolos por pares. Las pruebas inferenciales y los estadísticos descriptivos se han llevado a cabo mediante el programa SPSS, versión 25.0.

## **RESULTADOS**

En un principio, con intención de comprobar si se pueden unir los grupos de titulación en derecho y trabajo social, se realiza una prueba t de Student para comparar las medias poblacionales. Para el grupo de derecho resulta una media de 17,00 con desviación típica 2,73,

mientras que la media de trabajo social es 18,50, con desviación 0,97. El análisis ofrece la prueba de Levene, resultando homogeneidad de varianzas ( $F= 2,66, p > 0,05$ ). Por otro lado, resulta una diferencia no significativa ( $t_{(20)}= -1,64, p > 0,05$ ).

Una vez realizada la prueba t y comprobada la igualdad de medias, se unen los participantes con titulaciones en derecho y trabajo social en un solo grupo.

Posteriormente, para poder determinar el conocimiento que tienen los distintos grupos, se calcularon los aciertos obtenidos por cada participante, convirtiendo las puntuaciones en una escala de 1 a 10, ya que, al ser la que se utiliza en las calificaciones académicas, resulta de fácil comprensión. Los resultados de la frecuencia de cada calificación, por grupo, se muestran en la tabla 6.

Tabla 6

*Frecuencias de Calificaciones Obtenidas por Cada uno de los Grupos del Estudio*

<u>Titulación</u>	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Psicólogos	0	0	2	27	27
Derecho + Trabajo social	0	0	1	6	15
Estudiantes universitarios	0	0	9	19	3
Otras titulaciones	0	0	6	25	5
No titulados	0	1	7	25	4

A raíz de la cuantificación de los aciertos obtenidos por cada participante, se han calculado los estadísticos descriptivos de los cinco grupos, referenciados en la tabla 7.

Tabla 7

*Estadísticos Descriptivos en la Variable Conocimiento en Mediación.*

<u>Titulación</u>	Media	Desviación típica
Psicólogos	17,25	1,58
Derecho + Trabajo social	17,68	2,21
Estudiantes universitarios	14,71	2,05
Otras titulaciones	15,58	1,84
No titulados	15,27	2,28

Posteriormente se ha realizado un análisis ANOVA para la comparación de medias de los cinco grupos diferenciados, resultando que el contraste de ANOVA ómnibus es significativo ( $F_{(4,177)} = 14,703$ ,  $p < 0,05$ ), con un tamaño del efecto pequeño ( $\eta^2 = 0,249$ ).

Posterior al contraste, como existen diferencias significativas entre grupos, se ha usado la prueba de Scheffé para las comparaciones múltiples de las medias de los grupos, pudiendo observar dónde difieren exactamente mediante la significación asociada, con un nivel de confianza del 95%, mostradas en la tabla 8.

Tabla 8

*Prueba de Scheffé*

<u>Titulación</u>	Grupos comparados(J)	(I-J)	Sig
Psicólogos	Derecho + Trabajo social	-0,43	0,94
	Estudiantes universitarios	2,54	0,01
	Otras titulaciones	1,67	0,004
	No titulados	1,98	0,01
Derecho + Trabajo social	Estudiantes universitarios	2,97	0,01
	Otras titulaciones	2,09	0,004
	No titulados	2,41	0,01
Estudiantes universitarios	Otras titulaciones	-0,87	0,50
	No titulados	-0,56	0,84
Otras titulaciones	No titulados	-0,31	0,97

## DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue estudiar el nivel de conocimiento actual sobre la mediación, analizando posibles diferencias poblacionales a través de la recogida de datos y su confección en escalas.

En un primer momento, debido a que los grupos de titulación en derecho y trabajo social cuentan con un tamaño muestral pequeño, y dado que comparten formación legal, se decide unirlos, pero antes se comprueba si no hay diferencias entre ambos grupos mediante la prueba t de Student. El análisis manifiesta que no existen diferencias significativas entre las medias de

las dos poblaciones comparadas, asumiendo varianzas iguales según la prueba de Levene.

Extraídos los aciertos conseguidos por cada participante, se lleva a cabo el cálculo de sus puntuaciones obtenidas convertidas en términos de calificaciones académicas. Esta conversión se efectúa con la intención de examinar más detalladamente dónde pueden diferir los grupos en cuanto a conocimiento, pudiendo extraer una serie de conclusiones. Por un lado, se observa que tanto los grupos de psicólogos como de juristas y trabajadores sociales, reúnen la mayor parte de frecuencias en las puntuaciones más altas. Este hecho es determinante en la homogeneidad de medias de ambos grupos y las diferencias significativas con el resto. Por otro lado, cabe destacar que tanto los grupos de legos como los expertos, no han obtenido puntuaciones menores de 5. Por tanto, se puede afirmar que las diferencias entre grupos se deben a puntuaciones elevadas por parte de los expertos, más que a frecuencias en puntuaciones bajas. Asimismo, tras estos resultados se asume la presencia de una base de conocimiento general en la población, pues las frecuencias de calificaciones se concentran en torno a las puntuaciones 7 y 8.

En cuanto al análisis realizado en la prueba ANOVA para contrastar la hipótesis nula de igualdad de medias, resulta un nivel de significación menor al establecido, concluyendo que no todas las medias poblacionales son iguales.

Para averiguar qué medias en concreto difieren de qué otras, en la prueba a posteriori de Scheffé se realizan comparaciones por pares de grupos, resultando una diferencia significativa entre los grupos de expertos y los legos. Es decir, se confirma que aquellos con titulaciones en psicología, derecho y trabajo social, no muestran diferencias de medias entre ellos, pero sí existen entre esta población y los estudiantes universitarios, los participantes con otro tipo de titulaciones y los no titulados.

Por tanto, se corrobora un mayor conocimiento en las personas con titulaciones que pueden optar a la mediación como profesión, en comparativa al resto de población general.

Es interesante señalar que, a pesar de las diferencias de enfoque en el estudio del comportamiento humano y su entorno, pues la psicología se centra en aspectos más individuales y emocionales, en comparativa con el interés en las normas y legislaciones del derecho y trabajo social, ambos convergen en el mismo punto de nivel de conocimiento de la mediación, con una preparación óptima para su ejecución independientemente de la orientación

recibida en su formación.

Cabrera y Quesada (2017) refieren que es necesario la presencia de determinadas aptitudes y la utilización de herramientas para poder guiar el proceso de mediación, a parte de su formación correspondiente. Por lo que, se puede deducir que, en las carreras de ciencias sociales y psicología, las personas especializadas poseen mayor aptitudes y habilidades para poder conseguir un manejo del litigio con éxito, influidas por ser carreras en contacto con realidades sociales y con la preparación previa adquirida.

Lo referido anteriormente conecta con los hallazgos aquí expuestos , pues corroboran que los posibles expertos están más cualificados y preparados. Esto no implica que la población esté exenta de conocimiento, pues también se observa una conciencia general elevada sobre esta técnica en la sociedad, rondando las frecuencias de puntuación en un notable.

Herranz, Lorenzo y Borges (2011) en su estudio sobre el conocimiento de mediación en estudiantes de diferentes carreras, reflejan resultados similares. En este caso se trata de estudiantes universitarios donde las carreras de psicología, derecho y trabajo social apuntan a un conocimiento mayor que otras carreras, sin estar estas últimas exentas de conocimiento, pues no puntúan inferior a un 5.

Por otro lado, la investigación contiene alguna limitación. En este caso, se ha usado un muestreo de conveniencia debido al límite de tiempo disponible para el estudio. Al ser un muestreo no probabilístico, se limita su capacidad de generalización.

Se concluye que, a pesar de ser una técnica novedosa adquirida en la sociedad para la resolución de conflictos, se observa un buen conocimiento de base en la población, independientemente de la titulación de origen, de la carrera en proceso o de la ausencia de titulación universitaria, siendo significativamente mayor en los expertos en carreras de ciencias sociales, que son los posibles futuros mediadores familiares.

## Referencias bibliográficas

- Cabrera Mercado, R. (Dir.), y Quesada López, P., M. (Coord.) (2017) *La mediación como método para la resolución de conflictos*. Madrid: Dykinson.
- Corsón Pereira, F., y Gutiérrez Hernanz, E. (2014) *Mediación y teoría*. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.accedys2.bbtb.ull.es/lib/bull-ebooks/reader.action?docID=3221776>
- Farré Salvá, Sergi. (2004) *Gestión de conflictos: taller de mediación: un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fernández Millán, J. M., y Ortiz Gómez, M<sup>a</sup>. M. (2006) *Los conflictos: Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.
- Herranz Torres, N., Lorenzo Alegría, M., y Borges del Rosal, A. (2011) Conocimientos sobre mediación familiar en el alumnado de la Universidad de La Laguna. *Revista de Investigación y Divulgación en Psicología y Logopedia*, 1 (2), 50-55. Recuperado de [www.ridpsiclo.es](http://www.ridpsiclo.es)
- Iglesias Ortuño, E. (2018) *Competencias para mediación en conflictos sociales*. México: Tirant lo Blanch.
- Ley N° 85. Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar. Disponible en <https://www.gobiernodecanarias.org/justicia/temas/mediacion/normativavigente.jsp>
- Ley N° 162. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/2012/07/07/pdfs/BOE-A-2012-9112.pdf>
- Ley N°130. Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar. Disponible en <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2005/130/boc-2005-130-002.pdf>
- Morales Fernández, M. G. (2017) *La mediación: Sistemas alternativos de resolución de conflictos. Sistemas complementarios al proceso. Un enfoque constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva*. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.accedys2.bbtb.ull.es/lib/bull-ebooks/detail.action?docID=4945275&query=mediaci%252525C3%252525B3n>

- Munduate Jaca, L., y Medina Díaz, F. J. (2005) *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Peña Yáñez, M. A. (2013) *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Pereira Pardo, M<sup>a</sup>. C., Botana Castro, V., y Fernández Muiños, B. (2013) *La mediación paso a paso: de la teoría a la práctica*. Madrid : Dykinson.
- Romero Navarro, F. (2011) Hacia el estatuto científico de la mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de formación universitaria en mediación familiar. En L.M. Rondón García (Coord.), E. Funes Jiménez (Coord.) *1 Congreso Internacional en Mediación y Conflictología* (pp. 13-42). Sevilla: UNIA.
- Rondón García, L., M. (2012) *Bases para la mediación familiar*. Valencia : TIRANT LO BLANCH.
- Rozemblum de Horowitz, S. (2007) *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.
- Torres Osorio, E. (2013) *La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva*. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.accedys2.bbt.ull.es/lib/bull-ebooks/reader.action?docID=3221377&query=mediaci%C3%B3n>
- Viola Demestre, I. (2010) La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *Revista de internet, derecho y política*, 11. DOI: <http://doi.org/10.7238/idp.v0i11.1024>
- Yuquilema, Gavilanes, J.I., y Criollo Mayorga, J. (2016) *Teoría y práctica de mediación y conciliación*. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.accedys2.bbt.ull.es/lib/bull-ebooks/reader.action?docID=5046114&query=mediaci%25C3%25B3n>