



# JUSTICIA ALTERNATIVA EN TIEMPOS DE COVID-19: EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA EN NUEVO LEÓN, MÉXICO

## ALTERNATIVE JUSTICE IN COVID-19 TIMES: MEDIATORS' EXPERIENCE WITH ONLINE MEDIATION IN NUEVO LEÓN, MEXICO

Luz Alejandra Escalera Silva<sup>1</sup>, Sandra Rubí Amador Corral<sup>2</sup>, Jesús España Lozano<sup>3</sup>

1.\* Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Email: [luz.escaleraslv@uanl.edu.mx](mailto:luz.escaleraslv@uanl.edu.mx)  <https://orcid.org/0000-0002-3214-2834>

2. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Email: [sandra.amadorcr@uanl.edu.mx](mailto:sandra.amadorcr@uanl.edu.mx)  <https://orcid.org/0000-0002-4814-6071>

3. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Email: [jesus.espanalz@uanl.edu.m](mailto:jesus.espanalz@uanl.edu.m)  <https://orcid.org/0000-0003-3431-1299>

Recibido: 23/11/2020

Aceptado: 20/01/2021

**Como Citar:** Escalera Silva, L. A., Amador Corral, S. R., & España Lozano, J. (2021). Justicia Alternativa en Tiempos de Covid-19: Experiencia de los Mediadores con la Mediación en Línea en Nuevo León, México. *Revista Publicando*, 8(28), 59-66. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2167>

### RESUMEN:

Una vez que se declaró pandemia a nivel mundial, muchas actividades habituales cambiaron de modalidad presencial a en línea. En temas de justicia no fue la excepción y en México, específicamente en materia de mediación, los profesionales que desarrollan estos procesos lo hacían en las instituciones de manera presencial, ahora se realizan de manera virtual. Lo anterior exige garantizar que los resultados que ahora se llevan en línea, tengan las mismas garantías que los procesos presenciales y en su caso se identifiquen las áreas de oportunidad para que se trabaje en ellas lo antes posible. Se aplicaron 25 entrevistas a personas que actualmente se desempeñan como mediadores en el Poder Judicial del Estado de Nuevo León con el objetivo de conocer cuál ha sido su experiencia con el procedimiento de mediación en línea.

### PALABRAS CLAVE:

Mediación en línea, Mediadores, Resolución de conflictos, Covid-19.

### ABSTRACT:

Once a global pandemic was declared, many routine activities shifted from face-to-face to online. In matters of justice, it was not the exception, and in Mexico, specifically in the area of mediation, the mediations that were normally carried out in institutions in a face-to-face manner are now carried out virtually. This requires ensuring that the processes that are now carried out online, have the same guarantees as the processes in person and if necessary identify areas of opportunity to work on them as soon as possible. 25 interviews were applied to people who currently work as mediators in the Judicial Branch of the State of Nuevo León with the objective of knowing what their experience has been with the online mediation procedure.

### KEYWORDS:

Online Mediation, Mediators, Conflict Resolution, Covid-19.



## INTRODUCCIÓN

No es desconocido que la historia del ser humano se ha caracterizado por crisis que han motivado ajustes en los comportamientos sociales. Estas crisis en muchos casos se han relacionado con guerras, epidemias, fenómenos naturales, desequilibrios económicos, entre otros.

A finales del 2019 surgió en China la epidemia COVID-19, que en poco tiempo se extendió a muchos países en diversas partes del mundo. En el caso de México y particularmente en el caso del Estado de Nuevo León se empezaron a sentir sus efectos a partir de marzo de 2020 cuando aparecieron los primeros casos de personas contaminadas por el virus antes mencionado. En la actualidad el número de personas que han sido impactadas ha crecido en el número de casos y ha aumentado sensiblemente la cantidad de decesos.

Además de esta situación con efectos crecientes se han observado otras consecuencias relacionadas, tales como cambios en el sistema económico (disminución de la producción, decrecimiento del empleo, disminución de los ingresos de la población); cambios sociales entre los cuales destaca el confinamiento de las personas, dificultades para el transporte, para evitar contagios. Asimismo, entre los cambios sociales, es notable la transformación de los procesos jurídicos, en los que destaca particularmente la impartición de la justicia a través de juzgados virtuales con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y las plataformas virtuales, concomitantemente, los procedimientos alternativos de solución de conflictos, también fueron modificados desde que empezó el confinamiento a raíz de la contingencia sanitaria por COVID-19, situación que ha obligado a desahogarlos en línea a través de la plataforma Microsoft Teams.

Con la finalidad de situar la temática de interés en este trabajo, conviene mencionar que la resolución de conflictos tiene ya una tradición significativa en México y en el estado de Nuevo León. Es pertinente destacar que la mediación ha estado presente en México desde finales de los años 90s cuando el estado de Quintana Roo la incorporara en su Constitución local convirtiéndose en estado pionero en la materia (Aldana, 2011; Escalera y Amador, 2020: 42). A partir de ese momento, la mediación siguió consolidándose a lo largo del país, en el estado de Nuevo León fue hasta el 2004 que el Congreso modificó el artículo 16 de la Constitución local para incorporar la mediación como mecanismo de solución de conflictos y un año después expide la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, misma que fue derogada en el 2017 para dar paso a la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para

el estado de Nuevo León, que rige hoy en día en materia de mediación.

El procedimiento de mediación es una herramienta que auxilia al sistema contencioso de justicia y forma parte de un modelo no adversarial, este método de solución de conflictos se basa en la idea de que las partes en controversia, voluntariamente, con la guía de un facilitador neutral e imparcial que carece de poder de decisión, entablen el diálogo para intentar de manera colaborativa llegar a un acuerdo por sí mismas, otorgando al ciudadano el poder de resolver sus propios conflictos (Escalera y Amador, 2020).

Cabe señalar que esta situación no tiene precedentes en México ni en el estado de Nuevo León, por lo que no se cuenta con datos estadísticos sobre la cantidad de conflictos que han sido resueltos a través de la mediación en línea, o de si es posible debido a la naturaleza de los diferentes tipos de conflictos que se presentan, el desahogo del procedimiento de mediación virtual, lo que nos lleva a preguntarnos cómo ha sido la experiencia de estos profesionales ante este nuevo paradigma de resolución virtual de conflictos. Con la finalidad de abordar estas cuestiones se emprendió una investigación con diseño cualitativo a través del análisis de contenido temático y la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 25 mediadores públicos del Poder Judicial de Nuevo León.

## MÉTODO

Este estudio utilizó un diseño de corte cualitativo, con la finalidad de descubrir desde la subjetividad, las experiencias, dificultades y ventajas que los profesionales han tenido a lo largo del confinamiento sanitario por COVID-19 con la mediación virtual; a partir de las concepciones e interpretaciones desde su propia realidad, se busca entender la percepción que tienen sobre la mediación en línea. Es importante destacar que la perspectiva cualitativa se ubica en el paradigma de la comprensión, y se otorga particular valor a los procesos que de manera cotidiana viven y enfrentan los sujetos, su forma de vida, sus costumbres y comportamientos (Hernández, Fernandez, y Baptista, 2010).

Se utilizó un muestreo intencional basado en criterios (Hernández, Fernandez, y Baptista, 2010), específicamente, personas que actualmente se desempeñan como mediadores públicos en el Poder Judicial del Estado de Nuevo León. El contacto con los sujetos de estudio se realizó a través de la técnica "bola de nieve", en la que habiendo contactado a un individuo seleccionado, éste sugiere a su vez nuevos participantes que reúnan criterios similares, entre sus conocidos (Heckarthorn, 1997).

Por motivos relacionados con la pandemia COVID-19 y



las recomendaciones sanitarias de guardar distanciamiento social, la técnica de recolección de información utilizada fue una entrevista semi estructurada que se realizó a través de la plataforma Microsoft Teams. Una vez llegada a la saturación teórica, se consideró cerrar la muestra, quedando conformada por 25 mediadores.

La guía de entrevista se diseñó considerando la pregunta de investigación, ésta abordó temas que giraron en torno a la experiencia que los mediadores han tenido con la mediación virtual, las ventajas y desventajas que se han presentado durante el procedimiento en línea. Durante la entrevista además de los temas mencionados, se dejó abierta la posibilidad de inclusión de temas que fueran surgiendo en la aplicación de la técnica.

Para el sistema de categorización y codificación de la información obtenida durante el trabajo de campo se siguieron las temáticas consideradas en la guía de entrevista y para la organización y el tratamiento de la información se empleó el software cualitativo Atlas.Ti.

El análisis de la información se realizó desde un enfoque temático con el apoyo de la propuesta metodológica de Braun y Clarke (2006); en la actualidad este tratamiento de la información goza de una amplia aceptación entre investigadores cualitativos y consiste en un método sistemático, para identificar, analizar y reportar patrones de temas repetidos dentro de los datos, permitiendo al investigador captar el significado subjetivo de los actores y su experiencia, para construir así significados sociales mediante el análisis de la coherencia entre los sujetos (Bayo, 2016: 146; Braun y Clarke, 2006: 79).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los sujetos participantes en este estudio se han desempeñado como profesionales de la mediación durante un periodo que va desde los tres hasta los veinte años; las entrevistas realizadas nos proporcionaron información valiosa para conocer su experiencia como mediadores públicos en relación a este nuevo paradigma de resolución virtual de conflictos.

A continuación, se presenta la experiencia de estos durante el proceso de mediación en línea, sus cambios, ventajas, principales retos e inconvenientes.

### LA EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA DURANTE EL CONFINAMIENTO POR COVID-19

Las opiniones con respecto a la manera en las que se han desarrollado los procesos de la mediación en línea son va-

riadas. Los profesionales en su mayoría han manifestado que la mediación en línea ha llegado a ser un éxito toda vez que las partes sepan utilizar los mecanismos electrónicos para desarrollarla.

“En mi experiencia ha sido exitosa. Los resultados han sido satisfactorios, dado que se construyen acuerdos con el mismo nivel de formalidad entre las partes como cuando se realizan de forma presencial. En esta modalidad virtual se les brinda la misma oportunidad de diálogo y son los ciudadanos quienes manifiestan su agrado por el uso de las tecnologías, esto me refiero a ciudadanos que saben usar las tecnologías, cuando le saben es una chulada, cuando no, ahí te encargo el estrés” M3.

“Ha sido muy buena mi experiencia, se trabaja bien cuando las personas tienen acceso a la tecnología y sí saben usarla” M6.

“Una experiencia de mucho aprendizaje, mejorar las herramientas de mediación para generar confianza a través de las plataformas de comunicación digital, y desde luego aprender a manejar dichas plataformas y sobre todo que los mediados sepan usarlas” M10.

Sobre esta idea, encontramos que los profesionales condicionan el éxito de la mediación en línea a las destrezas en las nuevas tecnologías que el mediado posea y a los problemas técnicos que puedan presentarse.

“Me parece que sirve, pero me gusta más la mediación presencial toda vez que se han presentado muchos problemas técnicos en cuanto a la conexión de internet que evita que se facilite la comunicación” M16.

“Honestamente me ha funcionado más de forma presencial, además de que no todas las personas que acuden a solicitar el servicio cuentan con esa herramienta, las personas adultas en particular, se rehúsan pues dicen dificultárseles usar las plataformas” M24.

“Es más desgastante. La mediación puede desarrollarse bien si las partes le saben a las plataformas digitales y si no hay problemas técnicos, pues esos deben resolverse sobre la marcha, a veces se retrasan las sesiones hasta 40 minutos porque se va el internet o porque no le saben a la computadora, es más, a veces tenemos que dar por terminada la sesión porque es imposible continuar, no le saben” M25.

En general, la mediación en línea no es un fracaso, realizar el proceso a través de plataformas digitales no representa para los profesionales mayores conflictos que aquellos que se presentan cuando los ciudadanos no tienen herramientas tecnológicas.



## LOS CAMBIOS QUE SE PRESENTARON CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA

### ADAPTACIÓN AL CAMBIO

El cambio más destacado es el paso de una mediación presencial a un desahogo del procedimiento en línea.

“La adaptación a nuevas formas de trabajar que no siempre se han manejado, la utilización de recursos electrónicos, el darnos cuenta que no toda la gente tiene acceso a estos medios electrónicos ha abierto mis ojos sobre cómo veía antes que se podía resolver fácil un conflicto” M18.

“Hemos tenido que utilizar nuevas herramientas, video conferencias, el uso del teléfono ha sido esencial, por mi parte, nunca había usado las herramientas tecnológicas más allá de las redes sociales, le invertí tiempo a aprender a manejarlas, las áreas las hemos tenido que adecuar, pedirle a las partes que nos apoyen en todo momento, no ha sido tan fácil el uso de las plataformas digitales pero se logró” M19.

El proceso para adaptarse al uso diario de nuevas tecnologías no parece ser un problema significativo sin embargo, sí se requirió de apoyo para aprender a usar las plataformas digitales. En este sentido, Vidal y Camarena (2014) destacan la importancia de cursos y talleres en línea para el desarrollo de competencias tecnológicas, diseñados con base en el perfil de la población a la que se dirige, en este caso, de los mediadores públicos. El capacitar a los mediadores en el uso de las TIC, aseguraría la eficiencia de su manejo y facilitaría su desempeño a través de las plataformas digitales.

Este procedimiento ha representado un cambio importante en cómo se ve la mediación ahora, que solía ser más humana cuando era de manera presencial a una mediación utilizando estrategias digitales. .

“La falta del encuentro personal, que ahora se llevan mediaciones a distancia utilizando medios electrónicos, ahora el espacio físico pasó a un segundo plano, el mediador se preocupa para que la comunicación fluya entre los intervinientes por medio de plataformas digitales, es tedioso, es complicado” M10.

“La interacción de las partes es muy diferente, sin la naturalidad de una mediación presencial, se siente falso” M9.

En este sentido, Romero (2002:40) destaca que este procedimiento es un método de gestión de conflictos que “se desarrolla con base en la interacción humana cargada de intereses contrapuestos e influenciada por las emociones y afectos implicados”. Por esta razón, resulta pertinente mencionar inconvenientes importantes que podrían presentarse en la mediación a distancia, por ejemplo, Eisen (1998) hace

hincapié en la importancia de crear el ambiente adecuado para que las partes confíen en que el mediador les guiará a resolver sus conflictos, situación que suele facilitarse con el contacto cara a cara entre mediador y partes.

## LAS VENTAJAS QUE SE HAN EXPERIMENTADO CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA

### MENOR TIEMPO INVERTIDO

No obstante los inconvenientes que puedan presentarse durante la mediación en línea, los profesionales reconocieron también las ventajas que del procedimiento a través de medios digitales, siendo las más citadas aquellas relacionadas con el tiempo y el espacio para brindar el servicio de mediación.

“La mayor ventaja ha sido la flexibilidad de poder llevar a cabo el proceso de mediación en los horarios hábiles que mejor se les acomode y desde el lugar en el que se encuentren los intervinientes” M10.

“No hay como la puntualidad, ahorro de tiempo de traslados de las personas que van a intervenir como partes, de combustible, de papelería, las personas pueden organizarse de tal manera que distribuyen su tiempo sin dejar de atender otras actividades importantes” M6.

“Algo que me parece asombroso es que ya no necesitamos ni salir de casa, esta modalidad nos ofrece la posibilidad de conectarse desde cualquier parte del país, sin necesidad de trasladarse a un lugar determinado” M18.

Klauss (2020) también reitera ventajas importantes en cuestión de tiempo y espacio, por ejemplo, con apoyo de la tecnología, personas que se encuentran incluso en países diferentes pueden acercarse a resolver sus conflictos a través del procedimiento de mediación en línea, sin contar con que el costo del procedimiento sigue siendo considerablemente menor al que se generaría por concepto de honorarios de los abogados en un juicio.

### EVITA AUSENCIAS LABORALES

Otro beneficio presente entre los profesionales entrevistados, fue que gracias a la mediación en línea, podían continuar las obligaciones laborales en condiciones saludables para los mediados y para sí mismos.

“Evitar traslado para preservar la salud, no hay contagios, estamos seguros” M5.

“No dejamos tirada la chamba y seguimos al pie del cañón” M1



En este contexto, Ibarra (2020) hace mención de cómo el teletrabajo se ha convertido en una opción viable para continuar con las actividades laborales sin propiciar los contagios y atendiendo las recomendaciones sanitarias, no obstante, para el trabajador puede llegar a generar daños a la salud mental de los trabajadores.

## LOS RETOS E INCONVENIENTES EXPERIMENTADOS CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA

### LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Los profesionales entrevistados señalaron como principal reto de la mediación en línea el lograr la comunicación efectiva y la confiabilidad de las partes a través del procedimiento digital. Nuestro resultado se contraponen con lo referido por Alzate (2008) quien señala que la presencia física no es esencial para lograr la resolución del conflicto.

“El gran reto ha sido hasta ahora experimentar la distancia física con los intervinientes puede llevar a nuevos aprendizajes en cuanto a las herramientas de la comunicación, definitivamente” M7.

“El generar confianza para que los intervinientes accedan a participar en la mediación virtual y explicarles que a distancia pueden resolver sus conflictos a través de dichas plataformas digitales” M10.

Sobre esta idea, Shah (2004) señala que en modalidad virtual, a la mediación le falta la interacción humana e incluso la naturaleza impersonal del Internet propicia la falta de comunicación, ya que uno de los elementos claves en la mediación es cómo el mediador puede lograr entablar conversaciones terapéuticas con los mediados e incluso comprender sus preocupaciones, sentimientos y emociones, a través de expresiones no verbales tan sutiles que solo pueden presentarse cara a cara, lo que resulta problemático interpretar a través de una cámara web o por escrito, situación que podría complicarse si alguna de las partes tuviesen una interpretación errónea de algún mensaje. En una circunstancia de esa naturaleza, podría resultar difícil para el mediador distinguir si el conflicto no se resuelve porque una de las partes no es colaborativa o por falta de habilidades técnicas del mismo mediador.

### PROBLEMAS DE CONEXIÓN

Otro de los inconvenientes que más se presentaron fue aquel derivado de los servicios de internet, siendo el conflicto técnico que más preocupó a los sujetos de estudio.

“Los problemas técnicos por las videollamadas, los problemas técnicos de audio de los mediados, un estrés total

porque en muchas ocasiones me tocan personas que no saben usar los dispositivos tecnológicos, es imposible trabajar así” M13.

“He tenido muchos problemas con las personas que no saben manejar la tecnología porque podrán tenerla o conseguirla para la mediación más no saben usarla, es el pan de cada día y eso retrasa el proceso, los tiempos, en fin” M14.

“Algo que a mí en lo particular me ha resultado muy difícil es que desafortunadamente la gente con recursos limitados en la tecnología, ya sea porque no cuentan con ella o porque no le saben batallar mucho y suele ser de ambas partes en conflicto, lo que ocasiona que una de las partes se burle de otra, o que en ocasiones el problema se vuelva más grande” M18.

Podemos destacar la brecha digital que existe entre algunos profesionales y el uso de las tecnologías como un reto importante para llevar a cabo la mediación en línea, siendo el manejo de plataformas digitales un factor determinante para poder garantizar una resolución de conflictos efectiva. En este sentido, Gómez y otros (2018) señalan que las Tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas que pueden representar oportunidades para generar beneficios en la sociedad; no obstante, en el caso de la mediación como en otros contextos sociales, la brecha digital que implica el acceso y manejo de estas tecnologías requiere técnicas y conocimientos específicos y al no tenerlos trae como consecuencia la exclusión y la no resolución de un conflicto que termina impactando a la persona implicada y a su medio y a la sociedad en su conjunto.

### MADRES MEDIADORAS

Por otra parte, cabe señalar el reconocimiento de la carga concentrada en las madres profesionales que han tenido que desahogar procedimientos de mediación y al mismo tiempo, atender a los hijos y las labores domésticas durante el confinamiento, derivando en situaciones que propician ruidos internos como el agotamiento que delimitan la escucha activa durante el proceso y afecta la eficaz actuación del mediador.

“Me ha costado mucho enfocarme, porque entre que estás atendiendo a las partes y a los niños, que mamá dame de comer, que mamá no le entiendo a la maestra y una en medio del proceso de mediación y todo se hace bolas y simplemente quiero terminar todo ya” M24.

“Yo creo que si les preguntas de aquí a las mediadoras jóvenes que somos madres, te van a decir lo mismo que yo, estamos hartas, lidiar con los problemas de otros y con los hijos es pesado, es tremendo” M25.

En este sentido, se ha advertido que una de las compli-



caciones más graves que ha traído esta pandemia ha sido la sobrecarga de tareas domésticas para las mujeres en el ámbito familiar (Weller, 2020; ONU MUJERES, 2020). Cabe destacar que el trabajo en línea, a partir del confinamiento por COVID-19 resulta más difícil por su carácter obligatorio en la jornada completa de trabajo en lugar de tiempo parcial u ocasional, lo que imposibilita la conciliación entre las obligaciones laborales y las responsabilidades familiares y domésticas de los trabajadores y trabajadoras (OIT, 2020). Sobre esta idea nos parece importante señalar la necesidad de que las instituciones tanto públicas como privadas incluyan la perspectiva de género en las respuestas frente al COVID-19 y se tome en cuenta la voz de las mujeres que trabajan en línea y concomitantemente tienen a su cargo el cuidado de niños y laborales domésticas, que en un futuro apoyen al diseño de políticas respecto al trabajo flexible de mujeres trabajadoras, que en el caso de las madres mediadoras apoyarían al desempeño de su trabajo.

## CONCLUSIONES

Podemos concluir que la mediación en línea tiene aspectos positivos y la mayoría de los casos tiene resultados satisfactorios para sus usuarios, realizar el proceso de mediación a través de plataformas digitales no representa para los profesionales dificultades que les impidan concluir el proceso o no llevarlo a cabo; los mayores conflictos por los que atraviesan son aquellos que se presentan cuando los ciudadanos no tienen herramientas tecnológicas y el acceso a los dispositivos electrónicos, lo que resulta inapropiado en el caso de la mediación pública, debido a que esto dificulta que las personas en situaciones más precarias puedan tener acceso a la justicia alternativa.

Otro elemento importante que no se debe dejar de lado es que el proceso de mediación al ser cercano, directo, donde la interacción cara a cara es esencial puede tener algunas dificultades que tienen que ver con el ambiente diferente a la que se podría generar de manera presencial por el mediador pues la generación de confianza, seguridad y/o empatía se pueden ver afectadas o disminuidas por el contexto en el que se desarrolla el proceso de mediación (la sala virtual).

Uno de los aspectos más relevantes a considerar en los resultados de este estudio es el aspecto de género, pues las mujeres mediadoras tienen mayores dificultades para realizar sus actividades laborales, ya que el cuidado de los niños y las tareas domésticas tienen que ser atendidos en mayor medida por las mujeres. Esta situación puede dificultar de manera importante el proceso de mediación ya que el agotamiento, estrés y/o el cansancio emocional pueden estar presentes y afectar a las partes involucradas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, G. (2011). "Medios alternativos de solución de controversias: Implementación de administración de justicia local en México". En V. Fernández, La impartición de justicia en México en el siglo XXI (pág. 164). Porrúa/Tec.
- Alzate, R. (2008). Mediación en línea. *Revista de Mediación*, 6-20.
- Bayo, N. (2016). Estudios cualitativos en calidad de vida. Metodología y Práctica. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 144-147.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 77-101.
- Cortino, L. (2018). Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea. *IUS*, 311-341.
- Eisen, J. (1998). Are you ready for mediation in cyberspace? *BYU La Review*.
- Escalera, L., & Amador, S. (2020). Los MASC y su contexto de aplicación. *Realidades*, 41-62.
- Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M., & Díaz de León, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. doi:<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Heckarthorn, D. (1997). Respondent-driven sampling: A new approach to the study of hidden populations. *Social Problems*, 174-199. doi:[10.2307/3096941](https://doi.org/10.2307/3096941)
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL .
- Ibarra, C. (2020). Teletrabajo en Situación Excepcional de Pandemia por COVID-19: Desafíos para la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Universidad de Atacama. doi:[10.13140/RG.2.2.31069.03040](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31069.03040)
- Klauss, K. (2020). Mediation mediums: the benefits and burdens of online alternative dispute resolution in Australia. *Australian Alternative Dispute Resolution Law Bulletin*, 10(10). Recuperado el octubre de 2020, de [https://www.lexisnexis.com.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0015/322620/Mediation-mediums-benefits-burdens-of-online\\_Aust\\_Wendy-Morell-Becker.pdf](https://www.lexisnexis.com.au/__data/assets/pdf_file/0015/322620/Mediation-mediums-benefits-burdens-of-online_Aust_Wendy-Morell-Becker.pdf)
- ONU MUJERES, M. (2020). COVID 19: Respuesta con igualdad de género en el ámbito laboral. México: Onu Mujeres. Recuperado el 2020, de <https://genero.congresocdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/04/covid19-igual-de-gnero-en-el-ambito-laboral.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Ginebra: OIT, 2020: Oficina Internacional del Trabajo.
- Romero, F. (2002). La mediación familiar. *Revista del ministerio de Trabajo e Inmigración*, 31-54.
- Shah, A. (2004). Using ADR to Solve Online Disputes. *Richmond Journal of Law & Technology*-. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de : <http://scholarship.richmond.edu/jolt/vol10/iss3/3>
- Vidal, A., & Camarena, B. (2014). Retos y posibilidades de los cursos en línea a partir de una experiencia concreta. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 19-34.
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Santiago: Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado el septiembre de 2020, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)



## ANEXO 1

### CARTA DE ASENTAMIENTO

***CARTA DE ASENTAMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO “JUSTICIA ALTERNATIVA EN TIEMPOS DE COVID-19: EXPERIENCIA DE LOS MEDIADORES CON LA MEDIACIÓN EN LÍNEA EN NUEVO LEÓN, MÉXICO.”***

Estimado Facilitador:

Ha sido seleccionado para participar entre los aproximadamente 20 entrevistados de este estudio a cargo de investigadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León, quienes están interesados en conocer la experiencia que ha tenido con la mediación en línea.

Su participación consistirá en contestar algunas preguntas sobre su labor como facilitador de resolución de conflictos a través de plataformas digitales. Si usted acepta, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias de guardar distanciamiento social, la entrevista se llevará a cabo a través de la plataforma Microsoft Teams.

Su participación es voluntaria, si existe alguna pregunta que no quiera contestar se respetará. Le reitero que la información será secreta y confidencial.

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose como mediador de conflictos?
2. ¿Qué ha cambiado ahora con la mediación en tiempo de confinamiento sanitario por COVID 19?
3. ¿Cuál ha sido el mayor reto al que se ha enfrentado con la mediación en línea?
4. ¿Cuál ha sido la mayor ventaja que se ha presentado con la mediación en línea?
5. ¿Cómo ha sido su experiencia con la mediación en línea?