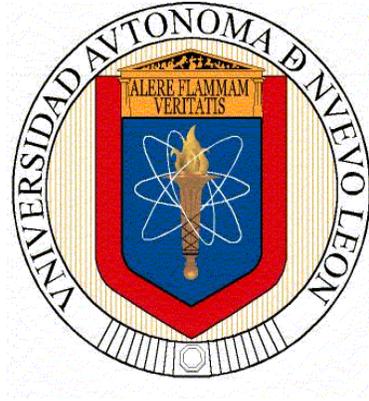


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



TESIS

“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO POLÍTICA PÚBLICA Y SU  
IMPACTO EN LA REPARACIÓN DEL DAÑO”

PRESENTA

PEDRO PAUL RIVERA HERNÁNDEZ

PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN FILOSOFÍA  
CON ORIENTACIÓN EN CIENCIAS POLÍTICAS

FEBRERO 2015



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



TESIS

“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO POLÍTICA PÚBLICA Y SU  
IMPACTO EN LA REPARACIÓN DEL DAÑO”

PRESENTA

PEDRO PAUL RIVERA HERNÁNDEZ

PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN FILOSOFÍA CON  
ORIENTACIÓN EN CIENCIAS POLÍTICAS

DIRECTOR DE TESIS

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

CODIRECTORA DE TESIS

DRA. REYNA LIZETH VÁZQUEZ GUTIÉRREZ

Monterrey, Nuevo León, México

Febrero de 2015



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

## FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ACENTUACIÓN EN CIENCIAS POLÍTICAS

Los integrantes del H. Jurado examinador de la sustentante:  
PEDRO PAUL RIVERA HERNÁNDEZ

Hacemos constar que hemos revisado y aprobado la tesis titulada:  
“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO POLÍTICA PÚBLICA Y SU IMPACTO EN LA REPARACIÓN DEL DAÑO”

### FIRMAS DEL HONORABLE JURADO

Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez  
Presidente

Dr. Gerardo Tamez González  
Secretario

Dr. Arnulfo Sánchez García  
Primer Vocal

Dra. Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez  
Segundo Vocal

Dra. Jéssica Marisol Vera Carrera  
Tercer Vocal

Monterrey, Nuevo León, México

a 03 de febrero de 2015

## **Declaración de autenticidad**

Declaro que la presente investigación es original y fruto de mi trabajo, en donde de manera respetuosa he citado las ideas e investigaciones de otras personas, debidamente mencionadas en las referencias.

Los estudios aquí presentados no contienen material que haya sido aceptado para otro otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

El instrumento de este estudio y los datos resultados de los mismos, son plenamente obtenidos de un largo y exhaustivo análisis científico realizado por más de tres años.

Sustento que todo lo antes mencionado es obra única y exclusiva de mi autoría con apoyo de mis asesores.

## **Dedicatoria**

A mi familia por todo el apoyo que siempre me ha brindado durante mi formación personal y profesional.

Además a aquella persona que amo y aunque ya no está con nosotros, sé que siempre me dio todo su amor y cariño.

## **Agradecimientos**

En primer lugar agradezco a Dios por la vida que me ha dado.

Asimismo, mi profundo agradecimiento a mis padres porque sin su esfuerzo, trabajo y dedicación nada de esto hubiese sido posible.

Mi gratitud a mis hermanas Cris, Perla y Lucero por todo el aliento que me han brindado disfrutando mis logros.

De manera especial mi mayor agradecimiento a Reyna por todo su apoyo, paciencia y consejos durante el desarrollo de este trabajo. A Paris por su apoyo incondicional durante todos estos años.

También mi más profundo agradecimiento a la Dra. Karla Sáenz por todas las enseñanzas, confianza y por alentarme a emprender esta aventura que culmina con este trabajo, pero a la vez, es el inicio de otras tantas. Al Dr. Francisco Gorjón por la confianza brindada para mi desarrollo académico y profesional.

Además le agradezco al Dr. Gerardo Tamez por todo el apoyo brindado y darme la oportunidad de seguir creciendo.

A mis compañeros Delia, Elvin, Francisco y Vicente por permitirme desarrollarme a su lado.

A mis amigos, Jéssica, Carlos, Alan, Lety, Elsa, David y Orlando por siempre alentarme a continuar y seguir adelante.

A toda aquellas personas que de una u otra manera siempre estuvieron animándome en cumplir con esta meta.

Gracias

# Índice de contenido

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTOS .....	V
ABREVIATURAS .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I. METODOLOGÍA.....	1
1.1 <i>Planteamiento del Problema</i> .....	1
1.2 <i>Pregunta de Investigación</i> .....	3
1.3 <i>Justificación</i> .....	3
1.4 <i>Objetivos</i> .....	8
1.4.1 <i>Objetivo General</i> .....	8
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	8
1.5 <i>Hipótesis de Investigación</i> .....	9
1.6 <i>Marco Conceptual</i> .....	9
1.7 <i>Diseño de Investigación</i> .....	12
1.8 <i>Operacionalización de Variables de Estudio</i> .....	13
1.9 <i>Población y Muestra</i> .....	14
1.10 <i>Matriz de Congruencia</i> .....	17
CAPÍTULO II.    CONTEXTO GENERAL DE LA MEDIACIÓN.....	18
2.1 <i>Apreciación histórica de la Mediación</i> .....	19
2.2 <i>Definición</i> .....	22
2.3 <i>La mediación en el Ámbito Internacional</i> .....	28
2.4 <i>La mediación en México</i> .....	29
2.5 <i>Principios Fundamentales de la Mediación</i> .....	48
2.6 <i>Principales Modelos Teóricos y de Aplicación de la Mediación</i> .....	51
2.6.1 <i>Modelo Harvard</i> .....	53
2.6.2 <i>Modelo Circular-narrativo</i> .....	55
2.6.3 <i>Modelo transformativo</i> .....	56
2.7 <i>Ámbitos de Intervención de la Mediación en México</i> .....	58
CAPÍTULO III.    ESTADO DEL ARTE DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	62
3.1 <i>Definición de la mediación comunitaria como programa de intervención social</i> .....	63
3.2 <i>Tipología de los Conflictos que son resueltos por vía de la Mediación Comunitaria</i> .....	70

3.3	<i>Estado Actual de la Mediación Comunitaria en México</i> .....	70
3.4	<i>Estado Actual de la Mediación Comunitaria en Nuevo León</i> .....	71
CAPÍTULO IV. CONTEXTO GENERAL DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.....		75
4.1	<i>Perspectiva General de las Políticas Públicas</i> .....	75
4.2	<i>Definición de Políticas Públicas</i> .....	81
4.3	<i>Elementos Fundamentales de las Políticas Públicas</i> .....	89
4.4	<i>Características Principales de las Políticas Públicas</i> .....	90
4.5	<i>Tipología y Proceso de Formulación de las Políticas Públicas</i> .....	91
CAPÍTULO V. LA REPARACIÓN DEL DAÑO COMO PROTAGONISTA DE LA FINALIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS.....		97
5.1	<i>Perspectiva General de la Reparación del Daño</i> .....	97
5.2	<i>Sobre la Reparación del Daño en el Ámbito Legal</i> .....	103
5.3	<i>Sobre la Reparación del Daño Moral</i> .....	104
5.4	<i>El Papel de los Valores en la Reparación del Daño Moral</i> .....	105
CAPÍTULO VI. ENTREVISTAS .....		111
6.1	<i>Aproximación Metodológica de la Investigación</i> .....	111
6.2	<i>Descripción del Instrumento 1</i> .....	111
6.3	<i>Análisis de Resultados del Instrumento 1</i> .....	112
6.4	<i>Discusión de Resultados del Instrumento 1</i> .....	117
6.5	<i>Descripción del Instrumento 2</i> .....	120
6.6	<i>Codificación y Categorización del Instrumento 2</i> .....	120
6.7	<i>Análisis de Resultados del Instrumento 2</i> .....	122
6.8	<i>Discusión de Resultados del Instrumento 2</i> .....	136
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS .....		139
CURRICULUM VITAE DEL AUTOR .....		142
REFERENCIAS.....		143
ANEXOS .....		151
	<i>Primer Instrumento</i> .....	154
	<i>Segundo Instrumento</i> .....	155

## **Abreviaturas**

MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ADR	Alternative Dispute Resolution
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
SE	Secretaría de Economía
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras
IMPI	Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial
CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Satisfacción de la mediación en Washington, Nueva Jersey y Massachusetts .....	5
Tabla 2. Nivel de acuerdo alcanzado.....	5
Tabla 3. Nivel de Satisfacción .....	6
Tabla 4. Resultados respecto a la mediación en Nuevo León.....	7
Tabla 5. Perspectivas del perdón .....	109

## **Índice de gráficos**

Gráfico 1. Correlación entre la mediación y las categorías de análisis .....	126
Gráfico 2. Categoría: Beneficio Público.....	130
Gráfico 3. Categoría: Legitimidad y Legalidad.....	132
Gráfico 4. Categoría: Implementación y Evaluación .....	134
Gráfico 5. Categoría: Reparación del daño .....	135

## **Introducción**

En la actualidad México se encuentra inmerso en la cultura de la confrontación, la cual se caracteriza por el hecho de percibir a nuestra contraparte como enemigo a vencer en cualquier situación de conflicto que enfrentamos y por lo tanto, es menos frecuente concebir una opción donde ambas partes puedan resultar ganadoras. Como consecuencia hemos sido testigos del aumento en el uso de la violencia como alternativa para la solucionar los conflictos que surgen en las sociedades.

Desde el ámbito internacional, se retoma la base primordial de la Cultura de Paz entendida por Fisas como aquella que persigue la percepción de la paz más allá de la simple ausencia de guerra o enfrentamientos entre naciones y tiene que ver con la superación, reducción o evitación de todo tipo de violencias, y con nuestra capacidad y habilidad para transformar los conflictos, para que en vez de tener una expresión violenta y destructiva, las situaciones de conflicto puedan ser oportunidades creativas, de encuentro, comunicación, cambio, adaptación e intercambio (Vázquez Gutiérrez, 2012, pág. 155).

Desde esta perspectiva es relevante destacar que México se encuentra ante la necesidad e incluso la exigencia internacional de insertar en la sociedad figuras de fácil acceso que intervengan en la solución de conflictos cotidianos antes de llegar a los tribunales, con el fin de que los miembros de la sociedad mexicana interioricen conductas pacíficas de interacción interpersonal que permitan el desarrollo de los valores como principios fundamentales de la cultura de paz y no violencia entendida ésta última en términos de vida como la forma de vivir y actuar contra las injusticias y desde la perspectiva de paz y en términos de lucha como la forma de enfrentarse y oponerse a la injusticia (Lederach, 2000, pág. 100).

En la búsqueda de herramientas que resuelvan estos conflictos sociales, y con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, México ha adoptado los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, los cuales tienen como principal finalidad que las partes en conflicto resuelvan sus diferencias de manera pacífica, sin la necesidad de que se llegue a un procedimiento jurisdiccional. Entre los MASC más destacables encontramos a la mediación, la negociación, la conciliación y el arbitraje, sin embargo, Moore reconoce ocho figuras existentes de resolución alternativa de conflictos, y en su caso, la ONU clasifica 19 figuras distintas de formas de intervención o resolución de conflictos, aunque algunas son combinaciones de las principales (Redorta, 2004).

La mediación se percibe como el método alternativo que genera un mayor impacto social. Sin embargo, dentro de sus ámbitos de aplicación, nos enfocamos en la mediación comunitaria específicamente, dado su cercanía con los miembros de la sociedad inmediata. Además, porque busca la resolución de los conflictos sociales y al tener como fin último la reparación del daño causado. La presente investigación se desarrolla desde la visión del derecho sobre la regulación de los MASC, en concreto de la mediación y su relación con las políticas públicas.

Una vez analizados los aspectos teóricos que fundamentan la presente investigación, estructuramos nuestro trabajo en seis capítulos, con el principal objetivo de presentar al lector un recorrido analítico de los elementos esenciales que pueden componer el constructo de percibir a la mediación como una política pública, y la comprobación de su impacto en el logro de la reparación del daño.

El primer capítulo describe el diseño metodológico del presente trabajo, en el se expone la descripción pormenorizada de la problemática a estudiar, la pregunta de investigación que fundamenta el estudio, así como las definiciones conceptuales de las variables de estudio. Se esbozan las hipótesis de investigación y los recursos científicos para la comprobación de las mismas.

En el segundo capítulo se realiza un análisis del desarrollo que ha tenido la implementación de la mediación. Resaltamos la trascendencia que los Estados Unidos de América ha tenido, debido a que es uno de los antecedentes más importantes de la mediación desde un punto de vista institucional. Posteriormente el desarrollo que este mecanismo ha tenido en México. Se manifiesta la necesidad de que con su implementación se busca la evitación de conflictos ante las instancias jurisdiccionales.

Durante los últimos años, la impartición de justicia ha presentado una crisis en su actuar, es por ello que la visión va dirigida a la construcción de una cultura de paz donde los ciudadanos resuelvan directamente sus propios conflictos, sin la necesidad de la injerencia de la autoridad jurisdiccional.

En este capítulo se analizan los principios que rigen la aplicabilidad de la mediación comunitaria y sus características de multidisciplinariedad, así como también se analizan los principales modelos – Harvard, circular, transformativo –, que utilizan diversas técnicas de comunicación para lograr la interacción entre las partes en conflicto.

En el tercer capítulo nos enfocamos en la mediación comunitaria debido a que mediante su implementación, los conflictos que no llegan a tender trascendencia jurídica pueden tratarse y evitar que se conviertan en acciones violentas que lleguen a alterar la paz social. Analizamos este mecanismo como un programa de intervención social que tiene como objetivo el tratamiento de los conflictos que se presentan por compartir el espacio, los servicios, las relaciones y las responsabilidades dentro de una comunidad.

En el capítulo cuarto realizamos un análisis de la relación existente entre la mediación y la política pública. El Estado, al ser el responsable de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, juega un papel importante para la consolidación de un sistema democrático. Tomando en cuenta que el mantenimiento del orden social es responsabilidad del Estado

a través de la aplicación de la ley, nos resulta importante el resaltar la relación entre la mediación comunitaria y la política pública. Al tener en cuenta que el aumento en los conflictos comunitarios puede generar alteración de la paz dentro de una comunidad y si se considera que el objeto de una política pública es el atender un área determinada de conflicto o tensión social, nos parece pertinente promover que este mecanismo sea considerado como política pública debido a que posee todas las características de ésta.

El quinto capítulo está dedicado al estudio de la reparación del daño como parte fundamental de los resultados de la mediación comunitaria. Se define conceptualmente ésta y se analiza desde dos puntos de vista: el legal, enfocándose en la obligación de resarcir el daño causado por la acción del causante del conflicto. Y el moral referido a la búsqueda del restablecimiento de las relaciones entre las partes en conflicto, debido a que, a través de la mediación comunitaria, además de buscar la resolución del conflicto, se pretende fomentar una cultura de paz, a través de valores, del otorgamiento del perdón y concientizar a la sociedad respecto al tratamiento de sus diferencias.

En la última parte de la composición de esta investigación, nos enfocamos en exponer la descripción de los instrumentos utilizados, el análisis y discusión de los resultados obtenidos que dan pie a las conclusiones y propuestas finales y su relación teórica con el cuerpo del documento.

## **Capítulo I. Metodología**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La búsqueda de mecanismos que resuelvan los conflictos penales, familiares, administrativos, laborales, comerciales, entre otros, no es privativa de México, pues se enmarca en un contexto internacional. Algunos países como Estados Unidos, Canadá, Chile, Argentina, España, se han preocupado por esta situación dando como resultado la implementación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, entre los cuales encontramos la mediación, negociación, conciliación y el arbitraje. En el caso particular de México, estos mecanismos de resolución de disputas en gran medida han hecho que los ciudadanos que se encuentran inmersos en algún conflicto recuperen la credibilidad en el sistema jurídico mexicano (Rodríguez E. , 2009).

Cada país de acuerdo con su realidad histórica, social y política, aplica este tipo de mecanismos para resolver los conflictos que se presentan entre la sociedad y el Estado. En México, con la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, se estableció la necesidad de impulsar su difusión y aplicación. Asimismo algunos organismos nacionales han institucionalizado el uso de estos mecanismos, destacando la Procuraduría Federal del Consumidor, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios o la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), entre otras.

Las acciones en México respecto a la mediación, han sido realizadas debido a que este MASC es considerado eficaz. A la fecha en 23 entidades existen reglamentaciones relativas a mecanismos alternativos, entre las que destacan Aguascalientes, Baja California, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Distrito Federal, Durango, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sonora, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

Por otra parte, desde la perspectiva de las políticas públicas de justicia en los últimos años se han enfocado los esfuerzos hacia estrategias de modernización de la administración de justicia, no sólo respecto a la capacidad de las instituciones creadas para ello, sino también, haciéndose cargo de las formas en que el sistema las resuelve. Gracias a los debates de teóricos, investigadores y profesionales, se logró una reforma constitucional sobre seguridad y justicia. Su aprobación se dio el 6 de marzo de 2008, estableciendo la utilización de la mediación siempre que se garantice la reparación del daño. A la vez, es necesario considerar que la reforma tiene que aplicarse además en las once entidades restantes de la República Mexicana. Ello obedece a la obligatoriedad del término perentorio que se fijó para la misma de ocho años, contados a partir de 2008.

En la sociedad mexicana existe un retroceso por el hecho de que las instituciones judiciales llevan a cabo sus procedimientos de una forma tardía, debido a una excesiva carga de trabajo, por tanto, es necesaria la implementación de mecanismos que coadyuven en la debida impartición de justicia, rápida, pronta y expedita, establecida en la Constitución Política. La ciudadanía es cada vez más exigente y demandante y al vivir en sociedad, siempre se presentarán conflictos entre los integrantes de la misma, por lo cual se requiere la implementación de mecanismos que logren solucionarlos.

Como sociedad, nuestra interacción cotidiana produce conflictos inherentes a nuestro comportamiento interpersonal, cuando vivimos en grupos, nuestras instituciones gubernamentales son las responsables de generar las condiciones y los mecanismos necesarios para la convivencia pacífica y la satisfacción de los elementos fundamentales, estas estrategias de satisfacción a las necesidades sociales parten de un análisis previo del déficit real al que el grupo social se expone, ahora bien, si la conceptualización de la política pública como respuesta o solución a problemas sociales, nos permite entenderla como una hipótesis causal, esta sería una acción causal cuyos efectos empíricos producirán supuestamente una situación social con atributos diversos a la situación que es considerada problema. (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 33). Y, por su parte, la mediación

como estrategia social, cuenta con la ventaja de su multivariedad de impacto y aplicación: mediación escolar, penal, civil, laboral, de consumo, mercantil, entre otras.

Nosotros, nos enfocaremos en identificar cuáles son las principales características que convierten a la mediación en el ámbito comunitario como una política pública y destacando principalmente la relación de su implementación con el interés público, la participación ciudadana, la decisión de gobierno y legalidad, además de su implementación y evaluación y el éxito de la reparación del daño tanto desde la perspectiva jurídica como moral.

## **1.2 Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son las principales características que permiten reconocer a la mediación comunitaria como una política pública y qué beneficios otorga como estrategia de intervención en favor de la reparación del daño?

## **1.3 Justificación**

La inclusión de estos mecanismos en las distintas legislaciones a nivel nacional posee distintos motivos. A juicio de Juan Enrique Vargas, existen tres grandes justificaciones para el establecimiento de estos métodos: a) aumentar el acceso a sistemas de resolución de conflictos para aquellos casos que de otra manera no tendrían respuesta, principalmente aquellos que afectan a los sectores más pobres; b) descargar de trabajo a los tribunales haciendo más eficiente su gestión y c) mejorar la calidad de soluciones a través de una mayor participación de las partes (Vargas, 2008).

De acuerdo a lo anterior, Carlos Peña (1996) entrega para sostener que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos poseen importantes ventajas para una política de

justicia que desee ser eficiente y socialmente adecuada (Vargas, 2008). De tal manera se deduce que la mediación genera beneficios, tanto para la sociedad como para las instituciones encargadas de la impartición de justicia.

Para determinados litigios la mediación ofrece soluciones más rentables, prácticas y efectivas que la metodología de controversia judicial clásica (Ortuño Muñoz & Hernández García, 2007). Y dentro de sus ventajas principales destaca el alivio que proporciona a los tribunales por el desahogo de casos, el ahorro de tiempo por la celeridad del proceso, ahorro de dinero, el ganar-ganar, el aumento de la creatividad, el protagonismo de las partes, acuerdos a largo plazo, el aprendizaje que deja la resolución pacífica del conflicto para futuras situaciones conflictivas.

En el ámbito judicial, Ortuño (2007), identifica tres ejes principales en los que se desarrolla la mediación:

- a) la deslegalización, puesto que la ley ocupa un papel menos central en el desenvolvimiento de un dispositivo que debe favorecer la negociación y la discusión;
- b) la desjudicialización, toda vez que la solución del conflicto no pasa necesariamente por la decisión de los órganos judiciales; y
- c) la desjuridificación, ya que el derecho, como sistema cerrado de normas, no determina de forma necesaria el contenido del acuerdo restaurativo o reparatorio.

Desde la perspectiva de las disciplinas relacionadas con la comunicación, la psicología y las relaciones interpersonales, atribuyen el éxito de la mediación y su crecimiento acelerado en las últimas décadas principalmente a que su impacto directo en (Suárez M. , 1996):

- a. El tema en sí por el que se discute y
- b. La relación entre las partes

Existen numerosos estudios que se han realizado en el intento de desentrañar las principales ventajas y características de la mediación, por mencionar alguno, en Washington, Nueva Jersey y Massachusetts, Una investigación acerca de los programas anexos a tribunales en los estados mencionados arrojó interesantes conclusiones sobre su aplicación de éstos y resultados. El 90% de los usuarios dijo haber quedado completa o parcialmente satisfecho con el programa, mientras que un 92% señaló que volvería usarlo de nuevo en caso de requerirlo.

**Tabla 1. Satisfacción de la mediación en Washington, Nueva Jersey y Massachusetts**

	Satisfacción completa o parcial	Volverían a utilizarla
Porcentaje	90 %	92 %

*Fuente:* Vargas, M. (2008). Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. Revista de Derecho, 183-202.

En cuanto al nivel de acuerdo alcanzado, en el caso del programa de Washington D.C., del total de casos mediados un 87% terminó con un acuerdo; en el programa de Nueva Jersey un 55% de los casos y en Massachusetts, un 63% concluyó de esta forma. Este estudio no contiene datos sobre niveles de cumplimiento (Vargas, 2008).

**Tabla 2. Nivel de acuerdo alcanzado**

Estado	Porcentaje
Washington D.C.	87 %
Nueva Jersey	55 %
Massachusetts	63 %

*Fuente:* Vargas, M. (2008). Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. Revista de Derecho, 183-202.

Otro estudio a considerar es el realizado en Chile. La evidencia empírica muestra un alto nivel de satisfacción con el proceso de mediación (93% entre aquellos que arribaron a acuerdos y un 65% entre los que no llegaron a acuerdo alguno), con niveles de acuerdo por sobre el 54%, pero con índices de cumplimiento por bajo del 50% (Vargas, 2008, pág. 191).

Tabla 3. Nivel de Satisfacción

Con acuerdo	93 %
Sin acuerdo	65 %
Nivel de acuerdo	54 %
Cumplimiento	50 %

*Fuente:* Vargas, M. (2008). Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. Revista de Derecho, 183-202.

También existen estudios realizados en los Estados Unidos respecto a actividades comerciales. En una investigación se demostró que el coste total de los litigios por reclamaciones relativas a responsabilidad extracontractual (*torts*), en Estados Unidos se elevó en 1985 entre 29 y 36 billones de dólares, mientras que los reclamantes sólo recibieron indemnizaciones netas (deducidos de costes) totales de 14 a 16 billones (Mullerat, 2003).

De tal manera, en los Estados Unidos la lentitud de los procedimientos judiciales debido a la excesiva carga de trabajo, se han implementado las ADR (Alternative Dispute Resolution, por sus siglas en inglés) en diversos tipos de conflictos, tales como los comerciales innovando los procedimientos en esta materia, al incursionar estas ADR, independientemente de la formación académica de los empresarios y juristas que la única opción que conocen para resolver los conflictos es la vía judicial. Actualmente prefieren

solucionar sus diferencias utilizando las ADR entre otras, por la honestidad, credibilidad, capacidad de los encargados de aplicarlas. A tal grado que, muchos expertos opinan que la justicia de las ADR debe considerarse equiparable a la del sistema judicial y no un sistema secundario o complementario (Mullerat, 2003).

Sin embargo, en México existen factores que retrasan el crecimiento de los MASC en general, tal es el caso del estudio elaborado por Gorjón (2009) en el Estado de Nuevo León en el que nos expone mediante la aplicación de un instrumento a una muestra de 384 personas, el grado de conocimiento relacionado con el tema de mediación. Dicho estudio proporciona resultados con un nivel de confianza del 95 %.

**Tabla 4. Resultados respecto a la mediación en Nuevo León**

	Porcentaje
Desconocimiento	81 %
Conocimiento	19 %

*Fuente:* Gorjón Gómez, F., & Badii, M. (s.f.). Mediación y Arbitraje, Factores de Internacionalización del Sistema Judicial. Revista del Instituto de Investigaciones Jurídicas, 343-378.

Una de las principales características de los métodos alternos de solución de conflictos es que sus propias cualidades nos acercan más a la justicia y a la equidad que la vía judicial (Gorjón & Steele, 2008). Sin embargo, en el caso mexicano, debido a la autonomía de las entidades federativas, se aplica de distinta forma lo que genera incertidumbre al momento de ejecutarla.

Con la aplicación de los MASC, se busca lograr en la sociedad una cultura de paz, que evite acudir a los procedimientos judiciales, que además de requerir una alta inversión de tiempo, generan repercusiones sociales, económicas, e incluso emocionales a las partes.

Su desarrollo se ha identificado como una cuestión cultural en el mundo entero, considerándoseles como un nuevo paradigma en la impartición de justicia. A nivel mundial existe una crisis de la justicia. Los procesos legales, contradicen la esencia del derecho, la normatividad ha dilatado su espíritu social, la justicia no es expedita, las ejecuciones de las resoluciones judiciales son lentas, lo que genera que los diversos países apunten a la creación de mecanismos que resuelvan esta problemática. En palabras de Silvia Barona se ha generado una desestabilización del sistema jurisdiccional (Carulla, 2003).

En México, con la inclusión de los MASC se ha dado un gran avance para lograr una cultura de paz, al considerarse a la mediación como una política social que permita que los ciudadanos resuelvan sus conflictos por sí mismos, sin necesidad de intervención jurisdiccional. En Nuevo León, esto se refleja con la creación del Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, que forma parte del Poder Judicial del Estado, el cual busca generar en la sociedad una cultura de paz, contrarrestando las deficiencias de la impartición de justicia. Asimismo, en los distintos municipios se han creado también centros que implementan este mecanismo.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar cuáles son las principales características que identifican a la mediación comunitaria como política pública y destacar los aspectos con los que favorece la reparación del daño.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Conocer los elementos determinantes de una política pública
- Identificar las características de la mediación comunitaria que hacen de ella una política pública

- Definir la reparación del daño desde la perspectiva legal y moral
- Determinar los elementos de la mediación comunitaria que impactan en la reparación del daño
- Proponer la generalización de la mediación comunitaria como política pública en beneficio del éxito de la reparación del daño

### **1.5 Hipótesis de Investigación**

H<sub>1</sub> Las principales características que hacen de la mediación comunitaria una política pública son:

- El beneficio público
- La participación ciudadana con el gobierno
- La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad
- La implementación y evaluación de la política

H<sub>2</sub> La mediación comunitaria como política pública facilita el logro de la reparación del daño en la solución de los conflictos.

### **1.6 Marco Conceptual**

Mediación comunitaria: La mediación comunitaria consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios identificándose como un esquema de concertación social que procura la paz entre los miembros de una comunidad. La acción de mediación es un proceso institucionalizado de gestión positiva de aquellos conflictos en los que una o todas las partes implicadas perciben que la posibilidad de negociación directa entre ellas se ha agotado, pero siguen estando interesadas en preservar la relación y el vínculo entre ellas (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 82).

Otra concepción se refiere a que es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran (Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano, 2006). Consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios identificándose como un esquema de concertación social que procura la paz entre los miembros de una comunidad (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009).

Política Pública (interés público, participación ciudadana, decisión de gobierno, legalidad, implementación y evaluación) Las políticas públicas son acciones de política, en tanto se orientan a realizar objetivos de interés y beneficio social general (en el marco de las prescripciones constitucionales y legales), y por el otro son acciones que se sustentan en un razonamiento técnico-causal con el fin de alcanzar los objetivos deseados y conseguir que las intenciones de los gobernantes se vuelvan hechos sociales (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 17).

Interés o beneficio público: se refiere al conjunto de pretensiones relacionadas con las necesidades colectivas de los miembros de una comunidad y protegidas mediante la intervención directa y permanente del Estado (Diccionario jurídico mexicano, 1996, pág. 1779). Se refiere a la participación de toda la sociedad y no únicamente a la actuación directa del Estado en la toma de decisiones.

Decisión de gobierno: toma de decisiones por parte de las instituciones legitimadas para ello.

Legalidad: se refiere a que el Estado debe actuar conforme a las normas que lo rigen.

Participación ciudadana: Oakley menciona que significa diferentes cosas para diferentes personas, pero esencialmente es la participación que hacen las personas para afectar la toma de decisiones, ejecución y seguimiento de las decisiones públicas. Según Merino la participación ciudadana significa intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones en la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuye sus costos y beneficios (Guillén, Sáenz, Badii, & Castillo, 2009, pág. 179). Es la relación que existe entre los ciudadanos y el gobierno de un Estado que se desarrolla de diversas maneras y con intenciones distintas, ya sea a través de la sociedad civil, de manera individual o por medio de partidos políticos, para exigir cuentas a los funcionarios públicos, plantear demanda o elegir representantes (Carmona Villagómez, 2012, pág. 26).

Implementación: consiste en el proceso por medio del cual la política se lleva a cabo (Aguilar, Galíndez, & Velasco, 2005, pág. 25).

Evaluación: es la última fase del proceso de política pública y, puesto que el proceso es cíclico, es también la primera (Arroyo Rivera, 2010, pág. 53). En esta etapa se realiza un análisis de los resultados y del actuar de la acción gubernamental.

Reparación del daño: Es una pena pecuniaria que consiste en la obligación impuesta al delincuente de restablecer el statu quo y resarcir los perjuicios derivados de su delito (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1998, pág. 2791). También puede ser definida como el compromiso con la víctima o con el perjudicado de realizar determinadas acciones en beneficio de ellos o de la comunidad, seguido de su realización efectiva (Cruz Márquez, 2005, pág. 3).

Hablar de reparación del daño nos ocupa en un crecimiento de estrategias multitudinales, siempre con el objetivo firme de que, como lo menciona Dapena (2001) la solución del

conflicto implica afrontar la reparación a la víctima y el restablecimiento de la paz social (Vázquez Gutiérrez, 2013, pág. 331).

## **1.7 Diseño de Investigación**

Para la realización de la presente investigación, en primera instancia, se ha realizado la búsqueda de diversas fuentes que nos permitieron recabar toda la información sobre la temática referida a la mediación, tales como libros, revistas especializadas, estadísticas, bases de datos, entre otras. Una vez hecho lo anterior, se realizó un análisis de la información recolectada.

El enfoque de este estudio es cualitativo debido a que se investiga en el entorno del mundo real, en vez de hacerlo en entornos creados específicamente para los fines de la investigación. Se estudian los procesos sociales con intervención mínima del investigador. Se utilizó la técnica de recopilación de datos de entrevistas a profundidad de tipo semiestructuradas, basándonos en que la entrevista es una conversación que tiene una estructura y un propósito (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003, pág. 25).

Basado en los principios de la investigación cualitativa se ha utilizado como técnica de recopilación de datos la entrevista definida como aquel instrumento que busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003, pág. 109). Las principales características de esta técnica en el enfoque cualitativo se basan en que utiliza un formato de guía abierta, en el proceso de la entrevista, el entrevistado desempeña un papel activo en la determinación de la secuencia y dirección de la entrevista, las respuestas son impredecibles y la duración de la misma dependerá de la riqueza de la información facilitada por el entrevistado sin el objetivo de producir ningún dato métrico. El entrevistador debe desempeñar un papel de guía hacia la exploración exhaustiva de

experiencias y perspectivas a través del mantenimiento del control empático (Izcara Palacios, 2014, pág. 136).

El instrumento será aplicado bajo la lógica y los parámetros del muestreo intencional, según Patto (1999) & Coyne (1997) es el tipo de muestreo que se cimienta en la selección de casos enriquecidos en información relacionada con el objeto de estudio (Izcara Palacios, 2014, pág. 76). Este muestreo permite trabajar con entrevistados que han sido seleccionados de forma deliberada con un propósito de estudio, generalmente basado en el estricto juicio personal del investigador (Izcara Palacios, 2014, pág. 76). Basado en la tipología de Coyne (Izcara Palacios, 2014) se trabajará con un estilo de muestreo intencional por criterios en donde la muestra es elegida siguiendo determinados criterios de modo que únicamente son elegidos los casos que cumplen con uno o varios de estos criterios específicos y que a su vez son de relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Nos enfocamos en recopilar información general al identificar las percepciones que académicos, prestadores del servicio, coordinadores de centros y mediadores tienen respecto a la mediación comunitaria.

## **1.8 Operacionalización de Variables de Estudio**

Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico (Frorero Quintero, 2007), en nuestra investigación partimos de identificar nuestras variables como se expone a continuación:

H1
----

Variable Dependiente	Variable Independiente	Operatividad
Mediación Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio Publico</li> <li>• La participación ciudadana con el gobierno</li> <li>• La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad</li> <li>• La implementación y evaluación de la política</li> </ul>	Nivel de concordancia que presenta la mediación comunitaria con cada variable independiente derivado de su identificación como política pública

H2		
Variable Dependiente	Variable Independiente	Operatividad
Reparación del daño	Mediación Comunitaria	Grado de cumplimiento de la reparación del daño entre las partes por vía de la mediación comunitaria

## 1.9 Población y Muestra

Hay que definir claramente el tipo de investigación cualitativa a utilizar, justificando la pertinencia y relevancia del método, así como la técnica utilizada para el estudio. También hay que definir con claridad a los participantes del estudio (Sáenz López & Rodríguez Burgos, 2014, pág. 92).

En las muestras no probabilísticas, frecuentemente utilizadas en investigaciones sociales (Izacara Palacios, 2007), no se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser

elegido por lo que dependen de las características de la investigación (Cozby, 2001). Entre sus ventajas se encuentra el no necesitar un marco muestral, además de ser más sencilla y menos costosa que las probabilísticas (Kerlinger & Howard B., 2008).

En la investigación cualitativa, al investigador le compete elegir “quiénes” formarán parte de la muestra. Éstos deben presentar dos características: i) deben tener una riqueza e información sobre el objeto de estudio, ii) tienen que presentar una clara disposición a cooperar con el investigador (Izcará Palacios, 2014, pág. 45)

De tal forma, el estudio fue dirigido a toda persona con posibilidad de participación que tiene contacto directo con la mediación, además de expertos en mediación comunitaria, para ello se recurrió al uso de un muestreo de tipo intencional, definido como el procedimiento mediante el cual, el investigador selecciona directa e intencionadamente los individuos de la población que participarían en la investigación (Universidad de Sonora, 2014). En nuestro caso, la muestra ha sido seleccionada previo conocimiento de las características de la posible población, participación o el denominado universo muestral, analizando la viabilidad de los mismos con el objetivo de obtener información producto de la experiencia propia de los entrevistados en beneficio de los datos reales para la investigación.

La selección de los participantes se realiza en base a la accesibilidad y disponibilidad de los académicos, mediadores y directivos de centros de mediación. De la información obtenida se consideró que los datos eran suficientes para realizar el análisis de los mismos. De acuerdo con Martínez y Salgado (2012) la saturación de los datos se da cuando ya no se obtiene nueva información y ésta comienza a ser redundante.

Para el proceso de análisis de resultados se recurrió a las formas cualitativas de codificación y categorización identificadas como enfoques tempranos para el análisis de textos en las ciencias sociales. Codificar implica asignar una o más palabras clave a un

segmento de texto para permitir la identificación posterior de una declaración, mientras que la categorización implica una conceptualización más sistemática de una declaración, susceptible de cuantificación; sin embargo, los dos términos se utilizan a menudo de manera intercambiable (Steinar, 2011, pág. 138).

### 1.10 Matriz de Congruencia

Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Método	Instrumento de medición
La mediación comunitaria como forma de solución de conflictos actualmente es implementada con éxito por organizaciones públicas como programas de atención social que cumplen con las principales características para considerarse como una política pública y con ello incrementar su impacto en beneficio de solucionar los conflictos mediante el alcance de la reparación del daño.	¿Cuáles son las principales características que permiten reconocer a la mediación comunitaria como una política pública y qué beneficios otorgan como estrategia de intervención en favor de la reparación del daño?	Determinar cuáles son las principales características que identifican a la mediación comunitaria como política pública y destacar los aspectos con los que favorece la reparación del daño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los elementos determinantes de una política pública</li> <li>Identificar las características de la mediación comunitaria que hacen de ella una política pública</li> <li>Definir la reparación del daño desde la perspectiva legal y moral</li> <li>Determinar los elementos de la mediación comunitaria que impactan en la reparación del daño</li> <li>Proponer la generalización de la mediación comunitaria como política pública en beneficio del éxito de la reparación del daño</li> </ul>	Roger, Fisher y William Ury, Sara Cobb, Robert Bush, Joseph Folger, Salvador Puentes, Mirta Gómez, Gorjón, Sáenz	<p>H<sub>1</sub> Las principales características que hacen de la mediación comunitaria una política pública son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El beneficio público</li> <li>La participación ciudadana con el gobierno</li> <li>La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad</li> <li>La implementación y evaluación de la política</li> </ul> <p>H<sub>2</sub> La mediación comunitaria como política pública facilita el logro de la reparación del daño en la solución de los conflictos.</p>	<p><b>Mediación comunitaria</b></p> <p><b>Política Pública</b> (Beneficio público, participación ciudadana, decisión de gobierno, reglamentación, implementación y evaluación)</p> <p><b>Reparación del daño</b></p>	<p><b>Método cualitativo</b></p> <p>Técnica de recopilación de datos entrevistas semiestructuradas dirigida a expertos</p> <p>Técnica de recopilación de datos entrevistas semiestructuradas dirigida a profesionales</p> <p>Ambas aplicadas a entrevistados elegidos a través de un muestreo intencional por criterios</p>	<p>Análisis de contenido</p> <p>Codificación</p> <p>Categorización</p>

## Capítulo II. Contexto General de la Mediación

Hablar de mediación es entrar en un tema de amplitudes inexorables, ya que es una práctica llevada a cabo desde épocas antiguas, que a lo largo del tiempo ha experimentado variaciones y formalidades que la ubican hoy como uno de los MASC socialmente más utilizados para la resolución pacífica de los conflictos.

Dedicaremos este apartado a destacar los antecedentes de la mediación a lo largo de la historia. Se aborda el estudio desde sus inicios pasando por su evolución a lo largo del tiempo en el que se ha ido desarrollando y transformando hasta nuestra actualidad.

Su implementación al día de hoy se encuentra directamente relacionada con las formas sociales de cultura de paz. En el presente se exponen algunas de las más importantes aportaciones que los teóricos han realizado en relación a la definición de la mediación, en donde observamos que algunos de ellos se centran en dar relevancia a la participación activa de las partes al momento de tratar un conflicto a través de la mediación, mientras que otros exponen sus aportaciones desde la perspectiva de dar mayor trascendencia a la actividad que realiza el mediador dentro del procedimiento, es decir, por una parte señalamos conceptos de autores que describen a la mediación tomando como base el protagonismo de las partes en el conflicto y por la otra, exponemos aquellos autores que definen a la mediación desde la perspectiva del mediador.

En la parte final del capítulo se describen los principios que posee la mediación, mismos que se encuentran directamente relacionados con las bondades que otorga su implementación, tales como la comparación con un procedimiento judicial, el cual es tardío debido a la excesiva carga de trabajo, es costoso, rígido, entre otras. Mientras que en la mediación, se da un procedimiento rápido, económico, flexible, cooperativo, creativo, etc.

## 2.1 Apreciación histórica de la Mediación

La mediación ha estado presente a través de la historia siendo una de las formas más antiguas en las que la sociedad intenta resolver sus problemas interpersonales o intergrupales que permiten buscar convivir en un ambiente de armónico y buscando el establecimiento de una cultura de paz. Sus orígenes los encontramos al remontarnos al Nuevo Testamento, cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corinto a pedir que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su comunidad para conciliarlas (Carulla, 2003). En el derecho romano, al paterfamilias se le consideraba una persona respetable, sabia, y fungía como mediador en los conflictos que se presentaban entre los integrantes de la sociedad romana. Esto, debido a que se consideraba que la edad, le daba a la persona las características y la capacidad de resolver los conflictos de acuerdo a su vasta experiencia.

Boqué Torremorell, nos menciona que a lo largo de la aparición del hombre la mediación ha existido siempre en las tribus o poblados, había en cada uno sabios a los que se acudía para resolver problemas, aunque en un principio de una forma arcaica, ha ido evolucionando conforme las necesidades y cambios que se han dado en la sociedad (Vázquez Gutiérrez, 2012). El hombre como ente social por naturaleza que es, se somete de forma cotidiana a la exigencia de convivir constantemente con pensamientos y formas de actuación distintas que las de sí mismo, en donde pueden derivarse tanto acuerdos como conflictos que puedan poner en peligro el orden social.

De tal forma que, desde épocas antiguas como señala Parkinson, la mediación era utilizada, en tribus de África por ejemplo, los más ancianos de la tribu realizaban reuniones para intercambiar opiniones y resolver conflictos entre parejas, familias o intercambios de mercancía. Esto se puede identificar como una forma informal de utilizar la mediación. En otros grupos de comunidades como los antiguos cuáqueros, fundados

por George Fox en Inglaterra en los años 1620, se utilizaba el diálogo y la opinión de los mayores o expertos para resolver conflictos matrimoniales o comerciales (Vázquez Gutiérrez, 2012), en donde las personas que se encontraban en conflicto, sabían que su deber era acudir con la figura que contaba con la representación moral de la comunidad para que por medio de su sabiduría, experiencia y percepción de la justicia decidiera la mejor forma de resolver el conflicto, poniendo por delante la relación de las propias partes, ya que el grupo debía continuar con la convivencia general.

Por su parte, las prácticas religiosas, sin lugar a dudas han sido un referente en la implementación de la mediación, aunque de una forma distinta a como la conocemos en la actualidad. Por mencionar algunas, en las culturas de oriente, sus religiones y sus filosofías enfatizan el consenso social y moral, así como la búsqueda del equilibrio y la armonía que debe reinar en las relaciones humanas (Lapsió Campos & Ramón Márques, 2008), las cuales han hecho de la mediación una práctica milenaria. En la Antigua China ya en el Siglo V a.C. Confucio invitaba a las personas a usar la mediación para resolver sus problemas, para ello, intervenía un tercero neutral reconocido como pacificador que apoyaría a las partes para llegar a un acuerdo satisfactorio para todos (Parkinson, 2005). Los primeros medios para resolver sus diferencias fueron la mediación y la conciliación. En Japón, el líder de una comunidad se erigía como mediador para colaborar en la resolución de sus discrepancias (Carulla, 2003).

En relación a la formalización y profesionalización de la mediación tenemos que emergió en Estados Unidos, en la década de 1930, para resolver conflictos laborales y se utilizó como un modo de abordaje alternativo a la justicia (Rozenblum de Horowitz, 2007, pág. 16).

A diferencia de lo que mencionamos en los párrafos anteriores, en el caso del continente americano, la mediación la encontramos ya como forma alternativa a la solución judicial

de los conflictos. En este continente la búsqueda de soluciones extrajudiciales surge en el ámbito de los países anglosajones, particularmente en los Estados Unidos de América, extendiéndose progresivamente aunque con lentitud hacia Europa, donde se percibe un movimiento en alza, con características distintivas al modelo americano (Carulla, 2003). El crecimiento exitoso de la mediación en este país alcanza niveles extraordinarios a finales de los años sesenta y principio de los setenta, donde se vislumbra un gran interés por la sociedad estadounidense, con el objetivo de solucionar problemas que no necesitaban estar en el sistema judicial. Sin embargo, es en los setenta cuando se da su avance y evolución por parte de la sociedad hacia las instituciones (Boqué Torremorell, 2003). La utilización de este mecanismo alternativo fue muy satisfactoria la sociedad se vio beneficiada por las bondades con la cuenta, además de la participación activa que poseen las partes en el procedimiento, lo que llevó a los demás países a interesarse e incluirla en sus legislaciones para lograr solucionar los conflictos que les aquejaban, tal es el caso de Inglaterra, Francia, España, México, Argentina, Chile, entre muchos otros (Vázquez Gutiérrez, 2012).

Por su parte, en Inglaterra, a finales de la década de los setenta, se comienzan a formalizar los trabajos en el campo de la mediación. En un primer momento nace de una iniciativa por parte de un grupo privado de abogados independientes, para formar parte, posteriormente, del sistema como una forma procesal válida para la resolución de conflictos (Suárez M. , 1996), sin embargo, cabe destacar que, aunque se tienen registros de que desde 1860 en Inglaterra se dieron las primeras comisiones de conciliación en ciertas industrias, aunque, no de manera pública ni formal, actualmente los ingleses cuentan con servicios de mediación en el sector público por trabajadores sociales y en el sector voluntario desde 1996 establecida en su Ley de Derecho de Familia.

Además de Estados Unidos e Inglaterra, también otros países como Argentina y México, cuentan con leyes tanto nacionales como locales en las que se establece la aplicación, los alcances y la formalización de la mediación para la resolución de conflictos familiares,

comunitarios, comerciales, etc.; por ejemplo, en el caso de Argentina se estableció desde 1995 la obligatoriedad de la mediación para los casos patrimoniales (Suárez M. , 2008).

A su vez, debemos considerar que dado el auge que han tenido los MASC a nivel internacional, en México, cada vez son más las entidades federativas las que cuentan con instituciones que prestan estos servicios, principalmente el de mediación. Las acciones de su implementación han sido realizadas debido a que se considera un procedimiento eficaz, las cuales se han aplicado de acuerdo a diversos estudios, congresos, simposios en los cuales se han expuesto sus beneficios a la sociedad. A la fecha en 23 entidades existe reglamentaciones relativas a mecanismos alternativos, entre las que destacan Aguascalientes, Baja California, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Distrito Federal, Durango, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Sonora, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

En el año 2005 el Congreso Local de Nuevo León aprobó la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos cuyo objetivo es promover y regular los métodos alternos para la prevención y, en su caso, la solución de conflictos, la creación de centros públicos y privados que brinden el servicio a la población, y la actividad que desarrollen los prestadores de dicho servicio. Es importante considerar que en Nuevo León se creó desde 1999 el Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García, el primero en la República Mexicana.

## **2.2 Definición**

Hemos visto el avance que ha tenido la mediación a través de la historia. De tal forma, observamos que los conflictos sociales han existido siempre. Por tanto, el hombre tuvo la necesidad de buscar mecanismos que los ayudaran a resolver sus diferencias, surgiendo la mediación, como forma de resolución de conflictos, aunque no tan estructurada como la

conocemos en la actualidad. Esto, debido a que diversos estudiosos del derecho como L. Fuller, F. Sander, Roger Fisher, todos ellos de la Harvard Law School, o el conocido autor Howard Raiffa, han contribuido notablemente a la formación del pensamiento teórico respecto a los procedimientos y aplicación de técnicas para la resolución de conflictos fuera de los tribunales (Carulla, 2003).

Es importante considerar que la doctrina proporciona tantas definiciones de mediación como definiciones de derecho existen (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). La evolución en la teoría y los estudios de la mediación permiten, que deje de ser un concepto fijo, sin embargo, a favor de la práctica profesional y la evitación de la práctica irreflexiva, es necesario contar con una definición delimitada y la exposición clara de las principales características y principios que la rigen como método de solución de conflictos (Vázquez Gutiérrez, 2012). De tal forma que, la mediación como MASC es un procedimiento que pretende dar solución de manera efectiva a los problemas que aquejan a la sociedad. A su vez, es necesario que el Estado como garante del orden social, político y jurídico, en conjunto con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y cualquier otro tipo de organización ciudadana, generen políticas públicas que den como resultado una mejor y mayor implementación de la mediación eficaz y eficiente.

Dado que el uso de la mediación se da en distintas disciplinas, en ocasiones genera confusión en cuanto a su esencia. Conviene dejar bien claro que la mediación no es una terapia, ni representa un tratamiento psiquiátrico ni el desarrollo de las capacidades educativas o aquellas otras propias de un trabajador social. Sin embargo, muchos pedagogos, abogados, psicólogos o trabajadores sociales confunden el desarrollo de su profesión con la aplicación precisa de la mediación, con lo cual todo el mundo acaba siendo mediador al mismo tiempo que desconoce lo que es la mediación (Vinyamata Camp, 2003). En base a ello, mencionaremos algunos conceptos que estudiosos de la mediación han brindado como resultado de sus investigaciones.

Primeramente expondremos algunas conceptualizaciones en las cuales destacan el protagonismo de las partes en el procedimiento de mediación. Folberg y Taylor (1992) señalan que es posible definirla como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas.

Para Sara Cobb la mediación es una institución que otorga a las partes una manera, un procedimiento para gestionar sus disputas, más que resolver el conflicto en concreto (Munuera Gómez, 2007). En este concepto, observamos que también le brinda prioridad a las partes, al señalar a la mediación como un medio para que aquéllas se encarguen de la resolución de sus diferencias.

También puede ser definida como aquel proceso voluntario, a través del cual las partes en disputa son asistidas por un tercero neutral, que las ayudará a negociar un acuerdo mutuamente satisfactorio (Helmlinger Casanova & Cruz Tamburrino, 2009).

La mediación es aquél método de solución de conflictos en el cual las partes tienen la oportunidad de superar o componer de manera directa, rápida y económica sus diferencias susceptibles de transacción límite legal de los conflictos a mediar, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, obteniendo de manera voluntaria un resultado ganadora (García Murillo & Gómez Bivian, 2009). Desde esta perspectiva, observamos algunos otros beneficios por utilizar la mediación, tales como rapidez, bajo costo económico para todo conflicto excepto para aquellos que no son considerados de poder resolverse a través de éste MASC.

Asimismo, se manifiesta que la mediación es una técnica o un método para resolver conflictos a través del acuerdo y la participación activa de las partes involucradas, y que es conducido por una tercera parte neutral que no tiene facultades de decisión (Rodríguez Villa & Padilla de Trainer, 2001). Sparvieri señala que la mediación es un proceso no adversarial de resolución de conflictos, alternativo a la acostumbrada vía de solución de conflictos, el litigio judicial (Gorjón & Steele, 2008). Aquí se desprende a la mediación como una opción pacífica de resolución de conflictos previa a acudir a los tribunales.

En la misma tesitura, la mediación es una negociación entre partes en presencia de una tercera parte neutral cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto (García Longoria, 2002).

En este sentido los autores le brindan un papel fundamental y protagónico a los participantes, al ser éstos los que finalmente decidirán la resolución de sus conflictos, convirtiendo a los mediadores en colaboradores comunicacionales entre ellos, que facilitan un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas (Folberg & Taylor , 1992) , es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre sí mismas a cada una de las partes, privilegia la voluntariedad que debe existir en un procedimiento de mediación.

Ahora bien, dentro de las diversas perspectivas sobre el estudio de la mediación y de los MASC en general, encontramos autores que proporcionan la centralidad e importancia del concepto en las partes del conflictos, como lo analizado anteriormente, y por otra parte, podemos encontrarnos autores que expongan su definición desde la necesidad de destacar otra de las características de la mediación como forma de solución de conflictos, tal es el caso de aquellos autores que nos proporcionan definiciones desde el protagonismo del propio mediador como tercero neutral, imparcial y experto en técnicas comunicacionales.

La mediación es un proceso de resolución de disputas en la cual una o más terceras partes imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para las partes (Pérez Fernández del Castillo & Rodríguez Villa, 2003).

La mediación se define como la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en una disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable (Christopher Moore, 1995). La definición que nos proporciona Moore, incorpora términos como la imparcialidad, la neutralidad y la ausencia de poder por parte del mediador, que va perfilando las directrices propias de este MASC.

Por otra parte, la mediación es un proceso que emplea a un tercero neutral – el mediador – para facilitar las negociaciones entre las partes de un conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable (Picker, 2001). En este concepto, se manifiesta claramente el principio ganar – ganar, según el cual, a diferencia de un procedimiento judicial, las partes satisfacen parcialmente sus intereses y necesidades.

Asimismo se señala que es un método de resolución adecuada de disputas (RAD), en la cual un tercero neutral, asiste a las partes para que a partir de conversaciones, negociando colaborativa y distributivamente, los participantes lleguen a un acuerdo y/o una modificación de la relación actual (Suárez M. , 2008). En esta conceptualización se manifiesta la utilización del modelo transformativo, es decir, el tratar de restablecer las relaciones interpersonales entre las partes en conflicto.

Ahora bien, acudiendo al orden normativo tenemos que, la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León establece que la mediación como: Método Alterno no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia,

neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener capacidad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente (Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2005).

Desde nuestra perspectiva, es de gran trascendencia todos los conceptos generados por cada uno de los autores, sin embargo, uno de los que nos parece más claro y completo es el establecido por la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León, al manifestar los principios que deben seguir tanto el mediador como los mediados. Podemos darnos cuenta que no se logra concentrar lo que es una idea absoluta de mediación, diversos tratadistas nos dan referencias y en distintos contextos. Los autores han creado conceptos y modelos para tratar de darle solución a los conflictos, utilizando distintas herramientas, además de auxiliarse de diversas ramas como la comunicación, psicología, entre otras.

Parkinson manifiesta que la mediación no es una panacea universal y sus beneficios no son automáticos, sino que dependen en gran parte de la motivación de los participantes para alcanzar un acuerdo, los temas en juego y las habilidades y experiencia del mediador (Parkinson, 2005). El autor manifiesta que, dadas las características de la mediación, para que pueda ser eficaz al momento de su implementación, se requiere cumplir con los principios esenciales, la voluntad de las partes así como la preparación del tercero neutral, quien debe conocer las técnicas comunicacionales para llevar el procedimiento a una conclusión positiva.

Asimismo, es importante considerar que, por una parte, la mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos, a pensar que se pueden cambiar las percepciones son dejar de ser uno mismo y rehacer las

expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas (Munné & Mac-Cragh, 2006). Por la otra tenemos que la mediación no es un método idóneo o posible en todos los supuestos, y por tanto es esencial un examen atento para evaluar si es potencialmente apropiada en ese caso o no (Vázquez Gutiérrez, 2012).

### **2.3 La mediación en el Ámbito Internacional**

Es pertinente mencionar que México ha sido mediador en conflictos internacionales entre el periodo de 1070 a 1997, en países como El Salvador, Nicaragua, Panamá, Cuba, por mencionar algunos (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Por tanto, es necesario señalar brevemente la evolución que han tenido los MASC a nivel internacional.

Al norte del continente americano, específicamente en Estados Unidos, los antecedentes más antiguos de la mediación institucionalizada los encontramos con la creación de la Chinese Benvolent Association (Folger & Taylor, 1992) en el año de 1882. Posteriormente la creación del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos de América en el año de 1913 el cual contemplaba una sección dedicada a la conciliación de conflictos entre los sectores obrero y patronal y en 1918 ésta sección se convertiría en el Servicio de Conciliación de Estados Unidos (Moore, 1995).

Asimismo, en 1920 se crea el Jewish Conciliation Board, fundado por la comunidad judía norteamericana en la ciudad de Nueva York (Moore, 1995). En 1939 se crea el Servicio de Mediación y Conciliación Familiar para el estado de California. Fue en 1970 cuando se crearon los centros comunitarios de mediación, patrocinados por el Fiscal General (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). En 1980 el Congreso convierte en ley federal el Acta de Resolución de Disputas, la cual disponía la elaboración de un programa dentro del Departamento de Justicia que, a su vez, crearía un Centro de Información y un Comité Asesor con apoyo financiero para el desarrollo, implantación y patrocinio de los MASC (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). A partir de 1990 el Congreso impuso a los

Tribunales federales la obligación de designar una comisión para implantar dichos MASC que incluyeran a la iniciativa privada. En Canadá, existen instituciones creadas desde 1970, sin embargo, hasta 1985 se legisló la mediación como tal en el ámbito familiar con la Ley Federal de Divorcio.

En cuanto a los países latinoamericanos, Colombia es uno de los más avanzados en materia de MASC. Se creó la Ley 23 de 1991, en la cual el Congreso Nacional reguló una serie de mecanismos que actúan como alternativas a la justicia tendiente a descongestionar la vía judicial. Los centros de mediación están bajo el control del Ministerio de Justicia. Dicha ley obliga a las facultades de derecho a organizar un centro de mediación cuyo servicio sea gratuito. A partir de 1989 existe conciliación previa obligatoria en todos los campos del derecho (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Argentina también demuestra un gran avance al impulsar los MASC en distintos sectores como sociales, políticos, académicos y gubernamentales. De acuerdo con la Ley 24.573 la mediación es obligatoria previa a la vía judicial.

Por su parte en el continente europeo, en España el impulso de los MASC está a cargo del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, principal motor de la Ley 36/1988 sobre Arbitraje Interno e Internacional.

Tomando en cuenta la inclusión de los MASC a nivel mundial, consideramos necesario lograr una institucionalización de los MASC, lo que se logrará con el apoyo del Estado en coordinación con los ciudadanos para lograr una cultura de paz y que la sociedad pueda vivir en un ambiente armónico.

## **2.4 La mediación en México**

Hoy en día, es cada vez más común escuchar opiniones de abogados, jueces y estudiantes de derecho, acerca de la utilidad de los MASC como vías alternas que aseguran evitar aquellos enfrentamientos innecesarios ante los tribunales de los conflictos, con características esenciales para poder ser resueltos mediante el diálogo, la comunicación y la reestructuración de la relación entre las partes.

Asimismo en México, actualmente, se procura difundir a la sociedad información acerca de los mecanismos alternativos con bondades tales como la transparencia, la equidad y el protagonismo de las partes en el proceso, para brindar solución a las disputas de los ciudadanos, poniendo dichos mecanismos al alcance y conocimiento de todos.

Las bondades otorgadas en la aplicación de los MASC, nos damos cuenta que estamos ante una estrategia real de alcanzar la justicia equitativa, desde que prevalecen, en los procedimientos, principios como la voluntariedad y en los que los principales actores del conflicto, de acuerdo a sus capacidades de acordar con la otra parte, dan solución estableciendo obligaciones y derechos ante el mismo.

Se ha hablado de que los MASC surgen como mecanismos alternativos para apoyar la impartición de la justicia, sin embargo, hay que prestar atención a los elementos o factores causantes de que el sistema judicial, al menos en México haya entrado en una crisis de rezago e inaccesibilidad para la sociedad, identificando dichos factores podremos luchar hacia la construcción de una cultura de resolución alternativa y un nuevo depósito de confianza al sistema de justicia.

Respecto a lo anterior, se manifiestan cinco elementos que dan fundamento a ello (Gorjón & Steele, 2008):

1. El Poder Judicial no se da abasto para cumplir con la demanda de resolución de litigios que le exige la sociedad, ya que el sistema puede contener un número

límite de causas, el cual ha sido superado con amplitud. Sus esfuerzos han sido limitados y la medida adoptada de aumentar el número de juzgados y juzgadores no ha resuelto la crisis. El mismo efecto han tenido la profesionalización y sistematización tecnológica. Estas últimas medidas han abatido problemas como la falta de resoluciones expeditas y la burocracia, pero no el atraso de expedientes y el incumplimiento de términos procesales.

2. El segundo elemento es el difícil acceso a la justicia, la cual no es igual para todos. En toda sociedad y en todo sistema jurídico debería proveerse a la población de modos para solucionar sus conflictos – judiciales o alternativos – y ejercer sus derechos, que estén al alcance de todos en condiciones de igualdad. Esto no es un problema estrictamente nacional, pues lo mismo sucede en países como Argentina. Lo cierto es que los costos por esta justicia son muy altos.
3. El tercer elemento es la ignorancia y el escaso conocimiento de los MASC por parte de la sociedad en general. Ejemplos de esta aseveración son los siguientes aspectos: las organizaciones no gubernamentales exigen pero no son propositivas; las organizaciones de profesionistas están sordas y mudas; las cámaras industriales y de comercio no hacen nada por sus agremiados; las instituciones educativas duermen el sueño de los justos y es claro que el desdén por las ciencias sociales en el desarrollo de los MASC. Todo esto se traduce en un conformismo y una falta de preparación, que tiembla uno al pensar que Octavio Paz tenía razón cuando en *El laberinto de la soledad* dibuja la sociedad mexicana como conformista e inculta.
4. El cuarto elemento son los abogados. En general, en el medio hay una tendencia a limitarse a ser observadores, a desempeñarse como litigantes, como consultores jurídicos en el mejor de los casos, pensando solo en el beneficio económico, con lo que se deja a un lado el beneficio real de la sociedad. Se vive en el error de jugar con las mismas reglas que impone el Estado; se sigue bajo su rígida tutela que, como se analizó antes, está fuera de contexto y realidad. Ahora se tiene la

oportunidad de cambiar; por lo que hay que salir del sistema adversarial y pensar en el universo de la resolución de disputas, pensar en la resolución de conflictos con una perspectiva distinta, un acercamiento diferente al análisis y solución de los problemas; la visión debe ser futurista y realista. Como el Estado poco puede hacer por los abogados en este contexto, se requiere de la ayuda de éstos para que el Poder Judicial se profesionalice de verdad y sólo conozca los casos en los que las partes no puedan resolver por sí solas sus diferencias; los abogados requieren convertir la mediación y el arbitraje en factores de cambio político, social, económico, necesitan aplicarlo para realmente funcionar y también deben evitar la propensión a la hiperactividad litigiosa.

5. El quinto elemento son todos los demás profesionales en otras áreas del conocimiento que creen que, por no ser especialistas en leyes, eso les impide resolver por ellos mismos sus problemas. Esto es un gran error porque, como señalamos, los problemas y los conflictos nacen de situaciones específicas derivadas de la aplicación de conocimientos a un caso concreto, en donde el papel del abogado es aplicar la ley estableciendo procesos específicos sobre supuestos específicos. No obstante sabemos que a veces la ley no considera todas las posibilidades que pueden surgir en las relaciones humanas, más aún cuando son de carácter técnico. No hay que esperar una ayuda instantánea de parte del sistema judicial, sino ayudarlo y dejar en sus manos los casos verdaderamente difíciles, ya que la esencia de estos sistemas alternativos es que la sociedad encuentra la solución a sus propios problemas. En el quinto elemento está la clave.

El conjunto de estos cinco elementos mencionados contribuye a la difícil generalización en la sociedad del uso de mecanismos alternativos y representa, asimismo, el reto para los interesados en el uso de los mismos, en dotar de herramientas a nuestra sociedad para que se busque día a día la resolución propia de los conflictos, dejando solo los

especializados al sistema judicial, mismo que sigue siendo absolutamente necesario para la aplicación de normas y establecimiento de sentencias en casos respectivos.

Ahora bien, es importante señalar que es difícil cambiar las costumbres sociales de acudir ante los tribunales en busca de ayuda y asesoría, depositando en ellos la responsabilidad de la solución a nuestros problemas. Es un trabajo lento a futuro y con resultados a largo plazo para que beneficie a nuestra sociedad.

En México se vivió un cambio radical en cuanto a la aparición de los MASC debido a la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (NAFTA) por sus siglas en inglés North American Free Trade Agreement, considerado el Tratado comercial más influyente para México, caracterizado por un bloque comercial entre Estados Unidos, Canadá y México que establece una zona de libre comercio, mismo que entró en vigor el 1 de enero de 1994.

Dentro de las negociaciones llevadas a cabo para la firma del mismo, Estados Unidos exigió a México contar con una normativa ad hoc para la resolución de los conflictos que se pudieran generar derivados de las operaciones comerciales. Es así, en el contenido de su Art. 2022 Medios Alternativos para la Solución de Controversias, que se sentaron las bases para la resolución de conflictos.

Artículo 2022 del TLCAN:

1. En la mayor medida posible, cada Parte promoverá y facilitará el recurso al arbitraje y a otros tipos de medios alternativos para la solución de controversias comerciales internacionales entre particulares en la zona de libre comercio.
2. A tal fin, cada Parte dispondrá procedimientos adecuados que aseguren la observancia de los convenios de arbitraje y el

reconocimiento y ejecución de los laudos arbitrales que se pronuncien en esas controversias.

3. Se considerará que las Partes cumplen con lo dispuesto en el párrafo 2, si son parte y se ajustan a las disposiciones de la Convención de Naciones Unidas sobre el Reconocimiento y Ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras, de 1958, o de la Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional, de 1975.
4. La Comisión establecerá un Comité consultivo de controversias comerciales privadas integrado por personas que tengan conocimientos especializados o experiencia en la solución de controversias comerciales internacionales privadas. El comité presentará informes y recomendaciones a la Comisión sobre cuestiones generales enviadas por ella relativas a la existencia, uso y eficacia del arbitraje y otros procedimientos para la solución de tales controversias en la zona de libre comercio.

México tiene suscritos 11 tratados de Libre Comercio que prevén la negociación, la mediación y el arbitraje como los principales instrumentos para resolver conflictos que puedan surgir entre los 32 países socios (Gorjón & Steele, 2008). Es pertinente señalar que la globalización que estamos viviendo, ha dado pie a inclusión de los MASC en nuestro país. En México existió durante un tiempo el debate acerca de que si la aplicación de los MASC contribuía a violaciones constitucionales debido a que la resolución de conflictos se hacía mediante la constitución de tribunales privados, sin embargo dicho debate es perfectamente aclarado apoyándonos en el respeto absoluto a los artículos 14 y 16 de la Constitución Mexicana:

**“Artículo 14.** A ninguna Ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna. Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las

formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho.”

En este precepto, se desprende que, para la resolución de conflictos se requiere invariablemente instituciones que tengan establecido debidamente los procedimientos a utilizarse para resolverlos, privilegiando el derecho de audiencia y seguridad jurídica. Por tanto, se garantiza que los MASC deben tener regulación considerando su esencia, los modelos a utilizarse con la finalidad de obtener que se encuentren apegados a derecho.

**“Artículo 16.** Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley...”

En este artículo, se deduce que los MASC tienen completo respeto y apego a lo establecido en la constitución mexicana. Se garantiza la confidencialidad de la información que se maneje dentro del procedimiento. Es decir, dentro de un procedimiento una de las principales características es la confidencialidad que debe existir por las personas que en ellos intervengan.

Y siendo los MASC tutelado bajo lo establecido en los artículos 13 y 17 de la Carta Magna:

**“Artículo 13.** Nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales. Ninguna persona o corporación puede tener fuero, ni gozar más emolumentos que los que sean compensación de servicios públicos y estén fijados por la ley. Subsiste el fuero de guerra para los delitos y faltas contra la disciplina militar; pero los tribunales militares en ningún caso y por ningún motivo, podrán

extender su jurisdicción sobre personas que no pertenezcan al ejército. Cuando en un delito o falta del orden militar estuviese complicado un paisano, conocerá del caso la autoridad civil que corresponda.”

En este numeral nos señala la constitución la prohibición de aplicar leyes privativas y aún menos, por tribunales especiales para resolver los conflictos. En este sentido, los MASC no son una ley privativa, sino al contrario, le brinda la oportunidad de resolver sus diferencias por sí mismos, garantizando el principio de la voluntariedad, al otorgarse a las partes la facultad de generar opciones que satisfagan sus necesidades.

**“Artículo 17.** Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales...

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularan su aplicación, aseguran la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial...”

En este precepto, claramente se manifiesta el fundamento constitucional de los MASC al señalarlos de forma explícita. Al reformarse este artículo, se da la pauta a las entidades federativas para su debida implementación a nivel local.

Ahora bien, regresando al acuerdo para la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, en cumplimiento a lo solicitado por los Estados Unidos, el Código de Comercio,

en su Título IV adopta la Ley Modelo de Arbitraje Comercial, y en la actualidad más de treinta y dos leyes de carácter administrativo federal prevén la aplicación de los MASC.

En lo relativo a la aplicación institucional en México, instituciones tales como la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), la Secretaría de Economía (SE), la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (COESAMED), el Instituto Mexicano de la Propiedad Intelectual (IMPI), el Instituto Nacional de Derechos de Autor (INDA), entre muchas otras, son ejemplo de instituciones que rigen su solución a conflictos mediante la aplicación de los MASC (Gorjón & Steele, 2008).

Asimismo actualmente en 23 Entidades de la República Mexicana se están tomando acciones concretas para la aplicación de los MASC. Algunas de esas entidades cuentan ya con leyes, reglamentos y centros que ponen al alcance de la sociedad el acceso a resolver sus conflictos por medio de los MASC. A continuación se señalan las diversas legislaciones que regulan la mediación a nivel local:

La Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Aguascalientes señala:

“Artículo 6.- La mediación es el procedimiento voluntario mediante el cual las partes en conflicto buscan llegar a un acuerdo, con la intervención de un tercero imparcial llamado mediador, cuya participación se concreta a facilitar la comunicación entre aquellos.”

A su vez, la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California establece:

“Artículo 2.- Para efectos de esta Ley, se entiende por:

VIII. Mediación: Al procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, asistidas por un tercero imparcial, conjuntamente participan en dirimirla y elaboran un

convenio o acuerdo que le ponga fin, debido a la comunicación que este propicia.”

Por su parte la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chiapas” manifiesta:

“Artículo 2°.- Para efectos de esta Ley, se entiende por:

VII.- Mediación: Procedimiento no jurisdiccional, por el cual las personas involucradas en un conflicto, buscan y construyen voluntariamente y de común acuerdo una solución satisfactoria a su controversia, con la asistencia de un tercero imparcial llamado mediador, quien a partir de aislar cuestiones en disputa, y sin formular propuestas de solución, propicia y facilita la comunicación entre las partes durante todo el procedimiento, hasta que éstas lleguen por sí mismas a los acuerdos que pongan fin a la controversia.”

A su vez la Ley de Mediación del Estado de Chihuahua señala:

“Artículo 5.- Para efectos de la presente Ley se entenderá por:

I.- Mediación: procedimiento en virtud del cual un tercero imparcial y capacitado, denominado el mediador, facilita a los participantes en una disputa a comunicarse adecuadamente y promueve la negociación entre ellos con el fin de lograr una solución parcial o total aceptable a las partes involucradas en el conflicto.”

En el Estado de Coahuila de Zaragoza la Ley de Medios Alternos de Solución de Controversias dice:

“Artículo 29. El concepto. La mediación es un procedimiento extrajudicial de solución de controversias, por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario.”

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima:

“Artículo 3o.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

II.- Mediación, el procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en un conflicto, asistidas por un tercero imparcial, llamado mediador, conjuntamente participan en dirimir una controversia y elaboran un acuerdo que le ponga fin, gracias a la comunicación que éste propicia;”

La Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal

“Artículo 2. Para efectos de esta Ley, se entenderá por:

X. Mediación: procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador.”

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Durango

“Artículo 6. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

XIV. Mediación: El procedimiento voluntario en el cual un profesional cualificado, imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las partes, asiste a las personas involucradas en un conflicto con la

finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo.”

Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México Mediación y Conciliación.

“Artículo 1.3. Para los efectos de este reglamento se entiende por mediación, el trámite en el que uno o más mediadores intervienen en una controversia entre partes determinadas, facilitando la comunicación entre ellas con el objeto de construir un convenio.

Se entiende por conciliación el proceso en el que uno o más conciliadores, asisten a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.”

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México

“Artículo 5.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

VII. Mediación: Al proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que de solución plena, legal y satisfactoria al conflicto;

VIII. Conciliación: Al proceso en el que uno o más conciliadores asisten a los interesados facilitándoles el diálogo y proponiendo soluciones legales, equitativas y justas al conflicto.”

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato

“Artículo 7: La autocomposición asistida podrá asumir las modalidades de mediación o conciliación.

La mediación consiste en el trámite iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, a través del cual uno o más mediadores intervienen para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes en conflicto, con el propósito de que éstas lleguen por sí a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia. El encargado de llevar a cabo la mediación, también asistirá a los interesados en la elaboración del convenio que refleje íntegramente los acuerdos asumidos por las partes y les explicará los derechos y obligaciones que de él se deriven, así como su naturaleza una vez elevado a categoría de cosa juzgada.”

#### Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

II.- Mediación: Método alternativo no adversarial para lograr la solución de conflictos, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de decisión, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre los interesados en conflicto, con el propósito de que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente, y también coadyuvar para lograr una paz social;

#### Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

XIII. Mediación: Método alternativo para la solución de conflictos no adversarial, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de proponer soluciones, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre los mediados en conflicto, con el propósito de que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente;

#### Ley de Justicia Alternativa en materia penal para el Estado de Morelos

“Artículo 3.- Para los efectos de la presente ley, se entenderá por:

VII. Mediación: Es el medio alternativo de resolución de conflictos en el cual las partes protagonistas de una controversia, con el auxilio de un tercero imparcial y neutral, logran establecer una comunicación eficaz, con el propósito de llegar a un acuerdo en forma pacífica.”

#### Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Nayarit

“Artículo 2.- Para los efectos de esta ley se entenderá por:

IV. Mediación: El procedimiento voluntario en el cual un especialista imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las partes, asiste a las personas involucradas en un conflicto con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda de un acuerdo en común.”

#### Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León

“Artículo 2, fracción IX: Método Alterno no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos

Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener capacidad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente”.

#### Ley de Mediación para el Estado de Oaxaca

“Artículo 4.- Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

I.- Mediación: Método alternativo no adversarial para la solución de conflictos, mediante el cual uno o más mediadores, quienes no tienen facultad de decisión, intervienen únicamente facilitando la comunicación entre los mediados en conflicto, con el propósito de que ellos acuerden voluntariamente una solución que ponga fin al mismo total o parcialmente.”

#### Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo

“Artículo 19.- Compareciendo el citado, el conciliador designado procurará avenir a las partes haciéndoles notar las ventajas que se logran a través de un arreglo convencional o transaccional.

Artículo 20.- Si no se avinieran las partes, el conciliador mediará entre ellos, ofreciendo alternativas de solución viables armonizando sus intereses y explorando fórmulas de arreglo, asistiéndolos para elaborar el documento idóneo que dé una solución adecuada para éstas.

Artículo 21.- En el acta que al efecto se levante, se hará constar las bases del arreglo convencional o transaccional en su caso o la negativa de alguna de las partes para llegar a un arreglo y las razones de esta negativa. La simple negativa para avenirse se tomará en cuenta para condenar en costas a aquélla parte que resulte vencida en juicio.”

#### Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora

“Artículo 2.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

IV.- Mediación: Procedimiento voluntario en el cual un profesional imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las personas involucradas en una controversia, las asiste con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo.”

#### Ley de Mediación para el Estado de Tamaulipas

“VI.- Etapa conciliatoria: El procedimiento voluntario, confidencial y flexible de mediación, a cargo de una autoridad de procuración o de impartición de justicia, destinado a que dos o más personas físicas o morales acuerden la solución de sus diferencias y reclamaciones en conocimiento de dicha autoridad, previo al ejercicio de las atribuciones de determinación o de resolución que le competan. Cuando en esta ley se haga referencia a la conciliación, se entenderá por ello a la etapa conciliatoria;

X.- Proceso de autocomposición asistida: Los procedimientos voluntarios, confidenciales y flexibles, para ayudar a que dos o más personas físicas o morales encuentren la solución a un conflicto en

forma no adversarial, a cargo de un facilitador nombrado libremente por quienes son parte del propio conflicto, con el propósito de que acuerden voluntariamente una solución parcial o total del mismo. Cuando en esta ley se haga referencia a la mediación, se entenderá por ello los procedimientos de autocomposición asistida.”

Ley que regula el Sistema de Mediación y Conciliación en el Estado de Tlaxcala

“Artículo 2. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

I. Mediación: El procedimiento voluntario, confidencial y flexible, iniciado a petición de uno de los interesados y aceptado voluntariamente por el otro, con el propósito de que éstas formulen sus pretensiones y lleguen por sí a un acuerdo voluntario.”

Ley de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave

Artículo 4. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

“I. Mediación: procedimiento voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas o instituciones, encuentren la solución a un conflicto en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad, en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador proporcionando la comunicación entre las partes.”

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán

“Artículo 3. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

XI. Mediación: el procedimiento voluntario en el cual un facilitador imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las personas involucradas en una controversia, las asiste con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda en común de un acuerdo que contenga la voluntad de las partes, sin necesidad de recurrir al procedimiento judicial.”

#### Ley de Justicia Alternativa del Estado de Zacatecas

“Artículo 3. Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

VI. Mediación: el procedimiento voluntario en el cual un profesional cualificado, imparcial y sin facultad para sustituir las decisiones de las partes, asiste a las personas involucradas en un conflicto con la finalidad de facilitar las vías de diálogo y la búsqueda de un acuerdo en común”.

Nuevo León es una Entidad que ha trabajado constantemente en el tema de la resolución de conflictos y ha dado como resultado diversas acciones de modernización en la administración y procuración de justicia, considerándose a los MASC una fase importante, por lo cual se han generado acciones que le han permitido considerarse una política pública, en donde las instancias gubernamentales han adoptado estas técnicas como herramientas de servicio y apoyo al ciudadano (Gorjón Gómez & Badii, 2007).

Los MASC se encuentran en un proceso de consolidación. La culturización de los mismos en la Entidad es cada vez más desarrollada. En gran medida, esta implementación se debe a las escuelas de derecho que han adoptado, desarrollado e impulsado la justicia alternativa.

Veamos algunos ejemplos al respecto:

- a) El programa de estudios de la Universidad Regiomontana donde se implementó la asignatura de MASC desde 1998,
- b) El Centro de Resolución de Controversias de la Facultad Libre de Derecho en el 2001,
- c) La creación de la primera maestría en Métodos Alternos de Solución de Controversias de toda América Latina de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León (Gorjón Gómez F. , 2003),
- d) La participación y apoyo de diversos catedráticos especialistas en amigable resolución de conflictos en la creación del Colegio de Mediadores de Nuevo León. A. C.957, la primera organización en su tipo en la República;
- e) La implementación de la materia de Métodos Alternos en la licenciatura de Derecho del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey;
- f) La instauración de la materia de “Métodos Alternos de Solución de Controversias” en el área curricular de Formación General Universitaria de la Universidad Autónoma de Nuevo León, lo cual permite que la asignatura pueda ser llevada por diversas carreras e impartida en distintas Facultades.
- g) La creación de la Línea de Investigación de MASC dentro del Centro de Tecnología Jurídica y Criminológica (CITEJYC) de la Facultad de Derecho y Criminología de la misma Casa de Estudios.

Asimismo, en el año 2005 el congreso local aprobó la ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos cuyo objetivo es promover y regular los MASC para la prevención, y en su caso, la solución de conflictos, la creación de centros públicos y privados que brinden el servicio a la población, y la actividad que desarrollen los prestadores de dicho servicio. Con la creación de esta Ley se logra cristalizar el trabajo el trabajo de la sociedad civil y el sector académico.

A la vez, el 23 de mayo de ese mismo año, se da la apertura del Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, el cual es un organismo dependiente del Consejo de La Judicatura de la Entidad. Su finalidad es prestar servicios de métodos alternos de forma gratuita; certificando a los prestadores de servicios de justicia alternativa; impulsando cursos de capacitación sobre la materia para quienes tienen interés; difundiendo y fomentando la cultura de los métodos alternos e integrando la información estadística relativa a la aplicación de los mismos.

Por su parte, la Procuraduría General de Justicia de Nuevo León, cuenta en su interior con la Dirección de Orientación Social, que tiene la encomienda de los Módulos de Orientación Social distribuidos por toda la Entidad con el objetivo de cumplir el encargo de la aplicación de los MASC y del diseño de políticas públicas para la prevención del delito.

Cada Módulo está integrado por:

- Delegado del Ministerio Público;
- Psicólogo;
- Trabajador(a) Social

Asimismo, como ya se mencionó en 1999 se creó el Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García, considerado el primero a nivel nacional. En el Municipio de Guadalupe, también se cuenta con un Centro de mediación. Ambos municipios de la zona metropolitana de Monterrey han dado seguimiento a las políticas públicas sobre mediación. Los principales asuntos que manejan son comunitarios, familiares y civiles.

## **2.5 Principios Fundamentales de la Mediación**

Para los estudiosos de los MASC, destacar las bondades, ventajas y beneficios que proporcionan cada uno de ellos, forma parte de la esencialidad de las exposiciones. En el caso de la mediación, una vez abordadas algunas de las definiciones que hemos encontrado, destacando cada una de ellas en base a la importancia que brinda a alguna de las principales características, es tiempo de adentrarnos en conocer y definir de forma

breve, los denominados principios esenciales de la mediación señalando las particularidades que la diferencian del resto de los MASC, dado que es uno de los mecanismos que nos acercan más a la interrelación de las partes, además de tomar en cuenta su multidisciplinariedad, debido a que su origen proviene de diversas áreas. Dichos principios se manifiestan de la siguiente manera (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009):

- Confidencialidad. Significa que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento se podrá divulgar o utilizar en algún otro proceso, ni generará consecuencias económico-sociales.
- Voluntariedad. Es la característica principal de los MASC, especialmente de la mediación porque no es vinculante por su naturaleza.
- Flexibilidad. Las reglas a las cuales se someten las partes podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.
- Cooperatividad y creatividad. Es necesario generar un ambiente de cooperación entre las partes, al igual que utilizar el intelecto y la imaginación para ser creativos y buscar opciones a fin de solucionar el conflicto.
- Rapidez y economía. Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial y los costos de la mediación son inferiores.
- Neutralidad. Es de capital importancia, ya que si el mediador toma partido o se inclina por alguna de las partes, fracasará.

- Autocomposición. Consiste en la terminación del conflicto por voluntad de las partes.

Realizando una interpretación integral de estos principios o características de la mediación, observamos que poseen la esencia misma de este MASC. En primer lugar, la voluntad de las partes, sin la cual la mediación no tendría sentido alguno. La confidencialidad, al señalarse que no se podrá dar ni utilizar nada de lo que se trate al momento de llevar a cabo la mediación. Este principio, nos parece relevante dado que, debido a la temática que se trata en el procedimiento de mediación, es indispensable que las partes tengan seguridad de que, lo ahí tratado, no será ventilado con otras personas.

En relación al resto de los principios como flexibilidad, cooperatividad y creatividad, rapidez y economía, neutralidad y autocomposición, se manifiestan las grandes bondades que tiene la mediación en comparación con un procedimiento judicial. En estos principios o características se plasman las diferencias entre las cuales encontramos que la flexibilidad se presenta debido a que se privilegia lo que las partes manifiesten, se les da oportunidad de que lleguen a una solución que satisfaga sus necesidades y se pueden modificar las reglas pactadas previamente, siempre que estén de acuerdo.

Existe cooperación y creatividad, dado que existe voluntad para generar un ambiente idóneo para el diálogo, además que, da oportunidad a la creatividad, porque puede darse el caso que, lleguen a una solución que no se hubiese resuelto de no haber utilizado el diálogo. Asimismo, tenemos que es rápido y económico porque se puede llegar a una solución en pocas sesiones, además que se trata el conflicto de manera directa, y genera bajo costo para las partes porque este servicio es prestado, en gran medida, por instituciones públicas. Además, debe existir un punto neutro respecto a la actuación del mediador, dada la confianza que las partes depositan en él, y en el momento en que alguna de las partes sienta que toma partido, fracasará el procedimiento. Por último, la

autocomposición está presente debido a que el conflicto concluye por voluntad de las partes.

Con ello, podemos observar que, son características que plasman la esencia de la mediación, y que en comparación con un procedimiento ante los tribunales, tiene mayor eficiencia y eficacia en su implementación. Aunado a ello, consideramos necesario señalar que, el uso de la mediación desahoga el trabajo de los tribunales, no hay ganadores ni perdedores dada la voluntariedad de las partes, plasmándose el principio ganar – ganar. Y por último una de las diferencias que consideramos importantes es que, al participar activamente, las partes limitan la intervención de un juez.

## **2.6 Principales Modelos Teóricos y de Aplicación de la Mediación**

En relación a los modelos teóricos de la mediación, es importante destacar que la multidisciplinariedad le da la pauta para que, profesionales de distintas áreas del conocimiento puedan hacer uso de ella y obtener resultados efectivos al momento de resolver conflictos, ya sean políticos, sociales o económicos. La multidisciplinariedad es una de las características que enaltece la dualidad de la misma, desde su teoría y práctica. En este apartado expondremos los principales modelos que se utilizan con mayor frecuencia, sus formas y etapas a través de las cuales se lleva a cabo el procedimiento. En la exposición de estos tres principales modelos se podrá observar la evolución teórica de la que se ha beneficiado la mediación como principal MASC para resolver conflictos principalmente comunitarios y familiares. Asimismo, hay que considerar que en el desarrollo del procedimiento, el mediador utiliza el que considere mejor para el caso concreto, o también, en ocasiones utiliza técnicas de los tres modelos, acorde a la situación.

Se distinguen dos principales elementos (Suárez M. , 1996) que considera fundamentales para señalar las similitudes y/o diferencias entre los tres modelos a estudiar: por un lado parte de la consideración de la mediación como un acto comunicacional en su contenido y en su relación, siendo la comunicación un elemento en común entre ellos y el más importante en el transcurso de las sesiones de mediación, pero observando que cada uno de ellos utiliza la comunicación en diferente forma y por otra parte menciona la importancia que le brinda cada uno de ellos al acuerdo final, lo que si sobresale como diferencia importante.

Sin embargo, es importante mencionar, que la evolución en la práctica y aplicación de la mediación como forma cada vez más recurrente para la solución de conflictos, ha propiciado que los expertos e investigadores del tema, proporcionen nuevas clasificaciones y modelos teóricos para implementar, aunque la mayoría de los *nuevos modelos*, fundamentan sus bases en las características de los tres modelos principales.

Por ejemplo, (Parkinson, 2005), clasifica los modelos en cinco: el de la solución de problemas o modelo orientado por el acuerdo de Fisher y Ury, el de la mediación transformadora de Bush y Folger, el modelo de la mediación familiar terapéutica de Irving y Benjamín, el modelo ecosistémico de mediación de Berubé y Parkinson y el modelo narrativo de Cobb.

También, Rubén Calcaterra (2002) nos aporta un modelo creado por él, denominado Modelo Estratégico, sostiene que la mediación es, esencialmente, un proceso formal que trasciende el contenido del conflicto que se pretende resolver. Altamente estructurado en etapas, estadios y pasajes, está movilizado por tres grandes objetivos: la deconstrucción del conflicto, la reconstrucción de la relación y la co-construcción de la solución.

Calcaterra, retoma lo establecido en las escuelas de los modelos teóricos de Harvard, Transformativa y Circular-Narrativa y brinda un modelo con estructura específica de etapas, en las que cada una de ellas debe cumplir con ciertos objetivos para poder avanzar y en donde la importancia no solo se le brinda al acuerdo sino también a lo que enmarca a las partes y al propio conflicto.

A continuación, exponemos las características esenciales de los tres modelos teóricos que han contado con mayor mención y aplicación internacional hasta ahora, y de los que parten los fundamentos de los nuevos modelos.

### **2.6.1 Modelo Harvard**

Nace en 1989. Sus autores más representativos del modelo Harvard son Roger Fisher y William Ury. Basa su enfoque principal en percibir al conflicto como negativo y que debe desaparecer, como un obstáculo para la satisfacción de intereses. Este modelo considera que la función del mediador es facilitar una negociación colaborativa entre las partes (Suárez M. , 2008). Se centra en el problema y en los intereses, no en las posiciones de las partes en conflicto. Considera a la mediación como una negociación asistida por un tercero neutral. La negociación por principios busca la solución de los conflictos por sus méritos y no a través de un proceso tajante enfocado en que cada parte dice qué hará y qué no hará.

Según Calcaterra (2002), su fundamentación está basada en: una comunicación lineal, centrada en lo verbal. Causalidad lineal, en la que el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo. A-contextual, porque no se toma en cuenta el contexto en el que se produce el conflicto. A-histórico, porque elimina las percepciones sobre el pasado, y coloca su

objetivo mirando al futuro e intrapsíquico, porque se centra más en los intereses, necesidades y valores de la persona que es lo racional.

La autora Boqué (2003) nos destaca, que en este modelo, las partes conservan el poder de decisión en todo momento, pero el tercero se enfoca en dirigir la comunicación hacia los aspectos sustantivos del conflicto y neutraliza los elementos subjetivos.

El modelo es creado para su aplicación en el campo empresarial, es diseñado como una negociación asistida en la que el resultado no depende solo de ceder y recibir, sino que debe tomarse en cuenta la satisfacción de los intereses y necesidades de los participantes.

El conflicto en el modelo Harvard es percibido como negativo, como un obstáculo que se debe eliminar porque estropea el camino hacia el logro de los intereses, pero aborda la materia de conflicto en perspectiva futura.

Su meta principal es la resolución del conflicto, el alcanzar el acuerdo. Su método es básicamente comunicacional, se promueve la ventilación de emociones por las partes, basándose en la imparcialidad y la equidistancia, disminuye diferencias y aumenta semejanzas, por lo que se orienta en un sentido de avanzar del caos hacia el orden (Calcaterra, 2002).

Desde la perspectiva de Nocetti (2007), el modelo de negociación de Harvard basa su intervención en la identificación de las alternativas de las partes, es decir, identifica primeramente la postura que cada una de ellas muestra, postura que no necesariamente refleja los verdaderos intereses a satisfacer con el proceso. Los avances significativos en su desarrollo se marcan a medida que las partes dejen ver los intereses reales, es decir, la exposición de emociones, sentimientos, deseos, inquietudes, etc.

Recordemos que, la meta principal de éste modelo es el logro del acuerdo final, la resolución total del conflicto, que permite el avance a la satisfacción de intereses en ganar-ganar, trabajando desde la valoración de opciones en la mejor alternativa a un acuerdo negociado y la peor alternativa a un acuerdo negociado.

### **2.6.2 Modelo Circular-narrativo**

Por otra parte, el modelo es el circular-narrativo expuesto principalmente por Sara Cobb. Suáres (1996) indica que este modelo se ha nutrido con las conceptualizaciones, las investigaciones y las técnicas provenientes de otras áreas de las ciencias sociales (Giménez Romero, 2001). Este modelo pretende ocuparse a la vez de los contenidos del conflicto y de las relaciones, en cuanto respectivamente constituyen componentes verbales y no verbales de comunicación. Si el conflicto es una realidad social que se crea y se maneja comunicacionalmente, al cambiar los significados y explorarse las diferencias entre las narrativas de las persona será posible ver las historias narradas por uno y otro desde otra perspectiva (Rodríguez & Camelo, 2008).

El modelo se centra en las narrativas que las partes realizan de los problemas y sus objetivos, dependiendo de su significación el acuerdo o desacuerdo del asunto. Conforme con Suáres el contexto de mediación es un contexto de adversidad. Al acudir a este procedimiento se tiene fijada su postura, de tal suerte que lo que se busca es convertir esa rigidez en una conversación donde se obtengan resultados favorables para ambas partes (Suáres M. , 2008).

Munera menciona que el modelo circular-narrativo se fundamenta en los siguientes componentes teóricos (Vázquez, 2009):

- La psicología del yo, y en particular en la formulación de Erikson y White. El mediador se propone reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del

yo a través de liberar, estimular, orientar la motivación de la persona para cambiar.

- La Pragmática de la Comunicación Humana, en la Teoría General de Sistemas y en conceptos Cibernéticos. La persona se encuentra inserta en un “sistema”, siendo los miembros de ese sistema interdependientes.
- La causalidad circularidad de las pautas de interacción familiar.
- La construcción de historias, historias que contienen argumentos organizados en secuencias temporales y/o lógicas, que funcionan a veces como simples o puras descripciones o como interpretaciones de hechos y/o comportamientos, que ocurren en determinados escenarios o contextos, con personajes que cumplen roles, siendo estos roles “la razón” de determinados comportamientos, que a su vez sirven impulsivamente para “consolidar el rol” que se desempeña basado en valores.

El Modelo circular narrativo propone incrementar las diferencias que mantienen las partes en una disputa y, simultáneamente, legitimar a cada una de ellas, con el objeto de cambiar la historia que han construido individualmente y que instaló la disputa. La actividad esencial del Mediador será ayudar a los interesados a elaborar una nueva historia, a partir de la propia revalorización y la del otro, lo que intentará por medio de una comunicación de causalidad circular. El conflicto se percibe como un proceso social, natural del ser humano y, por lo tanto, comunicacional en todo momento.

### **2.6.3 Modelo transformativo**

En el caso del modelo transformativo sus principales representantes son Robert Bush y Joseph Folger. Este modelo se centra en establecer las relaciones interpersonales de las partes. Su interés principal es el aprovechamiento de la situación conflictiva como oportunidad para el crecimiento tanto personal como relacional (Rodríguez & Camelo,

2008). No coloca su atención en el problema, ni en llegar a acuerdos, sino en lograr una transformación en la vida de los individuos, que el conflicto contribuya a crecer a las partes como personas humanas e integrantes de la sociedad.

Busca responder productivamente a los conflictos, ayudando a transformar a los individuos comprometidos, a través del fortalecimiento del Yo y de la capacidad para comprender al Otro, por conducto de la revalorización (empowerment) y el reconocimiento.

Vázquez (2009) señala que el modelo de transformación de los conflictos muestra una metodología de actuación desde la mejora de las relaciones humanas, la reestructuración de la comunicación eficaz y el cambio de pensamiento. Se percibe al conflicto desde un punto de vista positivo del cual se puede aprender y fortalecer las relaciones humanas.

Novel Martí señala que sus principales bases son (Vázquez, 2009):

- El conflicto es inherente a la sociedad y es el motor que provoca los cambios. El conflicto no desaparece en todo caso se transforma.
- La parte negativa del conflicto – la violencia- nace de la mala gestión de las diferencias.
- La mediación es una manera más para intervenir en el conflicto a partir de la relación entre sociedades y culturas.

En este modelo el acuerdo no aparece como objetivo inmediato, esencial y último, sino como consecuencia de la mejora de la relación (Giménez Romero, 2001).

Todos los modelos tienen sus ventajas. Cada día los problemas presentes en la sociedad son más complicados, por lo que no existe un modelo que pueda ser utilizado para todos

ellos. De tal manera que, para elegir un modelo a implementar hay que tomar en consideración diversos factores. Uno de los que consideramos más importantes es el tema que genera el conflicto. De tal suerte que manifiestan que el modelo Harvard es recomendable para negociaciones empresariales e internacionales; el circular-narrativo para mediaciones familiar y escolar y; el transformativo para mediaciones comunitaria, escolar e internacional (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009).

Con lo anterior, podemos darnos cuenta que no se logra concentrar lo que es una idea absoluta de mediación, diversos tratadistas nos dan referencias y en distintos contextos. Los autores han creado conceptos y modelos para tratar de darle solución a los conflictos, utilizando distintas herramientas, además de auxiliarse de diversas ramas como la comunicación, psicología, entre otras.

## **2.7 Ámbitos de Intervención de la Mediación en México**

La mediación tiene como bondades la multidisciplinariedad y la interdisciplinariedad, dado que se utiliza en distintas áreas. Actualmente en la vida pública la participación ciudadana es trascendental. Los sistemas democráticos favorecen que los ciudadanos – principalmente los profesionales – se preocupen por asuntos políticos y sociales que antes sentían desinterés (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Ante esto, la mediación tiene como premisa la participación directa de las partes en la solución de sus conflictos. Dado que este MASC es utilizado por profesores, abogados, políticos, trabajadores sociales, médicos, entre otros, existen áreas o ámbitos de aplicación de este procedimiento para la resolución de sus conflictos de acuerdo a sus necesidades.

Definir esos ámbitos de aplicación es una tarea difícil, sin embargo mencionaremos los más usuales (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009):

- **Mediación comunitaria.** Consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios identificándose como un esquema de concertación social que procura la paz entre los miembros de una comunidad.

- Mediación multicultural. Se da en zonas o países donde conviven personas de diversas razas o sus raíces y costumbres son diferentes, lo que provoca una diversidad de enfoques sobre una misma necesidad, generando con ello, conflictos sobre posiciones, por lo que la mediación resuelve a través de los intereses comunes.
- Mediación judicial. Es inducida por el sistema judicial, es en este momento la fórmula idónea para la creación de una cultura en la solución de conflictos entre particulares, igualmente conocida como mediación en sede judicial.
- Mediación en las organizaciones o en las empresas. Tiene efecto cuando se trata de empresas públicas o privadas, permitiendo eficientizar sus recursos humanos y materiales, haciendo de las empresas instituciones más eficaces y con responsabilidad social.
- Mediación penal. El sustento de esta mediación se identifica en el perdón, provocando con ello la reparación del daño, teniendo su alcance a todos aquellos delitos perseguidos por querrela de parte o por delitos dolosos no culposos, que pueden variar de una normativa a otra según el estado.
- Mediación ecológica. Se da para la defensa al medio ambiente, este tipo de mediación apoya el desarrollo sustentable y sostenible de la sociedad moderna ya que logra conciliar los interés entre la industria que explota los recursos naturales con la sociedad como receptora de esos beneficios.
- Mediación familiar. Los conflictos familiares son los más solucionables por este medio, puesto que la mayoría de los casos el factor humano es

determinante, el aspecto psicológico y social tiene gran peso, debido a que el conflicto es pasión, y desborda el control de los afectados, de ahí la trascendencia que ante la aplicación de técnicas específicas, el mediador se convierte en un representante de la realidad y logra conciliar el verdadero interés de las partes.

- Mediación tributaria. Aquella que se utiliza para buscar solución en conflictos de impuestos, derechos, etc. Es considerada un área de oportunidad por ser poco explorada, sin embargo, las obligaciones del particular con el Estado son mediables porque responden a un interés social y no específicamente de orden público.
- Mediación en servicios de salud. Se refiere al procedimiento que se utiliza para la resolución de conflictos en materia de salud en la cual intervienen los prestadores de servicios como entidades administrativas, los profesionales de la salud así como los auxiliares de éstos.
- Mediación en materia de consumo. Pretende lograr solucionar cualquier tipo de conflicto comercial, que tiene su fundamento entre proveedores y consumidores finales, y que afectan derechos humanos de tercera generación, evidenciando su utilidad social, impidiendo escaladas conflictuales de impacto sectorial comercial.
- Mediación electoral. En esta su principal finalidad es lograr la resolución de conflictos político-electorales, con la finalidad de controlar movimientos sociales generados por desacuerdos electorales, propiciando paz social.
- Mediación escolar. Su objetivo es lograr solucionar conflictos dentro de las escuelas, con diversas técnicas, pero principalmente la prevención del conflicto y la culturización en esquemas de negociación y de paz positiva.

- Mediación inmobiliaria. Su objetivo es resolver diferencias en actos inmobiliarios que afectan a la industria de la construcción y del consumo de servicios hipotecarios bancarios.

### **Capítulo III. Estado del Arte de la Mediación Comunitaria**

Una vez expuestas diversas conceptualizaciones de la mediación y algunos de los campos de convivencia humana en los que puede ser implementada, gracias a su multidisciplinariedad, apoyada por: la sociología, psicología, el trabajo social, derecho, las ciencias políticas, la educación, etc. Por ende, vemos que la mediación va dirigida prácticamente a todos los sectores sociales y ofrece una opción alternativa importante para resolver conflictos desde problemáticas de tipo vecinal, escolar, familiar hasta diferencias judiciales susceptibles de ser resueltas por medio de transacción o pacto.

Ahora bien, de acuerdo a nuestro trabajo de investigación, nuestro interés se centra en analizar concretamente la mediación comunitaria por considerarla uno de los ámbitos sociales más vulnerables en la actualidad. Es por ello que juega un papel prioritario en la vida cotidiana de una comunidad. A través de ella, esos problemas que no poseen trascendencia jurídica pueden contenerse y evitar que el conflicto tome otros niveles, es decir, la mediación comunitaria crea un espacio institucionalizado para la resolución de conflictos, a través de la mediación por profesionales capacitados, para evitar que los conflictos se conviertan en acciones violentas, resultado de pugnas en tribunales, y por ende, alteren el orden social. Juega un papel importante debido a que su implementación puede evitar el rompimiento del orden social dentro de la comunidad.

Desde esta perspectiva, consideramos pertinente señalar lo manifestado por Earl Johnson, juez del Tribunal de Apelación de California, quien señala que resulta hasta cierto punto irónico que sean las reclamaciones menores, lo que muchos calificarían de conflictos sin importancia – más que los litigios complejos – los que nos han obligado a replantearnos el modelo existente de resolución de conflictos (Singer, 1996, pág. 147).

En los conflictos sociales el sistema judicial presenta destacados defectos formales y materiales, ya que resulta inadecuado para restaurar la convivencia pacífica tras la tensión

inherente a la litigiosidad de los conflictos cotidianos, que conviene resolver extrajudicialmente (Villagrasa Alcaide, 2011, pág. 548).

### **3.1 Definición de la mediación comunitaria como programa de intervención social**

Como miembros de una comunidad compartimos el territorio en el que habitamos (Nató & Rodríguez Querejazu, 2001, pág. 77). Por tanto, tenemos la obligación de cuidar nuestros intereses. Es en este punto donde en la mediación comunitaria la ciudadanía asume un papel trascendental, al ser ésta la que provoca el conflicto. Sin embargo, es ella quien la resuelve. Esto debido a la falta de capacidad del Estado para gestionar la resolución de los conflictos sociales. En este punto, observamos claramente la importancia que juegan las partes.

La comunidad podría ser definida como un orden de estamentos con sus propios valores y fuentes de satisfacción, vinculados por lazos afectivos y personalizados, y la sociedad, como una racionalidad instrumental, esto es, en una elección racional de medios orientada a la consecución de ciertos fines, según la categorización de Weber (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 84).

En las relaciones humanas cotidianas, en la interacción que existe y reside en todo ciudadano, en cualquier municipio, el vecino de una comunidad se encuentra con la complejidad y posible conflictividad que deriva del hecho de convivir con otras personas, con los mismos derechos y deberes, pero con una diversidad de opiniones, de sentimientos, de costumbres, de educación, que comporta que, en ocasiones se generan controversias que a menudo consideramos irresolubles. La mediación comunitaria, social o ciudadana se presenta como un procedimiento de resolución del conflicto más

adecuado y útil, teniendo presente que, a menudo, las personas enfrentadas deben continuar relacionándose (Villagrasa Alcaide, 2011, pág. 546).

En la práctica las asociaciones vecinales, referidas a las personas que habita (o que trabajan) en la unidad territorial de su acción, el barrio. Naturalmente los barrios están habilitados por personas que conforman y se sienten partícipes de diversos colectivos (algunos de ellos virtuales) o que comparten múltiples identidades. Lejos de interpretar la comunidad como un escenario estático, las relaciones que se establecen entre personas, grupos e instituciones tienen un protagonismo fundamental en las dinámicas y a menudo manifiestan complejos conflictos de intereses y luchas por el poder (Fernández, 2008, pág. 62). Esos conflictos que se presentan dentro de las comunidades son los que dieron origen a la búsqueda de mecanismos que logren resolverlos dentro de la misma, además de evitar que las partes en conflicto acudan a los tribunales para que intervengan.

En este sentido, nos parece relevante la opinión de Marisela Montenegro, quien manifiesta que una acción comunitaria se refiere a todas aquellas reflexiones y acciones que se realizan por parte de los miembros de la comunidad a partir de una organización o grupo comunitario y que buscan la transformación de situaciones que son vistas como problemáticas por parte de esas personas. Ésta puede ser motivada o no por parte de profesionales de intervención social (Fernández, 2008, pág. 63). De tal forma, el Estado toma un papel fundamental para la implementación de la mediación dentro de las comunidades que atiendan las necesidades que tienen las partes en sus relaciones con los demás integrantes.

Gimeno y Reina señalan que la mediación comunitaria supone devolver a los ciudadanos el poder para resolver sus conflictos a través de un procedimiento democrático, recuperando la capacidad de decidir la solución a sus propias controversias, sin que sea un tercero el que deba imponer una decisión (Villagrasa Alcaide, 2011, pág. 554).

En el ámbito del conflicto social la mediación comunitaria permite a la administración local disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos necesarios para la provisión y prestación de servicios para la gestión positiva de los conflictos (Puntes, 2007, pág. 79) .

La instancia de mediación tiene por objetivo la mejora de algunos servicios públicos de atención a los ciudadanos, al disminuir y/o desactivar los conflictos que se generan por la contraposición entre los intereses generales y los individuales, entre los intereses del ciudadano y los del empleado público o entre los intereses de los mismos ciudadanos, durante la prestación del servicio público y la atención al ciudadano (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 90).

La ética legal, la cultura, el conflicto, la dinámica de grupos, la violencia en las escuelas, el aumento de la violencia en las comunidades, han contribuido al desarrollo de las técnicas de conflictos en nuestra época, como una alternativa válida, eficaz y económica de solucionar las disputas (Gómez Olivera, 2005, pág. 33). Sin lugar a dudas, el ser humano al vivir en sociedad está expuesto a diferencias o problemas con los demás, por tanto surge este tipo de mediación que resuelve esos conflictos.

La mediación comunitaria apuesta de manera decidida para reforzar el ejercicio de la ciudadanía, entendida ésta como la relación funcional entre pertenencia, identidad, derechos y deberes y no como una situación jurídico-administrativa ligada a la proveniencia (Puntes, 2007).

Desde la perspectiva de la psicología comunitaria, Maritza Montero define el fortalecimiento comunitario como un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos, interesados y grupos organizados), desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus

necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismo (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006). En este sentido, la mediación comunitaria tiene como finalidad, una solución integral que comprenda la resolución de las diferencias, así como el lograr que los integrantes de la comunidad sean conscientes de sus necesidades y lo que buscan como sociedad y en lo particular.

J.P. Bonafé-Schmitt señala que la instancia de mediación se caracteriza por la disponibilidad del servicio de mediación comunitaria al que las partes libremente acceden antes de continuar cualquier otro procedimiento administrativo o judicial para resolver el conflicto. En la acción de mediación, son los actores municipales, técnicos o políticos quienes, conociendo cabalmente el uso de la mediación, derivan a las partes a mediación después de haber evaluado la dimensión del conflicto y la oportunidad de remitirlo a mediación (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 79).

La mediación comunitaria está dentro de lo que se clasifica como “mediación en lo social”, cuenta con la particularidad de ser más directa y abarcativa que en otras especialidades ya que está enfocada en dar respuesta a conflictos potencialmente alteradores de una paz social cada vez más frágil (Gómez Olivera, 2005, pág. 34). En el ámbito social o comunitario, la mediación promueve una cultura basada en la autodeterminación y en la iniciativa de los individuos o de los actores sociales (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 85).

La mediación comunitaria se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos (Puntes, 2007).

La mediación comunitaria reparadora del vínculo social es un servicio público universal, y con garantía de gratuidad para los ciudadanos que lo necesiten. La ciudadanía plena, se

ejercita haciendo visibles los conflictos convivencia, no haciendo invisibles los conflictos y a los ciudadanos que los sufren (Puntes, 2007).

La mediación comunitaria consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios identificándose como un esquema de concertación social que procura la paz entre los miembros de una comunidad. La acción de mediación es un proceso institucionalizado de gestión positiva de aquellos conflictos en los que una o todas las partes implicadas perciben que la posibilidad de negociación directa entre ellas se ha agotado, pero siguen estando interesadas en preservar la relación y el vínculo entre ellas (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 82).

Otra concepción de la mediación comunitaria se refiere a que es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran (Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano, 2006).

Asimismo, tenemos que son múltiples los conflictos que se pueden resolver por esta vía. Como ejemplos podemos mencionar los ruidos molestos, olores desagradables, problemas con plantas y árboles, uso de espacios comunes, animales domésticos, etc.

La mediación comunitaria como modo privilegiado para la gestión de los conflictos que se producen en la convivencia entre personas iguales con intereses diversos, aporta los tres elementos necesarios para disponer de la libertad real: *seguridad* pues consagra el derecho de todos los ciudadanos a participar en la gestión de los conflictos que les atañen; propiedad en sí, en cuanto el proceso de mediación se basa en el respeto y reconocimiento mutuo y la autodeterminación soberana de las personas; y *oportunidad* al disponer de los recursos necesarios, procesales y relacionales, para participar en la construcción de un acuerdo (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 38).

Al observar lo establecido en los conceptos anteriormente señalados, observamos que la mediación comunitaria es una parte fundamental para resolver los conflictos que afectan a la sociedad, dado que va dirigida a todas aquellas personas y/o grupos de personas que tienen interrelaciones continuas. Finalmente, al vivir en un Estado debidamente organizado, es indispensable que exista un orden que garantice, que esas relaciones sociales se den en armonía.

Esta institución ha sido redescubierta desde la perspectiva de los problemas concretos de actores colectivos específicos que basan su conducta en principios culturales y sociales que los identifican. Sus ventajas, son (Peralta Quintanilla , 2009, pág. 74):

- Reconocimiento de la acción comunitaria.
- Valor jurídico de la mediación comunitaria.
- Evita el acudir a agentes externos, lo cual robustece la identidad de la comunidad.
- Ayuda a fortalecer la organización de la comunidad.
- Abre espacios de comunicación entre diversos sectores relacionados con la comunidad.

La mediación comunitaria debidamente implementada y aplicada genera confianza, pues considera las propias vivencias, las tradiciones y circunstancias sociales de cada comunidad.

Las características de la mediación comunitaria son (Nató & Rodríguez Querejazu, 2001, pág. 116):

- Logra la participación de toda la comunidad mediante voluntarios capacitados para brindar el servicio.
- No se requiere ningún título académico o profesional para ser voluntario.
- Los Mediadores Comunitarios representan la diversidad de la comunidad a la que sirven.

- Posibilita el acceso directo del público.
- Evita toda barrera burocrática.
- Brinda un servicio gratuito.
- Contribuye a generar relaciones colaborativas entre los miembros de una comunidad.
- Proporciona una alternativa de resolución del conflicto, cualquiera sea la etapa en que se encuentre.
- Contribuye a la toma de conciencia pública sobre los valores y prácticas de la mediación.
- Ofrece resolver diferencias y conflictos entre individuos, grupos y organizaciones de manera constructiva.
- Brinda a las personas la oportunidad de asumir responsabilidades por la resolución del conflicto y tener control sobre el resultado.
- Preserva los intereses individuales.
- Promueve la paz y el diálogo.
- Contribuye a construir relaciones más sólidas, familias más armoniosas y barrios más tranquilos y seguros.
- Fomenta el trabajo cooperativo y el entendimiento en los barrios donde conviven personas de distintas razas, edades, religiones, nivel económico y social.
- Contribuye a eliminar las conductas autoritarias y discriminatorias.
- Desarrolla la capacidad de análisis y reflexión.
- Consolida el espíritu democrático de la comunidad.
- Revaloriza la palabra empeñada.

Es una realidad incontrastable, que a veces una disculpa, es suficiente para reparar una relación.

La provisión de una acción de mediación debe ser una responsabilidad de la administración local, que define y asume la titularidad de un nuevo servicio público de carácter universal que satisface el derecho de los ciudadanos a participar activamente en la gestión de los conflictos que les afectan, garantizando las condiciones de acceso y uso, así como las de la prestación, es decir, la calificación de los profesionales y la calidad de las instalaciones (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 82).

### **3.2 Tipología de los Conflictos que son resueltos por vía de la Mediación Comunitaria**

Los conflictos que se pueden suscitar en una comunidad son muy amplios. Cuando hablamos de comunidad o ámbito comunitario no referimos a: Un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros) establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 88).

Dichas relaciones pueden ser encuadradas en algunos de estos registros (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006, pág. 88):

- Relaciones de vecindad
- Relaciones en ámbitos institucionales
- Relaciones en el interior de las organizaciones civiles
- Relaciones familiares
- Relaciones urbanas

### **3.3 Estado Actual de la Mediación Comunitaria en México**

Es indudable que en toda sociedad existen diferencias entre sus integrantes. Dada la relación que existe entre los miembros de las comunidades se pueden presentar diversas fricciones que, de no atenderse podría provocar consecuencias y desenlaces graves. Principalmente nos referimos a conflictos vecinales y familiares que son los más frecuentes. Situaciones que desde un punto de vista jurídico no llegan a tomar importancia ni trascendencia para acudir a procedimientos ante los tribunales. Sin embargo, desde una perspectiva social toman importancia dado el impacto que puede llegar a generar, es decir, estas situaciones pueden desencadenar en alteraciones y desequilibrio en el orden social.

Nos parece pertinente mencionar que en los problemas comunitarios es conveniente partir de la premisa de que: “Más vale un buen vecino que un hermano lejos”, la cual nos permite reflexionar sobre mantener una relación cordial, de respeto y solidaridad y aplicando valores.

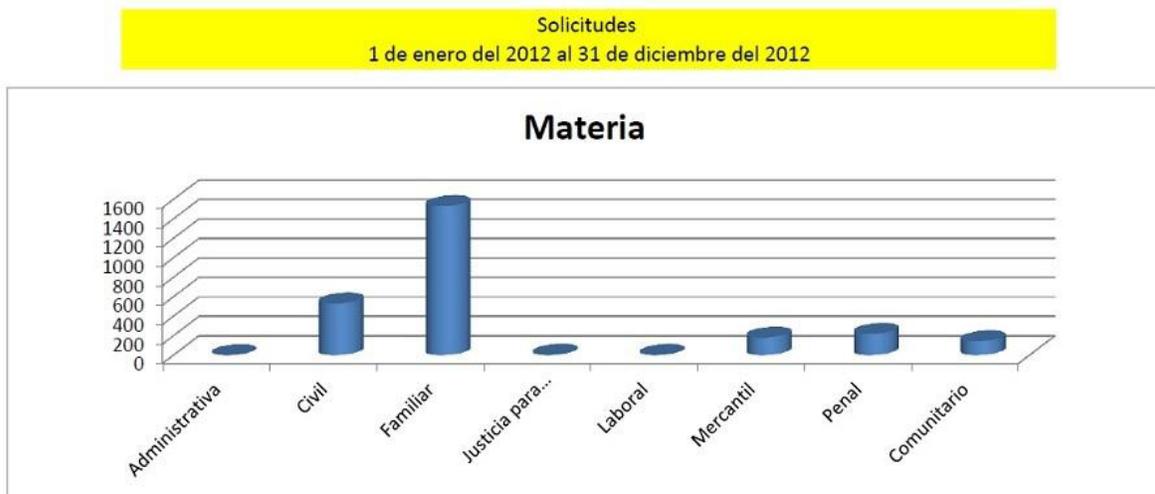
### **3.4 Estado Actual de la Mediación Comunitaria en Nuevo León**

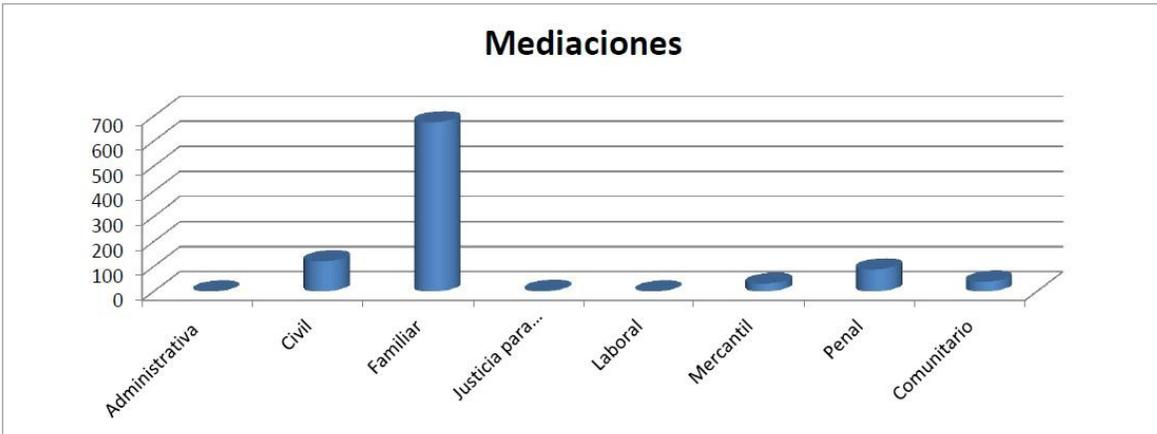
Con el objetivo de encontrar nuevas y eficaces vías para la solución de los conflictos que se producen en nuestro entorno social, y con la finalidad de proveer para la plena ejecución de las disposiciones de la Ley de Métodos Alternos, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ambas del Estado de Nuevo León, desde el día 23 de mayo de 2005, el H. Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado abrió al público el Centro Estatal de Métodos Alternos para la solución de Conflictos, cuya principal función es la de brindar servicios gratuitos de mediación y la conciliación, como vías que permiten el establecimiento de una comunicación entre partes en conflicto que, eventualmente, incida en el arreglo de los diferendos existentes, bien sean de carácter civil, mercantil, familiar, penal (delitos de querrela) y/o comunitario; lo anterior de una manera pronta,

creativa y ajustada a derecho.

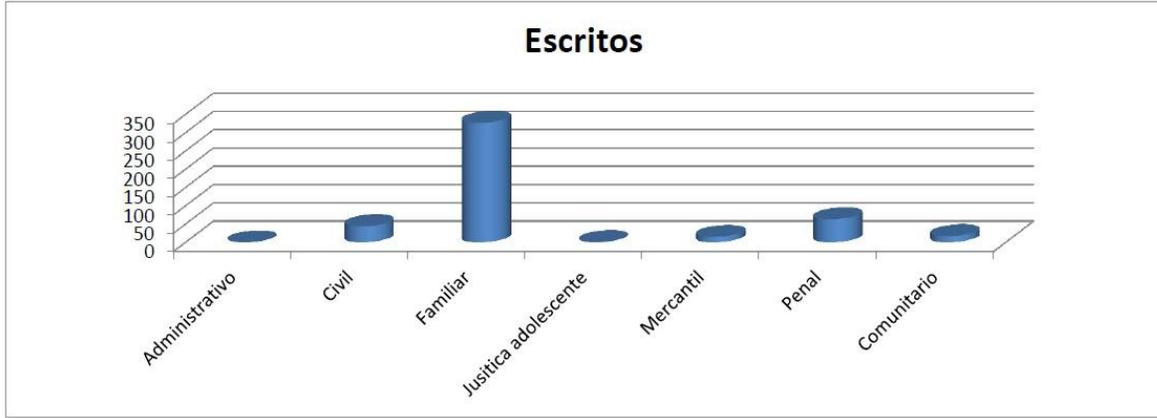
Con el Centro Estatal de Métodos Alternos se busca, además de colaborar con las diversas instancias de impartición y procuración de justicia en la solución de conflictos, hacer conciencia en la comunidad de que el diálogo respetuoso y colaborativo sienta las bases, invariablemente, de una convivencia pacífica y armónica. Se pone a disposición de la comunidad nuevoleonense para buscar la solución a esas situaciones que por no estar expresamente previstas en las leyes o reglamentos o por no ser competencia de alguna autoridad específica muchas veces quedan sin resolver complicándose con el transcurso del tiempo (Ramírez Martínez).

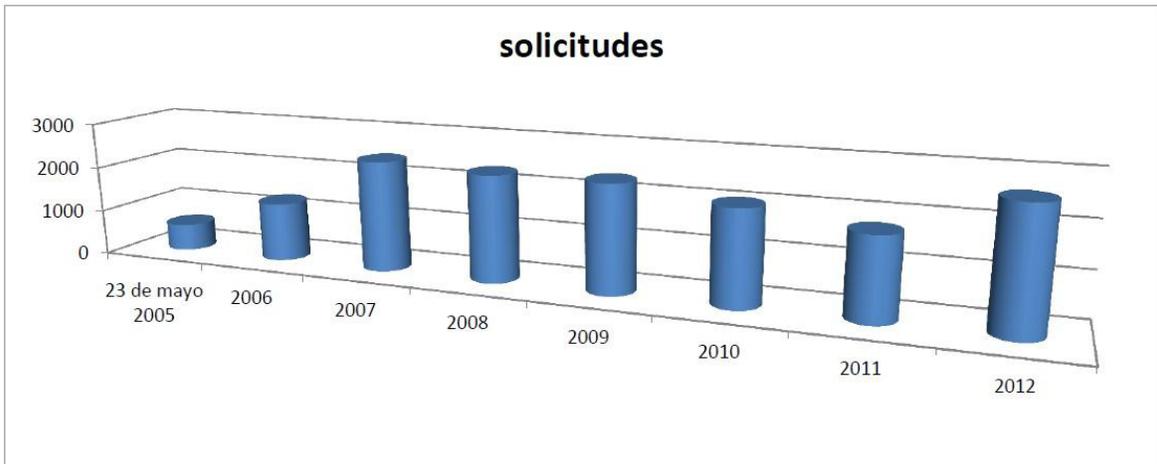
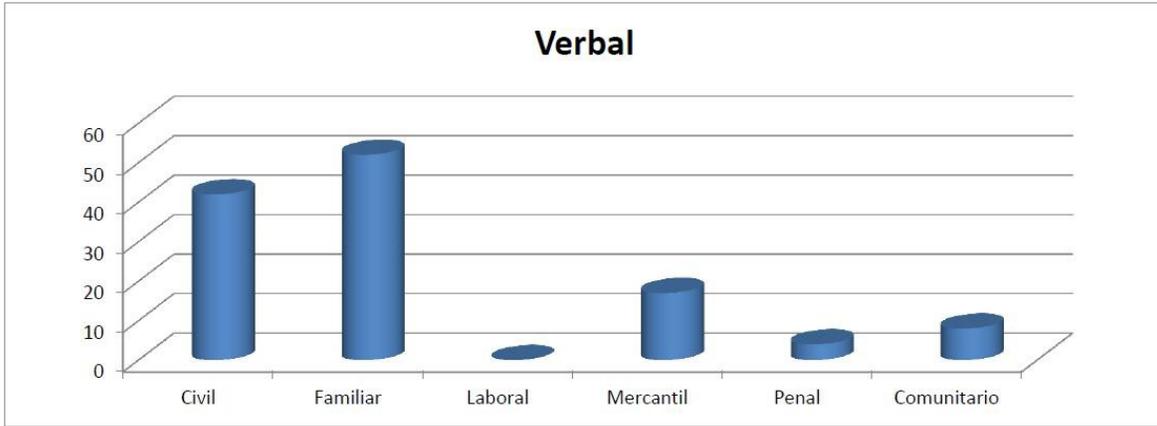
A continuación se señalan estadísticas del Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del periodo 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012:





Solicitudes  
1 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012





Las estadísticas nos muestran resultados positivos respecto a la utilización de la mediación como medio para la resolución de conflictos, el cual es utilizado previamente a llegar a un tribunal.

## **Capítulo IV. Contexto General de las Políticas Públicas**

Con el fin de abordar a la mediación como política pública, en el presente capítulo se exponen diversas conceptualizaciones que a lo largo de la historia se han forjado y que consideramos que sus características particulares son coincidentes con la mediación comunitaria. Nos enfocamos en mencionar opiniones de diversos autores respecto a su concepto. Dado que uno de los objetivos de la presente investigación es demostrar la coincidencia de las características principales que poseen las políticas públicas, señalamos cuáles son, además de sus elementos. Se concluye el presente capítulo con un análisis del proceso de creación de las políticas públicas.

### **4.1 Perspectiva General de las Políticas Públicas**

Hablar de políticas públicas y de mecanismos alternativos de solución de conflictos, particularmente de mediación, tiene una relevancia importante para la consolidación de un sistema democrático. El Estado como garante del orden social, político y jurídico, en conjunto con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y cualquier otro tipo de organización ciudadana, está obligado a crear políticas públicas que den como resultado la satisfacción de las necesidades sociales. Por tanto, nos parece pertinente manifestar que la mediación debe ser considerada como una política pública que busca el lograr la participación activa de las partes en conflicto, a través de la gestión directa de los mismos, que genere esa cultura de paz necesaria en toda sociedad.

Para adentrarnos en la presente investigación es necesario realizar un análisis del contexto general de las políticas públicas y su relación con la mediación. En el presente capítulo expondremos los antecedentes que consideramos más relevantes en el desarrollo de las políticas, y señalando los puntos de intersección con la mediación.

La disciplina de las políticas públicas surge para llenar este vacío de conocimiento, para conocer cómo se toman las decisiones de gobierno y para saber si se toman con base en datos, análisis y cálculos racionales, que incrementan la eficacia de la acción decidida, o si en cambio se sustentan en otros criterios (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 19). Desde su fundación, impulsada por Harold D. Lasswell, la disciplina de política pública, que fue entendida en modo multi e interdisciplinario como “ciencias de políticas” (*policy sciences*), se interesó por la idoneidad causal de la política pública para realizar sus propósitos, por la eficacia directiva del gobierno, que es posible solo mediante conocimiento científico (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 20).

Antes de que la política pública tomara forma académica y profesional en Estados Unidos a mitad de la década de los años cincuenta del siglo pasado, el proceso mediante el cual los gobiernos formulaban y decidían sus políticas económicas y sociales no había sido objeto de estudio (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 18). Aunado a ello, a partir de ese periodo se enfocaron principalmente en el estudio del diseño de las políticas, aplicando el método científico para su creación.

El componente político y el técnico de la política pública se articulan bien, sin rispideces ni tensiones, cuando las acciones decididas por el gobierno cuentan con suficiente aceptación social y producen los resultados. Otras veces los dos componentes de la política no se corresponden, se confrontan y uno trata de prevalecer sobre el otro, cosa que ocurre cuando las consideraciones políticas llevan a prometer situaciones sociales valiosas, hermosas, pero que no son factibles o son insensatamente costosas, o cuando a los decisores de la política pública no les importan mucho las consecuencias políticas, acaso desastrosas, que provocan sus decisiones técnicamente fundadas (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 17).

El interés y el objeto de conocimiento de la ciencia política eran única o principalmente la legitimidad política del gobierno, relacionada con la estructura y el funcionamiento del

régimen político (sistema electoral y de partidos, composición de los poderes públicos, sus normas de relación, las relaciones entre los niveles de gobierno y las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos, y otros), pero no el proceso mediante el cual el gobierno legítimo diseñaba, deliberaba, decidía y llevaba a cabo sus acciones directivas (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 19).

El mapa actual de la disciplina de las políticas públicas muestran un continente unidisciplinario, en el que el análisis económico es predominante y subordina a los demás enfoques, y uno multidisciplinario, en el que el análisis jurídico, politológico y administrativo, además del económico, son componentes fundamentales y se combinan en el diseño de las políticas públicas. Los dos continentes son a veces distantes y antagónicos, a veces fronterizos y complementarios (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 24). Entonces, tenemos que se inicia una relación estrecha entre la ciencia política y las políticas públicas. Sin lugar a dudas esa relación es inevitable debido a que se complementan y funcionan en conjunto dentro del territorio en el que se ejerce el poder estatal.

El interés por la disciplina de la política pública comenzó en México en los años ochenta, cuando se hizo evidente el agotamiento del patrón de gobierno que el Estado desarrollador autoritario había seguido por décadas: dirigismo y proteccionismo económico, centralismo, laxa legalidad u oportunismo legal, corporativismo y populismo, politización de la administración pública. La disciplina de la política pública aparece en el país en medio de la inconformidad social generalizada a causa de la crisis (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 25). En este momento es donde las políticas públicas toman un papel relevante en el desarrollo social, tratando de reorientar el rumbo de nuestro país en la satisfacción del interés colectivo.

La política pública es la clase de acción directiva de gobierno más extendida, pues cubre prácticamente todos los campos de responsabilidad del Estado y de mayor importancia

social, y la actividad que integra las varias dimensiones políticas, legales, financieras y administrativas del gobernar (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 30). Es decir, una política pública toma como esencia los distintos aspectos que deben considerarse para cumplir con el objetivo para el cual se crean. Desde la decisión de la élite política para el diseño de las políticas públicas, como la reglamentación, el presupuesto que se gastaría en su implementación, y por supuesto, en su adaptación ante las instituciones a las que les corresponda llevarlas a la práctica.

No es un plan holístico que pretende abarcar todo el campo de acción de la sociedad y que toma en consideración solo la acción del gobierno, al que considera el actor determinante en la definición del sentido de dirección de la sociedad, de su agenda, instrumental y forma de organización (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 30). El estudio de las políticas públicas propone un equilibrio entre autonomía estatal y autonomía social, sociedades con poder de decisión, que equilibren los deseos de los tecnócratas. También, un equilibrio en las capacidades: se requiere un Estado efectivo, pero también una sociedad fuerte, controladora y capacidad de decidir, combinado con una capacidad de actuar y resolver problemas. Se requiere capacidad estatal para hacer, pero también participación de grupos económicos para invertir. El Estado debe construir nuevas políticas públicas que se constituyan como ámbitos de mediación entre la sociedad y el mercado. Mediación que debe ser entendida como distribución de ingresos, oportunidades y capacidades a la mayoría de la ciudadanía (Valencia Agudelo, Germán Darío, 2011, pág. 90).

Entonces tenemos presente el binomio de la voluntad política y la voluntad social. Esta relación es parte fundamental para que la política cumpla con sus objetivos. A través de ella, se pueden concretar acciones, planes y programas que brinden un buen servicio a los integrantes de la comunidad dentro de la cual se implementan. Por ello es importante que exista una vinculación entre los actores políticos y la ciudadanía para que de manera

conjunta realicen esfuerzos por llevar a la práctica las políticas públicas y se logre el desarrollo del Estado.

Fue entonces lógico estudiar la política más que las políticas, el sistema político entero más que el proceso como se adoptaba la decisión singular (Aguilar Villanueva, 2003, pág. 16). Esto es un punto discutible. Por una parte la ciencia política es la que da origen a las políticas públicas, sin embargo, la administración pública, en términos generales, es la que las lleva a la práctica. Entonces vemos que si bien es cierto, la relación entre política y políticas públicas es muy estrecha, también lo es que, debe al mismo tiempo tener en claro hasta qué punto interviene cada una de ellas. Esto, con el firme objetivo de llegar a cumplir los objetivos para los que se crean las políticas públicas.

Las políticas del gobierno, relativas a asuntos específicos de intenso interés público de los grupos y las comunidades, se han vuelto el lugar crítico del consenso y conflicto, porque ellas cristalizan o malogran la representatividad, constitucionalidad, publicidad, racionalidad de los gobiernos (Aguilar Villanueva, 2003, pág. 20). En este sentido tenemos que los conflictos que se presentan en las comunidades son factores que repercuten en la alteración de orden social. Desde esta perspectiva, consideramos pertinente la implementación de la mediación comunitaria que busque la resolución de esos conflictos. Dado que el gobierno es el directamente responsable de la búsqueda del mantenimiento del orden, es pertinente que éste procedimiento sea considerado como política pública que tenga como objetivo el establecimiento de una cultura de paz entre los integrantes de la comunidad.

El impacto de las políticas públicas depende no solo de su contenido específico ni de su orientación concreta, sino también de algunas de sus características genéricas. Una política ideal que carezca de credibilidad y esté implementada y aplicada de manera deficiente puede crear más distorsiones que una política subóptima estable y debidamente implementada (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006, pág. 7).

Entre las características de las políticas analizadas en el informe (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006, pág. 17) se incluyen:

1. Estabilidad: cuán estables son en el tiempo
2. Adaptabilidad: cuán ajustables pueden ser las políticas cuando fallan o cambian las circunstancias.
3. Coherencia y coordinación: en qué medida son compatibles con políticas afines y en qué medida son el resultado de acciones bien coordinadas entre los actores que participan en su formulación e implementación.
4. Calidad de la implementación y de la efectiva aplicación.
5. Orientación hacia el interés público: en qué medida las políticas se orientan hacia el interés público.
6. Eficiencia: en qué medida las políticas reflejan una asignación de recursos escasos que asegura elevados retornos sociales

Ahora bien, con la reforma al artículo 17 constitucional en el año 2008 se presenta un referente para los MASC, y, en el caso que nos ocupa para la mediación. De acuerdo con la reforma constitucional en materia de seguridad y justicia y con todo el trabajo desarrollado en foros, reuniones de legisladores con expertos en mediación, académicos y la sociedad en general, se da la pauta para el diseño e implementación de políticas públicas que tengan como objetivo la inclusión de una cultura de paz que se inserte en nuestro actuar diario. Con lo cual se pretende disminuir la confrontación entre los integrantes de la sociedad.

Una de las principales finalidades de la implementación de la mediación es la obtención de la reparación del daño, entendida como el resarcimiento a la víctima por la afectación causada. Es decir, se busca que en base al protagonismo de las partes dentro del

procedimiento, cada una visualice, o al menos, busque soluciones pacíficas brindando el perdón a la otra parte reestableciendo el orden social y jurídico que debe prevalecer para que vivamos en armonía.

Es importante señalar que el presente estudio está delimitado a realizarse en el Municipio de San Pedro Garza García Nuevo León, por ser éste el primero a nivel Nacional que creó e implementó este mecanismo en la República Mexicana. Del mes de octubre de 2006 al mes de octubre de 2008, el Centro Municipal de Mediación recibió un total de 2,060 casos, de los cuales un 68% fueron abordados iniciando el proceso de mediación (Vázquez, 2009).

Se desprende así, que la utilización de éste procedimiento ha obtenido hasta la fecha resultados positivos en el Municipio, disminuyendo los procedimientos jurisdiccionales en los tribunales y a su vez, evitando el aumento de la alteración del orden social.

#### **4.2 Definición de Políticas Públicas**

En el campo de la Ciencia Política, y más concretamente de la administración pública, las políticas públicas juegan un papel fundamental en el desarrollo y consolidación de un Estado. De tal forma, nos parece importante señalar la distinción entre “*politics*” y “*policy*”. Kauffer (2002) manifiesta que por “*politics*” traducida al castellano significa “la política” y se refiere a la lucha del poder. Mientras que por “*policy*”, traducida como políticas públicas hace referencia a la acción pública, al aspecto programático de la acción gubernamental. Señala pues, que las políticas públicas son un conjunto de decisiones cuyo objeto es la distribución de determinados bienes o recursos. En este proceso se encuentran en juego bienes o recursos que pueden afectar o privilegiar a determinados individuos o grupos.

Entre las definiciones más conocidas encontramos la de Jones quien plantea las políticas públicas como lo que el Estado hace o deja de hacer. Por su parte, Anderson aunque comparte la idea de que las políticas públicas son aquellas desarrolladas por cuerpos gubernamentales y sus funcionarios, le agrega la idea de secuencia intencionada de acción seguida por un actor o conjunto de actores a la hora de tratar con un asunto que los afecta (Valencia Agudelo, Germán Darío, 2011, pág. 80). En este sentido estamos frente al hecho de que las políticas públicas, además de ser un acto por parte de los actores decisorios, también se debe tomar en consideración a la sociedad a la cual va dirigida.

Oszlak y O'Donnell ya habían definido las políticas públicas como un conjunto de acciones-omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil (Tonon, 2012, pág. 3). Observamos que se refieren a la actuación del gobierno para la realización de determinados actos que den como resultado la satisfacción de una necesidad social. Aunado a ello, es pertinente señalar que, si bien es cierto, los actores principales son los detentadores del poder político, también la participación de los ciudadanos en su formulación, implementación y evaluación juega un papel trascendental. Esta relación se presenta como un punto de cohesión entre el gobierno y la ciudadanía con lo cual se pretende mayor eficacia en sus resultados una vez implementada.

Asimismo, las políticas públicas hacen referencia a la acción pública, al aspecto programático de la acción gubernamental (Kauffer Michel, Edith F., 2002, pág. 2). Han sido entendidas como acciones inducidas fuertemente por el Estado, quien es el actor dominante en la escena de los agentes participantes. (Cabrerero Mendoza, Enrique, 2000, pág. 194). Son las directrices emanadas del Estado, que se imponen al colectivo como manera de proceder frente a un asunto específico, el cual se considera de interés público

(Gómez, R.; Fabio, R.; Martínez, O.; Agudelo, N.; Zea, L.; González, E., 2005). Estamos en presencia de una respuesta por parte de la Administración Pública para contrarrestar una necesidad colectiva, y como es frecuente y común, se pondera y privilegia un beneficio público frente a uno individual.

Por otra parte, Aguilar (1994, pág. 17) manifiesta que las políticas públicas son acciones de política, en tanto se orientan a realizar objetivos de interés y beneficio social general (en el marco de las prescripciones constitucionales y legales), y por el otro son acciones que se sustentan en un razonamiento técnico-causal con el fin de alcanzar los objetivos deseados y conseguir que las intenciones de los gobernantes se vuelvan hechos sociales. En este punto, vemos el aspecto institucional que el autor le brinda a las políticas al resaltar el acto formal de origen de las mismas. Al tomar en consideración a la mediación comunitaria deducimos que su implementación busca satisfacer una necesidad colectiva de la comunidad, a través de la gestión directa de sus conflictos, teniendo como fin último lograr una cultura de paz por parte de la sociedad.

Las políticas son planes de acción específicos (no holísticos), enmarcados por leyes precisas, que reconocen las libertades de sus ciudadanos y, en consecuencia, tienen límites precisos al abordar determinados campos de acción social (por ejemplo en las transacciones de los mercados que, por definición, no son planificables por un poder externo a sus actores). Las políticas suelen incluir la participación de los ciudadanos, combinan la acción del gobierno con la de los ciudadanos según el tipo de problemas que se abordan y no todas son regulatorias, prescriptivas o prohibitivas de conductas (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 23). Cabe señalar, que el autor resalta apropiadamente uno de los aspectos más relevantes dentro de la creación de las políticas públicas, la participación ciudadana, los agentes que intervienen y a quienes van dirigidas.

En el mismo sentido, por política pública se entiende (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 29):

- 1) un conjunto (secuencia, sistema, ciclo, espiral) de acciones intencionales y causales. Son acciones intencionales porque se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o a resolver problemas cuya solución se considera de interés o beneficio público, y son acciones causales porque son consideradas idóneas y eficaces para realizar el objetivo o resolver el problema;
- 2) un conjunto de acciones cuya intencionalidad y causalidad han sido definidas por el tipo de interlocución que tiene lugar entre el gobierno y sectores de la ciudadanía;
- 3) un conjunto de acciones a emprender que han sido decididas por las autoridades públicas legítimas y cuya decisión las convierte formalmente en públicas y legítimas;
- 4) un conjunto de acciones que son llevadas a cabo por actores gubernamentales o por estos en asociación con actores sociales (económicos, civiles);
- 5) un conjunto de acciones que configuran un patrón de comportamiento del gobierno y de la sociedad.

Las políticas públicas en un sentido amplio, pueden definirse como las formas de respuesta construidas por los gobiernos ante los problemas que se presentan (Tonon, 2012, pág. 3). Friedrich y Anderson señalan que la política es entonces un proceso, un curso de acción, que involucra todo un conjunto complejo de decisores y operadores, más que una decisión singular, suprema e instantánea. Una política no es sólo una decisión (por ejemplo, la decisión de no actuar). Es, ante todo acción, un conjunto de acciones (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 25).

Hasta este momento, tenemos que, la creación de las políticas públicas no es una tarea sencilla, dado que son diversos aspectos los que se deben considerar para realizarlas. Se requiere identificar lo más claramente posible el problema que atacará su formulación. Además, se busca una participación de la ciudadanía en la política con el objetivo de que satisfaga sus necesidades y llegue a ser eficiente, a cumplirse el objetivo para el cual se crea. A su vez, vemos que no sólo tiene trascendencia su creación, sino la forma a través de la cual se llevan a la práctica.

Ahora bien, una política es pública cuando en su construcción y crecimiento existe participación responsable de todas las personas en quienes ésta incide en un momento dado: cuando va más allá de los intereses personales y se centra en el alcance de un propósito común que beneficia a todos (Avila Rendón, Gil Obando, López López, & Vélez Álvarez, 2012, pág. 462). Es la política en algún nivel de gobierno que delinea el rango de posibilidades para las interacciones sociales. Algunos niveles pueden tener un precedente formal o legal sobre otros (Medina Solís, C.; Maupomé, G.; Avila-Burgos, L.; Pérez-Núñez, R.; Pelcastre-Villafuerte, B; Pontigo-Loyola, A., 2006). Es indispensable que los actores decisorios de las políticas públicas realicen su diseño enfocándose directamente en las necesidades colectivas de la sociedad, dejando de lado cualquier interés personal que se pudiese presentar en el proceso.

De tal suerte que, las políticas pueden ser puestas por el gobierno, las legislaturas y las agencias reguladoras autorizadas por otras autoridades constituidas (Medina Solís, C.; Maupomé, G.; Avila-Burgos, L.; Pérez-Núñez, R.; Pelcastre-Villafuerte, B; Pontigo-Loyola, A., 2006). Cualquier nivel de gobierno que cuente con legitimidad puede crearlas dado que son los agentes que cuentan con el poder político para su formulación.

Si bien las políticas públicas tradicionales se han configurado en torno a la satisfacción de derechos sociales o colectivos, como una actividad externa y provista por el estado;

actualmente se viene promoviendo un cambio del enfoque tradicional al enfoque basado en los derechos humanos, que se caracteriza por un esfuerzo por construir una capacidad reflexiva orientada a desarrollar un tipo de ciudadanía que involucre no solo el reconocimiento político-estatal, sino que también el socio-cultural (Tonon, 2012, pág. 4). En este sentido, consideramos que la mediación comunitaria toma un rol relevante. Al implementarse este MASC en la sociedad, se busca lograr una cultura de paz, que tenga el firme objetivos de responder y dar solución a los conflictos que se presentan día con día dentro de las comunidades. Además, se pretende que la sociedad al optar por resolver este MASC, disminuya o evite acudir a procedimientos jurisdiccionales ante los tribunales correspondientes donde se da una confrontación entre las partes.

Desde el punto de vista institucional, las políticas públicas pueden definirse como un conjunto interrelacionado de decisiones y no decisiones, que tienen como foco un área determinada de conflicto o tensión social (Valles, 2002). Gómez-Arias y otros, manifiestan que las políticas públicas deberían entenderse como aquellas directrices emanadas del Estado, que se imponen al colectivo como manera de proceder frente a un asunto específico, el cual se considera de interés público (Avila Rendón, Gil Obando, López López, & Vélez Álvarez, 2012).

Las políticas públicas también pueden ser consideradas como el conjunto coherente de principios, objetivos, estrategias y planes de acción, que identifican, comprenden y abordan las problemáticas de una sociedad (económicas, políticas, sociales, culturales, ambientales, tecnológicas) o condiciones de un grupo poblacional o comunidad, con el fin de darles solución o mejorar las condiciones de vida a partir de la acción colectiva, en el marco de un proyecto democrático de sociedad (Avila Rendón, Gil Obando, López López, & Vélez Álvarez, 2012). Se entiende como un plan específico de acción, un plan limitado, orientado hacia el logro de objetivos relacionados con la solución de problemas públicos

específicos y con la mejora de situaciones de vida social, cada una de las cuales son diferentes y poseen sus propias circunstancias (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 31).

La política pública supone correctamente que, desde una perspectiva institucional, el régimen político democrático y el sistema burocrático vigente son un contexto institucionalmente válido. Por consiguiente, el interés – problema- del objeto de conocimiento de la política pública es la identificación de las condiciones que hacen posible que las decisiones de gobierno sean eficaces, de sus condiciones causales, que solo el conocimiento empírico puede establecer (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 21).

Valenti señala que el concepto de política pública supone por una parte, la idea de lo público como una dimensión de la actividad humana regulada e intervenida por la acción gubernamental. Por otra parte, el significado moderno de policy se vincula a la capacidad del gobierno para intervenir racionalmente en la solución de los problemas públicos (Arroyo Rivera, 2010, pág. 35). Lo público como lo que es de interés o de utilidad común a todos, lo que atañe al colectivo, lo que concierne a la comunidad, y, por ende, la autoridad de allí emanada, en contraposición a lo privado como aquello que se refiere a la utilidad y el interés particular (Rabotnikof, pág. 28). Es decir, la política adquiere la parte pública en el momento en que va dirigida a beneficiar a los integrantes de la sociedad que les dio la legitimidad a los actores que las crean. De tal suerte que, obteniéndola, tienen facultades para realizar acciones gubernamentales que tiendan a la satisfacción de las necesidades sociales.

Ahora bien, lo distintivo de la política pública es el hecho de integrar un conjunto de acciones estructuradas, estables, sistemáticas, que representan el modo en el que el gobierno realiza de manera permanente y estable las funciones públicas y atiende los problemas públicos: un patrón de actuación. Dicho de otra manera, lo específico y peculiar de la política pública consiste en ser un conjunto de acciones intencionales y

causales, orientadas a la realización de un objetivo de interés/beneficio público, cuyos lineamientos de acción, agentes, instrumentos, procedimientos y recursos se reproducen en el tiempo de manera constante y coherente (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 29).

La política pública es sin duda el objeto y el contenido preciso de la decisión gubernamental, pero la política pública se ha iniciado antes, con una serie de actividades y decisiones particulares sobre varios asuntos, que prepararan y estructuran la decisión gubernamental principal, y se extiende después mediante decisiones y actividades prácticas que la efectúan y la ajustan conforme a los acontecimientos y las circunstancias (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 31).

La decisión de la política pública es el acto gubernamental en sentido estricto, pues la política alcanza a tener calidad pública en razón de la decisión del gobierno legítimo. Sin embargo, en la etapa anterior de la deliberación o formulación de la política, así como en la etapa posterior de su lanzamiento y efectuación, participan actores extragubernamentales de varios tipos que interactúan con las autoridades, funcionarios y asesores del gobierno. En tanto proceso de decisión y no solo acto decisorio gubernamental independiente, la política pública es producto de la interacción gobierno-sociedad, un producto compartido entre el poder público y el público ciudadano según diversas formas y grados de interlocución e influencia. Es pública y no solo gubernamental (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 32). Entonces tenemos que la decisión respecto a la creación de una política en primera instancia es gubernamental debido a que es el gobierno el que se encuentra legitimado para ello, y pasa a ser pública en el momento en que se presenta el binomio gobierno-ciudadanía, el cual nos parece la forma más idónea para que cumpla el objetivo para el cual fue creado.

Cabe señalar que para la presente investigación tomaremos como definición de política pública como aquella acción o inacción por parte del Estado, para dar respuesta a

necesidades sociales, a través de planes diseñados en los cuales exista participación por parte de los ciudadanos a los que va dirigida.

### **4.3 Elementos Fundamentales de las Políticas Públicas**

Una vez, definida la política pública, señalaremos varios elementos generales que subyacen su concepto (Avila Rendón, Gil Obando, López López, & Vélez Álvarez, 2012):

1. Las políticas se perciben como iniciativas nacidas de situaciones problemáticas para la colectividad, es decir, en sí mismas las políticas buscan una utilidad común por el carácter público inmerso en ellas;
2. Una vez la situación en cuestión es identificada, el Estado o la sociedad civil examinan estrategias normativas de solución para tratar de resolver o al menos atenuar el problema o la cuestión que evidencia alguna necesidad o requerimiento; estas se convierten en patrones de comportamiento;
3. Las políticas públicas requieren un proceso, tanto para identificar la problemática a intervenir como para particular actores, tomar decisiones y emitir normas formales que orienten las acciones puntuales o marquen la directriz que guía el camino a seguir;
4. Las políticas tienen connotaciones que las enmarcan en lo estatal, pero una política no es pública por ser estatal, sino porque como se dijo, es de interés colectivo;
5. Sin expresar que son los únicos elementos circunscritos o relacionados con las políticas públicas, las acciones gubernamentales se desarrollan a través de actores y sectores

sociales, con políticas construidas por y para personas con una intencionalidad colectiva.

Aguilar (Aguilar Villanueva, 2003) señala que la política pública con un carácter institucional está compuesta por tres elementos a saber:

1. El diseño de una acción colectiva intencional;
2. El curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta; y
3. Los hechos reales que la acción colectiva produce.

#### **4.4 Características Principales de las Políticas Públicas**

Existen diversas opiniones respecto a las características fundamentales de la política pública, sin embargo, para la presente investigación tomaremos como base las expuestas por Aguilar, las cuales son (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 29):

1. Su orientación hacia objetivos de interés o beneficio público (constitucional o legalmente prescritos) y su idoneidad para realizarlos;
2. La participación ciudadana con el gobierno en la definición de los objetivos, instrumentos y acciones de la política;
3. La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad;
4. La implementación y evaluación de la política por personal de la administración pública o en asociación con actores sociales o mediante delegación de atribuciones a los actores sociales.

Al considerarse como política pública la administración de la mediación desde los órganos gubernamentales garantizaría beneficios sociales a corto, mediano y largo plazo. Es decir, los elementos principales que caracterizan una política pública son: la búsqueda de un beneficio público, la participación ciudadana con el gobierno, la decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad, así como la implementación y evaluación

de la política, de tal manera, la mediación comunitaria indudablemente cumple con esas características. Al ser implementada para la resolución de los conflictos entre los ciudadanos, busca el obtener la reparación del daño, la atención de conflictos comunitarios, una pacificación social, una culturización de paz, además de una consolidación de valores tales como el perdón, el respeto, aceptación de la diversidad, la convivencia, etc. Por lo anterior, encontramos una relación directa entre las características principales expuestas sobre la mediación y lo que se pretende alcanzar cuando se habla de la reparación del daño.

#### **4.5 Tipología y Proceso de Formulación de las Políticas Públicas**

Ahora, señalaremos algunos de los tipos de políticas públicas con la finalidad de identificar en cuál de ellos podemos ubicar a la mediación comunitaria. Además, explicaremos el proceso de formulación e implementación de las políticas públicas. Iniciaremos desde el momento en el cual se comienza a generar las políticas paso a paso, hasta llegar a la implementación y búsqueda de los objetivos trazados desde su creación.

Los acercamientos a la definición de política (policy) suelen ser de dos tipos en la literatura: descriptivos y teóricos. En la construcción de la definición descriptiva, el debate se centra en la cuestión de si la política sea sólo o primordialmente la decisión (de gobierno) o implique algo más. En la construcción teórica, las posiciones varían según la teoría politológica mayor a la que se adhiere o según las conjeturas básicas con las que se explica la ocurrencia de la política. Sin embargo, desde nuestro punto de vista nos parece que en la creación de una política pública importa tanto la decisiones gubernamental como otros aspectos, resaltando la participación de los agentes a quienes va dirigida, es decir, una participación ciudadana para una mayor satisfacción de las necesidades colectivas. Una mirada a las definiciones de los diccionarios de ciencia política arroja los siguientes componentes comunes (Aguilar Villanueva, 2003, pág. 23):

- a) Institucional, la política es elaborada o decidida por una autoridad formal legalmente constituida en el marco de su competencia y es colectivamente vinculante:
- b) Decisorio, la política es un conjunto-secuencia de decisiones, relativas a la elección de fines y/o medios, de largo o corto alcance, en una situación específica y en respuesta a problemas y necesidades;
- c) Conductual, implica la acción o la inacción, hacer o no hacer nada, pero una política es, sobre todo, un curso de acción y no sólo una decisión singular;
- d) Causal, son los productos de acciones que tienen efectos en el sistema político y social.

Desde otro panorama, pero en el mismo sentido, las políticas son “distributivas” si el problema puede ser resuelto mediante distribución o asignación de recursos (materiales, humanos, financieros, en especie, en efectivo). Se llamarán en cambio “regulatorias” si el tipo de problema no puede ser resuelto a menos que se regulen las conductas de las personas mediante prohibiciones o prescripciones y se generen los incentivos para promover la observancia de la norma. Aguilar (2009), llama “redistributivas” si el tipo de problema es de magnitud estructural y abarca toda la sociedad, por lo que no puede ser resuelto a menos que se lleve a cabo una redistribución de la propiedad, el poder y el estatus social, a lo largo y ancho de la sociedad.

La política distributiva es una arena relativamente pacífica, que se caracteriza por cuestiones no rivales, susceptibles de ser tratadas con recursos públicos siempre divisibles; en ella tienen lugar acuerdos particulares de apoyo recíproco entre demandantes no antagónicos, liderazgos que se afirman por su capacidad de gestoría para responder a demandas sueltas (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 32).

El plan de acción de una política pública es definido como el conjunto de decisiones consideradas como necesarias para la producción coordinada y puntual de productos, servicios o prestaciones administrativas y que, en determinadas circunstancias, pueden parcialmente establecido de antemano por el programa de actuación político administrativo (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2010, pág. 40). A su vez, el proceso de la política pública está constituido por un conjunto de actividades anteriores y posteriores a su decisión, que son fundamentales para que la política tome forma y se ejecute. Cada una de las actividades aporta un elemento que la política requiere para poder establecerse como una respuesta aceptada y eficaz en la solución del problema público (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 46).

Oszlak señala que tomando como supuesto central el hecho de que formular e implementar políticas públicas es la esencia de la actividad estatal, en sus resultados se juegan y expresan las capacidades del Estado. En este punto, Many y Thoenig señalan que se verifica la íntima ligazón que las capacidades guardan con las políticas públicas, es decir, con el conjunto de actos y no actos del Estado frente a un problema o un sector relevante de su competencia (Isuani, 2012, pág. 57).

El diseño o formulación de la política pública corresponde al primer conjunto predecisional de actividades analíticas y políticas, mientras el segundo conjunto posdecisional se refiere a la implementación y evaluación de las políticas. Son distintas opiniones respecto a las etapas para la formulación de las políticas públicas. Más allá de los nombres usados, las operaciones intelectuales y políticas interdependientes que constituyen e integran la política pública son (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 34):

1. La formación de la agenda
2. La definición del problema público
3. La hechura o formulación de la política, es decir, la construcción de opciones para resolver el problema

4. La decisión o la selección entre opciones
5. La comunicación de la política
6. La implementación de la política
7. La evaluación de la política

En condiciones políticas y cognitivas limitantes, lo importante es que el analista utilice todas las evidencias y todos los argumentos a su disposición para convencer al gobierno y a la ciudadanía de que la política elaborada es la mejor en las actuales condiciones limitantes y que su idoneidad para producir resultados positivos (aun si no los enteramente deseados) puede ser defendida y justificada racionalmente (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 41).

Para poder dar inicio a la creación de una política pública, lo primero es la identificación del problema, para que se estudie de forma clara la problemática que se pretende contrarrestar. La intención de cambiar la situación identificada como indeseable por una “ideal”, es lo que orilla a los actores decisivos del sistema político administrativo a incorporar esa problemática social a la agenda política, tornándose así, en un problema público. Este proceso de inclusión a la agenda pública puede interpretarse como una lucha de poder cuyo objetivo fundamental es el reconocimiento, o la imposición, de una primera “hipótesis causal” que de alguna manera estructura la futura intervención pública (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2010, pág. 137). Hasta este momento, tenemos que una vez identificado el problema y realizada la deliberación para determinar que es un problema público, pasamos a incluirlo en la agenda gubernamental en la cual convergen distintos actores políticos, quienes tienen las facultades en la toma de decisiones del Estado.

Una vez incluido el problema en la agenda se continúa con la hechura de la política pública, es decir, al diseño y estudio de las posibles soluciones que resuelvan el problema, y seleccionar cuál es la más viable para solucionarlo. En este momento, se define qué tipo de acciones y qué actores pueden enfrentar el problema y controlar sus consecuencias, así como la definición de los recursos legales, financieros y humanos se utilizarán. Una vez definida la política, el gobierno debe determinar a través de qué tipo de comunicación social dará a conocer a la ciudadanía sobre la medida tomada. Es importante señalar que hasta este momento, estamos hablando de toma de decisiones en el ámbito político.

Posteriormente, pasamos a la implementación, entendida como el conjunto de procesos que, tras la fase de programación, tienden a la realización concreta de los objetivos de una política pública (Subirats, Knoepfel, Larrue, & Varone, 2010, pág. 183). En esta etapa nos encontramos principalmente en la esfera administrativa. Para que la implementación de una política pública social sea eficaz, se exige que las normas y los objetivos de un programa sean comprendidos cabalmente por los individuos a quienes corresponde (Aguilar Villanueva, 1996, pág. 128). Esto implica que el gobierno clarifique los objetivos de la mejor forma posible, definiendo las acciones, la población a la que va dirigida, si será implementada sólo por unidades gubernamentales o con la colaboración de organizaciones no gubernamentales o de cualquier otra índole y en qué grado lo realizarán.

Es importante resaltar que la implementación de las políticas públicas es responsabilidad directa de las administraciones públicas (Arroyo Rivera, 2010, pág. 53). Es decir, en el diseño de las políticas públicas recae con mayor peso en los actores políticos, en su implementación recae en la parte administrativa. Por ende, debe existir un equilibrio entre ambos ámbitos para que pueda llegar a ser eficaz y existan resultados positivos para la sociedad.

Por último la evaluación de la política pública. Tamayo señala que el análisis de los resultados conduce a una revisión del estado del problema que puede dar lugar a una nueva política, a la continuación de la existente o a la terminación de la misma (Arroyo Rivera, 2010, pág. 53). En esta etapa, observamos que se pretende identificar cuáles fueron los resultados de su implementación con el objetivo de que se puedan realizar los ajustes que se consideren necesarios.

La evaluación se lleva a cabo con dos propósitos principales: para aprender de la experiencia, extrayendo lecciones que puedan aplicarse con el fin de mejorar el diseño y la implementación de políticas públicas, y para la rendición de cuentas al público y/o quienes han aportado los recursos utilizados (Feinstein, Osvaldo, 2007, pág. 19).

En la actualidad, la evaluación toma un rol relevante. Con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las administraciones públicas están obligadas a dar explicaciones a la ciudadanía. En primer lugar, hay que decidir cuál será la unidad o la materia a evaluar y como correspondencia, habrá que decidir acerca del método a seguir a lo largo de la evaluación (Aguilar Villanueva, 1994, pág. 36).

En relación a la implementación de las políticas públicas, existen diversas opiniones respecto a las etapas de la misma. O'toole y Montjoy señalan que no existe hasta la fecha una teoría de la implementación que goce de un consenso general (Cabello Tijerina, 2012, pág. 179). Sin embargo, lo importante es el manifestar los pasos principales para su diseño, implementación y evaluación.

Con lo anterior, podemos señalar que la mediación comunitaria debe ser considerada como política pública, debido a que en la actualidad se implementa de acuerdo a las características señaladas.

## **Capítulo V. La Reparación del Daño como Protagonista de la Finalización de los Conflictos**

Es necesario abrir un espacio para encontrar el significado del concepto de reparación del daño, ya que éste es un término utilizado de formas y aplicaciones diversas en numerosos campos políticos, sociales y judiciales. Además que, es parte de la presente investigación, debido a que la consideración de la mediación como política pública tiene como finalidad el buscar el logro de la reparación del daño en los conflictos que se resuelven a través de ella.

En el presente capítulo se expone un panorama general de lo que los distintos teóricos consideran respecto a la reparación. Asimismo, dado el origen y uso que tiene el concepto, se analiza brevemente desde un punto de vista legal y enfocándonos más desde una perspectiva social, es decir, de acuerdo a la reparación del daño moral, dados los objetivos de la presente investigación. Por último, debido a que la mediación comunitaria tiene como fin la resolución de los conflictos que se presentan entre las partes, además de la búsqueda del restablecimiento de las relaciones interpersonales entre ellas, se expone el impacto que tienen los valores en dicho procedimiento.

### **5.1 Perspectiva General de la Reparación del Daño**

La reparación del daño es un tema que en la actualidad se aplica en distintas áreas. Sin embargo, su origen lo vemos directamente en el campo del derecho penal, en el sentido de buscar un resarcimiento por el daño causado a la víctima. A su vez, la participación de la víctima históricamente estuvo ligada a la reparación del daño civil, entendiéndose que, la vulneración de bienes jurídicos se sustrae a los intereses particulares y es una ofensa contra la colectividad, contra el Estado (Arias Madrigal, 2000). Es decir, este concepto anteriormente era aplicado prácticamente de forma exclusiva en la materia penal. Sin

embargo, consideramos que también es aplicable dentro de los procedimientos de mediación comunitaria, debido a que su objetivo es la resolución de los conflictos que las partes acuden a ella. Es decir, buscan el resarcimiento del daño que se les haya causado, ya sea material o moral.

Dünkel, nos dice que actualmente el derecho penal, nos muestra la existencia de planteamientos teóricos centrados en la pacificación social, que señalan que a estas alturas del desarrollo humano nadie se quiere mostrar como contrario a la paz social (Arias Madrigal, 2000). Es de esta forma, que consideramos la pertinencia de analizar la reparación del daño, desde una perspectiva que busca el establecimiento de una cultura de Paz en México. Como ya se mencionó previamente, con la reforma de 2008 en la que se regulan los mecanismos alternativos de solución de conflictos a rango constitucional, se señala que debe existir la reparación del daño al ofendido para aplicarlos.

Para nuestra investigación, nos parece trascendente tomar en cuenta este concepto debido a que, al considerar a la mediación comunitaria como política pública, su objetivo es fungir como mecanismo eficaz en la búsqueda de la reparación del daño que haya existido entre las partes que se encuentren en el procedimiento de mediación. Además que otro de los objetivos en la implementación de este mecanismo es el restablecimiento de las relaciones interpersonales entre los miembros de una comunidad, es decir la búsqueda de la pacificación social que a su vez logre una cultura de paz donde sus integrantes convivan en armonía.

Es importante mencionar que al ser el Estado el que cuenta con la función y a su vez, la capacidad del mantenimiento del orden social, es necesario que ésta intervenga en el momento en que se presente un conflicto que lo desestabilice. En este sentido, el Estado debe intervenir para buscar la restitución del daño causado y en el que se logre la reparación del mismo. Desde el punto de vista legal, lo podemos manifestar a partir de una reparación de carácter patrimonial. Sin embargo, para el aspecto que nos ocupa, el

moral, es más complejo, debido a que lo que nos interesa es que, a través del procedimiento de mediación comunitaria, se busca además de la solución del conflicto, el restablecimiento de las relaciones sociales entre los integrantes de la comunidad.

Es importante además, que el Estado como ente público le corresponda el velar por el correcto ejercicio de las normas. En este sentido, dentro del procedimiento de mediación comunitaria la administración pública actúa como ente institución que tiene como objetivo el mantenimiento del orden social. Tiene como objetivo utilizar las técnicas comunicacionales que permitan a las partes exponer sus posiciones e intereses y que logren plasmar su solución en un acuerdo, que a su vez es en éste donde se señala de qué forma se realizará la reparación del daño causado. Al mismo tiempo, es en ese momento donde resulta trascendente la implementación de este procedimiento debido a que, es donde se llega a un arreglo que permita la aplicación de los valores, además del otorgamiento del perdón.

Para adentrarnos en su estudio es pertinente mencionar de manera breve las principales teorías que fundamentan la reparación del daño, entre las cuales encontramos las abolicionistas, las resocializadoras y las garantistas.

En relación a las teorías abolicionistas, es posible observar dos posiciones: la posición radical, estaría representada por quienes defienden una teoría pura de la justicia restauradora; la postura moderada cuyos seguidores propugnan el recurso a la justicia informal y a formas de reprobación distintas a la pena, que se caracterizan por un mayor contenido simbólico (Arias Madrigal, 2000). Es decir, en la primera postura se manifiesta el resarcimiento del daño desde un punto de vista directamente material. En la segunda, se puede señalar que se agrega la búsqueda de la reparación moral, como contenido simbólico, el otorgamiento del perdón, una disculpa, la aplicación de los valores de los miembros de la comunidad.

Entre sus postulados básicos se encuentran los siguientes: el sistema penal está específicamente concebido para hacer mal; se trata de una respuesta violenta y pública, susceptible de incitar a la violencia en otros ámbitos de la vida; es además una institución que crea y mantiene de modo falso la idea de poder procurar a las víctimas ayuda y protección (Crespo E. D., 2003, pág. 115). Esta concepción teórico señala esta teoría como un método que lucha por la abolición de todo el sistema penal, y su objeto aquel que se trata de eliminar. Vemos que se plasma un aspecto radical en cuanto al ataque directo a las instituciones que buscan el orden social. Es desde esta concepción que da la pauta respecto a la implementación de la reparación del daño.

El punto de partida de las teorías resocializadoras es el abandono de la concepción patológica del delincuente y de los modelos clínicos, emergiendo con fuerza una visión más humana y racional del delincuente, como sujeto capaz de responsabilizarse de sus actos y de participar activamente en la búsqueda de respuestas y soluciones (Arias Madrigal, 2000). Es decir, en esta concepción se manifiesta la voluntariedad de las partes, particularmente de quien genera el conflicto, en el sentido de que una vez presente puede llegar a tomar la decisión de llegar a un arreglo pacífico con la parte afectada, el cual puede dar como resultado el resarcimiento a través de restituir la violación de forma material o moral. Desde el punto de vista material, a través de un aspecto económico. Tomando en cuenta la parte moral, solicitando el perdón al ofendido en la búsqueda de reestablecer las relaciones interpersonales entre ambas.

Desde la doctrina garantista la reparación del daño, inserta en el Derecho penal, deberá comprender la función esencial del Derecho penal, es decir, la protección de bienes jurídicos con fines preventivos, lo que es propugnado tanto por quienes conciben la reparación como tercera vía como por quienes la conciben como atenuante, como sanción dependiente o sustitutivo penal (Arias Madrigal, 2000). Nos parece que desde esta perspectiva, la reparación en la mediación se toma en consideración buscando la protección de la parte ofendida, al generar las vías a través de las cuales se pueda llegar al

arreglo en mención. Es decir, que se le comprometan a realizar la subsanación del daño a través de la voluntad de las partes para llegar a ello.

La paz social puede lograrse mediante el arreglo pacífico, íntegro y satisfactorio que brinde como resultado la solución del conflicto y que además trascienda en la conciencia de los individuos para que los resultados obtenidos alcancen la virtud del arreglo armonioso e impida la revancha rebelde o violenta de las partes (Madrigal Navarro, 2013, pág. 139).

Desde su etimología encontramos que al hablar de reparación se refiere a la acción o hecho de reparar, cosas malhechas, dañas, estropeadas, etc. Volver a poner las cosas como estaban antes de haberse estropeado (Nogueras Martín & Gimeno Vidal, 2012).

Ahora bien, al referirnos a la conceptualización de daño, desde la perspectiva penal por ejemplo, se habla de aquello que se ha producido en la víctima en consecuencia de la comisión de un delito. Un derecho subjetivo del ofendido y la víctima del delito, para ser resarcido de los perjuicios causados a sus bienes jurídicamente tutelados, como consecuencias del ilícito penal (Torres Doria, 2009). Otra conceptualización señala que es todo signo de perjuicio físico, psíquico, moral o material que pueda sufrir una persona. Más particularmente, podemos significarla como todo detrimento, perjuicio o menoscabo que por acción de otro se recibe en la humanidad o bienes de una persona (Madrigal Navarro, 2013, pág. 139). El deterioro puede ser material o moral, el primero consiste en un menoscabo pecuniario al patrimonio de una persona, mientras que el segundo, es la afectación sufrida en los sentimientos, creencias, reputación, en la vida privada o en la consideración que tienen los demás de dicha persona (Carrancá y Trujillo, 1997, pág. 830).

La reparación aplicada a la mediación comunitaria podemos llegar a considerar que si bien es cierto, lo que busca es la restitución de la situación al estado en que se encontraba al momento de la generación del conflicto, lo que más tiene trascendencia, es la búsqueda

del perdón, la consolidación de los valores que debemos tener como integrantes de una comunidad, con los cuales se pueda llegar a reestablecer sus relaciones, debido a que, ese aspecto de pertenencia, de relacionarse entre ellos, continuará dentro de esa organización social.

Es importante mencionar que en relación con la mediación, la concepción de la reparación de daño en general, es cambiante y de características amplias, en donde podemos encontrar a profundidad que, su principal objetivo desde el principio hasta los resultados a largo plazo es conseguir la interiorización de acciones que a su vez impactan socialmente en la pacificación general, es decir, en el fondo hemos de actuar sobre la búsqueda de la pacificación social y la culturización de paz, además de la correspondiente restitución del menoscabo mediante la acción reparatoria material, física y moral.

Las políticas públicas de asistencia a la población desplazada deben tenerse en cuenta al momento de determinar las reparaciones, toda vez que: La asistencia estatal puede evitar el surgimiento del daño, aminorarlo o interrumpirlo. El objetivo de las políticas públicas de asistencia es hacer cesar las consecuencias del desplazamiento, aspecto que no puede ser desconocido por la Corte Interamericana. (López Murcia & Acosta López, 2006, pág. 162). Aplicando esta reflexión a nuestra investigación, es importante tomar en cuenta la importancia que tienen los mediadores al momento de realizar el procedimiento. Se requiere que conozcan y apliquen las técnicas de comunicación que consideren más idóneas para el tratamiento del procedimiento, toda vez que es un factor importante para llegar a resultados benéficos para ambas partes.

La reparación del daño constituye el núcleo cristizador del acuerdo entre el autor y la víctima, aunque, en su calidad de prestación a la víctima, no resulte imprescindible en todo caso para que pueda darse por zanjada la situación de conflicto (Cruz Márquez, 2005, pág. 14:6). En este sentido, podemos llegar a considerar a la reparación del daño como el fin último que persigue la mediación comunitaria como política pública. Es ese punto de

intersección entre las partes que una vez alcanzada beneficiará a las partes, y por ende, generará mayor confianza y mayor utilización de este mecanismo en la comunidad a la que pertenecen.

Al tomar en cuenta que la reparación del daño busca la justicia, tenemos que cuenta con un conjunto de valores y creencias entre los cuales encontramos (Pérez, 2011, pág. 440):

- Invitar a la completa participación y al consenso
- Sanar lo que ha sido roto
- Buscar completa y directa responsabilidad
- Reunir lo que ha sido dividido
- Fortalecer a la comunidad para prevenir daños mayores.
- Buscar el esfuerzo cooperativo de la comunidad y del estado
- Buscar la reintegración de la víctima y el ofensor en la comunidad;

## **5.2 Sobre la Reparación del Daño en el Ámbito Legal**

El Diccionario Jurídico del Instituto de Investigaciones Jurídicas señala que la reparación del daño es una pena pecuniaria que consiste en la obligación impuesta al delincuente de restablecer el statu quo y resarcir los perjuicios derivados de su delito (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1998, pág. 2791).

La reparación se define como el compromiso con la víctima o con el perjudicado de realizar determinadas acciones en beneficio de ellos o de la comunidad, seguido de su realización efectiva (Cruz Márquez, 2005, pág. 3). Encontramos la reparación del daño, como forma de extinción de la acción penal, junto a otras formas alternativas de solución

de conflictos, como la conciliación y la suspensión del proceso a prueba (Arias Madrigal, 2000, pág. 125).

La reparación del daño cuenta con un gran potencial preventivo-especial, en la medida que se confronta al delincuente con el daño causado y con la víctima. El esfuerzo reparador, es un elemento central ya que en él se expresan los elementos de resocialización y reconocimiento de la norma, aún sino se repara en forma integral o bien, si la reparación es simbólica (Arias Madrigal, 2000, pág. 4).

La reparación del daño es un derecho subjetivo del ofendido y la víctima del delito, para ser resarcido de los perjuicios causados a sus bienes jurídicamente tutelados, como consecuencia del ilícito penal. El daño material o patrimonial es el que de una manera directa o indirecta afecta al patrimonio exclusivamente (Torres Doria, 2009, pág. 115).

### **5.3 Sobre la Reparación del Daño Moral**

Al hablar de un daño moral, nos referimos a una afectación que se refleja en los derechos subjetivos que integran la personalidad jurídica de una persona en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada o bien la consideración que de sí misma tienen los demás (Garcés Villafuerte, 2012). Carrancá (1997) manifiesta que el deterioro moral es la afectación sufrida en los sentimientos, creencias, reputación, en la vida privada o en la consideración que tienen los demás de dicha persona.

Es este punto lo que nos parece de mayor trascendencia desde el aspecto social. Se enfoca en el respeto entre los integrantes de las comunidades y a su vez buscando el restablecimiento de las partes en conflicto con el firme objetivo de lograr el perdón y el

resaltar los valores con los que cuenta o debe contar todo ser humano como integrante de una sociedad debidamente organizada donde se respete el Estado de Derecho.

Brebbia (1998) señala que se entiende por daño, la violación de uno o varios de los derechos subjetivos que integran la personalidad jurídica de un sujeto producida por un hecho voluntario que engendra a favor de la persona agraviada el derecho de obtener una reparación del sujeto a quien la norma imputa el referido hecho, calificado de ilícito; y por daño moral, la especie, comprendida dentro del concepto genérico de daño expresado, caracterizada por la violación de uno o varios de los derechos inherentes a la personalidad de un sujeto de Derecho.

Hablar de reparación del daño nos ocupa en un crecimiento de estrategias multitudinales, siempre con el objetivo firme de que, como lo menciona Dapena (2001) la solución del conflicto implica afrontar la reparación a la víctima y el restablecimiento de la paz social (Vázquez Gutiérrez, 2013, pág. 331). También podemos considerar que el daño moral consiste en el sufrimiento psíquico provocado por el delincuente en la persona del ofendido (sentimientos afectivos e intelectivos sea en las relaciones personales como en las ambientales, de amor, buena fama, etc.) (Torres Doria, 2009, pág. 116).

La tendencia actual es ver en el resarcimiento una forma de pena alternativa o sustitutiva que ofrece efectos mucho más positivos que la pena tradicional y puede llevar de manera concreta a la paz social y jurídica que resultan consustanciales a la penalidad en sí (Neuman, 2005, pág. 51)

#### **5.4 El Papel de los Valores en la Reparación del Daño Moral**

Los valores son creencias muy arraigadas con un componente moral. Los valores guían nuestras decisiones, se hallan jerarquizados y damos más importancia a ciertos valores que a otros. Los conflictos de valores son los más difíciles de afrontar porque suponen enfrentarnos a estilos distintos de ver la vida. Ceder en los valores supone cambiar nuestra manera de ver el mundo y, por tanto, nuestra vida (Redorta, Gestión de Conflictos, 2011, pág. 99).

Herrera Figueroa sostiene que los orígenes de los valores podemos descubrirlos, mas no inventarlos, crearlos o constituirlos, ya que en el origen y desarrollo de los valores, va adherido a lo humano, a cuanto interpretamos como bondad para el ser del hombre y a todo aquello que consideramos plenitud existencial en presencia de las más elevadas aspiraciones, anhelos e ideales (Pesqueira Leal & Ortíz Aub, 2010, pág. 123)

Los valores que posee todo ser humano deben ser la base fundamental de su actuar dentro de la sociedad. Es por ello, que en los conflictos que se tratan a través de la mediación comunitaria resultan de suma importancia los ideales que los miembros de la comunidad poseen. Al implementar la mediación comunitaria como política pública su principal objetivo es la satisfacción de una necesidad de la colectividad, es decir, el mantenimiento del orden social. Para ello, consideramos que su implementación debe ir encaminada al logro de que la convivencia comunitaria busca que vivan en paz dentro de ella.

A su vez, es indudable que ante las diversas formas de actuar y pensar entre los seres humanos, siempre existirán diferencias entre los miembros de una comunidad, por tanto a través de este mecanismo lo que se busca es la reparación del daño que en su caso se haya causado, y a la vez, la búsqueda de establecer una cultura de paz. Es precisamente en este momento donde los valores juegan un papel trascendental en la reparación del daño.

De esta forma tenemos que la reparación comprende cuatro elementos: disculpa, cambio en la conducta, restitución y generosidad (Justicia restaurativa en línea, 2014).

- La disculpa puede ser oral o escrita. Sus partes son: el reconocimiento, la emoción y la vulnerabilidad. Con el reconocimiento, el delincuente acepta su responsabilidad por lastimar a la víctima con sus acciones. Con la emoción llega al remordimiento o vergüenza por parte del delincuente por lo que ha hecho. Y en el caso de la vulnerabilidad tiene que ver con un cambio en la posición de poder entre víctima y delincuente.
- El cambio de conducta. En este punto, lo que se busca es que el delincuente no vuelva a cometer más faltas a la ley.
- La generosidad. Se señala que para lograr el resarcimiento o el perdón de la parte afectada, el acto a realizar para remediarlo va más allá de simplemente saldar o resarcir el daño.
- La restitución. Va enfocada al resarcimiento material por parte del delincuente o a reemplazarlo con servicios directos a la víctima o a la comunidad.

En relación a lo anterior, observamos que la reparación desde el punto de vista de los valores de la persona humana posee objetivos particulares. Al realizar un procedimiento de mediación comunitaria tenemos que el otorgar una disculpa por generar el conflicto, las partes se sienten más liberadas y confiadas en poder llegar a un arreglo de su asunto. Al mismo tiempo, la voluntad que expresan las partes, disminuye considerablemente la posibilidad de desestabilizar el orden social de la comunidad. Es decir, va más allá de un simple reemplazo del menoscabo causado. Se pretende una integración en el rol social que las partes juegan dentro de su comunidad. Se procura también, que una vez que se acepta la responsabilidad en la generación del conflicto, la mediación comunitaria como política pública pretende el atender un problema social mayor que tenga como consecuencia el desequilibrio del orden social de la comunidad.

La definición de perdón se ha materializado en un diseño específico de política pública para la reconciliación. En una gran mayoría de procesos se identifica la ausencia del elemento del perdón explícitamente presentado. Con frecuencia, sólo hace parte de un discurso legitimador para estos mecanismos, de forma que se dejan de lado las experiencias individuales y colectivas del perdón (Garrido-Rodríguez, 2008, pág. 127).

Al llevar a cabo el procedimiento de mediación comunitaria, como ya se expuso previamente, se busca la resolución del conflicto, la reparación del daño y el establecimiento de una cultura de paz. Dentro de ese proceso en cuanto al resarcimiento del daño causado, uno de los principales objetivos que tiene es el conseguir el perdón de la parte afectada. Con ello, se pretende lograr el restablecimiento de las relaciones interpersonales, debido a que continuarán formando parte de la misma comunidad y es innegable que seguirán relacionándose entre sí.

El estudio del perdón en la ciencia política resulta pertinente debido a que la función esencial de la política es proveer un marco institucional para garantizar la convivencia pacífica de los individuos de un grupo (Garrido-Rodríguez, 2008, pág. 127). Es decir, aunado a las instituciones gubernamentales que rijan las relaciones de los ciudadanos dentro del Estado, el perdón como consecuencia o resultado del acuerdo de mediación donde se origina la reparación del daño, puede considerarse una herramienta para garantizar la convivencia, lo cual lo convertiría en una herramienta política. Desde esta perspectiva, consideramos que a través de la implementación de la mediación comunitaria por parte de la administración pública, precisamente busca el evitar que los conflictos presentes en las comunidades lleguen a la alteración de la paz social.

Al mismo tiempo, al considerarla como política pública se llevan a cabo acciones tanto para resolver los conflictos como para prevenirlos. Con ello, se plantean los objetivos de

lograr una convivencia armónica entre sus miembros además de la toma de conciencia de sus integrantes respecto a sus relaciones futuras.

Tabla 5. Perspectivas del perdón

#### Filosófica

- Perdón como acontecimiento dentro de esfera individual. Idea de perdón sustentada en esquema de valores ético-morales. El acontecimiento ocurre en una esfera extrajurídica e hiperpolítica.

#### Teológica

- Perdón como acontecimiento dentro de esfera individual con repercusiones en esfera comunitaria. Parte de la existencia de un agente externo con carácter de mediador.

#### Político-jurídico

- Perdón como decisión de agentes políticos. El mecanismo jurídico como fuente de perdón, con implicaciones para un grupo social.
- Mecanismo jurídico como transformador de realidades sociales. Perdón implica aceptación de grados de impunidad.

#### Sociológica con génesis individual

- Perdón como una acción del individuo en relación con una comunidad.
- Perdón como una evidencia del poder humano de transformar.
- Perdón como elemento imprescindible para la convivencia social.

#### Sociológica con génesis colectiva

- Perdón como proceso cultural de transformación identitaria.
- Perdón de un amplio contenido emocional.
- Perdón relacionado con el rescate de memoria colectiva.
- El perdón es un proceso.

*Fuente:* Garrido-Rodríguez, E. (enero-junio de 2008). El perdón en procesos de reconciliación: el mecanismo micropolítico del aprendizaje para la convivencia. 13(1), 123-167. Bogotá, Colombia.

Perdonar no es fingir que no nos sucede nada o aparentar una reconciliación. Perdonar es un proceso donde se reconocen errores y se intenta corregirlos, buscando en ello, sentimientos de libertad y de paz con uno mismo (Vinyamata, 1999, pág. 76).

Del tal forma tenemos que el perdón constituye un rechazo al mal infringido con una actitud positiva, o por lo menos, no negativa a la persona que nos ha lastimado (Crespo M. , 2004, pág. 32). Rodríguez señala que todo perdón presupone la lesión de un bien penalmente relevante, es decir, se requiere la comisión de un acto delictivo, previamente tipificado y sancionado en la ley, dicho perdón libraré al victimario de una pena o castigo (Pérez, 2011, pág. 458). Acertadamente Juanola (2012, pág. 74) manifiesta que es uno quien decide que quiere perdonar: el perdón estar regido por la libertad. Por tanto, observamos que para que se llegue a otorgar el perdón, el aspecto primordial para ello es la voluntariedad de la parte afectada que decida externar su decisión.

Lo ejemplar del perdón es que pretende romper con el pasado sin olvidarlo; intenta levantar puntos de ruptura que quiebren emocionalmente la linealidad del tiempo, para permitir actuar en el presente y mirar al futuro de otra manera, de tal forma que ese tiempo nuevo sea algo más que una mera prolongación del pasado injusto que se evidencia como una forma en memoria literal instalada en la perpetuación de la ofensa sufrida (Sáez Valcárcel, 2011, pág. 207).

## **Capítulo VI. Entrevistas**

### **6.1 Aproximación Metodológica de la Investigación**

La presente investigación se realizó desde un enfoque cualitativo. Se aplicaron entrevistas, las cuales buscan entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003, pág. 109). Nos enfocamos en recopilar información general al identificar las percepciones que académicos, prestadores del servicio, coordinadores de centros y mediadores tienen respecto a las variables de estudio.

La entrevista nos sirvió para la comprobación de las hipótesis de la investigación. La finalidad fue atraer el significado de las cosas y no necesariamente describirlas, sino realizar una interpretación integral de la información obtenida.

Las entrevistas nos permitieron conocer la opinión de mediadores, directivos de centros de mediación y académicos, sobre la mediación comunitaria, su implementación desde el punto de vista de las políticas públicas, además de la reparación del daño. Una vez obtenida la información, se clasificarán los datos en categorías que permitan un análisis objetivo y aplicarlo al conjunto de información.

La duración aproximada de las entrevistas fue de entre 50 y 60 minutos.

### **6.2 Descripción del Instrumento 1**

El primer instrumento utilizado consistió en la elaboración de un guion de entrevista semiestructurada que consiste en 10 preguntas basadas en las variables del estudio.

En relación a la variable de mediación comunitaria, las preguntas fueron principalmente encaminadas a recopilar información general sobre el concepto y las características operativas de la mediación en el ámbito comunitario y posteriormente indagar sobre la opinión o perspectiva sobre el éxito de la mediación en los conflictos comunitarios finalizadas a través de un acuerdo y la tipología de los conflictos que generalmente se resuelven por esta vía.

En cuanto a la variable política pública el diseño de las preguntas se realizaron en el mismo sentido, primero indagando sobre la perspectiva general del concepto, seguida por la operatividad del mismo y finalmente buscando la opinión personal o perspectiva del entrevistado en función de relacionar las dos variables de estudio en virtud de indagar información sobre reparación del daño se han desarrollado cuestionamientos encaminados básicamente a conocer los puntos de vista personales del entrevistado debido a que la variable conceptualmente se presta a la interpretación.

### **6.3 Análisis de Resultados del Instrumento 1**

Se ha accedido a los sujetos participantes con el fin de obtener información relacionada con la visión teórica-operativa de los aspectos reparatorios que en un procedimiento de mediación alcanzan las partes, así como la perspectiva de los beneficios que otorga para la comunidad y sociedad en general contar con servicios de mediación administrados por los organismos gubernamentales a beneficio de los principios de celeridad, pacificación, acceso a la justicia, convivencia, etc.

Son diversas las variables estudiadas, además de algunas otras que a lo largo de la realización de las entrevistas han surgido como información importante y que han sido tomadas en cuenta para nuestro análisis general. Sin embargo, el centro de nuestra

investigación gira en torno al análisis de las variables de: mediación comunitaria, políticas públicas y reparación del daño. Para lo cual recurrimos a la técnica de análisis de contenido definida por Krippendorff (1932) como la técnica de investigación destinada a formular a partir de ciertos datos inferencias reproducibles y válidas que puede aplicarse a su vez al contexto de los datos generales. Holsti (1969) la define como técnica de investigación que pueda ser utilizada para realizar inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de características específicas dentro de un texto. El análisis de contenido en el paradigma cualitativo se centra en buscar temas, describir particularidades, establecer categorías de análisis y general interpretaciones, todo ello desde la perspectiva de la exploración abierta (Báez y Pérez de Tudela, 2012, págs. 288-290).

En relación a Mediación Comunitaria, las primeras preguntas cuestionaban directamente, **¿Qué es la mediación comunitaria?** Encontramos que en lo general las personas participantes en nuestro estudio consideran que la mediación comunitaria es una estrategia, un método, un programa que se utiliza para resolver conflictos en la comunidad. En este sentido, observamos que el participante 1 considera que es un “programa que establecen los municipios o el gobierno que busca resolver conflictos que se generan en las comunidades”. Por su parte el participante 2 señala que “es una estrategia o una forma que se les brinda o proporciona a las personas que conviven en un espacio territorial como comunidad para resolver los conflictos que se susciten entre ellos”. A su vez el participante 3 manifiesta que es “es un proceso, de método alternativo de solución de conflictos en el cual pues, intervienen dos partes, principalmente miembros de una comunidad”.

**¿Cuáles son los tipos de conflictos que usted considera se resuelven por vía de la mediación comunitaria?** Encontramos que en lo general los participantes señalan que en la mediación comunitaria se dirige principalmente a problemas de carácter vecinal y familiares. De esta forma, el participante 1 señala que “principalmente los conflictos

familiares y vecinales son los más altos”, por su parte el participante 2 manifiesta “que la mayoría de los conflictos son de tipo vecinal”. Asimismo el participante 3 nos señala que “principalmente los vecinales... conflictos entre personas que viven cerca”.

**¿Con qué frecuencia se logra un acuerdo por mediación en conflictos comunitarios?**

Encontramos que en general la mediación comunitaria funciona en un alto porcentaje en el sentido de llegar a acuerdos entre las partes en conflicto. De tal forma, tenemos que el participante 1 comenta que “la frecuencia es relativamente muy alta”. A la par el participante 2 señala que “es una frecuencia muy alta”. Por su parte, el participante 3 señala que “es un alto índice de aceptación”.

**¿Cuáles son las ventajas que usted considera se proporcionan a los ciudadanos por medio de la mediación comunitaria?**

Encontramos que en general los expertos manifiestan que es un mecanismo que tiene ventajas como, ser sencillo, rápido, *equitativo*, económico. Por ejemplo el participante 1 considera que “tienen un acercamiento... a la justicia... es sencillo, digerible, flexible, este equitativo”. Por otra parte el participante 2 comenta que “En la mediación comunitaria es... lo más justa posible, desde la misma perspectiva de los propios ciudadanos involucrados en el conflicto”. A su vez, el participante 3 señala: “Es la rapidez... la imparcialidad... la confidencialidad...la cuestión económica”.

**¿Cuál es el impacto de la mediación comunitaria en la sociedad?**

Encontramos que en general los expertos manifiestan que el impacto que tiene la mediación comunitaria a la sociedad es positivo al buscar una cultura de paz, una pacificación social y un desarrollo de la misma. Por ejemplo el participante 1 señala que “El impacto es muy positivo, ayuda a lograr la pacificación al estar instaurando cultura de paz...”. En el mismo sentido, el participante 2 manifiesta que “...lo que estamos logrando es que ellos mismos (las partes) nos ayuden a seguir culturizando a sus allegados acerca de las formas de solución pacífica de los conflictos...”. A su vez, el participante 3 manifiesta que “tiene un impacto positivo,

ayuda a la generación de resolución de conflictos de manera pacífica, evita conflictos mayores...”.

En la etapa posterior de la entrevista, se adentra al entrevistado en el tema de la variable Política Pública, de lo cual nos proporcionan la siguiente información:

**¿Cómo definiría usted una política pública?** Encontramos que en lo general las personas participantes en nuestro estudio consideran que la política pública es una estrategia creada por el gobierno para satisfacer una necesidad social. Por su parte, el participante 1 señala que “las políticas públicas son estrategias o programas implementadas por parte del gobierno para satisfacer necesidades en concreto”. El participante 2 manifiesta que “la política pública debe contar precisamente con eso, con que sea administrado por un órgano de gobierno, y que sea creada en beneficio de satisfacer una necesidad”. A su vez el participante 3 considera que “una política pública es la respuesta del Estado para la atención de las necesidades de una sociedad”.

**¿Cuáles considera que son las características esenciales de una política pública?** Encontramos que en general los expertos consideran que las características principales son: que sea emitida por un órgano de gobierno, que se dirija a satisfacer una necesidad, que tenga una reglamentación jurídica y que tenga una finalidad. Por ejemplo, el participante 1 considera que “...que sea un órgano de gobierno el que crea... que tenga una finalidad específica... cubrir la necesidad... debe tener una reglamentación jurídica”. El participante 2 señala que “lo administre un órgano de gobierno, que esté dirigido y estratificado hacia un punto de la sociedad...”. Por su parte el participante 3 manifiesta que “Principalmente una normativa, una ley... y creo que lo más importante dentro de esto es la participación ciudadana”.

**¿Con cuáles de esas características coincide la mediación comunitaria?** Encontramos que en general los expertos entrevistados consideran que las principales características con las

que coincide la mediación comunitaria son: que provenga de un órgano de gobierno, cubrir una necesidad, reglamentación y una finalidad. El participante 1 señala que "...se cumplen estos cuatro requisitos esenciales de las políticas públicas". El participante 2 establece que "la mediación comunitaria es mayoritariamente administrada por los ayuntamientos... es pensada directamente para la disminución, la contención y la eliminación de los conflictos vecinales...". Por otra parte, el participante 3 considera que "todas coinciden porque debe haber un marco legal... crear un programa de acción... está brindando el Estado...".

Y por último, exponemos a continuación las respuestas proporcionadas en relación con la variable Reparación del Daño:

**¿Cómo definiría la reparación del daño?** Encontramos que los expertos consideran que se refiere a subsanar o restaurar la materia generadora del conflicto. Por ejemplo, el participante 1 señala que "...la satisfacción de la parte afecta ya sea moral o económico...". A su vez, el participante 2 considera que "...hace referencia a la subsanación o a subsanar la materia que haya sido la generadora del conflicto...". Asimismo, el participante 3 señala que "...una forma de restaurar el daño que se ha generado, motivo del conflicto...".

**¿Cómo se relaciona un acuerdo de mediación con el logro de la reparación del daño?** Encontramos que en general los expertos consideran que se relacionan debido a que la finalidad del acuerdo tiene como objetivo lograr subsanar el daño causado. Por ejemplo, el participante 1 manifiesta que "La finalidad de un acuerdo estaría orillado o podríamos encontrar que el resultado de ese acuerdo podría ser la reparación del daño...". A su vez, el participante 2 señala que "Mayoritariamente es el alcance de pactar la subsanación de la materia del conflicto...". Por su parte, el participante 3 considera que "el establecimiento de esos acuerdos...busca una resolución satisfactoria para ambas

partes...una parte de esa resolución es restituir lo que se perjudicado que generalmente es el motivo del conflicto...”.

#### **6.4 Discusión de Resultados del Instrumento 1**

La mediación comunitaria es un proceso, una estrategia, un programa que tiene como principal finalidad atender conflictos vecinales y familiares principalmente. Los niveles de solución a través de un acuerdo son altos de acuerdo a lo reportado por los participantes. Asimismo, señalan que las principales ventajas de la mediación comunitaria son: sencillo, rápido, equitativo, económico.

Lo encontrado en este estudio está de acuerdo con lo arrojado en otro realizado por Elizabeth Cedeño en Panamá. En relación a ese país se implementó un proyecto piloto de mediación comunitaria cuyo objetivo era constituir 12 centros de mediación comunitaria que brinden asistencia gratuita a los ciudadanos para la resolución de sus conflictos vecinales y de esta manera mejorar el acceso a la justicia. Los informes preliminares de la gestión de los centros de mediación informan que en alrededor del 70% de los casos que se atienden, las partes llegan a acuerdo sobre la solución de su conflicto. Por tanto, consideramos relevante tomar en consideración a la mediación como política pública dirigida a satisfacer una necesidad social, cuya finalidad es la disminución de los conflictos comunitarios y vecinales.

Además, observamos que dado que la mediación proviene de diversas disciplinas, la mediación comunitaria en concreto, tiene un especial interés de buscar cimentar una cultura de paz y la pacificación social. Esto se logrará al capacitar a los miembros de las diversas comunidades con mayores conflictos de violencia e intolerancia, teniendo como resultado mecanismos de convivencia social efectivos. Asimismo, contribuirá a una mayor

gobernabilidad, al fomentar la participación ciudadana de los integrantes de la comunidad en la resolución directa de sus diferencias.

Asimismo, coincide con lo señalado con Carlos Peña (1996) al sostener que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos “poseen importantes ventajas para una política de justicia que desee ser eficiente y socialmente adecuada” (Vargas, 2008).

Hemos encontrado que la política pública es una estrategia o un programa creado por el gobierno para satisfacer una necesidad social. Asimismo, entre sus principales características encontramos que proviene de un órgano de gobierno para cubrir una necesidad, cuenta con una reglamentación jurídica y una finalidad. Asimismo, observamos que de acuerdo con lo expuesto por los participantes la mediación comunitaria posee dichas características, por tanto, puede ser considerada como una política. Aunado a ello, se señala que otra de las características que deben considerarse para la creación de políticas públicas es la participación ciudadana. A su vez, encontramos también que la mediación comunitaria principalmente es administrada por los ayuntamientos.

Lo anterior coincide con el estudio realizado por Cabello (2012). El objetivo que tuvo la investigación fue demostrar que los elementos de la mediación que favorecen su aplicación gubernamental como política pública social son, respecto al proceso: la equidad, imparcialidad y la accesibilidad a la justicia; y respecto a las partes son: el diálogo, la pacificación y el rol activo en la construcción de los convenios. En sus conclusiones se manifiesta que las políticas sociales pueden ser definidas como aquellas acciones implementadas por parte del gobierno, que pretendan paliar las necesidades de la sociedad incrementando su calidad de vida y por ende lograr la pacificación y mantenimiento de la cohesión social. Además señala que la mediación puede ser considerada como una política social, que pretenda satisfacer las necesidades de impartición de justicia, transformando los conflictos en áreas de oportunidad y crecimiento que mejoren la calidad de vida y fortalezcan el tejido de las sociedades.

Hemos encontrado que la reparación del daño se refiere a subsanar o restaurar la materia generadora del conflicto. De acuerdo a lo señalado por los participantes, encontramos que la finalidad del acuerdo de mediación tiene como objetivo lograr subsanar el daño causado, y éste busca una satisfacción moral o económica. Asimismo, también busca una resolución satisfactoria para las partes que se encuentran en conflicto.

Con el objetivo de materializar la búsqueda constante de las instituciones públicas de acciones que impacten directamente en la mejora de la convivencia social y a su vez beneficien a largo plazo la interiorización de conductas y estrategias de pacificación, la Mediación Comunitaria, nos proporciona el camino para que al ser una forma cotidiana y de fácil acceso para los miembros de una comunidad, acudan a ella en busca de dar solución satisfactoria y justa a sus problemáticas, asegurando con ello la reparación del daño real tanto en el ámbito físico y material como en el moral, permitiendo la reestructuración social hacia una cultura de paz en nuestra sociedad. Conseguirlo será más fácil en el momento en que se presenten las condiciones necesarias, tales como la voluntad del Estado para la creación de políticas públicas que versen sobre una verdadera implementación de formas pacíficas de solución de conflictos.

## **6.5 Descripción del Instrumento 2**

El segundo instrumento consiste en la elaboración de un guion para entrevista semiestructurada que consta de 5 preguntas planteadas con el objetivo de recopilar información derivada de la experiencia práctica y el conocimiento general de los participantes sobre el fenómeno de estudio. Los cuestionamientos fueron encaminados en las variables de estudio, principalmente en la relación que los entrevistados tienen con la mediación, su opinión respecto a sus beneficios. Además se enfocaron en el tratamiento de las sugerencias de los ciudadanos respecto a los centros que prestan el servicio y sus consideraciones respecto a la creación de dichos centros. Asimismo, se realizaron interrogantes respecto a la forma a través de la cual son evaluados los centros y el impacto de la reparación el daño como resultado de la implementación de este mecanismo.

## **6.6 Codificación y Categorización del Instrumento 2**

En el proceso de resultados de este instrumento se recurrió a la técnica de codificación y categorización. Siguiendo a Báez y Pérez de Tudela (2012, págs. 161-162) una categoría es un grupo de datos que puede ser considerado como datos pertenecientes a la misma especie. Cuando el investigador se propone categorizar se da a la tarea de dividir y agrupar. Un investigador divide datos cuando fragmenta las transcripciones y las separa en pequeños grupos o unidades de datos que a su vez los agrupa bajo la pertenencia a un mismo concepto o categoría. El acto de analizar a través de la acción de categorizar lleva implicada la codificación con los objetivos fundamentales de aclarar los contenidos del texto y facilitar la elaboración esquemática de la agrupación que a su vez refleje el soporte de los datos.

El proceso llevado a cabo para cumplir con los objetivos referidos anteriormente se describe a continuación:

<b>CODIFICACIÓN. INSTRUMENTO 2</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>ETIQUETA</b>
<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA</b>	MC -BP	Beneficio Público	Accesible a los ciudadanos Servicio Gratuito Evita Barrera Burocrática Generación de Colaboración Cultura de Paz
	MC -PC	La participación ciudadana con el gobierno	Participación de la Comunidad
	MC -LEG	La decisión de la política por el gobierno legítimo y con respeto a la legalidad	Creación de Centros de Atención a los Conflictos Prestación de Servicios Creación de Reglamentos y Leyes
	MC -IYE	La implementación y evaluación de la política	Estructura Física y de Recursos Humanos Disponible Mecanismos y Procesos de Evaluación
<b>REPARACIÓN DEL DAÑO</b>	MC -RP	Acciones en favor del ofendido o de la comunidad por parte del ofensor	Restitución Material o Patrimonial Otorgamiento del Perdón Diálogo y Comunicación Respeto Empatía

			Pacificación Social
--	--	--	---------------------

## 6.7 Análisis de Resultados del Instrumento 2

CODIFICACIÓN. INSTRUMENTO 2		
VARIABLE	CÓDIGO	MENCIÓN DE LA ETIQUETA
MEDIACIÓN COMUNITARIA	MC -BP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio gratuito en ocasiones</li> <li>• Medios asequibles y de fácil procedimiento</li> <li>• Mejorar las relaciones interpersonales, familiares y laborales</li> <li>• Procedimiento rápido, flexible, voluntario y gratuito</li> <li>• Servicio es rápido</li> <li>• Disminución de la carga de casos judiciales</li> <li>• Mayor accesibilidad al servicio</li> <li>• Se promueven una cultura de paz</li> <li>• Servicio de calidad y eficiencia</li> <li>• Mejor aprovechamiento de los recursos</li> <li>• Creación de capital social para la prevención de los conflictos</li> <li>• Inclusión de grupos marginados</li> <li>• Formas de intervención social que mejoran la calidad de vida</li> <li>• Poder educar a la gente</li> <li>• Replicar esta forma de solución de conflictos a otros ámbitos de su vida</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de resolver situaciones de conflicto de forma rápida, clara y equitativa</li> <li>• Facilitación del acceso a la justicia</li> <li>• Evita confrontaciones</li> <li>• Fortalece valores como la convivencia, la pacificación, cooperación y el reconocimiento de actos</li> <li>• Servicio gratuito y de fácil procedimiento</li> <li>• Acrecienta la cultura de paz en la sociedad</li> </ul>
	MC -PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión ciudadana de carácter personal sobre los servicios</li> <li>• Por medio de la participación ciudadana se permite la adecuación de necesidades a la comunidad</li> <li>• Genera sociedades participativas</li> </ul>
	MC -LEG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a una necesidad creciente de los ciudadanos</li> <li>• Los municipios se interesa en participar de las herramientas sociales en la escena social y legal de nuestro Estado</li> <li>• Que haya más centros comunitarios</li> <li>• Compromiso cívico</li> <li>• Intenta solucionar molestias de la ciudadanía de una forma estable y equilibrada</li> <li>• Brindar un espacio de expresión a los ciudadano</li> <li>• Los centros de mediación municipal se crean a partir del análisis de aspectos sociales y económicos</li> </ul>

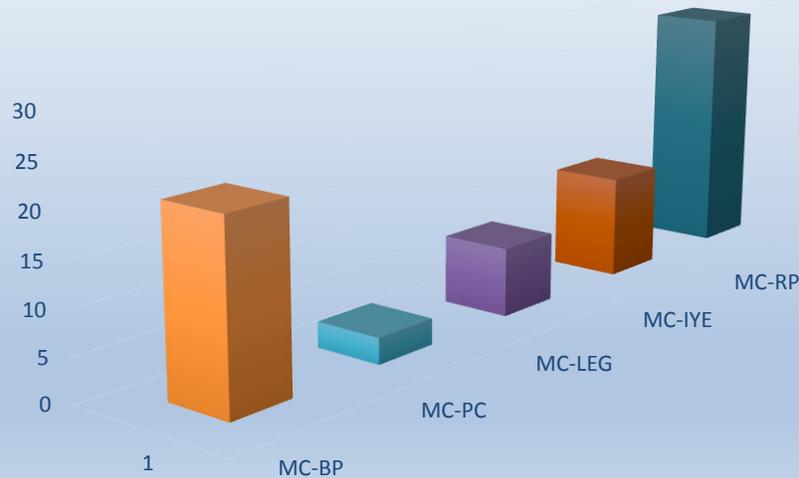
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de centros comunitarios de mediación en base a la detección de necesidades sociales y comunitarias</li> </ul>
	MC -IYE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de mejorar las evaluaciones del servicio</li> <li>• Se realizan evaluaciones por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León a través de la Dirección del Centro Estatal de Métodos Alternos</li> <li>• El Poder Judicial del Estado de Nuevo León, por el Centro Estatal de MASC</li> <li>• Modernización y actualización de los sistemas de modernización de justicia</li> <li>• Evaluación mediante encuestas a los mediados</li> <li>• Beneficios en la mejora de la administración pública</li> <li>• Divulgación pública de los beneficios por parte de los propios usuarios</li> <li>• Evaluación por encuestas de salida</li> <li>• Se toman en cuenta todas las opiniones en relación a la evaluación de los servicios</li> <li>• El Poder Judicial del Estado de Nuevo León, por el Centro Estatal de MASC</li> <li>• Encuestas posteriores al servicio</li> <li>• Las estadísticas y la calidad de los servicios son evaluados por el CEMASC</li> </ul>
REPARACIÓN DEL DAÑO	MC -RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reestablecer las vías de comunicación y la escucha activa</li> <li>• Lograr un mundo pacífico</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser escuchados, manifestar necesidades</li><li>• La gran virtud de la reparación del daño es el perdón</li><li>• Se logran beneficios emocionales</li><li>• Beneficia el acercamiento de las posiciones y necesidades de las partes en relación al conflicto</li><li>• Acuerdos mutuamente satisfactorios</li><li>• Sentirse escuchados</li><li>• La reparación del daño moral tiene más impacto que el material</li><li>• Resolución de problemas propios a través del diálogo y la comprensión</li><li>• La relación que une a la partes sigue conservándose</li><li>• Mejora la convivencia entre los ciudadanos que pertenecen a un municipio en particular</li><li>• El victimario no se da cuenta del daño que hace hasta que enfrenta a la víctima</li><li>• Crear conciencia para ambas partes y recibir una remuneración del victimario a la víctima en caso de que corresponda</li><li>• Fortalecimiento del tejido social</li><li>• Responsabilidad de reparar el daño material en caso de existir</li><li>• La mediación es transversal y beneficia a la reparación tanto moral como material</li><li>• Expresar su sentir</li><li>• Acuerdo pacífico</li></ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a las partes al logro de la reparación</li> <li>• Responsabilizarse de sus conflictos</li> <li>• Beneficio a víctima, imputado y comunidad</li> <li>• El ofensor repara el daño moral a través de la responsabilidad de sus actos</li> <li>• Intervención integral (moral y material)</li> <li>• Disminución del índice de conflictos entre vecinos</li> <li>• Mayor factibilidad de Diálogo, acuerdos y otorgamiento del perdón</li> <li>• Acrecienta el diálogo e intercambio</li> <li>• Impacta en el resarcimiento del daño material</li> <li>• Facilita la empatía y el otorgamiento del perdón</li> </ul>
--	--	---

Gráfico 1. Correlación entre la mediación y las categorías de análisis

## CORRELACIÓN ENTRE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS



*Fuente:* Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico anterior los datos proporcionados por los participantes revelan que desde la perspectiva de la política pública, la mediación comunitaria cuenta con las características para considerarla como tal, es decir, al tener como objetivo un beneficio público, tiene participación la ciudadanía en la resolución de sus conflictos, su implementación surge de la administración pública, tiene un marco normativo, además de que se realiza una evaluación de sus resultados.

La variable que más resalta, de acuerdo con los participantes es la reparación del daño, siendo la que tiene mayor impacto en la sociedad. Esta variable, al ser considerada como el resarcimiento del daño causado, como mencionamos previamente, tiene dos vertientes. El primero relativo al aspecto legal para restaurar el daño causado de forma económica. El segundo respecto a la cuestión moral, a través de la cual lo que se busca es el restablecimiento de las relaciones entre los miembros de la comunidad, es decir, no únicamente se ocupa del resarcimiento del daño, sino además, que las partes en conflicto

tomen conciencia y reconozcan sus actos, integrándolos de nueva cuenta en el rol social dentro de su comunidad.

El segundo aspecto señalado por los participantes es el beneficio público de la mediación comunitaria. Es indudable que al tener como objetivo la resolución de los conflictos que se presentan en una comunidad, su implementación busca por una parte, su prevención a través del establecimiento de una cultura de paz, y por la otra, su atención, a través del procedimiento en sí hasta llegar al acuerdo donde se plasma la forma en que se realizará la reparación del daño.

Desde la perspectiva de las políticas públicas, los conflictos pueden generar alteraciones sociales, un desequilibrio en la paz dentro de las comunidades, por tal motivo, nos parece que los entrevistados mencionaron en segundo lugar el beneficio público debido a que, por una lado la implementación de la mediación comunitaria es decisión directa del Estado, al ser éste el legitimado para ello, por el otro, la participación de la sociedad es de vital importancia para la obtención de resultados positivos.

En relación con lo anterior, Puntos (2007) nos señala que la mediación comunitaria en el ámbito del conflicto social brinda a la administración local un nuevo recurso para la gestión positiva de los conflictos, con lo cual, se genera un beneficio para los integrantes de la comunidad.

Ahora bien, como tercer elemento mencionaron los participantes a la implementación y evaluación de la política. En este sentido, señalan que para modernizar y actualizar la impartición de justicia es necesario que la implementación del procedimiento de mediación sea evaluada con el objetivo de mejorar el servicio por parte de la administración pública. Por tanto, el servicio es evaluado a través de encuestas en los diversos centros que prestan el servicio y son evaluados por el Centro Estatal de Métodos

Alternos de Solución de Conflictos. Al mismo tiempo, mencionaron la necesidad de crear más centros de esta naturaleza para atender los conflictos.

De acuerdo con lo expuesto por Aguilar, Galíndez y Velasco (2005) la implementación se refiere al proceso por medio del cual se lleva a cabo, por tanto, la mediación comunitaria puede ser considerada de esa forma, al ser la administración pública la que la lleva a la práctica. En consecuencia, en la parte de la evaluación, ésta realiza un análisis de los resultados de la acción gubernamental.

Como cuarto elemento tenemos que el surgimiento de la mediación comunitaria es a través de la decisión gubernamental y el respeto a la legalidad. Los participantes señalaron que cada vez más, los municipios se interesan en participar de las herramientas sociales en la escena social y legal. Consideran que con la creación de estos centros se les brinda a los ciudadanos un espacio de expresión, intentando solucionar los conflictos de una forma estable y equilibrada.

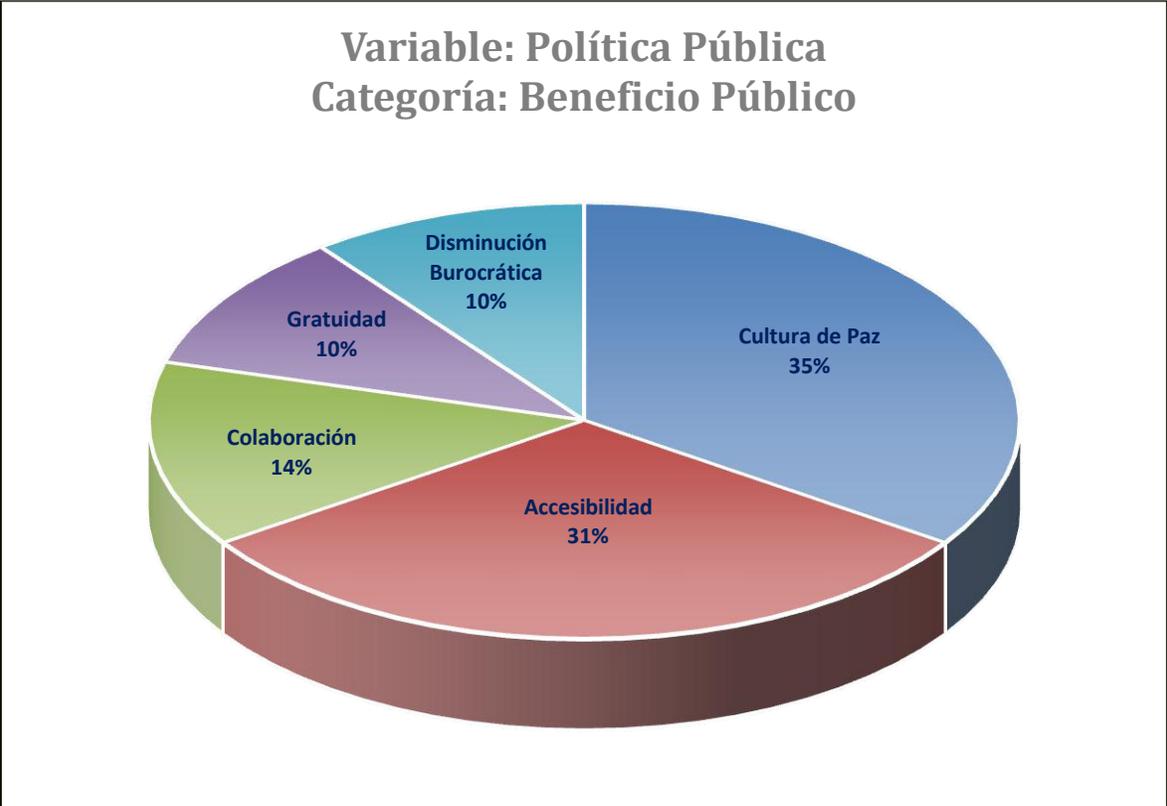
Por último, tenemos la participación ciudadana. Los participantes mencionaron que a través de esta, se permite la adecuación de las acciones de la administración pública para la satisfacción de las necesidades de la comunidad. A la vez, genera sociedades cooperativas que están a la expectativa del actuar de las instituciones en la atención y prevención de sus conflictos.

Según Merino la participación ciudadana significa intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones en la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuye sus costos y beneficios (Guillén, Sáenz, Badii, & Castillo, 2009, pág. 179). De esta forma tenemos que a través de la mediación comunitaria se realiza la participación de la ciudadanía al gestionar directamente la

resolución de sus conflictos, evitando acudir a una instancia jurisdiccional que culmine en el rompimiento de las relaciones entre las partes.

El siguiente gráfico muestra lo mencionado por los participantes, desde la perspectiva de la política pública, respecto al beneficio público de la mediación comunitaria.

Gráfico 2. Categoría: Beneficio Público



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, los participantes consideraron que el beneficio público que se genera a través de la mediación comunitaria es, en primer lugar, el establecimiento de una cultura de paz, a través de la cual se mantiene el orden social y que la ciudadanía tome conciencia y realice el reconocimiento de sus actos. Señalaron que a través de este mecanismo, se promueve y acrecienta una cultura de paz al educar a la sociedad en cuanto a resolver a través de mecanismos pacíficos, las diferencias que tengan dentro de

su comunidad. Con ello, se fortalecen los valores tales como la convivencia, la pacificación, y la cooperación.

De acuerdo con Fisas, la cultura de paz tiene como objetivo una percepción de paz, al atender, superar y evitar todo tipo de violencia en la sociedad a través del diálogo como medio primordial, que transforme las situaciones conflictivas en oportunidades de crecimiento (Vázquez Gutiérrez, 2012, pág. 155). Por lo anterior, nos parece que los participantes le brindaron a la cultura de paz, el papel fundamental dentro de la implementación de este procedimiento.

En segunda instancia, los participantes consideraron a la accesibilidad como parte del beneficio público de la mediación comunitaria. En este aspecto señalaron que este servicio es rápido, flexible, voluntario y gratuito, además, de dar la oportunidad de resolver situaciones de conflicto de forma clara y equitativa, facilitando el acceso a la justicia.

En tercer lugar, consideraron que a través de la mediación comunitaria se logra una colaboración en su implementación. Desde el momento en que las partes resuelven directamente sus conflictos, se busca el mejoramiento de las relaciones interpersonales, familiares y laborales que tienen dentro de su comunidad. Se brinda una participación por parte de la administración pública, que tiene como objetivo la creación de capital social para la prevención de los conflictos, incluyendo a los grupos marginados y replicando este tipo de formas de solución de conflictos a otros ámbitos de su vida.

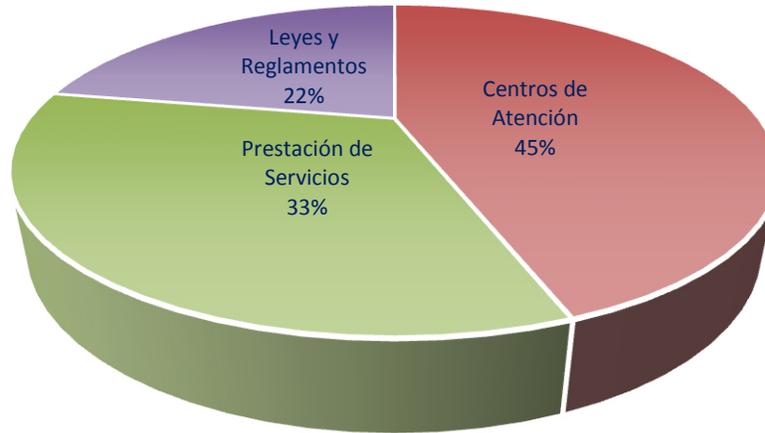
En cuarta instancia señalaron la disminución burocrática, al considerar que la mediación comunitaria disminuye la carga de casos judiciales al atender los conflictos de forma directa con la participación de las partes en la solución. Con lo anterior se evita las barreras burocráticas tradicionales para tener acceso a la justicia.

Posteriormente en cuarto lugar señalaron la gratuidad como relevante en el beneficio público de este mecanismo. Al ser la Administración Pública la institución que presta este servicio no genera costo alguno a las partes en conflicto. A la vez, se busca la prestación de un servicio de calidad y eficiencia que mejoren la calidad de vida de la comunidad. En el mismo lugar mencionaron la gratuidad que posee este mecanismo al brindarlo las distintas instituciones.

El gráfico que se presenta a continuación muestra los resultados que brindaron los participantes respecto a la legitimidad y legalidad de la mediación comunitaria como política pública.

**Gráfico 3. Categoría: Legitimidad y Legalidad**

**VARIABLE: POLÍTICA PÚBLICA  
CATEGORÍA: LEGITIMIDAD Y  
LEGALIDAD**



*Fuente: Elaboración propia.*

En relación a la categoría de legitimidad y legalidad, los participantes señalaron como principal aspecto la creación de Centros de Mediación. Consideran que se crean a partir del análisis de aspectos sociales, económicos y comunitarios, a través de la participación de los municipios debido a que cada vez más se interesan en participar de las herramientas sociales y legales del Estado. Manifiestan la necesidad de crear más centros comunitarios que permitan a la ciudadanía un espacio de expresión para la solución de sus conflictos.

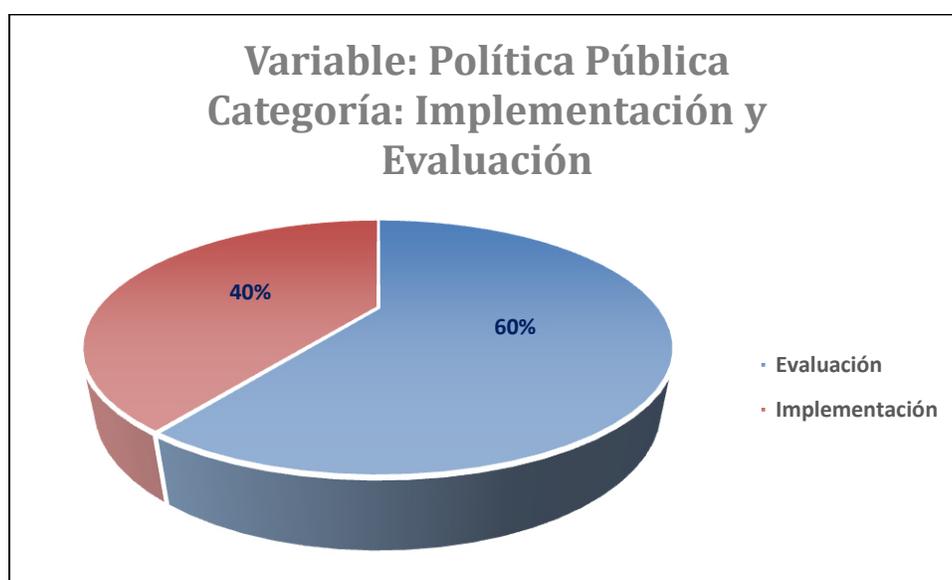
En segundo lugar destacaron la prestación de los servicios que surge a través de una necesidad creciente de los ciudadanos. Se busca atender y solucionar las molestias de la ciudadanía de una forma estable y equilibrada.

En tercera instancia toman en cuenta las leyes y reglamentos. En este sentido la legalidad, como en toda actuación en general, debe estar presente en la mediación. Se busca la atención de aquellos conflictos comunitarios que no poseen la trascendencia jurídica para acudir ante instancias jurisdiccionales, para que sean resueltas a través de este mecanismo. La decisión de su

implementación proviene de la administración pública, por tanto, toda acción que ésta en conjunto con las partes realicen a través de la mediación deben en todo momento respetar las leyes y reglamentos previamente establecidos.

El siguiente gráfico señala lo indicado por los participantes, respecto a la implementación y evaluación de la mediación comunitaria.

Gráfico 4. Categoría: Implementación y Evaluación



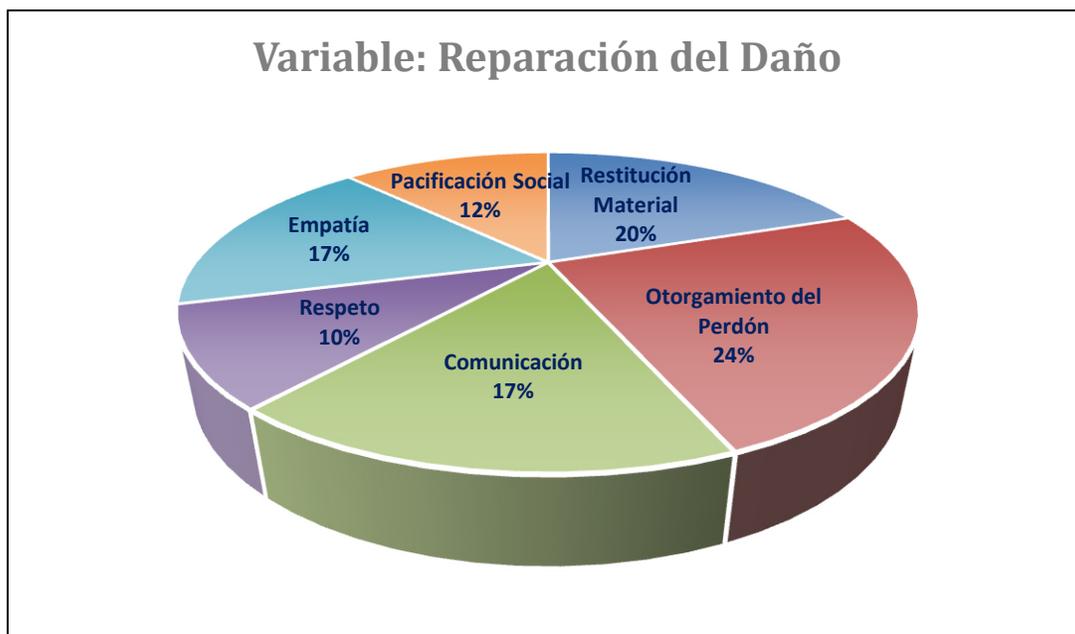
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los participantes en relación a la categoría de implementación y evaluación de una política pública, consideraron de mayor trascendencia la evaluación. Determinaron la necesidad de mejorar las evaluaciones del servicio, de buscar una modernización y actualización de los sistemas de justicia. Consideraron importante también que la evaluación brinda beneficios en la mejora de la administración pública y mencionaron que se toman en cuenta todas las opiniones de dichos servicios.

En segunda instancia señalaron la implementación de la misma considerando que la evaluación es importante debido a que permite que en base a los resultados que en ella se obtengan, se logra un mejoramiento en llevarla a la práctica.

El siguiente gráfico muestra los resultados que manifestaron los participantes respecto a la reparación del daño a través de la mediación comunitaria.

Gráfico 5. Categoría: Reparación del daño



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los entrevistados en cuanto a la categoría reparación del daño, consideraron relevante el otorgamiento del perdón. Determinaron que una de las grandes virtudes de la reparación del daño es el perdón debido a que existe mayor factibilidad de diálogo a través de los acuerdos.

En segundo lugar consideraron la restitución material debido a que al firmar un acuerdo, las partes se comprometen a la restitución del daño que se haya causado. En tercera instancia la empatía y la comunicación debido a que son dos factores que influyen en la interacción de las partes en conflicto. Como cuarto punto tomaron en cuenta la pacificación social debido a que ésta se genera

a consecuencia del mantenimiento del orden social. En última instancia privilegiaron el respeto al considerar que se expresa su sentir y se logran acuerdos de forma pacífica.

## **6.8 Discusión de Resultados del Instrumento 2**

En relación a la primera variable mediación comunitaria los participantes manifestaron que aquella es un medio asequible y de fácil procedimiento que al mismo tiempo es flexible, voluntario, gratuito y equitativo. Entre sus principales objetivos busca la disminución de la carga de casos por parte de los tribunales y facilitar el acceso a la justicia. Además, mejora las relaciones interpersonales, familiares y laborales que a su vez promueven una cultura de paz que da fortalecimiento a valores como la convivencia, la pacificación, cooperación y el reconocimiento de los actos. Busca educar a los miembros de la comunidad evitando confrontaciones y buscando que cada vez que se presenten diferencias entre ellos, se busquen soluciones pacíficas utilizando la comunicación y el diálogo como medios.

Por otra parte mencionaron que a través de la mediación comunitaria se genera una intervención social que brinda un servicio de calidad y eficiencia, aumentando el aprovechamiento de los recursos. Al mismo a través de este mecanismo se crea capital social para la prevención de conflictos, incluyendo a grupos marginados. A su vez evita confrontaciones entre las partes en conflicto.

Al mismo tiempo, los participantes manifestaron la importancia de la participación de los miembros de las comunidades, pues consideraron que sus opiniones respecto de los servicios, sus necesidades generan la búsqueda del mejoramiento en la implementación de este mecanismo. A su vez, con obtener como resultado el educar a la gente sobre la paz social, se generan sociedades participativas que se informen y brinden opiniones para el mejoramiento en la calidad del servicio.

En el mismo sentido, la creación de los centros de mediación se realiza ante la necesidad de mantener el orden dentro de las comunidades en base a la detección de las necesidades de la sociedad. Se intenta solucionar molestias de la ciudadanía de una forma estable y equilibrada. Los municipios se interesan cada vez más en la escena social y legal al crear estos organismos que brinden un lugar donde se expresen libremente para la resolución de sus conflictos. Mencionan también que se requieren más centros comunitarios que tengan como fin el otorgamiento del servicio a los ciudadanos y que creen un compromiso cívico en ellos.

En cuanto a la implementación y evaluación de la mediación comunitaria tenemos que los participantes manifestaron que la prestación del servicio se evalúa a través del Poder Judicial del Estado, a través de la Dirección del Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, órgano encargado de la certificación de los centros municipales que prestan servicio directo en las comunidades. Dicha evaluación se lleva a cabo con la necesidad del mejoramiento, ya sea a través de encuestas y opiniones de los ciudadanos a quienes se les brinda el servicio. Todo esto buscando la modernización y actualización de los sistemas de justicia. En base a los resultados, el Centro Estatal realiza las acciones pertinentes para elevar la calidad y eficacia de la mediación.

Otro de los aspectos importantes señalados por los participantes se refiere a que a través de la mediación comunitaria se brinda oportunidad a las partes en conflicto a su resolución a través del diálogo, la comprensión, el sentirse escuchados, manifestar sus necesidades. Además el reestablecer las vías de comunicación y la escucha activa logrando beneficios emocionales. Al realizar un procedimiento de mediación se busca que las partes se responsabilicen de sus conflictos en beneficio de ellas y de la comunidad en general. Se

brindan beneficios al existir acercamiento de las posiciones y necesidades de las partes en relación al conflicto.

Como resultado de la mediación comunitaria se pueden llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios y sobre todo pacíficos, en los cuales se plasma la forma en que se llevará a cabo la reparación del daño. Dicha reparación, comentan los participantes, puede realizarse desde el aspecto material como moral. Uno de los aspectos que nos parece importante resaltar es lo relativo a que para los participantes la reparación del daño moral tiene más impacto que el material.

Aunado a lo anterior, la gran virtud de la reparación del daño es el perdón. Todos estos aspectos, la comunicación, los acuerdos, la reparación material y la moral, generan una mejora en la convivencia entre los ciudadanos que pertenecen a un municipio en particular, un fortalecimiento en el tejido social, además de crear conciencia en las partes para conservar las relaciones entre ellas.

## **Conclusiones y Propuestas**

La investigación que se presenta estuvo orientada a demostrar que la mediación comunitaria posee las características esenciales de una política pública para ser considerada como tal. Asimismo, como resultado de la utilización de este mecanismo se determina que la reparación del daño se da como fin último de la mediación. En este apartado se mencionan algunas conclusiones generales en relación a la pregunta de investigación, los objetivos y las hipótesis planteadas en la presente investigación. Se señalan algunas propuestas y se marcan posteriores líneas de investigación.

De acuerdo a la información obtenida, los avances que ha tenido la mediación comunitaria han sido considerables. Se brinda un beneficio público a la sociedad debido a que busca contener los conflictos presentes y que no lleguen a una instancia jurisdiccional. Debido a que a través de la utilización de este mecanismo se busca una participación activa de los ciudadanos en el mantenimiento del orden social donde exista una coordinación entre la ciudadanía y el gobierno al momento de diseñar las políticas públicas que tengan como objeto la satisfacción de las necesidades de sus integrantes. Al mismo tiempo, se busca que haya un respeto al principio de legalidad que debe existir en todo actuar tanto dentro de la administración pública como hacia el exterior.

A la vez, la implementación de la mediación comunitaria es llevada a la práctica por administraciones locales, que son las que se encuentran en contacto directo con las comunidades que las conforman y como consecuencia es importante que haya una evaluación de la misma. Se busca que a través de ésta, se analice y se tomen en consideración los resultados de la misma que den la pauta para el mejoramiento de este mecanismo.

Este mecanismo alternativo de solución de conflictos proviene de diversas disciplinas, tiene un especial interés de buscar cimentar una cultura de paz y la pacificación social. Esto se puede lograr al capacitar a los miembros de las diversas comunidades con mayores conflictos de violencia e intolerancia, teniendo como resultado mecanismos de

convivencia social efectivos. Al mismo tiempo nos parece que contribuirá a una mayor gobernabilidad, al fomentar la participación ciudadana de los integrantes de la comunidad en la resolución directa de sus diferencias.

Por lo tanto, consideramos necesario que la administración pública de todos los niveles realice un giro que busque ampliar la cobertura de este mecanismo. Además reflexionamos que será importante que se analice a profundidad los resultados que existen actualmente de acuerdo a su implementación. A su vez, se requiere impulso en la realización de estas investigaciones, pero no solamente desde el punto de vista académico, sino que haya apertura de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en los mismos.

Como resultado del proceso de diseño y aplicación de la investigación el análisis descrito nos permite dar por comprobadas las hipótesis planteadas como guía central el trabajo de investigación dado que, se ha observado una coincidencia total entre las características que definen fundamentalmente la composición de una política pública, desde la perspectiva teórica y más relevantemente desde la perspectiva de los profesionales y expertos en el tema con las características descritas en el ámbito de aplicación social de la mediación comunitaria. Es de destacar que en la actualidad existen áreas de oportunidad que las instituciones gubernamentales deberán poner atención en función de acrecentar en éxito y los beneficios que proporciona la mediación comunitaria como política pública. Asimismo, se ha realizado un análisis teórico que al ser cotejado con los expertos de la operación de la mediación comunitaria en la actualidad nos da como resultado que este mecanismo alternativo cuenta dentro de sus principales beneficios con las herramientas necesarias para facilitar el logro exitoso de una reparación el daño moral y material a través del acuerdo.

Una vez hecho esto, los análisis y resultados podrán generar indicadores, estudios que permitan ser tomados en cuenta por la autoridad competente en el diseño de las políticas públicas que tengan como objetivo la consolidación de una cultura de paz y la pacificación

social. Con esto, se pueden generar grandes soluciones a los problemas que aquejan a la sociedad mexicana.

Para finalizar se propone que el Estado como protector de los derechos fundamentales de todo ciudadano, realice acciones para que la mediación comunitaria pueda implementarse en todo el territorio nacional. Así como actualmente existe la iniciativa de Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en materia penal, es importante que se amplíe su alcance y se unifique la utilización de la mediación en el ámbito comunitario debido a que es en éste, donde en primera instancia sus integrantes tienen relaciones y surgen los conflictos.

## **Curriculum vitae del autor**

El autor es Licenciado en Derecho, y Maestro en Derecho Procesal Constitucional por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Miembro Numerario de la Asociación Mexicana de Ciencias Políticas. Autor de diversas publicaciones. Profesor de la Licenciatura en Derecho en la UANL. Profesor de Licenciatura y Maestría en Relaciones Internacionales, así como en la Maestría en Ciencias Políticas de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la UANL. Correo electrónico: pedro\_riverahdz@hotmail.com

© Todos los derechos reservados. Se autorizan la reproducción y difusión total y parcial por cualquier medio, indicando la fuente.

## Referencias

- Aguilar Villanueva, L. F. (1994). *Política Pública*. México: Biblioteca Básica de Administración Pública.
- Aguilar Villanueva, L. F. (1996). *La Implementación de las Políticas*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Aguilar Villanueva, L. F. (2003). *Las hechuras de las Políticas*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Aguilar, L. F., Galíndez, C., & Velasco, E. (2005). Política pública y desarrollo de los recursos humanos. *Revista Servicio Profesional de Carrera*.
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona, España: Paidós Educador.
- Arias Madrigal, D. M. (2000). Reflexiones teóricas y prácticas sobre la reparación del daño y la justicia restaurativa fundamental. *Revista de Ciencias Penales*, 125.
- Arroyo Rivera, C. C. (Diciembre de 2010). Propuesta de un Modelo para Evaluar la Implementación de la Política Pública de Profesionalización del Servicio Público. Monterrey, Nuevo León, México: Tesis Doctoral.
- Avila Rendón, C. L., Gil Obando, L. M., López López, A., & Vélez Álvarez, C. (2012). Políticas Públicas y discapacidad: Participación y ejercicio de derechos. *Investigaciones Andina*, 14(24), 457-475.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). *La política de las políticas públicas. Progreso económico y social en América Latina*. Planeta.
- Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.
- Brebbia, R. H. (1998). *El daño moral*. México: Acrópolis.
- Bush, R., & Folger, J. (1996). *La promesa de la mediación*. Barcelona: Garnica.
- Cabello Tijerina, P. A. (2012). La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. Murcia, España: Tesis Doctoral.
- Cabrero Mendoza, Enrique. (2000). "Usos y costumbres en la hechura de las políticas públicas en México. Límites de las policy sciences en contexto cultural y políticamente diferentes". *Gestión y Política Pública*., IX(002).
- Calcaterra, R. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona: Gedisa.

- Carmona Villagómez, F. J. (2012). Democracia y participación ciudadana. Notas para el Debate. México: Tribunal Electoral del Distrito Federal.
- Carrancá y Trujillo, R. (1997). *Derecho Penal Mexicano. Parte General*. México: Porrúa.
- Carulla, P. (2003). Mediation: an effective alternative to solve commercial disputes. 121-154.
- Cozby, P. C. (2001). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Crespo, E. D. (2003). *De nuevo sobre el pensamiento abolicionista*. Toledo, España: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Crespo, M. (2004). *El Perdón. Una Investigación Filosófica*. España: Encuentro Madrid.
- Cruz Márquez, B. (2005). La mediación en la ley orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores: conciliación y reparación de daño . *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 14:01-14:34.
- Dapena, J. (2001). La Mediación y la Reparación. En C. González-Capitel, *Mediación x 7* (pág. 218). Barcelona: Atelier.
- Diccionario jurídico mexicano. (1996). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas-Porrúa.
- Feinstein, Osvaldo;. (Mayo-junio de 2007). Evaluación programática de políticas públicas. *Información Comercial Española, ICE: Revista de Economía*(8), 19-31.
- Fernández, E. (2008). Movimiento vecinal, protesta, acción comunitaria o acción política desde la ciudadanía. En P. Heras i Trias, *La acción política desde la comunidad* (págs. 39-74). Barcelona: GRAÓ.
- Fisas, V. (2002). *Cultura de Paz y Gestión de los Conflictos*. Barcelona: Icaria-Ediciones UNESCO.
- Folberg, J., & Taylor , A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- Folger, J., & Taylor, A. (1992). *Mediación, resolución de conflictos sin litigio*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Frorero Quintero, L. (2007). *La importancia del uso de ejemplos hipotético deductivo en la enseñanza de la ciencia*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Garcés Villafuerte, J. D. (2012). *Reparación del daño moral como parte de la pena*. México: Paideia Consultoría para el conocimiento.

- García Longoria, M. P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas E.U.Trabajo Social. *Universidad de Murcia*.
- García Longoria, M. P. (s.f.). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas E.U.Trabajo Social. *Universidad de Murcia*, 321.
- García Murillo, J. G., & Gómez Bivian, L. H. (2009). Panorama General del Arbitraje en México. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, *Arbitraje y Mediación en las Américas* (págs. 305-316). México: CEJA - UANL.
- Garrido-Rodríguez, E. (enero-junio de 2008). El perdón en procesos de reconciliación: el mecanismo micropolítico del aprendizaje para la convivencia. *13(1)*, 123-167. Bogotá, Colombia.
- Giménez Romero, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista Migraciones (10)*, Universidad Pontificia de Comillas.
- Gómez Olivera, M. (2005). *Mediación Comunitaria. Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Gómez, R.; Fabio, R.; Martínez, O.; Agudelo, N.; Zea, L.; González, E. (2005). Gestión de Políticas Públicas. *Hacia la Promoción de la Salud*, 3-17.
- González-Capitel, C. (2001). *Mediación x 7*. Barcelona: Atelier.
- Gorjón Gómez, F. (2003). *Estudio de los Métodos Alternos de Solución de Controversias en el Estado de Nuevo León*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Facultad de Derecho y Criminología, UANL.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sáenz López, K. A. (2009). *Métodos alternos de solución de controversias*. México: CECSA.
- Gorjón Gómez, F., & Badii, M. (2007). Mediación y Arbitraje, Factores de Internacionalización del Sistema Judicial. *Revista del Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 343-378.
- Gorjón, F. (2009). Transformación y Desarrollo del Arbitraje y la Mediación en Nuevo León. En F. J. Gorjón Gómez, *Mediación y Arbitraje, Leyes Comentadas del Estado de Nuevo León*. México: Porrúa.
- Gorjón, F. J., & Steele, J. (2008). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. México: Oxford.

- Guillén, A., Sáenz, K., Badii, M., & Castillo, J. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 179-193.
- Helmlinger Casanova, K., & Cruz Tamburrino, J. (2009). Evolución de la resolución alternativa de controversias constitucionales civiles y comerciales en Chile. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, *Arbitraje y Mediación en las Américas* (págs. 115-125). México: CEJA - UANL.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (1998). *Diccionario Jurídico Mexicano*. México: Porrúa.
- Isuani, F. J. (2012). Instrumentos de políticas públicas. Factores claves de las capacidades estatales. *DAAPGE(19)*, 51-74.
- Izacara Palacios, S. P. (2007). *Introducción al muestreo*. México: Miguel Ángel Porrúa-UAT.
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manuel de Investigación Cualitativa*. México: Fontamara.
- Juanola, E. (2012). Perdón y reconciliación para vivir en paz. En E. Vinyamata, *Vivir y convivir en paz. Aprender a vivir con uno mismo y con el entorno* (págs. 71-82). Barcelona: GRAÓ.
- Justicia restaurativa en línea*. (2014). Obtenido de <http://www.justiciarestaurativa.org/intro/xvalues/reparation>
- Kauffer Michel, Edith F. (2002). Las Políticas Públicas: algunos apuntes generales. *Las Políticas Públicas y los Compromisos de Investigación*, 2-5.
- Kerlinger, F., & Howard B., L. (2008). *Investigación del comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill.
- Lapsió Campos, L., & Ramón Márques, E. (2008). La mediación: historia y modelos. En M. Á. Soria, C. Villagrasa, & I. Armadans, *Mediación familiar. Conflicto: técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Bosch.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la Paz*. Madrid: Catarata.
- López Murcia, J. D., & Acosta López, J. I. (2006). Asistencia estatal a los desplazados y reparación en el sistema interamericano de Derechos Humanos. *Revista Colombiana de Derecho Internacional, Pontificia Universidad Javeriana*, 161-194.
- Madrigal Navarro, J. L. (2013). La imputación para la reparación del daño en las sedes civil y penal. *Revista Judicial, Costa Rica*, 131-147.

- Martínez, & Salgado. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciencia & Saúde Coletiva*, 613-619.
- Medina Solís, C.; Maupomé, G.; Avila-Burgos, L.; Pérez-Núñez, R.; Pelcastre-Villafuerte, B; Pontigo-Loyola, A.;. (2006). Políticas de salud bucal en México: disminuir las principales enfermedades. Una descripción. *Revista Biomédica*(17), 269-286.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación, Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Mullerat, R. (2003). Alternative Dispute resolution in State United of America. 45-73.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. España: Graó.
- Nató, A. M., & Rodríguez Querejazu, G. (2001). Mediación Comunitaria: Practicar una Ética de la Paz. En C. González-Capitel, *Mediación x 7* (págs. 77-123). Barcelona: Atelier.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Neuman, E. (2005). *La mediación penal y la justicia restaurativa*. México: Porrúa.
- Nogueras Martín, A., & Gimeno Vidal, R. (2012). De la "Mediación y la Reparación a la Víctima" a la "Prevención". *Revista de Educación Social*, 1-15.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Peralta Quintanilla , T. R. (2009). La mediación comunitaria como medio alternativo de solución de conflictos en la legislación ecuatoriana. Ecuador: Centro Universitario Loja.
- Pérez Fernández del Castillo, O., & Rodríguez Villa, B. M. (2003). *Manual básico del conciliador*. México: ONG. Vivir en paz.
- Pérez, S. J. (2011). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz*. México: Facdyc, UANL.
- Pesqueira Leal , J., & Ortíz Aub, A. (2010). *Mediación Asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible*. Sonora: Universidad de Sonora.
- Picker, B. (2001). *Guía práctica para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Argentina: Paidós.

- Poder Judicial del Estado de Nuevo León. (Enero de 2005). *Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León*. Monterrey, Nuevo León, México.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. ciudadanos, derechos y conflictos*. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Rabotnikof, N. (s.f.). En M. Merino, *¿Qué tan público es el espacio público en México?* (págs. 25-56). México: Fondo de Cultura Económica.
- Ramírez Martínez, F. (s.f.). *Mediación Comunitaria*. Nuevo León, México: Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.
- Redorta, J. (2004). *Cómo Analizar los Conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J. (2011). *Gestión de Conflictos*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez Villa, B. M., & Padilla de Trainer, M. T. (2001). *Mediación en el divorcio*. México: UNAM.
- Rodríguez, E. (2009). Conciliación y Mediación Penal. En F. J. Gorjón Gómez, *Mediación y Arbitraje, Leyes Comentadas y Concordadas del Estado de Nuevo León*. México: Porrúa.
- Rodríguez, M., & Camelo, J. (2008). Tesis de Maestría. *Aportes teóricos para las unidades de mediación y conciliación de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: GRAÓ.
- Sáenz López, K. A., & Rodríguez Burgos, K. E. (2014). Habilidades Investigativas. En K. Sáenz López, & G. Tamez González, *Métodos y Técnicas Cualitativa y Cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias Sociales* (pág. 516). México: Tirant Lo Blanch.
- Sáez Valcárcel, R. (2011). Notas sobre justicia restaurativa y delitos graves. Dialogando sobre las reflexiones y su viabilidad. En M. Martínez Escamilla, & M. P. Sánchez Álvarez, *Justicia Restaurativa, Mediación Penal y Penitenciaria: Un renovado impuso* (págs. 173-210). Madrid: REUS, S.A.
- Singer, L. R. (1996). *Resolución de Conflictos. Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Argentina: Paidós.

- Suárez, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Suárez, M. (2008). X Jornadas de Menores, Mediación y Drogas. *Mediación: Gestión de conflictos y cultura de paz*. Madrid, España.
- Suárez, M. (2008). X Jornadas Menores, Mediación y Drogas. *El modelo circular-narrativo en mediación familiar*, (pág. 46). Madrid, España.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2010). *Análisis y Gestión de Políticas Públicas*. Ariel.
- Tonon, G. (20 de abril de 2012). La utilización de indicadores de calidad de vida para la decisión de políticas públicas.
- Torres Doria, J. (2009). Una pena trascendental prohibida por la Constitución. Michoacán, México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Universidad de Sonora. (15 de Febrero de 2014). *Unison*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx>
- Valencia Agudelo, Germán Darío;. (2011). Contribuciones de las Políticas Públicas al estudio del Estado. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14(30), 87-104.
- Vallejo, J., & Guillén, C. (2006). *Mediación, proceso, táctica y técnicas*. España: Ediciones Pirámide.
- Valles, J. M. (2002). *Ciencia Política: una introducción* (2 ed.). Barcelona, España: Ariel.
- Vargas, M. (2008). Mediación obligatoria. Algunas razones para justificar su incorporación. *Revista de Derecho*, 183-202.
- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2012). La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2013). Métodos Alternos: Justicia Restaurativa y Reparación de Daño. En H. A. De León Batista, N. Cedeño de Paredes, R. Soler Mendizábal, J. L. Prado Maillard, & F. J. Gorjón Gómez, *Modernización de la Justicia desde la Perspectiva Panameña y Mexicana* (pág. 315). Panamá: Impresiones CARPAL.

Vázquez, R. (2009). Mediación Municipal. En F. J. Gorjón Gómez, *Mediación y Arbitraje, Leyes Comentadas del Estado de Nuevo León*. México: Porrúa.

Villagrasa Alcaide, C. (2011). La Mediación Comunitaria o Vecinal. En H. Soletto Muñoz, *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos* (págs. 545-563). Madrid: Tecnos.

Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. España: Paidós.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de Prevención y Resolución de Conflictos. Conciliación, Mediación, Negociación*. España: Ariel.

## **Anexos**

### LISTA DE REVISIÓN DE LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

Esta lista de comprobación debería ser completada para cada proyecto de investigación que involucre a participantes humanos. Se usa para identificar si es necesario enviar una propuesta completa de aprobación ética. Si se precisara aplicar una propuesta completa, se deberá usar el modelo 2.

El investigador principal es responsable de realizar un juicio profesional apropiado antes de presentar una solicitud. Esta lista de comprobación debe ser completada antes de dirigirse a los participantes potenciales para invitarles a participar en la investigación.

#### Sección I: Detalles del Proyecto

1. Título del proyecto: “La mediación comunitaria como política pública y su impacto en la reparación del daño”

#### Sección II: Detalles del Solicitante

2. Nombre del investigador: Pedro Paul Rivera Hernández
3. Estatus (por favor señale el adecuado): en proceso
4. Email: pedro\_riverahdz@hotmail.com
5. Dirección de contacto: Praga y Trieste, Facultad de Ciencias Políticas, UANL
6. Número de teléfono: 8110509778

#### Sección III: Lista de revisión de la investigación

Por favor, conteste cada pregunta en la casilla adecuada

	SÍ	NO
1. ¿El estudio involucra a participantes que sean particularmente vulnerables o a los que sea imposible ofrecerles información para su consentimiento? (por ejemplo niños, personas con discapacidades educativas, sus propios estudiantes)	<input type="checkbox"/>	X
2. ¿Requerirá el estudio la cooperación de un colaborador que facilite el acceso inicial a los grupos o individuos que sean reclutados? (por ejemplo estudiantes en escuela, miembros del mismo grupo de investigación)	<input type="checkbox"/>	X
3. ¿Será necesario que los participantes tomen parte en el estudio sin su conocimiento y su consentimiento ? (por ejemplo en una observación de personas en lugares no públicos)	<input type="checkbox"/>	X
4. ¿Implicará el estudio un debate sobre temas sensibles (por ejemplo la actividad sexual, el uso de drogas)?	<input type="checkbox"/>	X
5. ¿Deben ser administradas drogas, placebos u otras sustancias (por ejemplo comida, vitaminas) a los participantes de estudio o será necesario utilizar procedimientos en cierta forma intrusivos o potencialmente dañinos?	<input type="checkbox"/>	X
6. ¿Se obtendrán muestras de sangre o tejido de los participantes?	<input type="checkbox"/>	X
7. ¿Es probable que como consecuencia del estudio se provoque dolor o algún tipo de malestar suave?	<input type="checkbox"/>	X
8. ¿El estudio podría inducir en algún grado tensión nerviosa psicológica o ansiedad, daño o repercusiones negativas más allá de los riesgos posibles en la vida normal de los participantes?	<input type="checkbox"/>	X
9. ¿Implica el estudio una experimentación prolongada o repetitiva?	<input type="checkbox"/>	X
10. ¿Se ofrecerán incentivos financieros (aparte de los gastos razonables y la compensación para el tiempo) a los participantes por su colaboración en el estudio?	<input type="checkbox"/>	X

Si usted ha respondido "NO" a todas las preguntas, sólo será necesario que **envíe información sobre la realización de su investigación al Director de su Departamento y al Servicio de Investigación, para su registro.**

Si usted ha contestado "Sí" a **cualquiera** de las preguntas en Sección III, necesitará describir con más detalle las implicaciones éticas de su investigación. **Esto no quiere decir que usted no pueda hacer la investigación, sólo que su propuesta necesitará ser aprobada por el Comité de Ética de la Universidad.** Para ello, es necesario que rellene con detalle el impreso número 2, y que la envíe posteriormente al Comité.

Firma

Fecha: enero 2015

Nombre Investigador: Pedro Paul Rivera Hernández

## Primer Instrumento

Variables de estudio	PREGUNTAS GUÍA	ETIQUETA DE LA PREGUNTA	HIPÓTESIS
Variables sociodemográficas			
Mediación comunitaria	Para usted ¿Qué es la mediación comunitaria?	DEFINICIÓN	
Mediación comunitaria	Desde su perspectiva ¿Cuáles son los tipos de conflictos que usted considera se resuelven por vía de la mediación comunitaria?	TIPOS DE CONFLICTOS	
Política Pública	¿Cómo definiría usted una política pública?	DEFINICIÓN	
Política Pública	¿Cuáles considera que son las características esenciales de una política pública?	CARACTERÍSTICAS	
Política Pública	Desde su perspectiva ¿con cuáles de esas características coincide la mediación comunitaria?	COINCIDENCIAS	H <sub>1</sub> La mediación comunitaria como servicio del Centro de Mediación Municipal de San Pedro cumple con las características de una política pública dirigida a la solución de conflictos comunitarios.
Política Pública	¿Con qué frecuencia se logra un acuerdo por mediación en conflictos comunitarios?	FRECUENCIA DE LOGRAR ACUERDOS	
Política Pública	¿Cuáles son las ventajas que usted considera se proporcionan a los ciudadanos por medio de la mediación comunitaria?	VENTAJAS	
Reparación del daño	Desde su punto de vista cómo definiría la reparación del daño?	DEFINICIÓN	
Reparación del daño	Desde su perspectiva ¿cómo se relaciona un acuerdo de mediación con el logro de la reparación del daño?	RELACIÓN	H <sub>2</sub> La mediación comunitaria como política pública logra la reparación del daño a través del cumplimiento del acuerdo.
Reparación del daño	Por último, desde su opinión ¿cuál es el impacto de la mediación comunitaria en la sociedad?	IMPACTO	

## Segundo Instrumento

ESTE GUIÓN FORMA PARTE DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE OPINIONES DIRIGIDO A PERSONAS RELACIONADAS CON EL TEMA DE LA MEDIACIÓN EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN. ES UN INSTRUMENTO ANÓNIMO Y EL ÚNICO TRATO QUE SE REALIZARÁ CON SUS RESPUESTAS ES DE CARÁCTER ACADÉMICO Y CIENTÍFICO. AGRADECEMOS SU APOYO AL ACCEDER A BRINDARNOS SU OPINIÓN, CON SU AYUDA Y OPINIÓN ENRIQUECEREMOS EL ESTUDIO.

POR FAVOR, RESPONDA DE FORMA SINCERA.

Actualmente, ¿cuál es su relación con la mediación?

Profesional

Académica

Usuario

Otra

1.- ¿Qué beneficios otorga a la comunidad contar con un servicio de mediación?

2.- ¿Cómo recibe el centro de mediación las opiniones de los ciudadanos sobre el servicio?  
¿Cuáles son las sugerencias más frecuentes?

3.- En su opinión, ¿En base a qué aspectos cree que se tomó la decisión de crear centros de mediación municipales?

4.- ¿Sabe usted si actualmente los servicios de mediación son evaluados para determinar su eficacia?, y de ser evaluados, sabe usted cuál es el órgano responsable de dicha evaluación?

5.- Cuándo se habla de reparación del daño en un conflicto se hace referencia a: la responsabilidad de reparar el daño material en caso de existir y el daño moral (perdón, comunicación, valores). En su opinión, cómo impacta la mediación en estas dos vertientes de la reparación del daño.