

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**“LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS POR CUESTIONES DE  
CONVIVENCIA SUSCEPTIBLES DE RESOLVERSE  
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN EN LA ZONA URBANA  
DE MONTERREY, NUEVO LEÓN”**

**PRESENTA**

**BRENDA JUDITH SAUCEDA VILLEDA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR  
EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**JUNIO, 2017**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**“LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS POR CUESTIONES DE  
CONVIVENCIA SUSCEPTIBLES DE RESOLVERSE  
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN EN LA ZONA URBANA  
DE MONTERREY, NUEVO LEÓN”**

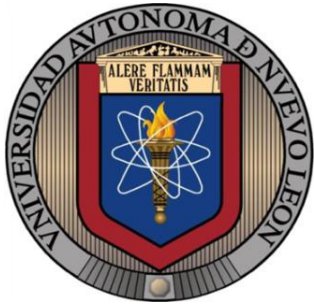
**PRESENTA**

**BRENDA JUDITH SAUCEDA VILLEDA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN  
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**DIRECTOR DE TESIS  
DR. GABRIEL DE JESÚS GORJÓN GÓMEZ**

**JUNIO, 2017**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**TESIS DOCTORAL**

**LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS POR CUESTIONES DE  
CONVIVENCIA SUSCEPTIBLES DE RESOLVERSE A TRAVÉS DE LA  
MEDIACIÓN EN LA ZONA URBANA DE MONTERREY, NUEVO LEÓN**

**PRESENTA POR**

**BRENDA JUDITH SAUCEDA VILLEDA**

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR  
EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**DIRECTOR DE TESIS**

**DR. GABRIEL DE JESÚS GORJÓN GÓMEZ**

**SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO,**

**JUNIO, 2017**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterada no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Brenda Judith Saucedá Villeda

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*A Toño,  
a mi familia y amigos  
por haberme brindado su apoyo y paciencia,  
por creer en mí.*

*Gracias a Ustedes he podido tener  
la oportunidad de aprender cosas nuevas.*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis maestros, compañeros y alumnos de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, mi Alma Mater que me ha visto crecer desde nivel licenciatura hasta el doctorado y que colaboraron en la presente investigación.

Al Mtro. Oscar Lugo Serrato, al Mtro. Leonardo Limón, al Dr. Efrén Vázquez y al Dr. Rafael Ibarra por sus consejos, apoyo, por motivarme en alcanzar esta meta tan importante en mi vida. Cada uno de Ustedes fueron una parte muy valiosa que influyeron para que tomara la decisión de ingresar al programa DMASC.

Al Dr. Gabriel de Jesús Gorjón Gómez, quien me orientó como Director de Tesis y fue mi mentor en el arduo camino de la investigación, gracias por compartir su valioso tiempo, por brindarme su comprensión en los momentos difíciles, por ser paciente, por escucharme, por motivarme y encontrar la forma de guiarme de inicio a fin.

A mis compañeros de la 3ª Generación del DMASC, Leo, Yahaira, Myrna, Ceci, Deniss, David y Daniel, quienes además de mostrar su calidez humana, hicieron amenas las clases y compartimos grandes experiencias.

Al cuerpo docente del DMASC, de quienes recibí sabios consejos, compartiendo su conocimiento, y nos ayudaron a sobrellevar las adversidades a fin de cumplir con los objetivos del programa doctoral de una forma agradable y disciplinada.

Gracias a todos por contribuir a mi crecimiento personal, profesional y académico.

## **ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS**

CODE:	Centros de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
CII:	Conflictos Intra e Interbarriales.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CPNL:	Código Penal para el Estado de Nuevo León.
CPF:	Código Penal Federal.
LMASC:	Ley de Mecanismos Alternos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León
LNMA SCMP:	Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
MASC:	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
MC:	Mediación Comunitaria.
METROPOL:	Policía Metropolitana.
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
PGJNL:	Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
PROXPOL:	Policía de Proximidad.

## TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Antecedentes de la problemática. ....	2
1.2. Justificación del estudio. ....	6
1.3. Problema de estudio. ....	10
1.4. Pregunta Central de Investigación. ....	11
1.5. Objetivo General.....	11
1.6. Objetivos Específicos. ....	11
1.7. Delimitación del estudio en relación a la problemática.....	12
1.8. Modelo de investigación .....	13
1.8. Hipótesis general de investigación.....	14
1.9. Marco conceptual.....	15
1.10. Matriz de congruencia.....	18
CAPÍTULO II. COMUNIDAD. ....	19
2.1. Evolución histórica de la comunidad.....	19
2.2. Noción de comunidad.....	20
2.3. Características de una comunidad. ....	22
2.4. Tipos.....	29
2.5. La comunidad urbana en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León. ....	32
2.6. El rol de vecino dentro de la comunidad urbana. ....	36

CAPÍTULO III. ELEMENTOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA. ....	45
3.1. Análisis de la mediación. ....	45
3.2. Fundamento jurídico de la mediación comunitaria. ....	46
3.3. Concepto de mediación comunitaria. ....	51
3.4. Elementos de la mediación comunitaria. ....	55
3.4.1. Interés común o beneficio colectivo. ....	56
3.4.2. Delimitación territorial. ....	58
3.4.3. Participación ciudadana y cultura democrática. ....	59
3.4.4. Fomento de los vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia. ....	63
3.4.5. Las partes en conflicto. ....	64
3.4.6. Legitimación colectiva del mediador y/o co-mediador comunitario. ....	67
3.5. Principios de la mediación comunitaria. ....	71
3.5.1. Principio de solidaridad y reciprocidad. ....	72
3.5.2 Libertad. ....	74
3.5.3 Equidad. ....	75
3.5.4. Dignidad. ....	76
3.6. La mediación comunitaria con perspectiva de derechos humanos. ....	78
3.6.1. El principio pro homine. ....	78
3.6.2. Fundamento internacional de los derechos humanos. ....	80
3.6.3. Corrientes filosóficas de los derechos humanos. ....	81
3.6.4. Derecho objetivo y derecho subjetivo. ....	81
3.6.5. Deber jurídico y derecho subjetivo. ....	82
3.6.6. La mediación comunitaria en el cumplimiento de los derechos humanos. ....	84
CAPÍTULO IV. LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS. ....	88
4.1. Naturaleza de los conflictos comunitarios. ....	88
4.1.1. Teoría del conflicto. ....	91
4.1.2. Teoría del caos. ....	92
4.1.3. Teoría de los sistemas. ....	92
4.2. Modelos del conflicto. ....	95
4.2.1. El modelo general del conflicto de Kenneth Thomas. ....	95
4.2.2. El modelo de escalada/des-escalada del conflicto de Van de Vliert. ....	96
4.2.3. El modelo cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar. ....	97
4.3. Tipología de conflictos comunitarios en el contexto urbano de Monterrey, Nuevo León. ....	99
4.4. Tipos de conflictos por convivencia en la comunidad. ....	104
4.4.1. El exceso de ruido en la comunidad. ....	109
4.4.2. Higiene: olores molestos, basura. ....	114
4.4.3. Estacionamiento. ....	120
4.4.4. Ofensas. ....	122
4.4.5. Amenazas. ....	130
4.5. Aproximación del conflicto aplicando la técnica CAT de Joseph Redorta. ....	140
4.6. Consecuencias de la escalada de conflictos vecinales. ....	149

CAPÍTULO V. LA MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA EN LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS....	151
5.1 Características de la mediación comunitaria. ....	161
5.2. El procedimiento de mediación comunitaria. ....	164
5.3. Mediación pública y privada.....	170
5.4. La figura de la comediación en el campo comunitario. ....	171
5.5. El acuerdo de mediación comunitaria con efectos restaurativos. ....	172
CAPÍTULO VI. METODOLOGÍA CUALITATIVA. ....	184
6.1. Estudio piloto cualitativo. ....	185
6.2. Estudio definitivo.....	187
CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA CUANTITATIVA. ....	212
7.1. Estudio piloto cuantitativo. ....	213
7.2. Estudio definitivo.....	214
DISCUSION DE RESULTADOS .....	227
CONCLUSIONES.....	231
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	237
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	245
LEGISLACIÓN.....	250
ANEXO 1.....	254
ANEXO 2.....	255
ANEXO 3.....	256
ANEXO 4.....	257
ANEXO 5.....	258
ANEXO 6.....	259
ANEXO 7.....	261
ANEXO 8.....	262
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO.....	265

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DENOMINACIONES DEL JUEZ DE BARRIO.....	4
TABLA 2. DELITOS NO GRAVES SUSCEPTIBLES DE SOLUCIÓN A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	9
TABLA 3. MATRIZ DE CONGRUENCIA. ....	18
TABLA 4. TIPOS DE CONFLICTOS COMUNITARIOS.....	103
TABLA 5. CONCEPTOS Y ELEMENTOS DEL TIPO PENAL DE LOS DELITOS DE INJURIAS, DIFAMACIÓN Y AMENAZAS.....	136
TABLA 6. ELEMENTOS ESENCIALES DEL MODELO HARVARD. ....	154
TABLA 7. FASES DEL MODELO DE MEDIACIÓN CIRCULAR-NARRATIVO. ....	156
TABLA 8. LOS PRINCIPALES MODELOS DE MEDIACIÓN SEGÚN MUNNÉ (2006). ....	158
TABLA 9. DESCOMPOSICIÓN DE VARIABLE.....	184
TABLA 10. DESCOMPOSICIÓN DE VARIABLE.....	187
TABLA 11. FRECUENCIAS RESPECTO A ESPACIO VEHICULAR.....	206
TABLA 12. FRECUENCIAS RESPECTO A ACTOS DE INTIMIDACIÓN.....	207
TABLA 13. FRECUENCIAS RESPECTO A HIGIENE .....	208
TABLA 14. FRECUENCIAS RESPECTO A EXCESO DE SONIDO.....	209
TABLA 15. FRECUENCIAS RESPECTO A RUMOR.....	210
TABLA 16. FRECUENCIAS RESPECTO A OFENSAS.....	211
TABLA 17. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN EN EL AÑO 2014.....	214
TABLA 18. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN EN EL AÑO 2015.....	215
TABLA 19. TOTAL DE SOLICITUDES DE MEDIACIÓN EN LOS AÑOS 2014 Y 2015.....	216
TABLA 20. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS.....	217
TABLA 21. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	217
TABLA 22. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.....	218
TABLA 23. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR EXCESO DE SONIDO .....	219
TABLA 24. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR OLORES MOLESTOS .....	220
TABLA 25. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR CUESTIONES DE BASURA .....	221
TABLA 26. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR PROBLEMAS.....	222
TABLA 27. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR.....	223
TABLA 28. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR CONFLICTOS ENTRE VECINOS .....	224
TABLA 29. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR CHISMES .....	225
TABLA 30. CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR CONFLICTOS ENTRE VECINOS .....	226

## RESUMEN

La Mediación Comunitaria (MC) es el proceso de carácter voluntario en el que un tercero imparcial facilita la comunicación entre las partes con la finalidad de que por sí mismas lleguen a un acuerdo que tenga por efecto solucionar el conflicto comunitario. El presente estudio propone una conceptualización de la MC, así como una tipología de los conflictos por convivencia que se presentan en la comunidad urbana de Monterrey, Nuevo León, mismos que pueden ser resueltos a través de la mediación. La figura de la MC implica la necesidad de desarrollar un análisis de las variables estudiando los conflictos por convivencia como el exceso de ruido, amenazas, ofensas como injurias y difamación, cuestiones de estacionamiento, problemas de higiene, olores molestos, basura y mascotas. Algunos problemas que se presentan en el desarrollo de la MC es que falta una conceptualización clara de lo que es la MC, existe un vacío legal sobre los tipos de conflictos comunitarios y escasez de investigación en dicho tema dentro de nuestro contexto local o nacional; lo anterior dificulta su delimitación y especialización.

## INTRODUCCIÓN

La Mediación Comunitaria (MC) es un proceso por medio del cual se solucionan conflictos que surgen entre vecinos, lo que implica una intervención y desarrollo de técnicas con características particulares, por lo que se pretende realizar un análisis conceptual de la MC, seguido de un estudio de la tipología de conflictos que surgen por convivencia en el ámbito comunitario en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León en las áreas donde se reporta un mayor índice de conflictos vecinales, destacando la necesidad de clasificación de los casos considerados propiamente del ámbito comunitario.

Consideramos que ésta investigación será de utilidad para los expertos y estudiosos de los métodos alternos de solución de conflictos interesados en identificar y analizar los problemas por convivencia de índole comunitario, lo que podría traer como consecuencia una serie de acciones preventivas, de atención y reparatorias en la comunidad; por acciones preventivas nos referimos al diseño de programas y su respectiva implementación a través de la intervención comunitaria, y de atención con la aplicación de la MC, para la resolución de los CII, trayendo como beneficio la detección de conflictos desde una fase inicial o intermedia, deteniendo el incremento en la presentación de denuncias o querellas por la comisión de algún delito como difamación, injurias, amenazas, golpes y violencia física simple, lo cual complica la integración social vecinal; respecto a las acciones reparatorias se contempla solamente a la aplicación de la MC como método de solución de conflictos comunitarios y el debido seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, abriendo la posibilidad de implementación de una justicia restaurativa comunitaria.

## **CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Antecedentes de la problemática.**

Los primeros antecedentes de la mediación los encontramos en la intervención de personas con reconocimiento moral en sus comunidades, como los ancianos o los ministros religiosos, quienes aconsejaban a aquellos que tenían problemas a fin de mantener la armonía en la convivencia social; con el tiempo ésta práctica se ha convertido en una profesión (Rodríguez Villa, 2001). La implementación de proyectos de MC en Estados Unidos apareció a principios de 1970 mediante el surgimiento de programas con mediadores voluntarios (Gorjón Gómez, 2008).

En Argentina con la sanción y promulgación de la Ley Nacional número 24.573 de 1995 que instituye la Mediación Prejudicial Obligatoria, en Capital Federal, se da un impulso notable a la instauración de los métodos A.D.R.-Alternative Dispute Resolution- y R.A.D.- Resolución Alternativa de Disputas- (Gobierno Santa Fe). Actualmente en dicho país, la MC se afianza más y su inserción como forma de resolver conflictos excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica, y con gran relevancia en los contextos escolares y comunitarios.

En México aún no tenemos una conceptualización concreta de la MC, además de que los conflictos mediables comunitariamente no se encuentran tipificados ni doctrinaria ni legalmente. La presente investigación permitirá proponer una conceptualización de la MC e identificar cuáles son los tipos de conflictos por convivencia en el ámbito vecinal, las partes involucradas y la resolución de esos conflictos a través de la MC; en la medida en que la MC pueda ser entendida como una especialidad de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) se podrá desarrollar un paradigma dirigido hacia una culturización de la paz y de su utilidad; se considera pertinente desarrollar argumentos orientados a la necesidad de crear una conciencia social sobre los factores determinantes del entorno, sobre la participación y el compromiso que requiere la comunidad por parte de sus miembros.

Como resultado de una consulta ciudadana, el día 10 de marzo de 1999 comenzó a operar el primer Centro de Mediación Municipal en el Estado de Nuevo León, México, ubicado en el

Municipio de San Pedro Garza García; en el año 2008 dicho Centro obtuvo la certificación que otorgó el entonces Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Solución de Conflictos, actual Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Nuevo León ([sanpedro.gob.mx](http://sanpedro.gob.mx)). En la página web del Municipio de San Pedro Garza García se informa del servicio que ofrecen tres Centros de Mediación Municipal en todo el territorio de dicho Municipio, y de acuerdo a dicho portal se percibe que los conflictos de índole familiar son considerados comunitarios, por lo que es oportuno mencionar que sabemos de la importancia de los problemas al interior de la familia como núcleo de la sociedad, sin embargo, la presente investigación se focaliza hacia los conflictos de tipo vecinal, comunitario, intra e interbarrial y su tipificación.

El Poder Judicial del Estado de Nuevo León creó el Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos el 23 de mayo de 2005, mismo que también ha ayudado a resolver conflictos comunitarios (Gorjón Gómez & H). Dicho Centro Estatal, cambió su denominación a Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias el 13 de enero de 2017 mediante la aprobación de la nueva Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

El 20 de enero de 2012, la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León (PGJNL) inauguró los Centros de Orientación y Denuncia (CODE) mismos que tienen, entre otros objetivos, brindar atención a la ciudadanía a través de los mediadores, encargados de los procesos de justicia penal alternativa, quienes cuentan con un asesor de atención a víctimas (INFO7.MX). Los CODE atienden también las denuncias por delitos contra el honor y contra la paz y seguridad de las personas, mismos que surgen a la luz de CII.

Los Municipios del área metropolitana de Nuevo León cuentan con diversas dependencias de apoyo a la identificación, canalización y resolución de conflictos vecinales y/o comunitarios además de los Centros de Mediación Comunitaria, por ejemplo, el Municipio de Guadalupe, Nuevo León cuenta con una Dirección de Participación Ciudadana de la cual depende la Coordinación de Relaciones Intramunicipales que se encarga de coordinar las actividades del centro de mediación para la solución de los conflictos entre los ciudadanos guadalupenses,

entre otras funciones (Reglamento de Participación Ciudadana, 2010). También existen otras dependencias facultadas para identificar, atender y canalizar los conflictos comunitarios y/o vecinales como la Secretaría del Ayuntamiento (Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, 2006), los jueces de barrio, también conocidos como jueces auxiliares (Reglamento de Jueces Auxiliares propietarios y suplentes del Municipio de Escobedo, 1992) o delegados municipales (Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Monterrey, 2010), así como Mesas Directivas de las Juntas de Vecinos (Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, 2011), delegados y subdelegados juveniles (Reglamento de Delegados y Subdelegados Juveniles Municipales de Santa Catarina, 2013), quienes generalmente tienen un cargo honorífico, sin remuneración alguna.

**Tabla 1. Denominaciones del juez de barrio.**

<b>Municipio</b>	<b>Denominación (Administración Pública 2012-2015)</b>
San Pedro Garza García	Juez auxiliar
Guadalupe	
Apodaca	
General Escobedo	
Juárez	
García	
Monterrey	Delegado municipal
San Nicolás de los Garza	
Santa Catarina	

De acuerdo al artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en la Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León, y en la fracción V, del artículo 26 inciso a), de la Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal vigente en el Estado, el día 19 de Noviembre de 2008 se celebró el Convenio de Colaboración para Formalizar el Esquema denominado Policía Metropolitana (METROPOL), mismo que coordina a los Municipios de Apodaca, Cadereyta

Jiménez, General Escobedo, García, Guadalupe, Benito Juárez, Monterrey, San Pedro Garza García, San Nicolás de los Garza, Santa Catarina y Santiago con el gobierno del Estado de Nuevo León; dichos municipios están estrechamente relacionados en los ámbitos geográficos, económicos, turísticos, comerciales, sociales y culturales, pues sus límites actualmente conforman una zona de continuidad urbana; la finalidad de dicho convenio es prevenir de manera asociada los hechos delictuosos y de faltas administrativas de la zona y atender los reclamos de la ciudadanía en el renglón de seguridad municipal, por lo que los Presidentes Municipales acordaron establecer un vínculo en sus atribuciones y facultades, a través de medios de colaboración que permitan actuar eficazmente en este rubro de la administración pública municipal, en beneficio de los habitantes de esta zona conurbada (Reglamento en materia de Seguridad Municipal de San Pedro Garza García, 2012).

El Municipio de General Escobedo, Nuevo León adoptó de la Policía de Castellón (Ayuntamiento de Castellón) en España la Policía de Proximidad (PROXPOL), modelo creado en aquel país y avalado por las Universidades de Miami y Bangkok; el modelo consta de cinco principales acciones como: participación de ciudadanos y los policías, encargados por cuadrante, en juntas semanales que se realizan por colonia; aplicación de encuestas de evaluación de servicio que realizan los policías a vecinos; reuniones entre empresarios y comerciantes con el equipo de seguridad del gobierno municipal para analizar los resultados de las encuestas y acordar estrategias de prevención; realización de pláticas y actividades de prevención del delito en escuelas e iglesias; y patrullaje con policías capacitados en atención a víctimas, prevención del delito y mediación de conflictos. (Federación Nacional de Municipios de México, A.C.)

Cabe señalar que de acuerdo a la legislación vigente en materia de seguridad, el principio de proximidad consiste en establecer un vínculo permanente de comunicación, cercanía y colaboración con la comunidad, que le permita al elemento policial ejercer con mayor eficacia el cumplimiento de sus atribuciones (Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León, 2008).

Después de General Escobedo, Nuevo León ya seis municipios metropolitanos de Nuevo León han adoptado este esquema, entre ellos San Pedro Garza García, Guadalupe, Apodaca y Santa Catarina. Actualmente, los municipios con policía de proximidad han tenido beneficios, por ejemplo, antes de su implementación bastaba con cruzar de un Municipio a otro para que el infractor no fuera sancionado ni perseguido por la policía municipal de donde se generó el conflicto, actualmente existe una mayor coordinación entre los Municipios con PROXPOL, sin embargo, falta el establecimiento de protocolos de actuación de los elementos policiales en delitos como el robo con violencia en cuanto a la intervención de la policía de proximidad o la policía de reacción.

En relación a lo expuesto, la ley establece que la función de prevención tiene por objeto prevenir la comisión de delitos e infracciones administrativas, realizar las acciones de inspección y vigilancia en su ámbito territorial y la función policial de reacción tiene por objetivo garantizar, mantener y restablecer el orden y la paz públicos (Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León, 2008).

Por lo que logramos percibir, existen facultades y obligaciones establecidas a instituciones primordialmente municipales, pero sabemos que hace falta la especialización en MC y conocer cuáles son los conflictos por convivencia suscitados en comunidad para llegar a una solución factible.

## **1.2. Justificación del estudio.**

La Mediación Comunitaria ha sido abordada por diversas instituciones públicas y privadas adjudicándole connotaciones de la conflictología que no son propias de ésta materia como familiar, civil, penal, laboral y comercial; por lo que es necesaria la delimitación y conceptualización de los conflictos comunitarios o vecinales, así como definir su tipificación, con la visión de promover, capacitar, motivar el desarrollo y aplicación de intervenciones sociales adecuadas y de la cultura de la paz a los Municipios del Área Metropolitana del Estado de Nuevo León.

La autora Mirta Gómez Olivera en su libro *Mediación comunitaria: bases para implementar un centro de mediación comunitaria y de resolución de conflictos*, explica que en cuanto a los campos de aplicación de los Centros de Mediación Comunitaria en Argentina han sido delimitados exclusivamente a atender conflictos vecinales, razones de convivencia entre vecinos, entre empresas y comercios, empresas o instituciones. Se excluyen litigios familiares, conflictos legales y desacuerdos que involucren relaciones económicas, siendo en este contexto exclusiva facultad del coordinador resolver la admisión de los casos a mediar. (Gomez Olivera, 2005)

Dependencias del gobierno del Estado de Nuevo León y de sus Municipios han trabajado en el impulso de los Centros de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, mismos que la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León ha definido como todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios de mecanismos alternativos, distintas al Instituto, sin embargo, en la capacitación y certificación como mediadores a policías y jueces de barrio debemos cambiar el paradigma para considerar como alternativa de solución de conflictos barriales tanto la Mediación Comunitaria institucionalizada como la no institucionalizada, para lo cual es necesario el desglose de los elementos constitutivos de una mediación comunitaria y sus características para el logro de una implementación especializada.

A pesar de los avances en la infraestructura municipal en México, actualmente ciertos conflictos comunitarios han llegado a ser calificados como delitos, y entonces se realiza una mediación o conciliación penal mediante los Centros de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León en donde atienden casos de delitos como difamación, injurias, amenazas, por mencionar algunos, derivados de conflictos vecinales; lo cual implica la necesidad de valorar un medio de contención del conflicto comunitario a fin de que el ciudadano no afecte la relación vecinal al grado de presentar una denuncia por la comisión de un delito a falta de instancias mediadoras, saturando instancias gubernamentales y cargando la responsabilidad al aparato estatal existente y por demás insuficiente.

Si bien el Título Décimo Séptimo del Código Penal del Estado de Nuevo León establece los denominados Delitos contra el honor como los golpes y violencias físicas simples, injurias y difamación, y en el Título Décimo Cuarto, de los Delitos contra la paz y seguridad de las personas, en su Capítulo I se tipifica el delito de amenazas, es indiscutible que la conflictualidad se puede producir en un contexto comunitario y pueden ser evitados con una debida atención al conflicto desde el momento que es reportado, evitando el origen de una bola de nieve conflictual que trae por consecuencia confrontaciones y una deficiente cultura de paz.

De acuerdo a informes oficiales de la PGJNL, el total de delitos denunciados en el año 2013 son 69,372, y se presentaron 5,328 denuncias por los delitos de golpes y violencias físicas simples, injurias, difamación y amenazas, lo cual representa un 7.6% del total de delitos denunciados (Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León); en el primer trimestre de 2014 la PGJNL recibió un total de 16,253 denuncias, de las cuales 1,362 son denuncias por los delitos en mención, lo cual se traduce en un 8.3% del total de denuncias presentadas; de la información descrita se deduce que las denuncias presentadas por los delitos de golpes y violencias físicas simples, injurias, difamación y amenazas son constantes y parcialmente van en aumento, mientras que en los meses de enero, febrero y marzo de 2013 las cifras eran 364, 322 y 423, respectivamente, en el 2014 encontramos en los mismos meses las cifras de 429, 487 y 446.

En los meses de octubre, septiembre y mayo de 2013 se presentaron las cifras más elevadas de denuncias en estos delitos con 567, 493 y 492. De los delitos mencionados, el que se ubicó en primer lugar en el 2013 y 2014 fue el delito de amenazas, el cual se percibe en escada ascendente, ya que en los meses de enero, febrero y marzo de 2013 se presentaron 285, 256 y 319 denuncias, en comparación con los mismos meses de 2014 el número de denuncias registradas son 318, 367 y 353; en el 2013 el mes en que se denunció más por el delito de amenazas fue junio con 419 denuncias, seguido por el mes de octubre con 409.

A continuación se presenta una tabla que representa las cantidades de denuncias recibidas por la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León en los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y en el mes de enero de 2017:

**Tabla 2. Delitos no graves susceptibles de solución a través de la Mediación Comunitaria.**

<b>AÑO</b>	<b>DIFAMACIÓN</b>	<b>GOLPES</b>	<b>INJURIAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>2012</b>	124	95	284	1947
<b>2013</b>	317	316	723	3972
<b>2014</b>	360	236	835	4432
<b>2015</b>	397	177	704	3741
<b>2016</b>	507	191	671	4581
<b>Enero 2017</b>	32	14	42	388
<b>TOTALES:</b>	<b>1737</b>	<b>1029</b>	<b>3259</b>	<b>19061</b>
		<b>Total Global:</b>		<b>25,086</b>

Fuente: Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.

Podemos percibir que los índices de los delitos citados en la Tabla 2, muestran una tendencia a la alta, y por ende partimos del supuesto de que los conflictos interpersonales han aumentado, genera como efecto un aumento de la violencia, lo que trasciende a otros conflictos como los vecinales, quedando afectado el entorno social, la paz y la calidad de vida de los habitantes. Como es sabido, estos conflictos se resolvían desde el mismo barrio, en instituciones conformadas al interior de la comunidad con legitimidad popular como la iglesia o la escuela. En la actualidad, las instituciones públicas y privadas sobrepasan su capacidad de atención, debido al crecimiento urbano y a la crisis económica, entre otros aspectos, resultando evidente la carencia de espacios que contribuyan a la solución de los conflictos barriales.

La institucionalización pública y privada de la aplicación de los MASC deriva de su regulación acorde a lo dispuesto por el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el cual establece que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En dicha tesitura, los Estados del país, entre ellos Nuevo León, tienen habilitada la posibilidad de regular la Mediación Comunitaria en razón a su modalidad y

aplicación, y establecer los tipos de conflictos que se deben considerar en esta materia, como sucede en países como Panamá y Argentina con la Reglamentación de la Mediación Comunitaria de Panamá en el Decreto Ejecutivo Número 777 de fecha 21 de diciembre de 2007 (Procuraduría de la Administración), o como lo señala el Título II de la Ley Argentina Número 7454 publicada el 13 de agosto de 2004 (Federación Argentina de la Magistratura y Función Judicial), y la Ley 4540 publicada en fecha 17 de diciembre de 1999 (Federación Argentina de la Magistratura y Función Judicial).

### **1.3. Problema de estudio.**

El problema que se identifica es la falta de conceptualización de la mediación comunitaria en atención a su especialidad y la tipología de conflictos que atiende, mismos que en nuestro país no han tenido un espacio de estudio, podríamos relacionar los conflictos penales, familiares, civiles y mercantiles como conflictos materia de la MC al presentarse en un contexto barrial y al derivarse de la continua convivencia de los sujetos mediables, sin embargo, cada una de esas materias tienen una formalidad legal e instituciones jurídicas que las distinguen unas de otras, razón por la cual han surgido las denominaciones del tipo de mediación de acuerdo a las materias penal, familiar, civil y mercantil, más no ha sucedido lo mismo en materia comunitaria. Nuestra razón de separar dichas materias de la comunitaria es con la finalidad de conceptualizarla y lograr su delimitación, en virtud de que no existe delimitación alguna en los conflictos para considerarlos mediables comunitariamente, excepto los que determine la ley y en dicha tesitura existe un vacío legal respecto a la MC y su tipificación.

La legislación vigente en nuestro país no dispone configuración alguna de la MC, por ende, tampoco hace referencia a sus tipos, entendiéndose que, lejos del reconocimiento de la MC como tal, no se consideran los conflictos comunitarios como mediables mediante un ramo específico de la mediación, y que el tratamiento en su proceso, figuras, modo de concebir el conflicto en sus múltiples y complejas dimensiones son distintas a las encontradas en otras

ramas de la mediación. Así entonces, la MC no ha sido considerada como una especialidad de los métodos alternos de solución de conflictos en México, lo cual podría cambiar a su vez el paradigma de la mediación institucionalizada o no institucionalizada.

Es menester reconocer que en las últimas décadas Nuevo León ha logrado situar Centros de MC en diversos Municipios del Área Metropolitana, y a la luz de este avance se podría afirmar que se han identificado los conflictos comunitarios; en el ámbito científico podemos encontrar nociones, conceptos, ventajas, desventajas, razones para que la MC sea considerada como política pública, diferencias entre MC y mediación intercultural, cómo operar un centro de MC y análisis comparativo de los avances en la implementación de la MC en diversos países, sin embargo, en la medida que aceptemos la escasa investigación respecto al concepto formal de la MC y los tipos de conflictos comunitarios derivados de la convivencia vecinal, avanzaremos científicamente en su análisis y en la búsqueda de nuevas alternativas de solución, así como en la prevención de dichos conflictos.

#### **1.4. Pregunta Central de Investigación.**

¿Cuáles son los tipos de conflictos comunitarios de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León con los mayores índices de conflictividad?

#### **1.5. Objetivo General.**

Identificar los tipos de conflicto de convivencia en la comunidad de la zona urbana de Monterrey que presenta mayores índices de conflictividad, a fin de clasificarlas en su aplicación a la mediación.

#### **1.6. Objetivos Específicos.**

1. Definir la mediación comunitaria.
2. Identificar los tipos de conflicto de convivencia en la comunidad urbana.
  - a. Tipos de comunidad.
  - b. Definir conflicto comunitario.

3. Analizar los datos de acuerdo a la incidencia.
4. Clasificar los conflictos susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria.

### **1.7. Delimitación del estudio en relación a la problemática.**

El presente estudio se delimita geográficamente a un conjunto de colonias del Municipio de Monterrey, Nuevo León en México, las cuales presentan mayor índice de reportes de conflictos vecinales de acuerdo a los informes de la Administración Pública Municipal.

La mayor parte del territorio del Estado de Nuevo León tiene un clima preponderantemente seco y semi-seco, se ubica al noreste de México, colinda al norte con los Estados Unidos de América, al este con Tamaulipas, al oeste con Coahuila de Zaragoza, Zacatecas y San Luis Potosí y cuenta con 5,119,504 habitantes (INEGI, 2015).

La Ciudad de Monterrey es la Capital del Estado de Nuevo León, tiene 1,109,171 habitantes (INEGI, 2015), a quienes coloquialmente se les llama “regios” o “regiomontanos”. Monterrey es uno de los 11 Municipios que forman parte del Área Metropolitana del Estado, colindando con los Municipios de San Nicolás de los Garza, Guadalupe, San Pedro Garza García, Santa Catarina y Santiago.

La distribución de la población en Monterrey se organiza en función de las características económicas, sociales, políticas y culturales; otros factores que han motivado el asentamiento humano han sido las condiciones físicas del entorno, la ubicación del centro de trabajo y la forma de organización social. El 95% de la población del Estado vive en localidades urbanas y el 5% en rurales (INEGI, 2010)

La ciudad actualmente es dividida por el Río Santa Catarina, hacia el sur, se encuentra la Colonia Independencia conocida como el Barrio de San Luisito; hacia el norte de dicho río, se encuentra el Centro de la Ciudad en donde se ubica una zona turística-comercial y las principales oficinas gubernamentales, alrededor de dicha zona se encuentran casas generalmente antiguas y edificaciones usadas como casa-habitación.

Como sujetos de estudio se considerará una muestra de la población mayor de edad que habita en el conjunto de colonias con mayor índice de conflictos vecinales reportados al Municipio de Monterrey, Nuevo León. Las limitaciones en cuanto a la materia son los conflictos que atañen a otras especialidades de la mediación, como lo son la mediación familiar, penal, intercultural, civil y mercantil.

Se considera partir del supuesto de que en los Municipios del Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León existe un déficit de conocimiento y divulgación municipal de la MC, por lo que se pretende que la presente investigación brinde herramientas que faciliten futuras investigaciones, así como la promoción, capacitación, intervención y avances en el desarrollo de la cultura de paz en el marco del estudio de la MC y su implementación adecuada, conforme a una tipología de conflictos comunitarios.

### **1.8. Modelo de investigación**

La presente tesis adopta un modelo mixto de investigación, en virtud de que aborda investigaciones de tipo cualitativa y cuantitativa. Roberto Hernández Sampieri (2006), tomando de base a diversos autores, considera que el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

De acuerdo al criterio de Roberto Hernández Sampieri (2006) la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas, también aporta un punto de vista flexible respecto a los fenómenos estudiados.

Por su parte, el citado autor refiere que la investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados de manera amplia, otorgando control sobre los fenómenos, así como un punto de vista a través del conteo y sus magnitudes, brinda la posibilidad de réplica, ofrece enfoques específicos de los fenómenos y facilita la comparación de estudios similares.

En el ámbito del paradigma cualitativo se realizará un estudio teórico mediante el marco de interpretación en fenomenología y deductivo-inductivo. Respecto a la ideas de Schutz en relación a la fenomenología dice que la ciencia no estudia los objetos mismos, sino que está interesada en su significado (Alfaro Vargas & Cruz Rodríguez, 2010). Edmund Husserl declara que la fenomenología se centra en la noción de ciencia filosófica de los fenómenos puros y que a tal esfera de los fenómenos puros, distinta de la esfera de la actitud natural, se accede por medio de lo que Husserl llama reducción gnoseológica o también reducción fenomenológica (Lambert, 2006).

Para Husserl, la fenomenología designa un nuevo método descriptivo que hizo su aparición en la filosofía a principios del siglo XX y una ciencia apriorística que se desprende de él y que está destinada a suministrar el órgano fundamental para una filosofía rigurosamente científica y posibilitar, en un desarrollo consecuente, una reforma metódica de todas las ciencias. La fenomenología es una ciencia apriorística porque parte de la vivencia del sujeto, y la vivencia considerada como vivencia intencional. Esta vivencia intencional no parte del objeto, sino de la conciencia de quien observa al objeto (Bolio, 2012).

Respecto al marco de interpretación se utilizará de tipo deductivo-inductivo. Gladys Dávila Newman explica que la deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación, y a su vez la inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas (Dávila Newman, 2006), por lo que ello será de utilidad en el estudio que nos encausará a la conceptualización de la mediación comunitaria y su tipificación.

### **1.8. Hipótesis general de investigación.**

Los tipos de conflictos relacionados con la convivencia vecinal que son susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana con mayor índice de conflictividad de Monterrey, Nuevo León son por exceso de ruido, higiene como olores molestos, basura, por problemas con el estacionamiento vehicular, ofensas como injurias y difamación y amenazas.

## **1.9. Marco conceptual.**

Actor social: Como sujetos organizados en función de objetivos comunes, y a menudo en representación de una parte de la población, los actores sociales pueden ser pensados en tanto fuerzas sociales, como una mediación entre población e instituciones, asumiendo un sentido de cohesión e instrumentalidad colectiva (Matus, 1987).

Amenaza: Es un ataque a la libertad individual desde el momento en que el amenazado deja de tener el sentimiento de hallarse protegido y seguro (Cuello Calón, 1955).

Cohesión social: Es la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan (Ottone, 2007).

Comediación: Es la mediación llevada adelante por dos mediadores (Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado, 2012).

Comunidad: Es la calidad de común, que no siendo privativamente de ninguno, pertenece o se extiende a varios; conjunto de las personas de un pueblo, región o nación; conjunto de naciones unidas por acuerdos políticos y económicos; conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes (Real Academia Española).

Conflicto: Es un proceso interactivo, el resultado de un juego comunitario, de una construcción social producto de la creación humana, y un depositario de oportunidades que permite que la civilización avance y evolucione. El conflicto no es un peligro, sino una oportunidad, porque tiene una función social positiva que permite el desarrollo de intercambios (M. Amorós et al., 2000).

Conflicto social: En el espacio urbano se considera como un proceso que afecta, deteriorándolas, a las relaciones sociales entre quienes habitan en una misma ciudad. A un nivel más evidente esto tiene que ver con un preocupante crecimiento de la violencia social y la extensión de una sensación de inseguridad entre los habitantes de la ciudad. Desde una

perspectiva sociológica esta situación da cuenta de la instalación de un problema de cohesión social (Olivera Couto, 2006).

Convivencia: Es un ideal social que es valorado y deseado, así como una realidad social que de hecho tiene existencia en algunos momentos históricos y presentes y en determinados lugares y contextos (familiares, locales, etcétera). La convivencia es, por lo tanto, un deber ser y un ser, algo normativo y algo de facto. Se trata de una noción relacional procesual, cambiante y dinámica (Giménez Romero, 2009).

Difamación: Significa desacreditar a uno respecto a terceros. Supone un ataque a la fama o reputación de una persona, es decir, rebajar a alguien en la estima o concepto que los demás tienen de él (Diccionario Jurídico Mexicano, 1992).

Inclusión social: Forma ampliada de la integración, en lugar de poner el acento solo en una estructura a la cual los individuos deben adaptarse para incorporarse a la lógica sistémica, ella también supone el esfuerzo por adaptar el sistema, de manera tal que pueda incorporar a una diversidad de actores e individuos. La inclusión no solo supone mejorar las condiciones de acceso a canales de integración, sino también promover mayores posibilidades de autodeterminación de los actores en juego (Ottone, 2007).

Injuria: Está constituida por una acción que normalmente radica en una expresión como manera de juicio de valor que puede realizarse verbalmente, por escrito, a través de caricaturas, emblemas, medios electrónicos y otros (Zamora Jiménez, 2007)

Participación ciudadana: Proceso abierto transformativo, en el que se lleva a cabo una política específica orientada a capacitar y aumentar el poder de la ciudadanía, y a impulsar su papel en el fortalecimiento del desarrollo comunitario, potenciando la capacidad de incidir en los procesos de la comunidad en la que se participa, en el proceso de toma de decisiones y en la implementación o aplicación de las políticas que afectan a la comunidad en la búsqueda de una igualdad de oportunidad es entre los diferentes actores sociales,

mejorando la calidad de vida de las personas, tanto desde el punto de vista material como en la realización personal y colectiva (Camps, 2000).

Sistema social: Conjunto más o menos coherente de individuos, grupos e instituciones en interacción regular, perdurable que tiende a reproducirse de forma característica y repetitiva, mediante un conjunto identificable de principios de estructuración (Torre Pérez, Curso 2009-2010).

Sociedad: Población que tiene una forma organizada de vida (Torre Pérez, Curso 2009-2010).

Violencia social: Es aquella que se desarrolla en escenarios como la familia, el barrio y la escuela, esos microespacios de interacción social que pueden ser urbanos o rurales y cuyas motivaciones responden a la defensa o ataque de intereses muy particulares que pueden ser económicos, de territorio, étnicos, religiosos o culturales (Jiménez Ornelas, y otros, 2003).

## 1.10. Matriz de congruencia.

Tabla 3. Matriz de Congruencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
No existe un patrón para clasificar las conductas disruptivas que causan conflictos relacionados con la convivencia vecinal susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León.	¿Cuáles son los tipos de conflictos relacionados con la convivencia vecinal que son susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana con mayor índice de conflictividad de Monterrey, Nuevo León?	Identificar los tipos de conflictos de convivencia en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León que presenta, a fin de aplicarlos a su aplicación a la mediación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definir la mediación comunitaria.</li> <li>Identificar los tipos de conflicto de convivencia en la zona urbana.</li> <li>Tipos de comunidad.</li> <li>Definir conflicto comunitario.</li> <li>Analizar los datos de acuerdo a la incidencia.</li> <li>Clasificar los conflictos susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria.</li> </ol>	<p>Amenazas: Cuervo Calón, (1995); CPF y CPNL</p> <p>Conflicto social urbano: Olivera Couto (2006)</p> <p>Convivencia: Gimenez Romero (2009)</p> <p>Difamación: Diccionario Jurídico Mexicano (1992); y CPNL</p> <p>Estacionamiento: Borja J. (2000)</p> <p>Exceso de ruido: Tishé Niemann, Jorge B. (2013)</p> <p>Higiene: olores molestos, basura</p> <p>Ofensas: Jaime Solorio, Lizbeth (2011)</p> <p>Injurias: Muñoz Conde (1994) y CPNL</p> <p>Mediación comunitaria: Nató, Rodríguez &amp; Carbajal (2006); Puentes, (2007); Six, Jean-Francois (1997)</p>	<p>Los tipos de conflictos relacionados con la convivencia vecinal que son susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana con mayor índice de conflictividad de Monterrey, Nuevo León son por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Exceso de ruido.</li> <li>Higiene (olores molestos, basura)</li> <li>Estacionamiento.</li> <li>Ofensas: injurias y difamación</li> <li>Amenazas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Exceso de ruido.</li> <li>Higiene: olores molestos, basura.</li> <li>Estacionamiento.</li> <li>Ofensas: Injurias/Difamación.</li> <li>Amenazas.</li> </ol>	Mixto: Cualitativo y Cuantitativo.	Entrevista semiestructurada a profundidad y Cuestionario en 4 bloques con escala de Likert.

## **CAPÍTULO II. COMUNIDAD.**

### **2.1. Evolución histórica de la comunidad.**

En un comienzo, individuo y/o familias se fueron asentando en un espacio, en una tierra para explorarla. La tierra colonizada se llamó colonia. Coexistían en ella varias unidades de explotación agropecuaria, productoras de medios de subsistencia llamadas chacra, granja, finca, sitio o pequeña propiedad rural. En general, la economía de la colonia se caracteriza por la superposición en una misma unidad de actividades productivas y de consumo y la ausencia de una acumulación sistemática de capital; el trueque es la forma tradicional de intercambios y es la necesidad de protegerse contra elementos ajenos a ella y/o de vender los excedentes de la producción lo que va aproximando a los colonos, lo que los va haciendo vecinos. Las relaciones de vecinos implican así desde ritos como el saludo hasta contactos informales y formales (Kisnerman N. , 1982).

Kisnerman (1982) considera que a medida que se van incorporando nuevos servicios y nuevas unidades de producción y la población pasa de 2,000 hasta unos 20,000 habitantes, se va conformando un pueblo, el que es la base de una mínima unidad político-administrativa, y cuando se integran unidades de transformación y de distribución de la producción surge la ciudad superando los 20,000 habitantes. Ella es sede de intercambios económicos, sociales, culturales y políticos y una unidad político-administrativa de mayor complejidad.

Históricamente las ciudades se fueron conformando como burgos o villas, con un centro en el que se concentra el ámbito de la decisión política como los castillos, palacios, gobiernos o iglesias, al que se van agregando las actividades de gestión, administración, comercio y recreación, a partir de lo cual se van incorporando barrios o distritos. Suburbio o arrabal es la parte que está fuera de la ciudad, y a medida que éste va desapareciendo en lo rural, surge lo intermedio, lo rurbano. Rural y urbano se van configurando como unidad de realidad social, nunca como antagónicas (Kisnerman N. , 1982).

Con el industrialismo acelerado irrumpe el urbanismo, es decir, la concentración de grandes masas humanas en las ciudades. Wirth (1962) afirma que hoy el urbanismo es una forma de vida.

La difusión de las actividades y funciones en el espacio y la interpenetración de dichas actividades configuran las áreas metropolitanas, en las que el encuentro espacial de varias ciudades en expansión determina una conurbación o megalópolis, la conformación de éstas áreas se deben a la localización de la actividad económica, creando un fenómeno de migración interna que conmociona las estructuras de todo país (Kisnerman N. , 1982).

## **2.2. Noción de comunidad.**

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, el significado de comunidad es la calidad de común, que no siendo privativamente de ninguno, pertenece o se extiende a varios; conjunto de las personas de un pueblo, región o nación; conjunto de naciones unidas por acuerdos políticos y económicos; conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes.

La palabra sociedad posee diversos significados, siendo los más relevantes para las distinciones los que la definen como reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones; agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida; agrupación de comerciantes, hombres de negocios o accionistas de alguna compañía. La palabra sociedad proviene del latín *societas* y significa una asociación amistosa con otros. *Societas* deriva de *socius* que significa compañero (Real Academia Española). En sentido amplio se entiende que la comunidad o el conjunto de comunidades forman parte de la sociedad, por lo cual abordaremos algunas concepciones al término comunidad.

El concepto de comunidad proviene del latín *communis*, que significa hombres conviviendo juntos en un espacio, compartiendo algo, convivencia, comunicación, unidad. Natalio

Kisnerman (1982) dice que la comunidad es un sistema de relaciones en un espacio definido, integrado en base a intereses y necesidades compartidas.

Uno de los sociólogos más dedicados al estudio de la comunidad es Robert Morrison McIver, quien la definió como un círculo de personas que viven juntas, que permanecen juntas, de suerte que buscan no este o aquel interés particular, sino un conjunto entero de intereses, suficientemente amplio y completo de modo que abarque la totalidad de sus vidas (Campos, s.f.).

José Arthur Ríos afirma que la comunidad es un grupo humano que vive en una zona geográfica contigua, caracterizado por una trama de relaciones y contactos íntimos, que tiene la misma tradición y los mismos intereses, así como la conciencia de la participación en ideales y valores comunes (De Brito Guerra, s.f.).

Así como otras nociones relacionadas con las ciencias sociales, la noción de comunidad es polisémica, o sea, comporta una diversidad de sentido además de evocar contenidos emotivos que le dan cierta peculiaridad con relación a otras palabras. La palabra comunidad es utilizada vulgarmente para describir pueblos, clubes, suburbios o grupos étnicos y naciones; sin embargo, su definición conceptual viene afirmándose en su dimensión subjetiva, ya que se estructura a partir de un sentimiento de comunidad, de un censo de pertenencia a determinada colectividad (Dimuro Peter, s.f.).

La dimensión subjetiva del término comunidad es la más significativa de las dimensiones, entonces, una comunidad corresponde a un tipo de organización social inspirada precisamente en el modelo de los lazos familiares y domésticos, fundamentada en posiciones sociales heredadas y objetivables y en relaciones personales de intimidad y confianza entre quienes comparten vida cotidiana y trabajo y desarrollan su actividad teniendo como fondo un paisaje al que aman (Dimuro Peter, s.f.).

### **2.3. Características de una comunidad.**

La comunidad tiene características propias que provienen a su vez de las características del territorio y sus delimitaciones; además, los integrantes tienen sus experiencias según determinados valores arraigados por la historia, tradición, costumbres y los valores universales que como individuos comparten. Las sociedades urbanas actualmente se caracterizan por adoptar un tipo de sociedad basada en relaciones impersonales entre desconocidos.

Resulta interesante la visión de Ferdinand Tönnies (1944) respecto a las características de la comunidad que se encuentran insertas en su definición de la misma como un conjunto de relaciones espirituales que tienen en la amistad su más clara expresión como fenómeno derivado de la aproximación espacial y comparte la noción aristotélica del hombre como animal gregario, de manera que las acciones provenientes de sus voluntades y fuerzas, en cuanto a la conservación o destrucción formarían una unión. Estas acciones cuando son conducidas por la voluntad natural serían caracterizadas como *gemeinschaft* que significa comunidad. Esta noción responde a la idea de una vinculación social basada en la tierra y la sangre, una manera de convivir anterior o externa al mundo moderno. Los componentes se organizan debido a una experiencia común del pasado, organizando su moral y conciencia, manteniendo los sentimientos siempre como factor principal (Tönnies, 1944).

La voluntad humana puede, sin embargo, ser conducida por otros moldes, trascendiendo los determinantes del orgánico, partiendo para representaciones ideales y artificiales sobre los hombres y el mundo a su alrededor. Cuando la voluntad asume un carácter deliberativo, propositivo y racional, es llamada de voluntad arbitraria. Así que la *gesellschaft* conocida como sociedad o asociación está basada en la voluntad arbitraria de sus miembros que comparten más el futuro que propiamente el pasado, dando más importancia a la razón que al sentimiento, calculando medios y fines (Tönnies, 1944).

Kisnerman refiere que el espacio es el continente de todos los objetos que coexisten en un lugar o sitio, comúnmente se le delimita por un obstáculo natural, río, montaña, fronteras

administrativas, radio de influencia de las escuelas, centros de salud, clientela de comercios, etcétera, pero esa delimitación es siempre relativa, pues no hay población herméticamente cerrada. La limitación del espacio obedece más a necesidades de concretar una práctica, que a un hecho real, objetivo (Kisnerman, 1982).

Conforme a los conceptos vistos, una comunidad no es una zona geográfica, el espacio no es suficiente para que exista, es imprescindible la interacción entre los individuos, inclusive la adquisición de una conciencia social y percibir la posibilidad de alcanzar la satisfacción de alguna necesidad y de compartir una serie de intereses comunes, por ello entendemos que la aproximación de las casas-habitación podría tratarse de un factor de interacción social, sin embargo, no es determinante para afirmar que dicha interacción sea positiva o negativa, como tampoco es determinante para afirmar que por dicha cercanía proliferan o no los conflictos en la comunidad urbana.

Francisco de Paula Ferreira señala finalmente como elementos esenciales de la comunidad los físicos y sociales, unos y otros son factores condicionantes, en grados diferentes, de la realidad comunitaria que, a su vez se expresa por una estructura y una vida social (Ferreira, 1970).

Para dicho autor, la estructura física es constituida por el conjunto de elementos fisiográficos como la superficie territorial, suelo, relieve, clima, accidentes geográficos, recursos naturales, etcétera, y es anterior al plano de los geógrafos en sus varias especialidades como la geografía humana, geografía económica, etcétera (Ferreira, 1970).

En cuanto a los elementos sociales Ríos (1954) señala que el objeto de observación es la población, en sus varios aspectos como en cifra, composición, estructura, etcétera; el área social, constituida por grupos de vecindad que tienen conciencia de articularse con el centro urbano; las relaciones y contactos íntimos; la tradición; los intereses; la conciencia de la participación en ideas y valores comunes.

La comunidad ha sido motivo de diversos estudios, ha aparecido como una categoría de análisis que ha generado diversos conocimientos, principalmente en el área sociológica; las comunidades existieron antes del uso de la propiedad privada, recordemos que antes de la propiedad privada, la tierra era todo aquel que la usara; actualmente, la propiedad es de quien la trabaja o la adquiere, en virtud de la existencia del industrialismo, la urbanización y el desarrollo del capitalismo, lo cual ha generado que se pierda el sentido comunitario, de pertenencia y de convivencia, apareciendo elementos opuestos como la falta de identidad, de organización, de integración, de seguridad, de estabilidad, entre otros.

Las definiciones de comunidad más actuales hacen énfasis en dos elementos claves: los estructurales y los funcionales, aunque hay otro grupo que combina ambos tipos; los elementos estructurales se refieren a la consideración de la comunidad como un grupo geográficamente localizado regido por organizaciones o instituciones de carácter político, social y económico (Causse Cathcart, 2009).

La Doctora Mercedes Causse Cathcart (2009), señala que dentro de estas definiciones el criterio delimitativo es el más importante, al considerar como tal, un grupo, un barrio, una ciudad, una nación o un grupo de naciones, de acuerdo con los intereses de la clasificación, pues el tamaño de la comunidad depende de la existencia de una estructura potencial capaz de ejercer la función de cooperación y coordinación entre sus miembros.

Los elementos funcionales de una comunidad son sus necesidades objetivas e intereses comunes. Como definición que agrupa tanto aspectos estructurales como funcionales. Héctor Arias menciona la definición de Violich, según la cual la comunidad es un grupo de personas que viven en un área geográficamente específica y cuyos miembros comparten actividades e intereses comunes, donde pueden o no cooperar formal e informalmente para la solución de los problemas colectivos. Lo estructural está dado por la consideración de un grupo enmarcado en un espacio geográfico delimitado y lo funcional está presente en los aspectos sociales y psicológicos comunes para ese grupo (Arias Herrero, 2003).

Elena Socarrás (2004) define la comunidad como algo que va más allá de una localización geográfica, es un conglomerado humano con un cierto sentido de pertenencia; es, pues, historia común, intereses compartidos, realidad espiritual y física, costumbres, hábitos, normas, símbolos, códigos.

Como podemos apreciar, ésta es una definición de comunidad amplia, ya que refiere al espacio geográfico y lo relaciona con los elementos intangibles o subjetivos, considerando el aspecto cultural como directriz, además del sentido de pertenencia, lo que permite la cohesión y la solidaridad entre sus miembros

Del mismo modo, Mercedes Causse Cathcart (2009), considera como característica importante de toda comunidad el sentido de pertenencia o conciencia, el cual relaciona íntimamente con la identidad cultural, así como la participación de sus miembros.

El sentimiento o sentido de pertenencia o conciencia de pertenencia tiene carácter histórico y está relacionado con la identidad cultural, se va formando en la medida en que se desarrolla la comunidad sobre la base de la interacción entre sus miembros, la cooperación y colaboración entre unos y otros, la afinidad entre sus intereses y la posibilidad de compartir historia y cultura comunes (Causse Cathcart, 2009).

El sentido de pertenencia se define como aquella capacidad desarrollada por los comunitarios para asumir, promover y defender los valores propios de su comunidad; es aquel sentimiento de orgullo con el que se expresa la historia viva de su barriada, como la razón de ser. Reflejo de ello es el dar a conocer a los visitantes y amigos las familias antiguas, los espacios naturales que les sirven de escenario cotidiano, las manifestaciones populares más arraigadas, las personalidades ya legendarias, entre otras (Martínez Tena, 1994).

El grado de sentido de pertenencia es un factor importante para fomentarlo e impulsarlo, en virtud de que permite el logro de una convivencia pacífica y duradera, además de ser un cimiento importante en la organización de las personas, su convivencia e integración.

Otro factor importante de toda comunidad es la participación. Elena Socarrás (2004) considera que la participación tiene un concepto histórico-social que como tal se vincula con fenómenos políticos, sociales y culturales, y constituye un proceso activo, transformador de las relaciones de poder, al provocar un efecto que tiende a la redistribución de este entre los diferentes actores.

La participación también es considerada como la representación de una interpenetración recíproca de los planos individuales y colectivos. Asumida de esta forma es necesario sustentarla en dos ejes:

1. En el contexto social donde tiene lugar y en las relaciones que ocurren en él (económicas, políticas, culturales, etc.) y
2. Como proceso entre personas diversas, sus emociones, necesidades e identidades dotarán de color propio el proceso de participación en cada ocasión.

El filósofo quebequés y canadiense Charles Taylor, en su trabajo de investigación denominado *Comunidad y Nación* opina que la identidad del yo está en parte definida por la identidad de la comunidad, por ello, dicho autor establece una especie de binomio entre el individuo y la comunidad, resaltando su mutua interacción. De esta forma, Taylor señala que la identidad de la comunidad debe ser reconocida, tal y como lo es la del individuo, y aboga por una política de reconocimiento de las diferentes identidades (Pérez Barahona, 2004).

En la Primera Conferencia Interamericana sobre Desarrollo de la Comunidad conocida con la Declaración de Santiago, celebrada en Chile del 20 al 26 de julio de 1970, la Organización de Estados Americanos estableció lo siguiente: 8.- Es necesario revisar las bases del concepto de desarrollo de la comunidad, conforme a las características socioculturales de los países, para transformar las sociedades, las economías y las culturas y para permitir la realización de la persona humana de la sociedad en su conjunto. Este nuevo concepto debe destacar una acción ligada al desarrollo integral de cada país, abandonando las perspectivas exclusivamente localistas (Kruse, 1968).

La propia realidad en la que se pretendió dicha aplicación, se encargó pronto de demostrar que no era tan fácil ni la aceptación ni el cambio. Se asumió una actitud paternalista, desatendiendo la idiosincrasia del vecino, sus pautas culturales y su ritmo psicosocial (Kruse, 1968).

El territorio determina de forma importante la calidad de vida de la población, en base a las alternativas de vialidad, espacios destinados al esparcimiento y en general por la distribución urbanística dentro de la comunidad y sus alrededores. Es importante considerar el tipo de viviendas, las cuales pueden ayudar o perjudicar en las relaciones sociales y culturales; al respecto, podemos decir que las diferencias sociales, económicas y culturales de la población tiene relación con el territorio por el valor que tenga éste (Marchioni, 1937) .

Armando Silva acuñó la noción de territorio para referirse al espacio donde habitamos con los nuestros, donde el recuerdo del antepasado y la evocación del futuro permiten referenciarlo. Nombrar el territorio es asumirlo en una extensión lingüística e imaginaria; en tanto que recorrerlo, pisándolo y marcándolo en una y otra forma, es darle entidad física (Gracia Castillo, 2002).

El territorio constituye una unidad donde se encuentran la extensión geográfica empírica y sus pobladores y costumbres. Es un espacio diferente de los demás porque se vive, se marca y se recorre, un espacio a partir del cual la gente se reconoce y se puede definir como -yo con mi entorno-. La noción de territorio alude -a una estrategia de comportamiento social o urbano- (Gracia Castillo, 2002).

Marco Marchioni (1937) considera además del territorio, la población y otros recursos como parte de la comunidad y al respecto señala:

a) La población. Toda población tiene características sociológicas y estadísticas, también pueden contar con organizaciones sociales, grupos formales como las asociaciones de vecinos, los líderes, administradores, responsables y quienes colaboran en distintos temas; grupos informales como las pandillas; y quienes representan un determinado sector de la población: infantil, juvenil, adulta y adulta mayor o tercera edad, o respecto al tipo de sexo hombres y mujeres.

b) Los recursos. Queremos contar con todos los recursos existentes aun teniendo en cuenta que el recurso principal es la misma comunidad. Hay tres tipos de recursos: públicos (municipales y no), privados no especulativos y voluntarios (Organizaciones no gubernamentales y otros). Los diferentes recursos actúan en ámbitos determinados que conviene identificar -ya que así está organizada la sociedad- en los siguientes: educativos (incluyendo la educación no formal); sanitarios (incluyendo las farmacias, veterinarios, etc. y los que trabajan en salud pública); económico, de trabajo y empleo (para todo el tema ocupacional y económico); de cultura, deporte, ocio y tiempo libre (de creciente interés comunitario y de creciente inversión por parte de las administraciones); sociales (que atienden a demandas y/o colectivos de la comunidad con particulares necesidades). Todos ellos deben aparecer dentro del fichero comunitario en el apartado de recursos.

c) Las demandas. Un proceso comunitario siempre arranca y tiene que ver con necesidades, aspiraciones, problemas, temas de interés de la comunidad, etc. Es decir, que se basa siempre en temas concretos, en demandas y el proceso tiende a satisfacer estas demandas aunque no se agote en ellas. De todas formas conviene aclarar que: - al hablar de demandas no confundamos las causas con las consecuencias; hay demandas que se producen ahora, otras que ya se han producido, otras que se van a producir en el futuro próximo: a ellas corresponden intervenciones asistenciales (cara a las del pasado sobre las que ya no podemos actuar), intervenciones actuales (ahora mismo) e intervenciones preventivas (cara al futuro); - hay demandas que no se conocen porque no se manifiestan abiertamente y no llegan a los servicios: son demandas potenciales que un trabajo comunitario llega paulatinamente a conocer y hacer aflorar para que puedan ser tenidas en cuenta. Un ejemplo son las demandas de sectores juveniles, las pandillas, que “pasan” de servicios y, sin embargo, necesitan mucha atención y trabajo aunque de forma no tradicional (trabajo de calle, educación social y animación sociocultural).

Conforme a lo anterior, entendemos que la comunidad está compuesta por territorio, población y gobierno, pero también tiene demandas de necesidades y cuenta con recursos tangibles e intangibles que se pueden utilizar a favor de la comunidad, por lo cual es importante la participación de los miembros de la misma para fomentar sus vínculos sociales y formen parte participativa en satisfacer dichas necesidades con los recursos disponibles.

#### **2.4. Tipos.**

El territorio puede ser pensado desde los procesos culturales locales, pero no puede partirse sólo de allí, sino que en éste se integran las diversas dimensiones y procesos que participan en su conformación y consolidación. Al analizar el territorio en su contexto histórico, social y político, éste se comprende en relación con otros territorios y escalas de las cuales forma parte: la Ciudad comprende múltiples dimensiones y diversas escalas desde las que se explica con vínculos y relaciones intra e interurbanas, metropolitanas, regionales, nacionales y globales (Echeverría Ramírez, 2000).

La Ciudad conforma simultáneamente órdenes territoriales mayores a los de la escala física que ocupa, estando inscrita en los procesos de municipalización, conurbación, metropolización y/o constitución de sistemas urbanos y regionales. Es preciso repensar la manera de mirar la conformación de municipios, áreas metropolitanas, sistemas urbanos, ciudades región o regiones urbanas reconociendo en ellos la simultaneidad de escalas: intraurbana, intermunicipal, metropolitana, regional y global. Tal simultaneidad de escalas, en esta investigación se leerá a partir de la mirada sobre las escalas urbana e intraurbana (Echeverría Ramírez, 2000).

Las escalas se contienen mutuamente, así lo urbano porta simultáneamente diversas escalas, coexistiendo sobre un mismo espacio, lo cual debe ser explorado. Al aceptar que las escalas coexisten (y se realizan) en un mismo territorio específico, se rompe con la idea de una relación lineal, secuencial o jerárquica entre lo global, nacional, regional, municipal, zonal, barrial, vecinal. Ello no significa que se desprece, para nada, la centralidad del poder existente en las escalas mayores. Se presume que la centralidad institucional y político-administrativa correspondería con la centralidad del territorio (imaginario, vivencial, organizacional y espacial), mas ello no es totalmente así: las lógicas propias del territorio se imponen muchas veces rompiendo con el anterior esquema (Echeverría Ramírez, 2000).

Echeverría Ramírez (2000) considera que los ámbitos en la constitución del territorio dependen de distintas visiones o contextos como:

a) **Ámbito de la organización y la institucionalidad:** El territorio se construye desde el sentido que surge en el establecimiento de formas de socialización (familiares, comunales, ciudadanas o ciudadanas) y en la estabilización de prácticas organizativas y políticas, desde las que se instauran normas de relacionamiento y funcionamiento, comprendiendo en éste la planeación, las políticas, la legislación, la normatividad y la organización. En este ámbito se alude al poder jurídico, político y social y a sus mecanismos de reproducción social, así como a la costumbre que se vuelve ley, que en su práctica se convierte en norma social.

b) **Ámbito imaginario:** El territorio se construye desde el sentido que le reconocen u otorgan los individuos y los grupos al espacio que habitan y a aquel que cabe en su imaginación y que construyen sensible y mentalmente, así como a aquellos espacios de los que se pre-ocupan, desde sus memorias, percepciones, deseos y prevenciones, temores y tensiones, a partir de lo cual se construyen significados sociales y culturales sobre los mismos.

c) **Ámbito vivencial:** El territorio se construye desde el sentido que surge en la vida cotidiana, derivado de las actividades, usos y prácticas socioculturales, tanto individuales como colectivas, que acontecen en el espacio, que generan afluencias, ritmos, costumbres y hábitos desde las que se instauran rituales y formas colectivas para habitar la ciudad.

d) **Ámbito de su espacialización:** El territorio se configura desde el sentido que surge en la concreción física de la corporalidad, la materialidad y la morfología de los lugares, que se expresa y estructura desde los espacios y las relaciones físicas, funcionales y formales.

El VII Censo General de Población de 1950 realizado por la Secretaría de Economía en México, refiere que la urbanización como proceso global de cambio de las sociedades presenta una gran complejidad al combinarse fenómenos de distinto orden, asimismo, existen diferentes enfoques y criterios utilizados para analizar su comportamiento (VII Censo General de Población , 1950).

La distribución heterogénea de la población en el territorio se produce y organiza en función de las características económicas, sociales, políticas y culturales, existentes en distintas fases históricas, así como de las condicionantes que impone el medio físico. De igual manera, el patrón de asentamientos humanos sufre continuamente cambios en virtud del desarrollo de las fuerzas productivas y de las formas que adopte la organización social (VII Censo General de Población , 1950).

La evolución de las ciudades, a su vez, pasa por distintas etapas que van desde la fundación de un pequeño asentamiento humano que puede recibir la denominación de aldea, caserío, pueblo o villa, hasta la conformación de complejas aglomeraciones que son sede de grandes masas de habitantes. Estos cambios de una a otra situación se producen en el contexto del proceso de urbanización. En este marco general, la localidad constituye la unidad básica de los asentamientos humanos. En el ámbito local se desarrolla la vida cotidiana y se reproduce la sociedad en términos comunales. Las localidades pueden ser rurales o urbanas, y su clasificación varía de acuerdo con las características que se consideren más relevantes para definir esos dos tipos de realidad (VII Censo General de Población , 1950).

Desde un punto de vista estadístico, los censos de población son las principales fuentes de información sobre las localidades de cada país. Al respecto, es necesario entender la definición operativa de este concepto para clasificar a los habitantes y analizarlo en función de los fenómenos que se pretenden estudiar. El concepto de localidad se ha definido de manera distinta en cada Censo de Población del INEGI de acuerdo con los criterios utilizados en cada nación en momentos históricos determinados. En México, por ejemplo, para los fines estadísticos del censo de población de 1950, se definió como localidad a todo sitio o lugar que tenga las siguientes características: edificios, casas, chozas, construcciones de cualquier clase, más o menos agrupadas; que esté habitada permanentemente, periódica o transitoriamente o que haya sido habitada; que tenga un nombre; que tenga una categoría política basada en la ley o en la costumbre (VII Censo General de Población , 1950).

En el Censo de Población del año (1990), la localidad se definió como el lugar en que se ubica una vivienda o conjunto de viviendas que están cercanas unas de otras y donde por lo menos una está habitada. El lugar es reconocido comúnmente por un nombre dado por la ley o la costumbre. En el censo de población de (INEGI, 2010), la localidad se definió como aquel lugar, circunscrito a un municipio o delegación, ocupado por una o más viviendas, las cuales pueden estar habitadas o no. Este lugar es reconocido por un nombre dado por la ley o costumbre.

El sitio web del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señala que el número de habitantes que tiene una población determina si ésta es rural o urbana. De acuerdo con el INEGI, una población se considera rural cuando tiene menos de 2 500 habitantes, mientras que la urbana es aquella donde viven más de 2 500 personas. Debido a la constante migración del campo a las ciudades, el número de habitantes de localidades urbanas ha ido en aumento; en contraste, el de las rurales ha disminuido.

**Urbana.** Se refiere al espacio físico construido con diversas edificaciones (vivienda, fábricas, edificios, bodegas) e infraestructura de servicios (drenaje, tuberías de agua, tendidos eléctricos); habitan poblaciones mayores de 2 500 personas (Glosario de INEGI , 2010). En 1950, poco menos de 43% de la población en México vivía en localidades urbanas, en 1990 era de 71 por ciento y para 2010, esta cifra aumentó a casi 78% (INEGI, 2010).

**Rural.** Localidades donde habitan poblaciones menores de 2 500 personas, como bosques, praderas y áreas agrícolas (Glosario de INEGI , 2010). El porcentaje de personas que habitan en comunidades rurales ha disminuido. En 1950, representaba poco más del 57% del total de la población del país; en 1990 era de 29 por ciento y para el 2010, esta cifra disminuyó hasta ubicarse en 22% (INEGI, 2010).

## **2.5. La comunidad urbana en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León.**

La evolución de la Ciudad de Monterrey ha pasado por distintas etapas, desde su fundación a partir de un pequeño asentamiento humano conquistado por los españoles Don Luis Carvajal y de la Cueva y Diego de Montemayor (Garza Guajardo, 1986), siendo denominada como Ciudad Metropolitana de Nuestra Señora de Monterrey, en homenaje al VII Virrey Gaspar de Zúñiga y Acevedo, Conde de Monterrey , existiendo registros de solicitudes de vecindad desde la época colonial que comprende el período entre los años 1596 a 1825 (Cavazos Garza, 1952), hasta finalmente convertirse en la ciudad que hoy en día es, aglutinando a una gran masa de habitantes.

Algunos conceptos importantes a considerar que se encuentran en el (Glosario de INEGI , 2010) en su sitio web son:

- a) **Metrópolis.** Ciudad grande considerada como la principal de un estado o país donde se concentran los poderes de gobierno y las principales actividades económicas, por su crecimiento puede estar unida con varios municipios de la misma entidad federativa o de otra.
- b) **Municipio.** División territorial político-administrativa de una entidad federativa.
- c) **Urbanización.** Proceso de transformación de una localidad o conjunto de localidades rurales, mediante la construcción de infraestructura de servicios (drenaje, agua potable, electrificación, pavimentación, transporte, etc.), este proceso se debe a la influencia cercana de alguna(s) ciudad(es).

Gracia Castillo (2002) refiere que con base en los postulados de Agnes Heller, Erving Goffman, Michel De Certeau, Marshall Sahlins y Thompson, la vida cotidiana es considerada como el proceso de reproducción personal y de socialización mediante el cual los individuos y grupos se apropian y ponen en práctica el sistema cultural en el que están insertos. Esta apropiación no se hace de manera automática y, aunque muchas veces inconscientemente, se imprimen particularidades que dependen de los recursos materiales y culturales, as. como de la situación social de los grupos o individuos y la época en la que viven.

En la urbe se puede observar que en los viejos barrios, al igual que en algunas colonias populares y de clase media, ocurre un tipo de vida diferente al de otras localidades citadinas -colonias y fraccionamientos de clase media alta y alta- en la que, como menciona Alicia Lindón, los individuos están dando renovados contenidos a la vida cotidiana metropolitana, tales fenómenos son indicadores de procesos de cambio social en la creencia de que el espacio vivido resulta esencial para comprender microsituaciones cotidianas en las cuales es posible observar los modos de vida metropolitanos (Gracia Castillo, 2002).

Si bien en la forma de vivir la ciudad y el barrio influyen intereses personales, las alternativas sobre cómo vivirlos no se constituyen de forma individual sino que tienen muchas mediaciones tanto de la vida social como familiar. Es decir, intervienen múltiples factores relacionados con el lugar que ocupan los individuos en el hogar, en la localidad y en el trabajo, además, el grado de escolaridad, el género, la edad y el nivel económico y social; asimismo, influyen las normas y valores vigentes en los diferentes ámbitos (Salazar, 1997).

Ahora bien, uno de los aspectos que distinguen a los barrios de otras localidades urbanas es la existencia de referentes locales comunes, ya sean espaciales (templos, jardines, mercados, etcétera), tradicionales (fiestas religiosas o laicas) o de costumbres (redes de comunicación y solidaridad), donde hay relaciones vecinales de diferente intensidad. Los vecinos de estos viejos barrios se enfrentan continuamente con las transformaciones provocadas por el crecimiento citadino en su entorno inmediato y, consecuentemente, en sus costumbres cotidianas. Las obras y actividades demandadas por el crecimiento urbano alteran no sólo la fisonomía del lugar sino también sus referentes y las relaciones sociales, las formas de vida, las actividades económicas, productivas, religiosas, de esparcimiento y también sus recorridos (Gracia Castillo, 2002).

A pesar de ello, el arraigo en estos barrios es más fuerte que en otras partes de la ciudad, pues ese proceso de enfrentamiento o aceptación de los cambios que los vecinos viven conjuntamente fortalece sus formas de relacionarse, sus normas y códigos de comunicación consuetudinarios y su vinculación con el espacio. Estas características de los barrios, as. como la presencia de rasgos del mundo rural y el hecho de ser habitados generalmente por gente de escasos y medianos recursos, favorece “en la medida que la estructura urbana y sus relaciones lo posibiliten” que su espacio mantenga cierto carácter multifuncional, en el cual sus habitantes puedan encontrar muchos de los satisfactores materiales e intangibles que necesitan (Gracia Castillo, 2002).

En estos barrios tradicionales, como en muchas colonias populares más recientes, se encuentran tiendas de abarrotes dispersas y uno o dos mercados, farmacias, pequeños hospitales o clínicas, tiendas de ropa, fondas, cenadurías, panaderías; talleres eléctricos,

mecánicos y de reparación de calzado; cerrajerías, fontanerías, algunos lugares de esparcimiento, cantinas y generalmente una o dos iglesias. Así, en el entorno inmediato, a la vez que se encuentran la mayoría de los satisfactores de las necesidades más comunes, vemos que su espacio tiene una variedad de usos y funciones. Esta característica repercute en el fortalecimiento del arraigo y de las redes de comunicación y en la significación y valor referencial del espacio, pues la gente no tiene o no siente necesidad de salir de su entorno (Gracia Castillo, 2002).

El espacio y sus características físicas son los aspectos que de manera más evidente delimitan y distinguen a un barrio u otra localidad urbana, no sólo por sus características materiales sino también y de manera fundamental por la forma en que sus habitantes lo usan (Gracia Castillo, 2002).

Debido a la considerable extensión y al número de pobladores de Analco, actualmente es prácticamente imposible que todos se conozcan y relacionen entre sí -aunque todos los analquenses tengan referentes espaciales y religiosos comunes que los llevan a participar en actividades conjuntas-. Sin embargo, independientemente de la lejanía de residencia de algunos de ellos, la participación común en actividades religiosas lleva a conocer personas que habitan en el mismo barrio, pero que no podrían haberse conocido de otro modo, porque sus casas no son cercanas en el espacio. Cuando esas personas empiezan a compartir sus vidas a partir de actividades que ya no son religiosas, crean entre ellas otro tipo de lazos que también pueden considerarse barriales. Distinto es el caso de las relaciones vecinales, en las que el elemento fundamental es la cercanía de residencia (Gracia Castillo, 2002).

Ahora bien, dentro del barrio hay relaciones vecinales que a su vez se podrían dividir en dos tipos: de los más cercanos entre sí -que generalmente abarcan la propia cuadra y tal vez las aledañas- y, por otra parte, las que se entablan con el grupo de personas que vive en un radio cercano y con quienes se comparten rutas y espacios de referencia cercanos (Gracia Castillo, 2002).

Además de las relaciones estrechas que se establecen con los vecinos de la cuadra, hay otras que se forman en el camino a la escuela, al mercado, al templo, al trabajo o en las rutas que diariamente se recorren. La repetición de la ruta hace que se identifiquen y conozcan algunas personas con las que también se establece una relación, menos estrecha que en la cuadra pero significativa debido a su repetición y permanencia (Gracia Castillo, 2002).

En la construcción de las territorialidades cotidianas vecinales y barriales influyen tanto los tiempos sociales como el tiempo de vida, pues los recorridos y las actividades cambian conforme la edad, las relaciones y circunstancias de las personas (Gracia Castillo, 2002).

## **2.6. El rol de vecino dentro de la comunidad urbana.**

Es así como para Natalio Kisnerman el tipo de relaciones vecinales reflejará los conceptos prevalentes de lo que se espera que sea o haga un vecino. Buen vecino es aquel que se comporta con las expectativas del rol que reconoce el consenso común. No es pariente ni necesariamente amigo, los amigos se eligen, la relación con el vecino es prescripta, no elegida. La proximidad física es significativa. Vecino es el que vive al lado de, cerca de, y la relación con los vecinos está colectivamente definida, es menos íntima y más limitada que con los amigos.

El vecino es definido como aquella persona cercana en el espacio, con quien se tienen intercambios estrechos y continuos, de quien se espera ayuda -desde lo elemental hasta los consejos- quien participa en una red de comunicaciones locales y puede o no involucrarse en organizaciones o grupos vecinales - civiles, religiosos, políticos o sociales- (Gracia Castillo, 2002).

Cabe aclarar que la autora María Gracia Castillo considera que debido a la extensión y el número de pobladores de las comunidades, no todos sus habitantes tienen la posibilidad de mantener relaciones vecinales entre sí. En este sentido hay que distinguir las relaciones vecinales de las relaciones barriales; en éstas, el otro no necesariamente es cercano en el espacio, por lo que las redes solidarias y de comunicación no son tan intensas pero implican compartir referentes y establecer otro tipo de redes. Además, su espacialidad es más amplia.

De este modo el rol de vecino encaja en una red de roles sociales y su explicación depende de la naturaleza de la estructura social, que incluye la densidad de la población, la distancia entre las unidades habitacionales, el nivel socioeconómico de los habitantes, el grado de cooperación pedida o permitida entre los residentes y la confianza general que ponen los individuos en los no parientes (Keller, 2002). La relación vecinal se establece a medida que se van desarrollando necesidades, intereses y maneras de pensar y sentir comunes.

Las relaciones cooperantes y solidarias fundadas en la vecindad se transformaron en relaciones distintivas, competitivas y de rivalidad, a pesar de la existencia de problemas comunes cotidianos como la insalubridad del medio, robos, insuficiencia de servicios, etcétera. No sólo se desconoce al vecino sino que hasta en ocasiones lo vivimos como antagónico (Keller, 2002).

En cuanto a la noción de vecindad, Keller (2002) afirma lo siguiente:

- a) Las relaciones de vecindad constituyen un tipo de relación socialmente definida que va desde reglas y obligaciones muy formalizadas e institucionalizadas hasta intercambios voluntarios sumamente variados;
- b) A medida que aumenta la autosuficiencia, las relaciones entre los vecinos disminuye en fuerza e importancia;
- c) Las relaciones vecinales son mayores en extensión, importancia y estabilidad en los medios deprivados socioeconómicamente.

Conforme a lo anterior, la estructura social de una población afecta al tipo y la envergadura de las relaciones vecinales que en ella se presentan.

Para que el rol del vecino sea congruente con las políticas sociales, es decir, los vecinos pueden ser capacitados en relación a la perspectiva de género y de derechos humanos, se puede concientizar respecto a los índices de natalidad, el envejecimiento de la población, de violencia, percepción de seguridad, educación, cultura, fortalecer el ámbito laboral y sobre la participación que el vecino puede tener en todos los temas, así como apoyar la infraestructura de su comunidad para mejorar la calidad de vida.

El INEGI (2010) informa acerca de los espacios en las administraciones públicas que permiten la consulta o participación de los ciudadanos para el apoyo en la toma de decisiones o acciones sobre temas específicos que serán ejecutadas por los órganos o instituciones de gobierno, destacando los siguientes temas:

1. Transparencia
2. Vigilancia y/o denuncia de servidores públicos
3. Contraloría
4. Obras públicas
5. Planeación
6. Desarrollo social
7. Evaluación
8. Servicios públicos
9. Protección civil
10. Desarrollo urbano
11. Seguridad pública
12. Medio ambiente
13. Desarrollo económico
14. Ecología
15. Tránsito
16. Diseño de iniciativas de disposiciones normativas
17. Otros.

En una investigación realizada por María Gracia Castillo (2002), respecto a la pérdida de límites entre el espacio público y privado vecinal, en sus relatos señala que las personas entrevistadas mencionan actividades que, de “hecho”, no se comparten más allá de la familia; refiriendo actividades domésticas, tanto las enfocadas al mantenimiento de las condiciones materiales del hogar, como las que implican relaciones familiares. Varias de ellas señalan aspectos que no se comparten con los vecinos ni con amistades: reuniones familiares los fines de semana, en la propia casa y sólo con el núcleo familiar o donde viven los abuelos, si se trata de familia ampliada, la costumbre de rezar diariamente el rosario o la limpieza de la casa.

Refiere la autora que actividades como las mencionadas, de “hecho” son domésticas y privadas, pero no así de “dicho” debido a que se comentan con los amigos y vecinos, contribuyen a crear costumbres que los otros adaptan o rechazan y cuestionan; así se crean

visiones grupales de la vida -los acontecimientos que someten a pruebas al modelo cultural y la cultura que se crea a través de las formas de consumir- que, aunque se compartan con los habitantes de otras localidades de la ciudad, pueden ser típicas en el barrio (Gracia Castillo, 2002).

En relación con estas conductas domésticas y aspectos de la vida tanto familiar como personal supuestamente privados, algunas investigaciones históricas de género han apuntado que, con el desarrollo del capitalismo y la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, las fronteras entre la vida privada y la pública se han desvanecido [Ramos, 1999]. Este fenómeno se evidencia en los relatos de vida, ya que permiten establecer vínculos entre las diferentes esferas del quehacer cotidiano [Vaca, 1998] en (Gracia Castillo, 2002).

Asimismo, hay momentos en que la vida privada y la pública y los espacios domésticos, comunes y públicos se confunden o traslapan: la casa tiene una extensión en la calle y la calle o lo de afuera en ocasiones entra en la casa (Gracia Castillo, 2002).

En nuestros días, puede ser que la violencia generada por comportamientos y deseos desmesurados haya calado tanto en nuestras vidas privadas y colectivas, es decir, se haya vuelto tan cotidiana, que se debe hacer un gran esfuerzo para “comprenderla” en todas sus dimensiones y, a partir de ahí, intentar reducirla al máximo (Jiménez-Bautista, 2012).

Sin embargo, la violencia no es “innata”, sino que se “aprende” a lo largo de nuestra vida. Así se ha encargado de señalarlo una y otra vez la UNESCO, en particular con el Manifiesto de Sevilla, en el que participaron 17 especialistas mundiales, representantes de diversas disciplinas científicas, mediante una reunión en mayo de 1986 en Sevilla, España. Dicho manifiesto ha permitido avanzar en la concepción de la violencia al considerarla un ejercicio de poder, refutando el determinismo biológico que trata de justificar la guerra y de legitimar cualquier tipo de discriminación basada en el sexo, la raza o la clase social. La violencia es, por consiguiente, evitable y debe ser combatida en sus causas sociales (económicas, políticas y culturales). En el Manifiesto de Sevilla se declara que es científicamente incorrecto (Jiménez-Bautista, 2012):

- a) Afirmar que el ser humano haya heredado de sus ancestros los animales la propensión de hacer la guerra, puesto que es un fenómeno específicamente humano, producto de la cultura.
- b) Pretender que hemos heredado genéticamente la propensión de hacer la guerra, puesto que la personalidad está determinada también por el entorno social y ecológico.
- c) Inscribir la violencia en la selección realizada, a través de nuestra evolución humana, a favor de un comportamiento agresivo en detrimento de otros tipos de conducta posibles como la cooperación o la ayuda mutua.
- d) Afirmar que la fisiología neurológica nos obliga a reaccionar violentamente, puesto que nuestros comportamientos están modelados por nuestros tipos de acondicionamiento y nuestros modos de socialización.
- e) Decir que la guerra es un fenómeno instintivo que responde a un único móvil, pues la guerra moderna pone en juego tanto la utilización de una parte de las características personales (obediencia ciega o idealismo) y aptitudes sociales como del lenguaje, como planteamiento racional (evaluación de costes, planificación, tratamiento de la información) (Jiménez, 2007: 102).

Por ello, aunque hay rasgos que podemos heredar genéticamente, y eso puede influir en nuestro carácter, los comportamientos violentos son, desde luego, una evolución condicionada por el entorno social (económico, político y cultural) donde nos encontramos (Jiménez-Bautista, 2012).

En una entrevista realizada a Marvin Harris, se le preguntó si existe alguna sociedad humana que no conozca la guerra, y el antropólogo respondió: Existieron diversos grupos en el norte y sur de América, como los indios misioneros, que no practicaban la guerra. Pero, en general, la guerra es común, aunque puedo acreditar que no está basada en los instintos, sino en las condiciones materiales, que también se dan en todo el mundo, como la escasez de alimentos, de territorio, de animales para cazar, de petróleo. Son necesidades que dan pie al conflicto armado (Hernández, 1996).

Debemos librarnos de la idea de que somos una especie agresiva por naturaleza que no sabe evitar la guerra. Como señala Margaret Mead (1994), la guerra es sólo una invención y no una necesidad biológica. También carece de base científica la idea de que existen razas

superiores o inferiores y de que las divisiones jerárquicas son consecuencia de una selección natural y no de un largo proceso de evolución cultural (Jiménez-Bautista, 2012).

La agresividad ha sido confundida en muchas ocasiones con la violencia, cuando en realidad es solamente una predisposición moldeada en un sentido u otro por la cultura. Así, los niños que crecen entre abusos, humillaciones y crueldad tienden, con el tiempo, a adoptar conductas agresivas; por lo general, los violadores han sufrido vejaciones en su infancia. Por todo ello, la Educación para la paz ha desvelado cómo en la mayoría de las ocasiones las semillas de la violencia (Rojas Marcos, 1995) se siembran en los primeros años de vida, se desarrollan durante la infancia y dan su fruto en la adolescencia, todo ello rodeado de los aspectos inhumanos del entorno y las condiciones sociales (Jiménez-Bautista, 2012).

Por ejemplo, la familia es una unidad básica de socialización en el amor. Pero también la violencia está presente en ella, incluso se ha llegado a afirmar que la familia es la institución más violenta de nuestra sociedad. Por ejemplo, basta recordar la cantidad de malos tratos contra la mujer, los niños y el propio hombre, que se producen en España: entre 1996 y 1998, una de cada mil mujeres fue maltratada; en 2010 más de 70 mujeres perdieron la vida; uno de cada 2,000 niños sufre maltrato, según los casos denunciados (Rojas, 1995).

La violencia es algo que se ubica en nuestra conciencia (que aprehende y genera símbolos) y se manifiesta a través de lo que sentimos, pensamos y verbalizamos, inmersa en un “mundo” conflictivo ante el cual da unas determinadas respuestas, que evaluamos como negativas en la medida en que tenemos unas normas culturales y unos valores que así lo aconsejan. Estos sentidos han sido permanentemente matizados y ampliados al haberse convertido en un objeto de interés de las Ciencias Sociales y Humanas y, particularmente, de la Investigación para la paz (Peace Research).

Con la progresión de los estudios sobre la violencia, se ha llegado a descubrir su carácter multifacético y su ubicuidad en diversas escalas (micro, meso, macro o mega) y ámbitos

(individuos, familias, grupos, instituciones, civilizaciones). Efectivamente, en el mundo actual la violencia se manifiesta en las guerras y en todas las instituciones que las soportan (ejércitos, armamentismo), en el ejército (obediencia irreflexiva del soldado, castigos fuertes, autoritarismos, jerarquización), en la economía (falta de recursos, explotación, discriminaciones, marginación), en la política (dominio de uno o varios partidos, totalitarismo, exclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones, lucha armada por el poder), en la ideología (subordinación de la información a intereses ajenos a la “verdad”, manipulación de la opinión pública, propaganda de conceptos de trasfondo violento y discriminatorio), en la familia (autoritarismo, discriminación de la mujer, subordinación de los hijos), en la enseñanza (pedagogías no liberadoras, autoritarismos pedagógicos, castigos corporales, intransigencias, desobediencia injustificada), en la cultura (etnocentrismo, racismo, xenofobia, discriminación de género, androcentrismo, consumismo) (Jiménez-Bautista, 2012).

Para Johan Galtung, la violencia está presente cuando los seres humanos se ven influidos de tal manera que sus realizaciones afectivas, somáticas y mentales están por debajo de sus realizaciones potenciales. La definición de estas “realizaciones potenciales” ha sido uno de los ejes de debate que ha conectado con las diversas teorías de las necesidades y su satisfacción. Este investigador formuló, a finales de los años sesenta, varias distinciones para ver cuáles son las dimensiones de la violencia: entre física y psicológica; enfoque positivo y negativo sobre la misma; existencia o no de objeto receptor del daño; existencia o no de un sujeto actuante, deliberada o no; manifiesta o latente (Jiménez-Bautista, 2012).

Para Johan Galtung era indispensable tener una concepción amplia de violencia que debería ser lógica, no una lista de cosas indeseables (Galtung, 1985 y 2003a). Sin embargo, la evolución del concepto de violencia discurre paralelo y en íntima conexión con el concepto de paz. A medida que la teoría de la paz se hace más compleja, se amplía el concepto de violencia, entendiendo ésta como todo aquello que, siendo evitable, impide, obstaculiza el desarrollo humano, comprendiendo, por tanto, no sólo la violencia directa, sino también la

denominada violencia estructural (pobreza, represión, contaminación, alienación, etcétera). Y, finalmente, hay que añadir el concepto de violencia cultural (o simbólica) para señalar a todo aquello que en el ámbito de la cultura legitime y/o promueva tanto la violencia directa como la violencia estructural (Jiménez-Bautista, 2012).

La violencia directa (verbal, psicológica y física) es aquella situación de violencia en donde una acción causa un daño directo sobre el sujeto destinatario, sin que haya apenas mediaciones que se interpongan entre el inicio y el destino de las mismas. Es una relación de violencia entre entidades humanas (personas, grupos, etnias, instituciones, estados, coaliciones), siguiendo un proceso sujeto-acción-objeto, sin que casi nada obstaculice la ejecución del mismo. En consecuencia, para evitarla bastaría con que el sujeto o los sujetos que quieren ejecutarla decidieran en sentido contrario eliminar dicha violencia (Jiménez-Bautista, 2012).

La violencia directa se suele utilizar para distinguirla de las otras formas de violencia (estructural, cultural y/o simbólica), donde la acción con la que se priva a las personas del disfrute de su bienestar se produce tras una serie de pasos en los cuales la decisión tomada se ejecuta con cierta distancia, marcada por los agentes sociales que la ejecutan, por el tiempo que transcurre y por el espacio donde se produce. La violencia directa en un análisis de privación de necesidades básicas por la seguridad o supervivencia se manifiesta en homicidios, genocidios, asesinatos, etc.; para el bienestar, se producen las manifestaciones de miseria, mutilación, sanciones, etc.; la identidad, se produce una ciudadanía de segunda clase, resocialización o des-socialización desde la propia cultura, etc.; en cuanto a libertad, se producen represiones, detenciones, expulsiones; y todo un largo etcétera que nos ayuda a comprender cómo las necesidades humanas básicas se ponen de manifiesto desde el campo de la violencia (Jiménez-Bautista, 2012).

Si la violencia directa es generada desde el propio agresor y la violencia estructural está organizada desde el sistema (la estructura), la violencia cultural lo hace desde las ideas, las

normas, los valores, la cultura, la tradición, como alegato o aceptación “natural” de las situaciones provocadas por ella. Es decir, todo aquello que en definitiva desde la cultura legitime y/o promueva la violencia de cualquier origen o signo (Jiménez-Bautista, 2012).

Entendemos la Investigación para la paz o los Estudios de la paz como un poder-saber para producir cambios sociales a favor de la convivencia pacífica de los seres humanos. Por tanto, somos conscientes que el uso de un tipo de conocimiento especializado debería conllevar un uso del poder con igualdad y el trabajo por construir un paradigma pacífico (Jiménez-Bautista, 2012).

La violencia de carácter social se refiere predominantemente a aquella que se desarrolla en escenarios como la familia, el barrio y la escuela, esos microespacios de interacción social que pueden ser urbanos o rurales y cuyas motivaciones responden a la defensa o ataque de intereses muy particulares que pueden ser económicos, de territorio, étnicos, religiosos o culturales (Jiménez Ornelas, y otros, 2003).

## **CAPÍTULO III. ELEMENTOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.**

### **3.1. Análisis de la mediación.**

Entendida como solución de problemas, la mediación se interesa por el hecho de que las relaciones y la comunicación entre las personas fluya de manera que las actitudes positivas reviertan en la fácil y rápida consecución de acuerdos y, en consecuencia, generen satisfacción; se trataría, en definitiva, de estar mejor, sin poner en duda que un proceso tal fomenta el desarrollo de aptitudes y habilidades necesarias para la convivencia, no podemos presuponer, en cambio, su incidencia directa en la esfera de los valores de los coparticipantes en el encuentro mediador.

La mediación comunitaria ha sido practicada desde épocas milenarias por líderes, instituciones religiosas, educativas y de la sociedad civil, sin embargo, para tener conocimiento si una determinada práctica de la mediación es comunitaria o no lo es, será necesario considerar un conjunto de elementos y principios que distingan ésta rama de la mediación de otras, con lo cual se pretende discernir de forma estructurada la naturaleza de la mediación comunitaria, su enfoque y sus límites, buscando el beneficio colectivo, incentivando la participación ciudadana, posibilitando una delimitación territorial para que los mediadores y co-mediadores comunitarios realicen su función con mayor eficiencia, fomentando los vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia entre las partes.

La aplicación de la mediación ha tenido considerables avances en México, sin embargo, no debemos negar que aún existe desconocimiento sobre sus ventajas, aún se percibe cierta resistencia de quienes opinan que la mediación no funciona, ya sea porque se tiene la idea de que no se resuelve nada, o porque a determinado gremio de profesionistas, como los abogados quienes piensan que no les conviene decir que la mediación realmente funciona, o por la creencia de que se trata de un medio empleado con el interés de cometer abusos e injusticias a favor de las empresas o algún gremio con poder.

De forma contraria a la perspectiva del párrafo anterior, Boqué Torremorell (2003) afirma que la transformación es un proceso y un resultado generador de nuevas interpretaciones de la realidad, que exceden el encuentro mediador individual invirtiendo en el entorno social. Dicha autora por igual, asevera que por su claro componente perfectivo, la mediación incorpora como eje principal a las personas y la relación entre ellas.

En base a la ilustración de ideas planteada, podemos decir que se requieren mayores esfuerzos en implementar acciones y proyectos que contribuyan a la aplicación y difusión de los métodos alternos de solución de conflictos para contribuir a la cultura de paz en México, a fin de que la población sea autosuficiente en la solución de sus conflictos y logre la justicia social.

Entendida como un método para solucionar conflictos, consideramos que la mediación se interesa en que las relaciones entre las personas gocen de un canal fluido de comunicación, de manera que las actitudes positivas reviertan en la rápida consecución de acuerdos, y se genere una mayor satisfacción de quienes acuden a solicitar el servicio de mediación con la esperanza de encontrar una solución a su problema.

Por consiguiente, la mediación comunitaria es uno de los medios que pueden propiciar la transformación de relaciones entre los individuos de la sociedad; en este sentido las propuestas que se puedan realizar en el presente trabajo están sujetas a transformarse acorde a la visión de otros doctrinistas. Básicamente, en este trabajo se propone una conceptualización de la mediación comunitaria y sus elementos constitutivos, realizando un análisis de cada uno de ellos, desde una perspectiva urbana, pudiendo coincidir en algunos puntos con el ámbito rural e indígena.

### **3.2. Fundamento jurídico de la mediación comunitaria.**

A partir de una óptica jurídica internacional, tenemos la Carta de Naciones Unidas (1945) firmada el 26 de junio de 1945, de su artículo 1 podemos interpretar que la Organización de Naciones Unidas es competente internacionalmente en emprender acciones de prevención para disuadir las agresiones u otros quebrantamientos de paz y, a través de medios pacíficos,

atender los conflictos que ya existen en las materias de paz y seguridad, entendiendo que uno de los medios pacíficos de solución de conflictos es la mediación.

En este sentido, la resolución 65/283 de fecha 25 de junio de 2012 emitida por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, titulada Fortalecimiento de la Función de Mediación en el Arreglo Pacífico de Controversias, la Prevención de Conflictos y su Solución (2012), destaca que debe considerarse la preparación como un elemento fundamental de la mediación, dicha preparación debe abarcar la capacidad para desplegar rápidamente mediadores y personal de apoyo calificado.

Por lo anterior, se sostiene que la mediación comunitaria requiere un estudio de análisis de contenido con el objeto de identificar los elementos que la componen y atender los conflictos comunitarios de forma especializada, con profesionistas del sector público o privado, autónomos e independientes de los actos dirigidos a la gestión de servicios gubernamentales.

En dicha tesitura, las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012) publicada en el mes de septiembre del año 2012, destacan la importancia del uso de la mediación en el ámbito internacional, nacional y local, sosteniendo que el proceso de mediación tiene un efecto sobre el equilibrio de fuerzas y los cálculos políticos en el seno de un grupo y entre diferentes grupos.

De este modo, entendemos que la mediación comunitaria debe ser un tema principal de las localidades, debiendo ser financiada por el Municipio, las Entidades Federativas, la Federación y los organismos internacionales. Si bien, el Municipio es el ámbito de gobierno más cercano a los ciudadanos, debemos considerar la corresponsabilidad con los otros ámbitos mencionados, en virtud de que todos los ámbitos comparten el interés de mantener la paz y seguridad, lo que conlleva a su vez estimular el respeto a los derechos humanos.

Al respecto, el párrafo 3 del artículo 1 de la Carta de Naciones Unidas (1945) señala como propósito de las Naciones Unidas el hecho de realizar la cooperación internacional en la

solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión; éste lineamiento es importante en virtud de que desentraña los tipos de conflictos internacionales prioritarios para la Organización de Naciones Unidas, además de fomentar el respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales sin prácticas discriminatorias.

Entre otros ordenamientos internacionales, podemos destacar que la Carta de la Organización de los Estados Americanos (1948), la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Convención Americana de Derechos Humanos (1969) contienen compromisos para adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente en el tema económico y técnico, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura.

El Capítulo XX denominado “Disposiciones Institucionales y Procedimientos para la Solución de Controversias” del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (1994), ya consideraba como mecanismos de solución de conflictos a la mediación y la conciliación. En México, el Estado pionero en el ámbito legislativo que contempló dichos métodos en su Constitución Local y en una ley fue Quintana Roo en fecha 14 de agosto de 1997, a partir de ese año los poderes judiciales de algunos estados, así como instituciones de educación superior como la Universidad de Sonora, Universidad Autónoma de Aguascalientes, el Centro de Investigación y Docencia Económicas, barras y colegios de abogados, notarios, organizaciones de la sociedad civil comenzaron con actividades de difusión, promoción y capacitación con la esperanza de mejorar la administración de justicia e impulsar la cultura de paz social (Márquez Algara, 2013).

El artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos fue reformado el 18 de junio de 2008 a fin de brindar facultades a los Estados para que cuenten con leyes que prevean mecanismos alternativos de solución de controversias, y a su vez en el Artículo

Transitorio Segundo (2008) se fijó un plazo constitucional de ocho años, mismo que vence en el año 2016, para efectos de que todas las Entidades Federativas contaran con éstos métodos en la administración e impartición de justicia.

La fracción I del artículo 5 de la Ley de Mediación del Estado de Chihuahua (2003) establece que la mediación es el 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.

Por su parte, la fracción IX del artículo 2 de la anterior Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León (2005) define a la mediación como un método alternativo no adversarial, a través del cual en un conflicto intervienen uno o varios Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominados mediadores, quienes sin tener facultad 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.

El pasado 13 de enero del 2017, el Periódico Oficial del Estado publicó la reciente Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017), la cual señala en su artículo 2 fracción XIX que la mediación es el mecanismo alternativo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen, y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar una solución total o parcial. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

Como podemos advertir de los párrafos que anteceden, la creación de nuevas legislaciones estatales relacionadas con los métodos alternos de solución de conflictos se ha presentado por toda la República Mexicana en diversos años, inclusive mucho antes de la reforma

constitucional en referencia, misma que impulsa la aplicación de dichos mecanismos, y aún continúan los cambios legislativos en el Estado de Nuevo León.

Existen antecedentes de que la mediación comunitaria como tal aparece en la legislación como es el caso del Título III de la Ley de Arbitraje y Mediación de Ecuador, denominado Mediación Comunitaria, en sus Artículos 58 y 59 señalan:

Artículo 58.- Se reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

Artículo 59.- Las comunidades indígenas y negras o afroecuatorianas, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecido en esta Ley.

Los centros de mediación, de acuerdo a las normas de esta Ley, podrán ofrecer servicios de capacitación apropiados para los mediadores comunitarios, considerando las peculiaridades socio-económicas, culturales y antropológicas de las comunidades atendidas. El Consejo de la Judicatura también podrá organizar centros de mediación comunitaria.

Por lo anterior, no descartamos la posibilidad de que la mediación comunitaria aparezca en las legislaciones locales, en donde se establezcan particularidades como su procedimiento, las partes legitimadas, su procedencia, sus limitaciones, los tipos de conflictos susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria, las formas de reparación del daño, entre otras.

### **3.3. Concepto de mediación comunitaria.**

El concepto de mediación ha sido abordado en diversas fuentes como leyes, reglamentos, artículos científicos, libros, revistas, entre otras, donde se advierte una discrepancia conceptual para definir si la mediación es un proceso o un procedimiento. Francisco Ross Gámez (2005) hace algunas distinciones entre proceso y procedimiento:

1. En el proceso siempre existirá una finalidad compositiva de litigio y en el procedimiento tal función teleológica no existe, pues solo hay una serie de actos unidos para el desarrollo de la actividad jurisdiccional ligados entre sí y administrados por el resultado del acto final;
2. Diversos procesos se manejan por el mismo procedimiento;
3. A la inversa, pueden existir distintos procedimientos aplicables al mismo proceso;
4. Todo proceso requiere para su desarrollo un procedimiento, pero no todo procedimiento es un proceso, ya que si bien pueden coincidir con el resultado final del fallo, también lo es, que puede ser un fragmento de dicho proceso, por ejemplo, cuando se habla de un procedimiento incidental.

Esta percepción no pasa inadvertida ante diversos doctrinarios y legisladores, es así como tenemos que la Asociación Madrileña de Mediadores en su Código Deontológico de Mediación (2010), en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal de México (2014) y el autor Benito Pérez Saucedo (2007), entre otros, consideran a la mediación como un procedimiento. Autores como Rubén A. Calcaterra (2002), Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal (2006) definen a la mediación como un proceso.

En éste tenor, debemos considerar que la mediación comunitaria es un procedimiento, en virtud de tratarse de una serie de etapas que tienen como fin llegar a un acuerdo que solucione un conflicto que posibilite alcanzar una justicia social; además que dicho acuerdo puede elevarse a carácter de cosa juzgada mediante un proceso judicial.

La conceptualización de la mediación comunitaria ha sido poco estudiada en nuestro país, podemos decir de manera general que consiste en aplicar la técnica para resolver problemas comunitarios (Gorjón Gómez F. J., 2013); para iniciar con el análisis del significado de la

mediación comunitaria podemos decir que hay quienes la consideran como un proceso y un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros, el mediador comunitario, de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria de los aparatos de control del estado (Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2002).

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).

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).

Una diferencia de la mediación comunitaria con las demás áreas de la mediación es fomentar la participación cívica como modo de incrementar el bienestar social, concebido éste no como una categoría abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad (Corbo Zabatel, 2002).

Es un proceso rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial. Se trata de ayudar a establecer las prioridades de los usuarios así como acompañarles a recursos específicos municipales de orientación jurídica (Instituto de Adicciones de Madrid Salud, 2008).

La mediación comunitaria es un medio para lograr la satisfacción de necesidades propias, al margen de necesidades ajenas, fortaleciendo el desarrollo de la comunidad, proporcionando a los ciudadanos inmersos en algún tipo de conflicto una atención capacitada para la búsqueda de una mejora o resolución de los mismos.

Asimismo, Alejandro Nató y María Gabriela Rodríguez (2006) han sostenido que la mediación comunitaria permite realizar una transferencia de técnicas y herramientas a individuos y/o

grupos de individuos a fin de proveerles habilidades y destrezas que faciliten su vida social y que, a su vez, ayuden a hacer realidad una convivencia pacífica enriquecida por la diversidad; la difusión de valores; contribuir a establecer redes sociales que estimulen y favorezcan las relaciones sociales o comunitarias en un proceso de construcción, tanto individual como colectivo, que promueve un intercambio dinámico entre los que participan en él; posibilitar la potenciación de recursos y la creación de alternativas superadoras para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades; y el tratamiento de las diferencias que se suscitan entre los individuos, grupos de individuos e instancias privadas o públicas en un espacio de diálogo basado en el protagonismo de los que participan en él.

De este modo, entendemos por mediación comunitaria a la multiplicidad de procesos desde los cuales intervenimos en el ámbito social urbano en general y en algunos contextos en particular (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

Los autores en mención definen a la mediación en el ámbito social como 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 o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran.

La mediación comunitaria es un espacio de diálogo, participación y negociación donde los miembros de la comunidad tienen la oportunidad de trabajar juntos para encontrar soluciones consensuadas, dibujando una nueva realidad con soluciones flexibles y adaptadas que integren todas las necesidades e intereses de las partes directa o indirectamente implicadas (Mediación 33, 2012).

Además, debemos considerar que la mediación comunitaria (Diputació Barcelona x. d., 2005), como método de resolución de conflictos, debe cumplir con las siguientes condiciones o premisas básicas:

- a) Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y de todas las aportaciones.

- b) Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- c) Velar por la horizontalidad del proceso de mediación.
- d) Utilizar los recursos de forma sostenible.
- e) Asegurar la legitimidad y la competencia de los mediadores.

En suma, la mediación comunitaria es el procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social.

El término justicia social ha tenido diversos significados en la historia del pensamiento político, filosófico y religioso que han motivado la lucha por la igualdad de oportunidades respecto a derechos como la salud, educación, trabajo, vivienda, democracia y en general a satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos. Actualmente, podemos decir que la justicia social tiene por objeto el respeto a los derechos humanos, a las garantías individuales y a la promoción de paz; también es de reconocer que ha sido un tema que se ha quedado en el tintero de la política y el derecho interno e internacional.

La Organización de Naciones Unidas (2007), en fecha 26 de noviembre de 2007 mediante la resolución 62/10 aprobada por la Asamblea General declara el 20 de febrero como el Día Mundial de la Justicia Social, reconociendo que tanto el desarrollo social como la justicia social son indispensables para la consecución y el mantenimiento de la paz, y que, a su vez, el desarrollo social y la justicia social no pueden alcanzarse si no hay paz o si no se respetan todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Partiendo de que la justicia social significa dar a cada quien lo que le corresponde preservando el respeto y la igualdad de los derechos humanos, las garantías individuales y el fortalecimiento de la promoción de paz, podemos justificar que la mediación comunitaria tiene como fin la justicia social, ya que es un método alternativo para la solución de conflictos que fomenta la cultura de paz, fortaleciendo los vínculos comunitarios, la integración social,

el sentido de pertenencia y la participación ciudadana, y a su vez, respeta en todo momento los derechos humanos y las garantías individuales de las partes.

### **3.4. Elementos de la mediación comunitaria.**

El análisis doctrinal de la mediación indica que algunos teóricos y legisladores hablan de los elementos, características y principios de la mediación como si se tratara del mismo tema. En este apartado comenzaremos por decir que la palabra *elemento* la concebimos como parte de un conjunto; si imaginamos una estructura, los elementos son las partes que componen esa estructura, y el conjunto de elementos de esa estructura es la mediación comunitaria, los cuales por sí mismos le brindan características que la distinguen de otros tipos de mediación.

Ahora bien, para Corbo Zabatel (2002) una diferencia de la mediación comunitaria con las demás áreas de la mediación es fomentar la participación cívica como modo de incrementar el bienestar social, concebido éste no como una categoría abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad.

Además del bienestar social y la participación ciudadana, consideramos que deben fomentarse los vínculos comunitarios y el sentido de pertenencia a la comunidad o lugar en que se reside; es importante considerar que las partes en los conflictos comunitarios pueden ser distintas a otros tipos de conflictos; el mediador y el comediador requieren legitimación colectiva, sin ella resultaría difícil que las partes lleguen a acuerdos.

Al tenor de la presente investigación, se proponen como elementos de la mediación comunitaria los siguientes: a) Beneficio colectivo (Interés común); b) Delimitación territorial; c) Participación ciudadana y cultura democrática; d) Fomento de vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia; e) Las partes en conflicto; f) Legitimación colectiva del mediador y/o co-mediador comunitario, por lo que a continuación se desarrollará cada uno de dichos elementos.

### **3.4.1. Interés común o beneficio colectivo.**

El nuevo paradigma de solución de conflictos indica que nos encontramos frente a la posibilidad de que las alternativas de solución como la mediación comunitaria, permita la convivencia en sociedad, haciendo posible la reaparición de actitudes en desuso; tal parece que podremos nuevamente hablar de términos como solidaridad, comunicación, participación e intercambio de intereses, que nos lleven a una convivencia continua y positiva basada en estos conceptos.

Un estudio elaborado por los investigadores Amalio Blanco y Darío Díaz (2005) en Madrid, España, arroja que las personas que se sienten socialmente útiles y eficaces y se han implicado en acciones solidarias parecen personas con un desarrollado sentimiento de pertenencia, con lazos sociales fuertemente arraigados y con unas relaciones sociales y comunitarias más favorables.

Al respecto, es oportuno mencionar que el beneficio o bienestar colectivo se traduce en el desarrollo de la capacidad de los ciudadanos para participar en la comunidad, ante los retos o conflictos que atraviesen como miembros de la misma, lo que trae por consecuencia una integración social sana que involucra actos solidarios, recíprocos, fortalecimiento en las relaciones interpersonales y en el sentido de pertenencia.

En este tenor, Justiniano (2003) entiende que las cuestiones político-económicas nos han llevado al descreimiento de todo tipo de agrupación y/o corporación, las propuestas del consumismo, el ganar a cualquier precio para obtener un lugar dentro del mercado laboral-profesional, nos han conducido a la búsqueda y satisfacción de intereses meramente individuales como único valor fundamental en la vida del hombre; en estos términos, si yo gano, pierde el otro y viceversa.

El término 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). De dicho término podemos desprender a la participación de toda la sociedad y no únicamente a la

actuación del Estado en la toma de decisiones, tendiente a un bienestar común que sostenga un grupo social.

De acuerdo a Puntos (2007) 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.

Al referirnos a conflictos sociales podemos hablar de los problemas globales que nos aquejan como sociedad, tales como desastres naturales, pobreza, contaminación, viviendas inadecuadas, violencia familiar, delincuencia, guerra, demografía, el terrorismo y otros muchos problemas que afligen en general al mundo, pero el contexto es distinto al referirnos a conflictos comunitarios, por lo que es necesario primeramente delimitar y conceptualizar la mediación comunitaria y posteriormente establecer cuáles son los tipos de conflictos que le concierne resolver.

Conforme a lo expuesto, entendemos que el beneficio público es un resultado de la mediación comunitaria, puede ser objetivo, subjetivo o ambos; objetivo si nos referimos a cuestiones tangibles como algún aspecto económico-material; y subjetivo en los aspectos intangibles como la satisfacción, el reconocimiento, el sentido de pertenencia o los vínculos interpersonales que trae el procedimiento de mediación comunitaria.

Como lo hemos dicho, el beneficio público es el principal interés ideológico de la implementación de la mediación comunitaria e implica alcanzar la justicia social, la cual en este tema se refiere a que las partes en conflicto cuenten con la mediación como un medio pacificador que brinde las mismas oportunidades y derechos para facilitar la solución de un conflicto de tipo comunitario y fortalezca la integración social entre los miembros de la comunidad.

En la mediación de conflictos suele distinguirse entre dos componentes o dimensiones diferentes que contribuyen a la producción del conflicto: el interés y la identidad, de este modo, la acción o el comportamiento de una parte va en detrimento de los intereses de la

otra o lo que genera el conflicto no es tanto la acción o comportamiento de una de las partes sino su identidad (Zegrí, 2014).

Un ejemplo de lo anterior es el exceso de ruido de música conocida como narcocorridos, molesta por ruidoso y por el contenido violento de las canciones. Mercé Zegrí (2014) menciona que resulta difícil separar con nitidez el interés e identidad, pueden tener un peso diferente en la generación y reproducción del conflicto, y agrega que conocer esto es fundamental para la radiografía del conflicto y para la estrategia de mediación. Por lo anterior, se considera la necesidad de abordar los tipos de conflictos comunitarios en otro apartado.

### **3.4.2. Delimitación territorial.**

Conforme a la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León (2015), son habitantes del Municipio las personas que residan dentro de su territorio. La vecindad en los municipios se adquiere por la residencia habitual y constante en su territorio durante un año y bajo los siguientes supuestos:

- I. El establecimiento del domicilio de las personas en el Municipio que corresponda;
- II. La residencia efectiva y comprobable; y
- III. En caso de extranjeros, deberán acreditar su legal estancia en el País, con residencia en el territorio municipal.

Dicha legislación, también señala que la vecindad en un Municipio no se perderá cuando el vecino se traslade a otro lugar para el desempeño de un cargo público, de una comisión de carácter oficial del Municipio, del Estado o de la Federación o para la realización de estudios en instituciones con reconocimiento de validez oficial.

Según el territorio sobre el que se practica la mediación comunitaria se definen tres modos de gestión (Puntes, 2007):

1. Municipal. Es el más frecuente y asigna el territorio del municipio a la actuación del servicio de mediación. Dependiendo del tamaño y organización administrativa del municipio este servicio puede ser fijo o itinerante, aunque siempre es multiconflicto.
2. Mancomunado. Responde a la necesidad de agrupación de diversos municipios pequeños y con características comunes, culturales, económicas, históricas, etc. Para prestar de forma compartida el servicio de mediación.
3. Supramunicipal. Es una administración de ámbito superior al municipio, la provincia, región y/o comarca quien ofrece el servicio de mediación a los municipios.

Actualmente, en diversos países como Argentina, Chile y México el ámbito de gobierno municipal se ha ocupado de instalar Centros de Mediación Municipal en distintas sedes, de acuerdo al presupuesto y las gestiones financieras; en el caso de México, en algunos Municipios se está capacitando y certificando en mediación a los delegados municipales y/o jueces de barrio, quienes de forma honorífica, son nombrados por las autoridades municipales para brindar atención a sus vecinos de determinadas colonias, en diversas cuestiones como la solución de conflictos.

Es pertinente mencionar que nuestro punto de vista en cuanto a la delimitación del territorio en la aplicación de la mediación comunitaria estriba en una cuestión de orden y en su caso, determinación de jurisdicciones para la optimización del recurso humano y material; sin embargo, también consideramos que la mediación comunitaria no es un área que requiera limitación territorial en el ejercicio de los mediadores privados; lo cierto es que las condiciones de traslado, la distancia, la cantidad de población por atender, entre otros aspectos, es un tanto más oneroso y puede implicar mayor desgaste del capital humano y material que brinde el servicio de mediación comunitaria en lo rural, indígena o inclusive en lo urbano.

### **3.4.3. Participación ciudadana y cultura democrática.**

Justiniano (2003) en su obra *El Arte de Lograr Acuerdos* manifiesta que las últimas décadas han dejado como consecuencia una participación resentida y limitada, se modificaron los

valores en el sentido de que apareció la necesidad de cuidar primero lo propio, no meterse en la vida de los demás y dejar que cada uno haga su historia. En la actualidad tenemos continuamente cambios político-sociales de orden general, sin embargo, no se ha llegado a fortalecer la participación ciudadana, en virtud de que algunas políticas sociales no cuentan con la aprobación de los ciudadanos.

La participación ciudadana se entiende, como un proceso abierto transformativo, en el que se lleva a cabo una política específica orientada a capacitar y aumentar el poder de la ciudadanía, y a impulsar su papel en el fortalecimiento del desarrollo comunitario. Para ello se ha de potenciar la capacidad de incidir realmente y directamente en los procesos de la comunidad en la que se participa, en el proceso de toma de decisiones y en la implementación o aplicación de las políticas que afectan a la comunidad en la búsqueda de una igualdad de oportunidad es entre los diferentes actores sociales. Ello repercutirá directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas, tanto desde el punto de vista material como en la realización personal y colectiva (Camps, 2000).

La participación reclama más tiempo, más diálogo, más recursos, más inteligencia por parte de todos los implicados, pero se gana en credibilidad, en satisfacción de las políticas a aplicar, en la resolución de conflictos. Es en definitiva desarrollar una cultura preventiva construida entorno a la participación (Camps, 2000).

El mediador comunitario tiene una función sensibilizadora, educadora, facilitadora de la participación. Se trata de generar dinámicas y actitudes, individuales y colectivas, que permitan ir construyendo una cultura social de la participación, por lo que significa de potenciador de los niveles de responsabilidad con la comunidad para fomentar una cultura cívica del espacio colectivo (Camps, 2000).

El mediador comunitario debe tener en claro que es un líder promotor de participación, y debe ser consciente de que tanto las partes como él mismo son un fragmento de un todo social. Finalmente, Justiniano (2003) arguye que se ha ido depositando en el afuera la solución de los conflictos: resulta más fácil decir *“aquél no lo hizo”*, a responsabilizarse en el

*“no pudimos hacerlo”*. Dichas actitudes son reprobables bajo las normas morales de México, sin embargo, es indiscutible que éstas posturas se presentan en los conflictos comunitarios.

Lo anterior, ha sido referido por Colomer Viadel (1993) quien nos lleva a un terreno en donde todo es problematizable, y apostar únicamente por el individuo rodeado de un escepticismo egoísta e impulsado hacia metas inmediatas de goce sensitivo, por medio de espectáculos gregarios de música atronadora, la trivialización de una sexualidad casi mecánica, la artificial euforia del alcohol, el vestido de moda uniformador, e incluso, finalmente, otros distintos grados de drogas que nos permitan escapar de la miseria psicológica.

Colomer Viadel (1993) en su libro *Sociedad Solidaria y Desarrollo Alternativo* hace que podamos tomar conciencia de las infamias que existen en medio de la indiferencia más completa, tomando casi como normales, situaciones que requerirían, al menos, de una actitud crítica; además, tal actitud permite percibir nuestras necesidades, encontrar una intervención conjunta a los conflictos que nos unen y alternativas para su solución.

La importancia de la mediación comunitaria radica en que los involucrados en el conflicto participan de la solución de sus propios problemas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina, 2014).

Sartori opina que debemos entender el ejercicio de la ciudadanía como el resultado de complejos procesos en los que estarán necesariamente presentes el conflicto y la confrontación, por lo que es menester propiciar el diálogo social. Este diálogo seguramente tendrá momentos de consenso y de conflicto, aceptando que el consenso no supone la unanimidad sino un proceso de compromisos y convergencias en continuo cambio entre convicciones divergentes (Sartori G. , 2001).

En este rubro, encontramos algunos tópicos de las condiciones socioculturales contemporáneas mismas que (Hopenhayn M. , 2002) las formula como:

- a) Un descentramiento político-cultural, donde las prácticas ciudadanas no fluye hacia un eje de lucha focal (el Estado, el sistema político o la Nación

como su expresión territorial), sino que se diseminan en una pluralidad de campos de acción, de espacios de negociación de conflictos, territorios e interlocutores -y muchos de estos campos tienden cada vez más a considerarse conflictos culturales o identitarios.

- b) El "boom" de la diferencia y la promoción de la diversidad, lo que implica que muchos campos de autoafirmación cultural o de identidad que antes eran de competencia exclusiva de negociaciones privadas hoy pasan a ser competencia de la sociedad civil, del devenir-político y el devenir-público de reivindicaciones asociadas.
- c) El paso de lógicas de representación a lógicas de redes, donde las demandas dependen menos del sistema político que las procesa y más de los actos comunicativos que logran fluir por las redes múltiples de información; entre otros.

Consideramos que es importante la organización de los miembros de la comunidad para generar intercambios de información y solucionar los conflictos de forma eficaz y eficiente los conflictos, cada vez más los habitantes cuentan con respaldos normativos, lo que significa que el rumbo legislativo está tornando a preservar los derechos de los ciudadanos como vecinos del Municipio donde radican.

La reciente Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León (2015) vigente a partir del 31 de octubre de 2015, preserva el derecho de los vecinos a la participación ciudadana señalada en su Artículo 13 que los derechos de los vecinos del Municipio son los siguientes:

- I. Intervenir en los procedimientos de participación ciudadana, de consulta o decisión, que disponga el Municipio; y
- II. Los demás que señalen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado, la presente Ley, y las disposiciones internacionales reconocidas por el orden jurídico mexicano, y demás leyes aplicables.

Por lo anterior, podemos argumentar que la mediación comunitaria implica que el ciudadano sea un miembro activo más en la búsqueda de soluciones a los conflictos que le aquejan por ser miembro de la sociedad y lo corresponsabiliza no sólo en la solución de sus problemas,

sino en que la propia comunidad adquiera autonomía, e inclusive, autogestione los recursos que sean indispensables para dar seguimiento y cumplir con los acuerdos.

#### **3.4.4. Fomento de los vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia.**

En este apartado es importante destacar que la mediación comunitaria es un procedimiento dirigido a aquellas personas que mantienen el interés de preservar la relación y el vínculo comunitario, sin embargo, creen que la posibilidad de tener un diálogo directo con la contraparte es nula. El sentido de pertenencia por el grupo o por el barrio o la ciudad es vinculante, crea lazos de hermandad, de compromiso y corresponsabilidad ciudadana, pero también las emociones pueden desviar la atención de la existencia de dicho vínculo.

En referencia a la diversidad de identidad, debemos decir que la segmentación de la sociedad conduce al fenómeno del “mosaicismo social”, la cual refiere que esa sociedad es un mosaico de grupos que afirman derechos e identidad. Los criterios de formación de tales grupos pueden variar: identidad étnica, trabajo, lugar de residencia, enfermedad, edad, profesión, trabajo son todos criterios segmentadores y diferenciadores. De este modo, una persona tiene tantas identidades cuanto grupo de pertenencia reconozca (Lolas Stepke, 2013).

Kisnerman (1982) llega a la conclusión de que en una comunidad existen lazos de afinidad y podemos decir que intereses comunes y establecimiento de relaciones personales, afirma que en una sociedad prevalecen los acuerdos racionales y de intereses, no siempre comunes y no hay preocupaciones con el otro individuo.

Es conducente afirmar que la mediación y el sostenimiento de redes sociales no resultan casuales para una sociedad que se encuentra agotada por el individualismo y que, por lo tanto, ella misma necesita generar nuevos medios en pro de evitar la pérdida de identidad, la cual está dotada de valores y el sostenimiento de relaciones que generan la cultura grupal.

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).

La cooperación entre vecinos debe ser mutuamente beneficiosa, como dice Gauthier (2000), incluyendo directamente a personas de diferentes generaciones cuyas vidas coinciden en el tiempo, lo cual crea lazos cooperativos indirectos que se extienden a lo largo de la historia.

Una comunidad estructurada a partir de un verdadero sentimiento de comunidad, de un sentido de pertenencia y colectividad y sin intereses individualistas, no producida artificialmente por muros de urbanizaciones, pero sí con un entendimiento compartido por sus miembros, puede ser considerada una utopía en la sociedad actual (Kisnerman N. , 1982), si el municipio toma al sentido de pertenencia como una cuestión irrelevante, entonces no se estaría considerando al ciudadano en el disfrute de sus derechos y deberes y su participación activa en la construcción social de la comunidad.

Recordemos que los conflictos a los que se dirige la mediación comunitaria son aquellos que se producen por el hecho de compartir el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos, por lo que a falta de sentido de pertenencia hacia la comunidad limita la creación de acuerdos bajo una concientización que influya en la toma de decisiones que beneficien a la colectividad. De este modo, concluimos que se requiere del sentido de pertenencia, además de la flexibilidad y adaptabilidad de los miembros de la comunidad para concretar su transformación.

#### **3.4.5. Las partes en conflicto.**

A consecuencia de las clases sociales, la globalización, el consumismo y la competencia individual, las condiciones de vida actuales producen familias con necesidades básicas insatisfechas, esto supone, por ejemplo: deserción escolar, ausencia de los padres del hogar, cambio de roles familiares por desempleos, pérdida de identidad social, algún tipo de delito debido a la desocupación, entre otras problemáticas. Estamos ante un contexto de desequilibrio, de desigual distribución de la riqueza, de falta de oportunidades que empuja a jóvenes y a adultos a múltiples situaciones de infracción a la ley. Estos problemas afectan a

las personas que viven en la comunidad y a su vez pueden generar otro tipo de conflictos que afecten a la colectividad.

La importancia de la mediación, especialmente en materia comunitaria, es que los involucrados en el conflicto participan en la solución de los mismos; tal noción la considera Linda R. Singer (1996), quien menciona que el hecho de que los participantes en la mediación determinen ellos mismos sus soluciones, los hace tener un compromiso con los resultados del acuerdo, que si éstos los fijara un tercero. 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).

Cuando hablamos de comunidad o ámbito comunitario nos 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)

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

1. Relaciones de vecindad
2. Relaciones en ámbitos institucionales
3. Relaciones en el interior de las organizaciones civiles
4. Relaciones familiares
5. Relaciones urbanas

Cada persona entra en interacción con otras, de más y de menos edad que ella, y por lo tanto, forma parte de un hilo continuo de interacción que se extiende desde el pasado humano más remoto hasta el futuro más lejano de nuestra especie (Gauthier, 2000). La mediación comunitaria no solo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas (Instituto de Adicciones de Madrid Salud, 2008)

El Artículo 2 del Reglamento del Centro de Mediación del Municipio de Escobedo, Nuevo León (2010) señala en sus fracciones VII, VIII, XVII y XIV los siguientes conceptos:

VII. Parte Solicitante: Persona física o moral que solicita los servicios del Centro de Mediación Municipal.

VIII. Parte Complementaria: Persona física o moral que es señalada por quien acude a solicitar los servicios, como la otra parte involucrada en el conflicto.

XVII. Partes: Personas físicas o morales que, al estar vinculadas por un conflicto deciden someterse al procedimiento alternativo de su elección en el Centro de Mediación Municipal.

XIV.- Mediado: Persona física o moral que participa en los procesos de mediación con la finalidad de solucionar una o más controversias.

En tales condiciones, consideramos que las partes que pueden participar en un procedimiento de mediación comunitaria serán aquellas que tienen un interés legítimo en el conflicto y su solución. El conflicto comunitario puede presentarse entre dos o más personas, entre dos o más grupos, entre una persona con uno o más grupos o un grupo con diversos grupos, es decir, nos encontramos ante una gama multivariada en que pueden participar las partes en un conflicto comunitario.

Es importante destacar, que en la comunidad existen determinados grupos de población que por su condición requieren de un trato especializado. Éstos grupos de población son los grupos vulnerables como las niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas con enfermedad mental, personas de la tercera edad, mujeres, indígenas, además de personas que padezcan alguna adicción, extranjeros y expresidarios, lo cual implica que se deben tomar las providencias necesarias para llevar a cabo prácticas restaurativas de forma eficaz y eficiente, como por ejemplo nombrar a quien tenga la patria potestad, guarda o custodia, representante legal, traductor, agente intercultural, e inclusive instancias gubernamentales o de la sociedad civil que protejan los derechos de dichos gremios especiales.

Alguna normativa internacional en referencia al respeto a los derechos de los grupos vulnerables citados en el párrafo que antecede son: Convención sobre los Derechos del Niño, Convención contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas y la Declaración sobre los principios rectores de la reducción de la demanda de drogas, Principios de las Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de la salud mental y Séptima Conferencia de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente.

En cuanto a la normativa nacional es importante considerar la Ley General de Salud, Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

En el Estado de Nuevo León, las leyes que destacan respecto a los grupos vulnerables son: Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado, Ley para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Estado, Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado.

#### **3.4.6. Legitimación colectiva del mediador y/o co-mediador comunitario.**

Como hemos sostenido en otros apartados, la legitimación del mediador es trascendente en la realización de la mediación comunitaria para lograr acuerdos. Los mediadores deben ser personas que la comunidad los legitime, ya sea por la investidura institucional o porque previamente el mediador contaba con el respeto de las partes, al ser miembro también de la comunidad.

El Decreto Ejecutivo Número 777 del 21 de diciembre de 2007 de la República de Panamá (2007), señala entre otras cosas, los requisitos que el Ministerio de Gobierno y Justicia debe considerar para cualificar al mediador y al conciliador en el ámbito comunal:

Artículo 20. Serán requisitos mínimos para el ejercicio de la conciliación y mediación comunitaria, los siguientes:

1. Ser mayor de veintiún (21) años.
2. Ser nacional panameño.

3. Haber culminado estudios primarios.
4. Haber recibido capacitación en materia de mediación comunitaria, por un mínimo de 40 horas verificables mediante certificado expedido por alguna institución nacional o internacional en la cual haya recibido la capacitación.
5. Estar inscrito en un centro de conciliación y mediación comunitaria.
6. No haber sido condenado por los delitos de prevaricación, falsedad o estafa.

El Estado de Nuevo León no cuenta con un ordenamiento jurídico que contenga requisitos específicos para los mediadores o conciliadores comunitarios, sin embargo, la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017) contempla los requisitos para el otorgamiento de una certificación como facilitador de mecanismos alternativos de solución de controversias:

Artículo 34. Los facilitadores serán personas físicas y podrán ejercer esta función, en la modalidad respectiva, dentro del Instituto, en los Centros de Mecanismos Alternativos acreditados, o desarrollar su actividad en forma independiente, debiendo acreditar que cuentan con estudios en mecanismos alternativos aprobados por el Instituto, además de cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Poseer grado de Licenciatura afín a las labores que deberán desarrollar, con cédula profesional con registro federal;
- II. Acreditar la certificación que establece esta Ley;
- III. Acreditar las evaluaciones de control de confianza que establecen las disposiciones aplicables para los miembros de instituciones de procuración de justicia;
- IV. No haber sido sentenciados por delito doloso, y
- V. Los demás requisitos que establezca esta Ley y su Reglamento.

Para el caso de facilitadores que tengan certificación especializada además de lo anterior, deberán contar con veinticinco años de edad al momento de iniciar el proceso de certificación y acreditar conocimientos de derecho suficientes.

Artículo 35. Los facilitadores deberán certificarse ante el Instituto, obligándose a cumplir para ello con los criterios de formación y capacitación en mecanismos alternativos establecidos por el Instituto.

La certificación a la que se refiere el presente artículo deberá ser refrendada *cada tres años*, teniendo los facilitadores la obligación de

acumular durante ese periodo el número mínimo de horas de capacitación o actualización en el mecanismo alternativo que corresponda, así como haber efectuado el mínimo de horas de servicio social anual en materia de solución de controversias, en los términos que indique el Instituto.

Es menester mencionar que el Artículo Quinto Transitorio de la nueva Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León aprobada el 13 de enero de 2017, señala que el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado deberá expedir el reglamento de la mencionada Ley, en un plazo no mayor a 90 días contados a partir del inicio de la vigencia del Decreto Número 183.

Por su parte, los Municipios del Estado de Nuevo León salvaguardan la normativa referida, la cual en su oportunidad modificarán acorde a la reciente Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, como es el caso del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, que cuenta con un Reglamento del Centro de Mediación de ese Municipio (2010) y en su Artículo 10 establece como requisitos para ser mediador de dicho centro, en adición a los requisitos que la Ley de Mecanismos Alternativos:

- I.- Contar con la Certificación correspondiente del Centro Estatal (ahora Instituto) en el Método de Mediación en los términos de este ordenamiento; y
- II.- Ser de reconocida buena conducta y solvencia moral.

En el Municipio de Monterrey, Nuevo León se cuenta con la normativa del llamado Centro de Mediación Municipal contenida en el Capítulo Octavo del Reglamento de Participación Ciudadana, señalando en su Artículo 69 que podrá considerarse como normas supletorias la Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado, actual Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, así como su Reglamento.

En nuestra opinión, el mediador y el co-mediador comunitario pueden ser servidores públicos, vecinos o miembros de alguna organización de la sociedad civil siempre y cuando sean capacitados, certificados y cumplan con los requisitos que señala las leyes que correspondan; les podemos llamar mediadores institucionales, mediadores comunitarios o

mediadores ciudadanos, pero las partes deben confiar en él, en su capacidad en el manejo de conflictos; en general, el mediador comunitario deberá ser neutral, imparcial y equitativo.

Al respecto, compartimos la opinión de expertos como Rosalía Buenrostro Báez, Jorge Pesqueira Leal y Miguel Ángel Soto Lamadrid (2013) quienes afirman que la mediación en el ámbito vecinal tiene lugar como una alternativa plausible mediante la cual los individuos pueden resolver sus conflictos sobre la base de la comunicación, esto es, vecinos con respaldo moral, respetados y dignos de confianza en el barrio, sin que sea obstáculo su escolaridad o edad, se trata de individuos que están compenetrados de su entorno y conocen la percepción de sus vecinos, conscientes de las problemáticas que afectan los espacios de interacción y, por tanto, son ellos los personajes ideales para tomar parte cuando emergen las diferencias.

La figura de la co-mediación es de suma importancia en la mediación comunitaria, ya que los expertos pueden brindar una mejor atención en la solución de conflictos. La fracción VII del artículo 2 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León señala lo que es la co-mediación:

VII. Co-mediación o Co-conciliación: Proceso de mediación o, en su caso, de conciliación, en el que dos o más facilitadores participan simultáneamente en el mismo, a efecto de intercambiar e integrar habilidades, previa la diferenciación del rol de cada uno de ellos, ya sea en razón de la mayor o menor experiencia de uno u otro, de la complejidad del caso a tratar o del origen profesional de los facilitadores; siendo todo lo anterior con la finalidad de optimizar la prestación del servicio solicitado, o con fines de evaluación.

Por su parte, el Reglamento del Centro de Mediación de Guadalupe, Nuevo León (2010) señala en la Fracción XVI del Artículo 2 el concepto de co-mediación:

XVI.- Co-mediación. Proceso de mediación, o en su caso de conciliación, en el que dos mediadores, o conciliadores, participan simultáneamente en el mismo, 3 dividiendo sus funciones, ya sea en razón de la mayor o menor experiencia de uno u otro mediador o conciliador, de la complejidad del caso a tratar, del origen profesional de los prestadores de servicios, a

solicitud de los mediados o conciliantes, o con fines de evaluación para mediadores o conciliadores.

El tamaño de la población atendida impacta en la necesidad de disponibilidad de mediadores comunitarios profesionales, así como en la asistencia del co-mediador; ésta figura es necesaria en todos los campos de la mediación, sin embargo, existen limitantes presupuestales que merman el desarrollo del ejercicio de la función del mediador comunitario; en principio, nos encontramos ante la insuficiencia de mediadores comunitarios, por lo que los gobiernos locales, nacionales e internacionales deben tener en cuenta incrementar apoyos al respecto.

### **3.5. Principios de la mediación comunitaria.**

Partiendo de la concepción de *principio* como la base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discutiendo en cualquier materia (Real Academia Española, 2014), en el presente apartado se realizará un análisis de los principios específicos de la mediación comunitaria como condiciones requeridas de forma adicional a los principios genéricos de la mediación. El Artículo 4 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2014), señala que los principios rectores de todo procedimiento alternativo son los siguientes:

- I. Voluntariedad.
- II. Información.
- III. Confidencialidad.
- IV. Flexibilidad y simplicidad.
- V. Imparcialidad.
- VI. Equidad.
- VII. Licitud.
- VIII. Honestidad.
- IX. Enfoque diferencial y especializado.

Para estudiar los principios de la mediación comunitaria, comenzaremos por decir la opinión de Bush y Folger, quienes arguyen que el hecho de aceptar responsabilidades en lugar de exigir las a los demás es el portal de acceso al protagonismo, al respeto por uno mismo y por el otro, a la concepción interactiva del propio entorno y de la forma de relacionarse.

Entonces podemos afirmar que la mediación produce en los actores una verdadera impregnación encaminada a potenciar la conciencia de pertinencia, justicia, integridad, interdependencia, solidaridad y aceptación. El objetivo sería un mundo en que las personas no sólo estén mejor, sino que ellas mismas sean mejores: más humanas, más compasivas, más tolerantes (Bush y Folger en Boqué Torremorell M. C., 2003).

Asimismo, la unidad de análisis para examinar los tipos de conflictos comunitarios es el conjunto de individuos que conforman la comunidad; sin embargo, desde la óptica tanto individual como colectiva, consideramos que la mediación comunitaria tiene ciertos principios que si bien destacan en lo colectivo, también reafirman los aspectos relacionales de la conducta moral individual, ante ello reconocemos que actualmente prepondera una realidad irreductible en lo individual.

Tomando de base la Carta Mundial de Derecho a la Ciudad (2004), la cual fue el resultado del Foro Social de las Américas y del Foro Mundial Urbano de ese mismo año, consideramos que es conveniente reflexionar en los principios de solidaridad, reciprocidad, libertad, equidad y dignidad al estudiar la mediación comunitaria en el ámbito urbano, sin descartar los ámbitos rural e indígena, considerando que la presente sirva para la realización de futuras investigaciones en dichos ámbitos, apreciando sus elementos propios.

A continuación se abordarán los principios que hemos considerado relevantes en la aplicación de la mediación comunitaria, mismos que no los tomamos como deberes o necesidades, sino como resultado de una concientización derivada del procedimiento de mediación comunitaria en el ámbito urbano.

### **3.5.1. Principio de solidaridad y reciprocidad.**

El principio de solidaridad se refiere al grado de cohesión presente y/o experimentada en una comunidad. Tiene una dimensión “objetiva”, mensurable, y una “subjetiva”, experimentable. Como comunidades puede haber muchas, tanto por proximidad como por magnitud, es útil distinguir entre una solidaridad mecánica, dada por lazos fuertes de

identidad compartida como etnia, trabajo o condiciones de vida, y una solidaridad orgánica, derivada de la complementariedad de las actividades sociales (Lolas Stepke, 2013).

El autor Fernando Lolás Stepke (2013) afirma que la solidaridad orgánica es propia de sociedades complejas con división de papeles sociales, lo cual demanda una disposición a unirse en lazos de trabajo o cooperación; la solidaridad mecánica puede observarse en grupos pequeños, basados en la relación “cara a cara”, que la sociología clásica denominó *Gemeinschaft*; la solidaridad orgánica es propia de la *Gesellschaft*, en la cual los lazos son menos personalizados y exigen un “esfuerzo unitivo” parcialmente consciente o razonado.

Para dicho autor la solidaridad puede ser horizontal o vertical. La solidaridad que llama horizontal opera entre iguales; la vertical, entre miembros de grupos diversos, estimados recíprocamente de “superiores” o “inferiores”, como en el caso de la realización de actos de beneficencia. Desde esta perspectiva podemos, entonces, hacer aportes modestos pero significativos en la aspiración de construir, desde nuestra trinchera, una sociedad pluralista, apoyada en la difusión de sus valores, estimulando la autorreflexión y la responsabilidad en la toma de decisiones, fomentando pactos para seguir viviendo juntos en la comunidad.

El hecho de que existan personas con la voluntad y el compromiso de reunirse para tratar temas en torno a problemas comunes los coloca en el plano de una solidaridad horizontal, ya que se brindan un trato entre iguales por ejemplo conformando grupos de autoayuda o de ayuda mutua, como una necesidad de reconocimiento y confrontación de sus problemáticas, con el fin de resolver en forma conjunta determinados conflictos, lo que además de dar muestra acabada de nuestra necesidad de diálogo, destaca que de dicho diálogo surge la solidaridad.

Bajo la premisa de tratar a nuestros semejantes como desearíamos ser tratados o lo que es lo mismo a “no hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti”, podemos afirmar que la reciprocidad está basada en la tesis de compensaciones y en la filosofía contractual. Puede argumentarse que la reciprocidad es una forma de solidaridad que busca compensaciones por las acciones realizadas en beneficio de otros (Lolas Stepke, 2013).

Dicha reciprocidad, podemos ubicarla como una solidaridad vertical, en virtud de que una persona beneficia a otra, pero cabe apuntar que la compensación que pueda retribuirse por dicho obrar, queda susceptible de incumplirse de forma ética o moral al no existir un medio fidedigno que asegure la retribución por los actos realizados en beneficio de otros, tendría que existir un medio jurídico que los estableciera como en un acuerdo de mediación para hacer cumplir dicha reciprocidad, sin embargo, creemos que al realizarse el acuerdo de mediación de forma voluntaria y consciente facilita de antemano su cumplimiento.

### **3.5.2 Libertad**

No cabe duda que uno de los valores más trascendentales del ser humano es la libertad; Martínez Echeverri (1998) la define como el estado de la persona que no es esclava y por tanto tiene la facultad de realizar algo por sí misma, por iniciativa propia. Asimismo, Aristóteles expresa que la libertad se basa en la noción de finalidad o tendencia natural del hombre que conduce a la felicidad, esto hecho mediante la representación de acciones libres y voluntarias que no son producto de coacción, ni de ignorancia y su conceptualización va ligada a la razón de libertad “de una manera absoluta y simple, hay que decir que se hace libre y voluntariamente lo que obramos cuando estamos ajenos a toda coacción” (Martínez E., 1998).

El hombre en sociedad tiene deberes que cumplir, así como intereses y necesidades que como persona necesita satisfacer, y si desea lograrlo debe realizar lo que tenga permitido para alcanzarlo; pero muchas veces es insuficiente el esfuerzo individual, por lo que se requiere de la asociación con otras personas.

En su sentido más genérico, se designa por ella a la sociedad misma, considerada como una reunión de seres iguales. Particularmente, significa la reunión de un cierto número de individuos con un fin determinado, pero en la que la igualdad es siempre la base de su formación. Bajo este último aspecto, la asociación es el movimiento, la vida, la fuerza que todo lo emprende y lo realiza (Químper, 2012).

En dicha tesitura, los ciudadanos tienen el derecho inalienable de reunirse para solucionar conflictos de la comunidad, cuando y como lo juzguen conveniente, respetando las normas jurídicas vigentes. La libertad de asociación queda naturalmente demostrada si los miembros de una comunidad desean organizarse mediante juntas o asociaciones vecinales están en libertad de hacerlo, sin irrumpir las normas establecidas en la ley, bajo la premisa de que el derecho una persona termina hasta donde inicia el derecho de otra persona.

No es óbice mencionar que la libertad se refleja en el procedimiento de mediación a través de la voluntariedad, ya que las partes cuentan con el libre albedrío de entablar un diálogo y en su caso llegar a un acuerdo; asimismo podemos reflexionar sobre la libertad de conciencia respecto al conflicto, sobre sus consecuencias y los efectos de los métodos alternos de solución como la mediación comunitaria.

### **3.5.3 Equidad**

La Equidad, en su origen, está enmarcada conceptualmente como se concibe hoy día: como una alternativa a "otro" de derecho, mientras en el romano la equidad era el instrumento con el cual el pretor corregía las limitaciones del derecho civil o *ius civile*, en el derecho moderno es aplicar el derecho con justicia a falta de una norma legal (Ibáñez Jimeno, 1992).

La equidad significa igualdad, y por ende éste término ha sido relacionado en temas de derechos humanos y acceso a la justicia. Por ejemplo, una de las múltiples relaciones existentes entre la equidad y los derechos humanos que merece ser subrayada es que ambos son componentes necesarios de un concepto integral del desarrollo. El crecimiento económico sin equidad no satisface los estándares preponderantes a escala internacional para la medición del desarrollo de los pueblos; éste, por otro lado, hoy no puede ser concebido al margen de las libertades y derechos fundamentales de la persona, hasta el punto de que el desarrollo es entendido como un proceso de ampliación de la libertad humana (Casal, Roche, Richter, & Chacón Hanson, 2005).

Además, en la mediación la equidad debe entenderse como brindarle un trato de igualdad a las partes y ser justos en todas las etapas del procedimiento.

#### **3.5.4. Dignidad**

Todo el derecho de los Derechos Humanos está fundado sobre la idea de que éstos últimos, como inherentes a la dignidad intrínseca de la persona humana, para decirlo en términos de la Declaración Universal, son atributos del ser humano, de todo ser humano en cuanto tal, anteriores y superiores a toda autoridad, la cual, en consecuencia, no los crea, sino que los descubre, no los otorga sino que simplemente los reconoce, porque tiene que reconocerlos. De allí que solamente el ser humano, de carne y hueso, pueda ser el verdadero titular de esos derechos; determinado en el artículo 1.2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos ([poder-judicial.go.cr](http://poder-judicial.go.cr), 2015).

La Carta de las Naciones Unidas (1945), y la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), señalan que la dignidad del hombre como fundamento de la comunidad estatal. Dicha Declaración establece, en su Preámbulo, que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

En los convenios internacionales posteriores a dicha Declaración la dignidad se atribuye, expresamente, a todos los seres humanos, respondiendo a una mentalidad humanista, en cuanto que asimilarán expresiones como “todos”, “todo ser humano” y “persona”.

Entonces, el procedimiento de mediación implica el respeto por la dignidad del ser humano, si no fuera de este modo, contravendría la normativa internacional e interior referente a los derechos humanos.

Podemos concluir el presente apartado planteando como concepto de la mediación comunitaria al procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social.

La mediación comunitaria cuenta con elementos que la distinguen en su estudio, si se toma en consideración dicha distinción de otras ramas de la mediación, es posible la discusión e incremento en la percepción de especialización en este tema para el desarrollo de habilidades específicas en el campo comunitario.

En el presente trabajo se proponen como elementos de la mediación comunitaria los siguientes: a) Beneficio colectivo (Interés público); b) Delimitación territorial; c) Participación ciudadana y cultura democrática; d) Fomento de los vínculos comunitarios y del sentido de pertenencia; e) Las partes en el conflicto comunitario; f) Legitimación colectiva del mediador y/o co-mediador comunitario.

Tomando de base la Carta Mundial de Derecho a la Ciudad de (2004), consideramos que los principios de la mediación comunitaria son: solidaridad, reciprocidad, libertad, equidad y dignidad. Al estudiar la mediación comunitaria en el ámbito urbano, rural e indígena, será necesario apreciar las características propias que implica en cada uno de estos rubros.

Si bien es cierto que algunas partes del mundo atraviesan por una etapa violenta, la falta de visualización de acciones encaminadas al cambio social genera más violencia, lo que hace difícil revertir ésta situación, pero, un modo que puede propiciar un cambio positivo en la sociedad es incrementando programas de métodos alternos de solución de conflictos en el campo comunitario.

La mediación comunitaria es un servicio pensado e instituido como gratuito, para brindar a la población un ámbito cooperativo y el tiempo necesario para que se traten los problemas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina, 2014), sin embargo, no podemos limitar la atención de la solución de conflictos por una cuestión de recursos económicos, por lo que dejamos abierta la consideración de que la mediación comunitaria puede ser gratuita o no.

Finalmente, se necesitan mayores espacios de diálogo en la comunidad. El apoyo financiero público municipal, estatal, federal e internacional es de suma importancia, como también la

participación de las organizaciones de la sociedad civil; estamos convencidos que construyendo una sinergia se pueden lograr mayores resultados en el proceso de cultura de paz.

### **3.6. La mediación comunitaria con perspectiva de derechos humanos.**

La mediación comunitaria es un recurso humano, que permite reestructurar el tejido social, como servicio público de corte universal, en el que participan los diversos sectores de un espacio geográfico determinado, es de vital importancia que entendamos que al ejercicio del derecho de uno corresponde el cumplimiento del deber de otro, por consiguiente, habremos tomado una genuina conciencia social y esto facilitará la transición de un cambio de paradigma ante la visibilidad de los conflictos comunitarios, impactando incluso en el ámbito intrapersonal; y por supuesto en el ámbito social y político, en virtud de que los mismos derechos obligan a respetar y tolerar otras ideas; la sociedad democrática basa su ordenamiento legal en los derechos humanos y deberes de los individuos. Ante la falta de concientización de que la libertad personal termina en donde inicia la de otra persona, estamos ante la necesidad de implementar la mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos que ayuden en la transformación de las relaciones vecinales, fortaleciendo los derechos humanos y los deberes aludidos en el orden normativo nacional e internacional, salvaguardando la libertad, igualdad y dignidad humanas.

#### **3.6.1. El principio pro homine.**

La doctrina establece que no existe un criterio uniforme en relación al concepto de derechos humanos por lo cual, podemos señalar que encontramos distintos términos que aluden a los mismos como derechos naturales, derechos humanos o derechos del hombre, derechos públicos subjetivos, garantías jurídicas y derechos fundamentales, para Gómez Alcalá el más adecuado es derechos humanos (Gómez Alcalá, 1997). Gil y Royers mencionan que existen dos corrientes que definen a los derechos humanos, el iusnaturalismo y el positivismo (Martínez Zamora, 2006).

Los derechos humanos han sido reconocidos por nuestras dos últimas constituciones bajo los títulos de los Derechos del Hombre consagrados en la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos de 1857, y las Garantías Individuales de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

A partir de la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 10 de junio de 2011, en México fue modificada la Constitución Política denominando al Capítulo Primero del Título Primero De los Derechos Humanos y sus Garantías, y entre los preceptos modificados se encuentra el primer párrafo del artículo 1o., en el que se incorporan los derechos humanos, señalando que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que nuestra Carta Magna establezca.

Dicho precepto constitucional también establece que las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia; y que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Al respecto, es indispensable precisar que el principio *pro homine*, conocido también como cláusula del individuo más favorecido, fue introducido al derecho interno mexicano a finales del año 2004 a través del siguiente criterio emitido por el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito: PRINCIPIO PRO HOMINE. SU APLICACIÓN ES OBLIGATORIA. El principio *pro homine* que implica que la interpretación jurídica siempre debe buscar el mayor beneficio para el hombre, es decir, que debe acudir a la norma más amplia o a la interpretación extensiva cuando se trata de derechos protegidos y, por el contrario, a la norma o a la interpretación más restringida, cuando se trata de establecer límites a su ejercicio, se contempla en los artículos 29 de la Convención Americana sobre

Derechos Humanos y 5 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, publicados en el Diario Oficial de la Federación el siete y el veinte de mayo de mil novecientos ochenta y uno, respectivamente. Ahora bien, como dichos tratados forman parte de la Ley Suprema de la Unión, conforme al artículo 133 constitucional, es claro que el citado principio debe aplicarse en forma obligatoria (Principio Pro Homine. Su aplicación es obligatoria, 2004)

### **3.6.2. Fundamento internacional de los derechos humanos.**

De conformidad con lo que estipula el artículo 29 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad. Además de esos deberes, señala que en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948). Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios establecidos por las Naciones Unidas (Carta de Naciones Unidas, 1945).

La resolución 53/144 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, sobre la base del informe de la Tercera Comisión A/53/625/Add.2 emite la Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones, de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos; en su Artículo 13 señala que toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a solicitar, recibir y utilizar recursos con el objeto expreso de promover y proteger, por medios pacíficos, los derechos humanos y las libertades fundamentales, en concordancia con el artículo 3 de la misma Declaración.

Por su parte, en el Artículo 18 se establece que análogamente, les corresponde el importante papel y responsabilidad de contribuir, como sea pertinente, a la promoción del derecho de toda persona a un orden social e internacional en el que los derechos y libertades enunciados

en la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros instrumentos de derechos humanos puedan tener una aplicación plena.

### **3.6.3. Corrientes filosóficas de los derechos humanos.**

Se considera sustancial, tomar como punto de partida dos teorías que fundamentan filosóficamente los derechos humanos, el iusnaturalismo y el positivismo. El primero concibe a los derechos humanos como derechos naturales, derechos que el ser humano tiene por su propia naturaleza y dignidad. Estos derechos son universales e invariables, derechos propios de todos los seres humanos, independientemente de las circunstancias de tiempo y lugar (Martínez Zamora, 2006).

El positivismo jurídico se aplica al orden vigente en determinada sociedad, se refiere al conjunto de preceptos creados de acuerdo con reglas preestablecidas, que son comúnmente cumplidos por los particulares o aplicados por los órganos jurisdiccionales (García Maynez, 1989).

De este modo los elementos distintos al derecho quedan separados del mismo, como lo sostiene la teoría pura de Kelsen, donde el derecho es una concepción rigurosamente formalista (Kelsen, 2009). Según ésta visión, la sociología, la antropología y la psicología quedarían fuera de la órbita del derecho.

Alasdair MacIntyre(1987) ha dicho que de cualquier modo, positivo o negativo, que se invoquen los derechos humanos, se sobreentiende que atañen por igual a cualquier individuo, cualquiera que sea su sexo, raza, religión y poco o mucho talento, y que proveen de fundamento a multitud de opciones morales concretas.

### **3.6.4. Derecho objetivo y derecho subjetivo.**

Pallares, cita al autor Enneccerus quien dice que al derecho objetivo como ordenamiento jurídico contraponemos el derecho subjetivo, la facultad. Conceptualiza el derecho subjetivo

como un poder concedido al individuo por el ordenamiento jurídico; de acuerdo a su fin es un medio para la satisfacción de los intereses humanos (Pallares, 1966).

Pallares (1966), cita a diversos autores como Schuppe y Merkel quienes indican que el derecho subjetivo es un interés determinado por el poder concedido por el derecho objetivo; Becker afirma que consiste en la protección de intereses que funda un poder de la voluntad; Rosenberg declara que es un poder para la satisfacción de un interés reconocido; finalmente, Jellinek opina que es el bien o interés protegido mediante reconocimiento del poder de la voluntad del hombre.

Por su parte, Efraín Moto Salazar (1980) clasifica al derecho subjetivo en tres grupos: 1. Derechos subjetivos públicos; 2. Derechos subjetivos políticos y 3. Derechos subjetivos civiles; los primeros los precisa como los que tiene el hombre por el sólo hecho de serlo, sin tomar en cuenta su sexo, edad o nacionalidad; los segundos son los que tienen los individuos cuando actúan en calidad de ciudadanos, miembros de un Estado; y los terceros, son los que tienen los individuos en su carácter privado. Por lo que podemos considerar que la mediación comunitaria fortalece los tres grupos de derechos mencionados.

### **3.6.5. Deber jurídico y derecho subjetivo.**

El análisis de las conexiones esenciales de índole formal entre deber jurídico y derecho subjetivo revela cómo toda obligación restringe la libertad jurídica del obligado. Cuando un deber jurídico nace a cargo de un sujeto, éste pierde, al mismo tiempo, el derecho de omitir lo que se le ordena, y el de hacer lo que se le prohíbe. En relación con la conducta objeto de una prohibición o de un mandato, el obligado no es, ni puede ser jurídicamente libre. Si aquella está prohibida, el sujeto del deber puede lícitamente omitirla, mas no ejecutarla; si está ordenada, se le permite ejecutarla, pero no omitirla. Lo que llamamos deber jurídico es la restricción de la libertad exterior de una persona, derivada de la facultad, concedida a otra u otras, de exigir de la primera cierta conducta, positiva o negativa (García Máynez, 2004).

De lo anterior, deriva el axioma de inclusión consistente en que todo lo que está jurídicamente ordenado está jurídicamente permitido; sin embargo, Kelsen se expresa que

no se concibe un derecho subjetivo sin la correspondiente obligación, pero sí puede existir un deber jurídico sin que exista correlativamente un derecho subjetivo, en el sentido estricto de la palabra (García Máynez, 1989).

Bobbio (2003) piensa que en la historia del hombre lo que figuró primero en su existencia fueron los deberes y no los derechos, al manifestar que la afirmación de los derechos del hombre, representa un vuelco radical en la historia secular de la moral; una verdadera y propia revolución copernicana, es decir, una inversión desde el punto de vista de la observación. Al comienzo existió un código de deberes, no de derechos y puede decirse que derecho y deber son como la cara y cruz de una moneda. Saber cuál es cuál, depende del ángulo de donde se mire la moneda; por mucho tiempo se le vio del lado de los deberes y no de los derechos, porque la observación partía desde el grupo y no desde el individuo. El gran viraje se produce en Occidente por medio de la concepción cristiana de la vida, y con ella la doctrina del derecho natural o de los derechos naturales; que a su vez rompe la tradición de la doctrina política de ver la relación entre gobernantes y gobernados, más *ex parte principis*, desde el príncipe, que *ex parte civium*, desde el ciudadano (Bobbio, 2003).

Por lo tanto, primero viene el individuo y luego el Estado; Carbonell afirma que el valor principal de la sociedad son las personas no el gobierno. La relación entre el individuo y el Estado se invierte, y como consecuencia de ella también cambia la primacía de los deberes sobre los derechos. Si primero viene la persona, entonces también vendrán primero sus derechos, que deben ser anteriores e incondicionales respecto a sus deberes. En esta inversión de la relación entre individuo y Estado, Bobbio refiere que se invierte también la relación tradicional entre derecho y deber. Respecto de los individuos, los derechos pasan a primar sobre los deberes; respecto del Estado, pasan a primar los deberes sobre los derechos.

En referencia a lo expuesto podemos decir que los derechos humanos establecen tanto derechos como deberes, y así encontramos los derechos consagrados en el Artículo 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de libertad, igualdad, dignidad, y la obligación o

deber que el mismo dispositivo establece de comportarse fraternalmente los unos con los otros, en pleno uso de la razón y la conciencia.

### **3.6.6. La mediación comunitaria en el cumplimiento de los derechos humanos.**

En México contamos con el fundamento constitucional del artículo 17 de nuestra Carta Magna para que los Estados cuenten con leyes que prevean de mecanismos alternativos de solución de controversias.

Desde la visión de los derechos humanos podemos considerar que la mediación comunitaria es una medida de fortalecimiento en el cumplimiento de los derechos humanos y los deberes que le atañe a cada persona con respecto a su comunidad, lo cual se sustentará doctrinariamente en las siguientes líneas.

La mediación se caracteriza por no ser contraria de la justicia ordinaria ni de otros métodos alternativos de solución de conflictos, por el contrario, es una herramienta de fortalecimiento y reconstrucción de relaciones sociales, y es especializada en distintas áreas.

Como ya hemos referido, la conceptualización de la mediación comunitaria ha sido poco estudiada en nuestro país, podemos decir de manera general que es un método alterno de solución de conflictos comunitarios y que el mediador es un ciudadano que voluntaria y gratuitamente presta servicios de mediación a los miembros de un colectivo o comunidad a la cual pertenece y la cual lo reconoce como su mediador; el mediador actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos humanos. El principio que orienta su acción es de dar a cada uno lo que le corresponde conforme a sus derechos, y dar a cada quien lo suyo según su responsabilidad social. El mediador podría tener características de un ombudsman, pero, generalmente el mediador carece de la experiencia y preparación profesional que tiene éste en materia de derechos humanos.

La relación entre la mediación y la justicia ha sido objeto de múltiples polémicas. En este sentido, estamos convencidos de que la mediación representa una forma de acceso a la

justicia, con bases jurídicas y en uso pleno de los derechos humanos que corresponden conforme al Artículo 29 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos sujetándose a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

El Manual de Capacitación a Funcionarios y Formación de Ciudadanos de Bogotá como Mediadores Comunitarios para el Distrito Capital (Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, 2002) establece como premisas para desempeñar la función social de la mediación las siguientes:

1. La comunidad es el ámbito privilegiado para utilizar la mediación como acto de solidaridad, unión y servicio.
2. La mediación es en sí misma un proceso de educación informal que favorece la autonomía y la autogestión.
3. La mediación es una conducta ética: incrementa el número de alternativas para afrontar hechos de la vida.
4. Para ejercer la mediación se requiere un contexto valorativamente congruente. Es decir, que en el medio donde se desarrolla la mediación realmente se crea en que es posible la resolución pacífica de los conflictos con la participación de personas neutrales de la comunidad.
5. La mediación opera en contextos no jerarquizados, organizados en relaciones horizontales. Es decir, donde se cree y se practican los principios de la democracia.
6. La mediación favorece el afianzamiento de una cultura democrática y de participación ciudadana que valoriza a los servidores públicos y comunitarios.

La Primera Conferencia Interamericana sobre Desarrollo de la Comunidad conocida con la Declaración de Santiago (OEA, 1970), llevada a cabo en la capital chilena del 20 al 26 de julio de 1970, en donde la Organización de Estados Americanos reconoció la dependencia económica, el subdesarrollo y la necesidad de lograr un desarrollo nacional, abandonando las perspectivas exclusivamente localistas y al respecto estableció lo siguiente: 8.- Es necesario revisar las bases del concepto de desarrollo de la comunidad, conforme a las características socioculturales de los países, para transformar las sociedades, las economías y las culturas y para permitir la realización de la persona humana de la sociedad en su conjunto. Este nuevo concepto debe destacar una acción ligada al desarrollo integral de cada país, abandonando

las perspectivas exclusivamente localistas. Debemos recordar que la mediación comunitaria es un medio para lograr satisfacer necesidades propias, al margen de necesidades ajenas, fortaleciendo el desarrollo de la comunidad.

Ahora bien, cuando nos referimos a libertad, vivida por el hombre en un gran número de derechos, no debemos olvidar la correlativa obligación de reconocer, atender o responder frente al bien de los demás, que también son seres humanos, y lo tendremos que hacer con el cumplimiento de los deberes que emanan de los mismos derechos que exigimos para nosotros como seres humanos individuales. De este modo, no estamos marcando máximos de comportamiento ni algún tipo de exigencia religiosa o arbitraria, sino solamente mínimos de justicia que nos pide la convivencia social.

Por lo anterior, asumimos lo que expresa Fagothey(1981) al afirmar que el derecho está limitado por el deber, puedo ejercer mi derecho hasta el punto en que mi deber para con los demás lo invalida. Los derechos y los deberes son correlativos y complementarios, el que tengan que ser así, se sigue de la inviolabilidad moral del derecho. Si tengo un derecho, todos los demás tienen la obligación de respetarlo; en esta forma, el término de derecho se convierte en sujeto de un deber. En la misma proporción, si tengo un deber, alguien tiene un derecho a la cosa que debo hacer u omitir. Más aún, si tengo un deber, tengo también el derecho de cumplirlo y de hacer todas las cosas necesarias para cumplirlo; de otra manera, no podría ser un verdadero deber (Fagothey, 1981).

La naturaleza de la mediación tiene como condición la inclusión del sujeto y junto a ella, la de la intersubjetividad, teniendo como base el terreno problemático, donde se plantea un desafío ético y cognoscitivo. El surgimiento de prácticas sociales diversas responde a la emergencia de necesidades sociales distintas y que la sociedad civil intenta responder a urgencias desatendidas por el Estado, es necesaria la restitución de vínculos comunicacionales por la vía del reconocimiento del otro como condición. La mediación comunitaria puede conducir la prevención y atención de conflictos barriales que las instancias jurisdiccionales no resolverían por sí mismas, atendiendo a su vez el fortalecimiento de los derechos humanos.

Debemos considerar que la mediación es un instrumento en la creación del nuevo paradigma de la cultura de paz, porque promueve el acercamiento a través del diálogo (Díaz Madrigal, 2013), ya que genera una sensación de justicia como lo revelan las personas que se someten a esta (Pérez Becerra, José Luis, 2009), para que las relaciones comunitarias se den en armonía y con reciprocidad en el respeto, que permitan establecer las bases para la consolidación del verdadero Estado de Derecho, que se demanda ante la falta de capacidad del Estado para gestionar la respuesta que la sociedad requiere para la solución de sus conflictos (Gorjón Gómez, Francisco Javier; Rivera Hernández, Pedro Paul, 2014).

## **CAPÍTULO IV. LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS.**

### **4.1. Naturaleza de los conflictos comunitarios.**

El conflicto es la confrontación de ideas, el encuentro entre dos posiciones que manejan criterios distintos frente a una misma problemática. Es una tensión en la relación social e interpersonal generada por una diferencia de intereses. Los encuentros entre dos o más personas siempre estarán cargados de puntos de divergencia, los cuales son espacios que implican salir de una zona de comodidad a una zona de riesgo, pero ofrecen una oportunidad excelente para la construcción de nuevos aprendizajes (Romero Medina, 2011).

Eduard Vinyamata en su artículo denominado “Conflictología” señala que la historia de la Humanidad puede ser escrita en buena parte como la historia de sus conflictos, como la constante búsqueda de paz y de seguridad.

Conflictología es sinónimo de “Resolución de Conflictos” como ámbito científico de conocimiento. En minúsculas “resolución de conflictos” significaría la acción de resolver un conflicto. También es un concepto muy próximo a “Transformación de Conflictos” (Vinyamata Camp, 2015).

Juan Pablo Lederach (2003) plantea que el conflicto produce cambios en cuatro dimensiones:

1. La dimensión personal, que se refiere a cambios que afectan lo individual.
2. La dimensión relacional representa cambios en las relaciones afectivas, y en el manejo del poder; de igual manera, en las formas de expresión, comunicación e interacción del conflicto.
3. La dimensión estructural, que enfatiza en las causas profundas del conflicto, los referentes y modificaciones que se dan a nivel de las estructuras sociales, políticas y económicas.
4. La dimensión cultural hace referencia a los cambios que se dan en los patrones de comportamiento grupal, afectando la identidad y la cultura en la forma en que se asumen los conflictos.

La incompatibilidad de intereses puede generar inconformidad, falta de entendimiento y discusiones que pueden originar a su vez daños que afecta a una o ambas partes; lo importante es el respeto mutuo, independientemente si se está de acuerdo o no con la situación, lo importante es evitar la violencia.

La No Violencia, como la Conflictología, comprende los orígenes y las causas de los conflictos y trata de establecer soluciones que resuelvan las causas (Vinyamata Camp, 2015).

Los intentos de diálogo convienen que partan del conocimiento de las personas o de las comunidades, de un conocimiento científico y sistemático o intuitivo y emocional, pero siempre de un conocimiento del otro, de las partes. Si pretendemos simplificar en exceso las cosas y creer que el diálogo siempre es posible y positivo nos equivocaremos. En ocasiones, lo mejor, puede ser el silencio, al menos transitoriamente, o la comunicación no verbal o, mejor, aún, la intervención no directa si no en el entorno que ocasiona el conflicto, en sus orígenes, forma de Facilitación muy propia de la Conflictología.

La percepción es algo importante en Conflictología. Según como percibimos la vida, a nosotros mismos, al grupo o al país del que formamos parte, adoptaremos una actitud y comportamiento de una manera u otra. Si nos sentimos formar parte del grupo social determinado por Dios o por la historia, que formamos parte de la raza o el género superior al resto, no estableceremos ningún límite para utilizar a los otros como si fueran simples objetos para nuestra satisfacción.

El principio general de que todo comportamiento humano está socializado significa que el individuo pertenece a un grupo social y toma las actitudes del comportamiento del mismo grupo. Según Roberto Zavalloni y Fernando Montuchi, dicho principio quiere decir que la conducta de cada persona sólo puede ser comprendida en su contexto social, dichos autores recomiendan el hecho de tener presente que, si es verdad que cada persona pertenece a un grupo social, no lo es menos que se comporta como un individuo (Zavalloni, 1976).

Zavalloni y Montuchi encuentran dos cuestiones referentes a las relaciones entre el individuo y el grupo:

- a) De qué manera el individuo se socializa, es decir de qué manera los actos individuales se transforman gradualmente en actos sociales, sin perder su carácter auto directivo.
- b) De qué manera los valores del grupo social se convierten en valores individuales y personales, es decir de qué manera las exigencias se transforman en necesidades propias del individuo.

El proceso de socialización implica la capacidad de adaptación. La realización de esta adaptación no depende sólo de la acción espontánea del individuo, sino también de su reacción ante el mundo ambiental, incluidos los demás individuos y sus actividades: es decir, hay que tener en cuenta los factores externos al individuo, que podrían servir de ayuda o de obstáculo según las circunstancias (Zavalloni, 1976).

La acción educativa es indispensable para la realización de la capacidad de adaptación. Una deficiencia a este respecto puede ser de origen de desadaptaciones en las relaciones sociales o en la vida comunitaria, o bien el origen de una conciencia ético-social muy pobre (Zavalloni, 1976).

Paul Ricoeur habla de la tensión entre las relaciones “cortas”, de persona a persona, y las relaciones “largas” mediadas por las instituciones, al respecto Schvarstein (1997) menciona que la resolución de los conflictos de los miembros de una comunidad se ha ido “alargando” a través de la interposición de las instituciones jurídicas. La manifiesta imposibilidad e incompetencia de los poderes judiciales para intervenir eficazmente en ciertos conflictos ha tornado intolerable esa distancia.

De acuerdo a lo anterior, es evidente que el conflicto es un fenómeno sociológico que afecta tanto a los individuos en sus intereses y necesidades particulares como en las generales o de grupo; sin embargo, debemos reconocer que de acuerdo a los ideales o perspectiva personal de los conflictos, se crean antagonismos, discordias y dualidades que en ocasiones generan sentimientos como el odio, la envidia, ilusiones, desesperanza e impotencia, lo cual no es tan relevante ante una institución jurídica.

#### **4.1.1. Teoría del conflicto.**

La teoría del conflicto puede ser considerada como un desarrollo que se produjo, al menos en parte, como reacción al funcionalismo estructural en los años cincuenta y sesenta; sin embargo, tiene raíces de la teoría marxiana y el trabajo de Simmel acerca del conflicto social. El principal problema de la teoría del conflicto es que no ha logrado desprenderse del funcionalismo (Ritzer, 2003).

Dahrendorf expone su postura de que la sociedad tiene dos caras: el conflicto y el consenso, y por tanto, la teoría sociológica debe dividirse en dos vertientes: la teoría del conflicto y la teoría del consenso. Dicho autor admite que la sociedad no puede existir sin conflicto y consenso, que son prerequisites uno del otro. La tarea de los teóricos del consenso es examinar la integración de los valores en la sociedad, y la de los teóricos del conflicto es estudiar los conflictos de intereses y la coerción que mantiene la unión de la sociedad frente a éstas tensiones (Ritzer, 2003).

Ahora bien, podemos entender que desde el ámbito psicológico el conflicto es la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia; desde el ámbito sociológico no será una percepción del individuo sino la conciencia de una masa que percibe el entorno (Olguín, 2002). En términos generales, la teoría del conflicto estudia los aspectos relevantes del conflicto como sus elementos, clases, tipos; características, etapas y procesos (Gorjón Gómez F. J., 2013).

En la presente investigación consideramos que el conflicto está compuesto por una serie de etapas o por una o varias situaciones en las que participan individuos o colectividades, y que a causa de sus intereses, necesidades, ideas o factores se encuentran con desavenencias que afectan la convivencia ciudadana y las relaciones interpersonales entre los vecinos.

#### **4.1.2. Teoría del caos.**

Ekeland afirma que la teoría del caos es conocida también como la teoría de los sistemas dinámicos no lineales, la cual es considerada como una rama de las matemáticas que describe sistemas inestables, como las variaciones meteorológicas; al respecto, Masterpasqua y Phyllis señalan que un progreso importante de esta teoría fue la solución de problemas matemáticos primero detectados, pero sin resolver, por Poincaré al principio del siglo pasado; sistemas muy simples de ecuaciones determinísticas podían producir resultados muy distorsionados que eran efectivamente impredecibles (Luévano Ramírez, 2004).

El caos es la base del nuevo orden, pertenece a la vertiente que cree posible salir del conflicto estimulando los elementos positivos del desorden; la teoría del caos estudia los sistemas dinámicos de acuerdo a sus variantes, aun cuando estos sistemas tengan un comportamiento determinado, la observación debe ser holística, ya que una mínima variación inicial puede implicar grandes diferencias en el comportamiento futuro; si se conocen las condiciones iniciales, el resultado puede ser determinable (Moreno Arreche).

La importancia de citar ésta teoría radica en la postura de que, con la mediación se pueden resolver conflictos comunitarios, y ante esa solución pacífica, está la posibilidad de crear cambios positivos, directos o personales, sociales y estructurales, que fomenten la cultura de paz y la convivencia armónica en la comunidad.

#### **4.1.3. Teoría de los sistemas.**

Un sistema es un modo de organización de los elementos de la acción relativo a la persistencia o procesos ordenados de cambio de las pautas interactivas de una pluralidad de actores individuales (Parsons, s.f.).

Dentro del sistema social encontramos un conjunto de elementos interrelacionados que actúan entre sí, conformando un todo unificado, con cierta unidad de propósito. El individuo, la familia, las instituciones y la sociedad, como conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con el medio ambiente; son sistemas y subsistemas abiertos y por lo tanto,

interdependientes de los demás sistemas que los rodean y con particularidades que los hacen diferentes entre ellos (Gutiérrez Alcalá, 2011).

Las personas vivimos vinculadas, cualquier cosa que le sucede a un individuo o grupo, como la familia por ejemplo, repercute en los demás miembros, o en sus sistemas cercanos, por su respuesta también realimenta a las otras personas con las que convive. Esto sucede de manera permanente y en todos los ámbitos de la vida humana (Pérez Fernández del Castillo, 2003).

En ésta teoría consideramos las ideas de Buckley (UNAM.MX), quien dentro de sus investigaciones estudia lo siguiente:

1. La tensión es una realidad del sistema social normal, necesaria y omnipresente.
2. Analiza la naturaleza y las fuentes de variedad del sistema social.
3. Atiende los procesos de selección, tanto en los niveles individual como interpersonal, mediante los cuales se eligen o cambian las diversas alternativas abiertas al sistema.
4. Considera el nivel interpersonal. Los mecanismos transaccionales de intercambio, la negociación y el pacto constituyen los procesos de los que emergen estructuras culturales y sociales relativamente estables.
5. Reconoce los procesos de perpetuación y transmisión.

Asimismo, Niklas Luhmann (1997) es uno de los investigadores que con mayor fundamento y convicción ha planteado y estudiado la teoría de los sistemas en la investigación social, y entendemos que su postura se adapta mejor a las reflexiones que intentaremos realizar.

La sociedad como tal se constituye a sí misma en un sistema a partir de ocupar el planeta y necesita, para su construcción y reproducción, apropiarse de elementos de la naturaleza. En este sentido, la sociedad de personas, al constituirse en un sistema, y la naturaleza, que es su entorno, un sistema en sí mismo, integran el supersistema terrestre (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

El análisis gira, entonces, en torno a dos direcciones: en primer lugar, las relaciones que se generan hacia adentro del sistema social, más concretamente entre las personas humanas en sus diferentes roles y funciones como agentes sociales, económicos, jurídicos, etcétera; las

instituciones creadas dentro del sistema social, tales como el Estado y las empresas privadas, y también las relaciones entre los subsistemas económico, jurídico, etcétera (Dahrendorf, 1993).

En segundo lugar, las relaciones entre el sistema social, con sus múltiples interrelaciones, y el entorno natural, que, como expresamos, constituye un sistema ecoambiental que tiene su propia lógica de subsistencia y reproducción (Dahrendorf, 1993).

Tanto los grupos primarios como los secundarios llevan implícito el principio de sistema social, es decir, para sobrevivir, los grupos deben resolver los problemas de integración y adaptación; pero, ni los grupos primarios ni los secundarios son sistemas de *supervivencia* ya que dependen de un sistema más amplio de relaciones, situado fuera de las fronteras de su interacción. En dichos grupos los actores *salen* ocasionalmente o entran y pasan a depender de sistemas externos al grupo inmediato (Dobriner, 1975).

Es en esta interrelación de sistema con entorno, si lo consideramos desde lo social o de sistema con sistema, si lo visualizamos desde afuera de ambos sistemas o desde el supersistema que debemos abordar el cruce entre la culturización social, como un proceso de concientización, y la acción de apropiación, como lógica con sentido de necesidad y finalidad de reconstrucción constante (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

Esta interacción es la que nos permite realizar una apropiación sólo en la medida de la necesidad social, así como conservar y reconstruir constantemente el entorno-naturaleza; su principal moderador es nada más y nada menos que el Estado a partir del monopolio del poder y pretendemos que éste lo haga desde la culturización social, formal y no formal (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

Los seres humanos, como elementos estructurales del sistema social, deben considerar a la educación, con su finalidad social, como un modo de integración entre sistemas, estableciendo campos de desarrollo social (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

En resumen, los sistemas pueden estudiarse desde una perspectiva integradora a niveles macro y micro comunitarios, en donde los elementos de cada sistema que presenta una determinada comunidad son funcionales, por lo que deben superar las complicaciones del entorno, económicas, sociales y culturales para mantener esa funcionalidad.

#### **4.2. Modelos del conflicto.**

El conflicto tiene una inercia propia, por la cual tiende a enquistarse, a complicarse y enconarse, con la consecuencia de que cuanto más se alarga más difícil resulta hallar una solución que le ponga fin. Es sabido por todos, porque nuestra propia experiencia así nos lo muestra, que conforme más se prolonga un enfrentamiento las partes tienden a radicalizarse, acumulan en la memoria mayor cantidad de agravios y ofensas, y hacen más rígida e inalterable su posición (Martínez de Murguía, 1999).

Al hablar de conflicto, es necesario estudiar algunos modelos que sirven para dar un enfoque al mismo de acuerdo a las dimensiones que estudia cada modelo. En este apartado, mencionaremos el modelo general del conflicto de Kenneth Thomas; el modelo de escalada/des-escalada del conflicto de Van de Vliert que critica a la división entre modelos procesuales y estructurales; y el modelo cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar.

##### **4.2.1. El modelo general del conflicto de Kenneth Thomas.**

El modelo general del conflicto de Thomas trata de identificar los principales componentes del conflicto y sus relaciones dentro de un contexto social amplio (Thomas, 1992) menciona lo siguiente:

1. El conflicto ocurre como un proceso o secuencia de eventos. Estos eventos tienen lugar en episodios conflictivos entre las partes (con una lógica interna). Estos eventos incluyen experiencias internas de las partes así como los comportamientos visibles externos.
2. El proceso del conflicto no ocurre en un vacío, está conformado por los parámetros estructurales del sistema. Estas condiciones estructurales incluyen propiedades y características de las partes así como variables del contexto (organizacional, social, etc.) en el cual interactúan (normas organizacionales,

presiones sociales desde otros departamentos, límites de reuniones periódicas, etc.).

3. Conformados por las condiciones estructurales, los episodios de conflicto producen resultados del conflicto. Estos resultados incluyen tanto consecuencias para el logro de tareas como para el mantenimiento del sistema social.

4. Intervenciones de terceras partes (intervenciones a lo largo del proceso del conflicto –mediación o arbitraje- o intervenciones estructurales en el sistema social-organizacional en el que tiene lugar el conflicto). Estas intervenciones pueden modificar las condiciones que crean los conflictos o que conforman la manera en que las partes perciben y manejan el conflicto.

#### **4.2.2. El modelo de escalada/des-escalada del conflicto de Van de Vliert.**

Este modelo critica los modelos procesuales y los modelos estructurales. Los primeros, se han orientado al curso cíclico o dinámico del conflicto donde un suceso se sigue de otro como frustración, conceptualización del asunto conflictivo, acción, reacción, consecuencia y renovación de la frustración; sin atender a las causas del conflicto (Van de Vliert, 1998).

Los segundos, se orientan hacia los factores que influyen en los asuntos conflictivos y en la conducta de las partes como predisposiciones de las partes, grado de dependencia mutua, incompatibilidad de intereses, presión de los otros, reglas y procedimientos o descuidan la dinámica y las consecuencias del conflicto.

El modelo de escalada/des-escalada, surge frente a los modelos procesuales y estructurales, Van de Vliert presenta un modelo alternativo en el que trata de integrar ambos modelos. Las condiciones antecedentes y los asuntos conflictivos forman parte de los determinantes potenciales del conflicto. La diferencia entre ambos es la existencia de sentimientos de estar sufriendo una obstrucción o sentimientos de irritación. El estudio del modelo es la distinción entre conductas, que pueden ser espontáneas o estratégicas, que pueden ser consideradas escalativas o de-escalativas.

Para Van de Vliert (1998) las conductas tienen consecuencias, pueden ser directas con *feedback* inmediato, ya sea a través de la solución del conflicto o conductas de venganza; o indirectas, mediante la gestión del conflicto, tratando de influir en otras variables tales como sentimientos positivos o negativos, modificación de las condiciones antecedentes, etcétera o posteriores conductas escalativas o de-escalativas-.

#### **4.2.3. El modelo cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar.**

El modelo de conflicto que propone Kruglanski, Bar-Tal y Klar es un modelo cognitivo, es decir atiende solo al modo de aprehensión cognitiva del mismo o forma de elaborar pensamientos, afirmaciones, sentencias o argumentos sobre un fragmento de la realidad social que lo etiqueta como conflicto y lo conforma de una manera determinada. Para ello diferencian dos niveles en la conceptualización del conflicto: 1. Conocimiento general o categorial de lo que quiere decir el término conflicto y 2. Conocimiento específico sobre si una situación particular representa un conflicto (Kruglanski, 1993).

Las fases que encontramos en este modelo de conflicto son: a) Intensificación o escalada, b) Estancamiento, c) Desintensificación o descenso, y d) Fase post proceso conflictivo, en la cual se llega a la solución del conflicto. A continuación, desarrollaremos las mencionadas fases de acuerdo a un resumen realizado por Roberto Domínguez Bilbao y Silvia García Dauder (2003)

##### **4.2.3.1.- Fase I: Intensificación o escalada.**

Domínguez Bilbao y García Dauder (2003) señalan que si un conflicto no es abordado específicamente en sus primeros momentos para evitarlo tiende a escalar. Se pueden señalar las siguientes transformaciones incrementales como las que producen de manera más notable la escalada del conflicto:

1. Evolución de tácticas suaves a tácticas duras (de promesas a amenazas, de persuadir a coaccionar...), el camino contrario parece una muestra de debilidad.
2. Ampliación de los asuntos conflictivos: de uno puntual a una generalización.
3. Personalización de los problemas.
4. Transformación motivacional. De posiciones individualistas –tratar de lograr los objetivos propios- a posiciones competitivas -tratar de derrotar al otro-.

5. Aumento del número de personas implicadas. Esta dinámica escalativa del conflicto, aunque puede deberse a razones estratégicas, como se verá en el enfoque de gestión del conflicto, cuando se produce de forma espontánea depende de los siguientes procesos psicológicos que explican esas transformaciones.
6. La percepción selectiva. Las formas en que la percepción selectiva ayuda a la escalada en los conflictos son: a) Evaluación selectiva del comportamiento, b) Búsqueda de información confirmatoria y c) Distorsión atribucional. Las profecías autocumplidas.
7. El apego a los compromisos y el entrapamiento.

#### **4.2.3.2. Fase II.- Estancamiento.**

Siguiendo con los autores Domínguez Bilbao y García Dauder (2003), mencionan que el proceso de escalada lleva a un momento en el que no puede seguir escalando: no pueden empeorar, aunque solo sea por falta de recursos de las partes para hacerlo. No se puede obligar al otro a aceptar la postura propia, por falta de recursos, y se tiene que aceptar la posibilidad de que una forma de conseguir algunos de los objetivos es colaborando de alguna manera. Las razones para producir el estancamiento son:

1. El fracaso de las tácticas competitivas, por pérdida de credibilidad de las amenazas o desarrollo de habilidades anticipatorias por parte del adversario para neutralizarlas.
2. El agotamiento de los recursos necesarios, pueden ser fuerzas físicas, recursos psicológicos, financieros o incluso el tiempo.
3. La pérdida de apoyo social, en cierto modo es la pérdida de un recurso.
4. La inaceptabilidad de los costes, un mecanismo relacionado con el estancamiento es lo que se conoce como salvar la cara: las partes están convencidas de la imposibilidad de conseguir algo mediante la escalada, pero ninguno está dispuesto a dar el primer paso, se produce una situación de impasse, de estancamiento.

#### **4.2.3.3. Fase III.- Desintensificación o Descenso.**

El primer paso en esta fase es fundamental, ya que existe miedo a dar una imagen de debilidad. Algunas estrategias que facilitan el dar este primer paso de desescalada (Domínguez Bilbao, 2003):

1. Incremento del contacto y la comunicación, pero en condiciones controladas y favorables.
2. La construcción de momentos, buscar aspectos menores en los que se puede llegar a pequeños acuerdos. La idea es progresar en ellos de modo que la inversión en estos pequeños momentos crezca hasta dificultar su desinversión.
3. El establecimiento de metas supraordenadas.

Los autores Domínguez Bilbao y García Dauder (2003), al tenor explican que GRIT (Graduate and Reciprocated Initiatives in Tension reduction) se trata de una estrategia de de-escalamiento paso a paso, en donde se hace una propuesta con un gesto conciliador inequívoco y se invita al adversario a actuar del mismo modo; si no es así la represalia será muy medida seguida de otra medida que vuelve a ser conciliadora. El objetivo es ganar la confianza y credibilidad de la otra parte aplicando el siguiente procedimiento:

1. Las iniciativas deben ser anunciadas.
2. Cada iniciativa debe ser explicitada como parte de la serie.
3. Se debe seguir el plan anunciado o se debe invitar al otro a la reciprocidad.
4. La serie debe ser mantenida aunque el otro no sea recíproco.
5. Las iniciativas deben ser claras y verificables o las partes deben conservar capacidad de desquite por si el otro se muestra competitivo.
6. Las partes deben desquitarse si el otro se muestra competitivo.
7. Las iniciativas deben ser diversas o si la otra parte coopera debe ser premiada proporcionalmente a su cooperación.

#### **4.2.3.4. Fase post proceso conflictivo: Resolución del conflicto.**

El control del conflicto implica la resolución de los conflictos a todos los niveles por la intervención en ellos intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupala. La resolución absoluta, la eliminación del conflicto en todos los niveles es prácticamente imposible, por ello es mejor hablar de control que de resolución. La idea de control amplía esta fase: no es suficiente una mera contabilidad de los acuerdos favorables a cada una de las partes sino también quien obtiene una mayor satisfacción a corto y a largo plazo. La resolución del conflicto ha sentado las bases para el control, pero éste de nuevo es un proceso dinámico con evolución propia (Domínguez Bilbao, 2003). Ésta fase es muy importante, ya que afianza los acuerdos y el seguimiento a su cumplimiento.

#### **4.3. Tipología de conflictos comunitarios en el contexto urbano de Monterrey, Nuevo León.**

Mercé Zegrí (2014) opina que conocer el tipo de conflicto existente nos da pistas necesarias sobre cómo encaminar la intervención. Por ello tenemos a bien considerar como imprescindible la realización de una clasificación de los tipos de conflictos comunitarios, bajo

la premisa de que existirá una variedad de conflictos de acuerdo al contexto urbano y rural, por lo que cabe apuntar que el presente estudio hace referencia al ámbito urbano.

El Decreto Ejecutivo Número 777 de fecha 21 de diciembre de 2007 respecto a la Reglamentación de la Mediación Comunitaria de Panamá, el cual dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación, en donde se cualifica al mediador y al conciliador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal, en su Artículo 17 señala que la conciliación y mediación comunitaria podrá ser aplicada en aquellos asuntos que puedan ser resueltos a través de pactos o convenios, que no alteren el orden público, ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecten derechos de terceras personas no involucradas en la controversia. Específicamente, podrán ser sometidas al mecanismo de conciliación y/o mediación comunitaria, las siguientes controversias:

- 1) Ruidos molestos.
- 2) Riñas.
- 3) Mascotas o animales en soltura.
- 4) Quemaduras.
- 5) Colindancias.
- 6) Instalación y prestación de servicios técnicos básicos (plomaría, ebanistería, carpintería, electricidad, chapistería, pintura y mecánica).
- 7) Arbolado rural y urbano.
- 8) Filtración de agua.
- 9) Paredes y cercas medianeras.
- 10) Riego.
- 11) Uso de espacios comunes.
- 12) Ampliación, mejoras, daños u ocupación de la propiedad.
- 13) Pastizales.
- 14) Todos aquellos conflictos susceptibles de transacción o negociación surgidos en el seno de la comunidad, y que puedan ser sometidos a estos mecanismos, sin infracción de la ley.

El segundo párrafo del Artículo 2 de la Ley 15/2009 de Cataluña, de fecha 22 de julio de 2009, relativa a la mediación en el ámbito del derecho privado señala los conflictos comunitarios del siguiente modo:

2. La mediación civil a la que se refiere la presente ley comprende cualquier tipo de cuestión o pretensión en materia de derecho privado que pueda conocerse en un proceso judicial y

que se caracterice porque se haya roto la comunicación personal entre las partes, si estas deben mantener relaciones en el futuro y, particularmente, entre otros:

- a) Los conflictos relacionales surgidos en el ámbito de las asociaciones y fundaciones.
- b) Los conflictos relacionales en el ámbito de la propiedad horizontal y en la organización de la vida ordinaria de las urbanizaciones.
- c) Las diferencias graves en el ámbito de la convivencia ciudadana o social, para evitar la iniciación de litigios ante los juzgados.
- d) Los conflictos derivados de una diferente interpretación de la realidad debido a la coexistencia de las diversas culturas presentes en Cataluña.
- e) Cualquier otro conflicto de carácter privado en que las partes deban mantener relaciones personales en el futuro, si, razonablemente, aún puede evitarse la iniciación de un litigio ante los juzgados o puede favorecerse la transacción.

De inicio, se puede afirmar que los conflictos comunitarios pueden ser de índole pública o privada, intrabarriales (entre miembros de un mismo barrio) e interbarriales (entre miembros de diferentes barrios), sin embargo, atendiendo a las características particulares de los conflictos en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León los clasificamos del siguiente modo: por convivencia, familiares, administrativos, económico-patrimoniales e interculturales.

En primer lugar, comenzaremos explicando que los conflictos por convivencia se originan principalmente por el entorno físico de las viviendas, en virtud de que ello propicia que los miembros de la comunidad compartan el espacio externo a su vivienda ya sea de uso común o público, siendo necesario poner en práctica valores como la tolerancia y el respeto de acuerdo a las buenas costumbres que determina la sociedad. Los tipos de conflictos por convivencia a considerar son por exceso de ruido; por higiene por problemas de olores molestos y basura; estacionamiento; amenazas; y ofensas tales como injurias y difamación.

En segundo lugar, tenemos los conflictos familiares que si bien se entienden como aquellas divergencias que implican un deterioro en el funcionamiento de la familia, también ésta tiene

un papel crucial como núcleo de la sociedad y los conflictos que suceden en ella son susceptibles de externarse hacia la comunidad, por lo que no podemos omitir su presencia en el campo comunitario y la necesidad de atención. Los tipos de conflictos comunitarios de índole familiar son problemas de falta de apego, de comunicación, de habilidades parentales, violencia familiar, maltrato infantil, abandono de familia y adicciones.

Aunque los conflictos familiares se presentan al interior de la familia, la comunidad puede llegar a convertirse en parte afectada o en red de apoyo ante la situación familiar presentada, es decir, existe la posibilidad de que la problemática familiar llegue al conocimiento y participación de la comunidad. Los conflictos relacionados a las adicciones pueden ser catalogados como parte de los conflictos sociales de salud pública, sin embargo, se ubica en éste rubro por la afectación que tiene la familia, pudiendo convertirse en otros tipos de conflictos como económico-patrimonial cuando exista un deterioro patrimonial de algún miembro de la comunidad a causa del vecino que padece alguna adicción.

Los tipos de conflictos administrativos se presentan cuando la autoridad municipal o estatal no ha cumplido con la obligación de satisfacer necesidades de la comunidad y cuando algún vecino no ha dado cumplimiento a alguna disposición legal que afecte a la comunidad. En el primer caso, puede tratarse de aspectos legales, conflictos relacionados a bienes de uso común, terrenos baldíos, seguridad pública, falta de provisión de servicios básicos; respecto al segundo caso, puede encontrarse una vinculación con los demás tipos de conflictos tratados en la Tabla 4, la característica particular es que el conflicto lleva a una o ambas partes al incumplimiento de la ley o acuerdos de las juntas vecinales.

El cuarto tipo de conflictos comunitarios en el ámbito urbano son los económico-patrimoniales, los cuales se presentan entre vecinos o entre éstos con las autoridades en casos como problemas de propiedad, uso de suelo, daños en propiedad ajena, cobro de dinero, falta de pago de deudas o no devolución de préstamos o bienes, falta de pago por concepto de arrendamiento o cuotas vecinales. Como podemos observar, el objeto material es económico-patrimonial, sin embargo, al surgir uno de éstos conflictos no queda exento de

presentarse conflictos de convivencia, familiares, administrativos e interculturales en la misma situación.

El último tipo de conflicto comunitario lo denominamos intercultural, éstos conflictos generalmente se presentan entre vecinos como lo son actos discriminatorios de cualquier índole, conflictos por diferencia de en la apreciación de valores e ideología, actos fuera de las tradiciones, usos y costumbres de la comunidad, conflictos intra e interbarriales, estigmas y estereotipos. En una comunidad con miembros de diversas culturas se presentan discrepancias por prejuicios que anticipan la realidad de la situación, por la falta de aceptación a causas de una identidad cultural distinta a la del lugar. Aunque los miembros pertenezcan a la comunidad desde siempre, también puede existir un factor generacional o simplemente pueden ser disgregados por estigmatización o estereotipos que generan rechazo. La comunidad sufre cambios y también cambia social y culturalmente.

**Tabla 4. Tipos de conflictos comunitarios.**

TIPOS DE CONFLICTOS	CLASIFICACIÓN
1. Convivencia	Entre vecinos (Exceso de ruido; higiene: olores molestos, basura; estacionamiento; amenazas; ofensas: injurias/difamación.)
2. Familiares	Al interior de la familia y se externalizan hacia la comunidad (Problemas de falta de comunicación, falta de habilidades parentales, violencia familiar, maltrato infantil, abandono de familia, adicciones).
3. Administrativos	Entre vecinos y autoridades (Problemas normativo-administrativo respecto a aspectos legales o acuerdos de las juntas vecinales, conflictos relacionados a bienes de uso común, terrenos baldíos, seguridad pública, falta de provisión de servicios básicos).
4. Económico-patrimoniales	Entre vecinos o con las autoridades (Problemas de propiedad, uso de suelo, daños en propiedad ajena, cobro de dinero, falta de pago de deudas o no devolución de préstamos o bienes, falta de pago por concepto de arrendamiento).
5. Interculturales	Entre vecinos (Actos discriminatorios de cualquier índole, conflicto de valores e ideología, actos fuera de las tradiciones, usos y costumbres de la comunidad, conflictos intra e interbarriales, estigmas y estereotipos).

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que como consecuencia de los conflictos en mención puede encontrarse la comisión de algún hecho delictivo, sin embargo, justamente por esa razón, por ser una consecuencia de los conflictos comunitarios mencionados, es que no ubicamos a los delitos en nuestra clasificación, sin embargo, no se excluye que los conflictos relacionados a la comisión de un delito puedan ser resueltos a través de la mediación comunitaria, siempre y cuando el acuerdo se apegue al principio de legalidad y a la voluntad de las partes.

Los conflictos en mención se presentan a causa de la falta de programas preventivos y de atención.

#### **4.4. Tipos de conflictos por convivencia en la comunidad.**

Para Recaséns la convivencia es la nota esencial de la vida en sociedad. El hombre se encuentra con el otro, y a partir de ahí configura su idea de sí mismo, de la sociedad y del mundo a su alrededor (Ribes Leiva, 2006); para dicho autor, las pautas de convivencia incluyen la interacción como un hecho cotidiano, el respeto de las opiniones ajenas y la defensa racional de las posiciones personales.

Ninguna herida es leve si hablamos de convivencia y construcción social. Y ninguna medicina es neutra por lo que a sus efectos se refiere. Si para sanar la convivencia dañada se utilizan recursos y métodos que agravan la herida y que alejan el nosotros del ellos se está afectando el cuerpo social de intransigencia, intolerancia y miedo (Puntes, 2007).

En esta investigación abordaremos los tipos de conflictos por convivencia que se presentan en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León, tomando como base las colonias con más reportes de problemas entre vecinos. Los tipos de conflictos de convivencia que pueden ser mediables en la comunidad urbana de Monterrey, Nuevo León son:

1. Exceso de ruido.
2. Higiene: olores molestos, basura.
3. Estacionamiento.

4. Amenazas.

5. Ofensas: Injurias/Difamación

Antes de comenzar a hablar sobre la regulación y consecuencias jurídicas de los conflictos comunitarios relacionados a la convivencia vecinal, primeramente, debemos partir por analizar la importancia del ámbito legal en cada conflicto presentado; explicaremos qué es una norma jurídica, su diferencia con las normas morales y religiosas, sus efectos, si la validez de la norma jurídica nace por la voluntad del legislador o es independiente a ella, los elementos del tipo legal y su procedencia.

Todos los conceptos jurídicos y todos los eventos o situaciones jurídicas particulares están, respectivamente, insertos y engranados en sistemas jerárquicamente ordenados donde cada concepto o cada evento deriva jerárquicamente de otros y tiene una dinámica dialéctica de precedencia y consecuencia (Gómez Lara, 2007).

Una de las leyes más antiguas son las leyes sumerias, además del Código de Hamurabi, Rey de Babilonia que gobernó alrededor del año 1750 a. C., si contextualizamos los cambios de la conformación de la sociedad en el transcurso del tiempo podemos visualizar los cambios en las normas jurídicas y los convencionalismos sociales.

La palabra norma suele usarse en dos sentidos: uno amplio y otro estricto: *lato sensu* aplicase a toda regla de comportamiento, obligatoria o no; en *strictu sensu* corresponde a la que impone deberes o confiere derechos. Las reglas prácticas cuyo cumplimiento es potestativo se llaman reglas técnicas. A las que tienen carácter obligatorio o son atributivas de facultades les damos el nombre de normas. Éstas imponen deberes o conceden derechos, mientras los juicios enunciativos se refieren siempre, como su denominación lo indica, a lo que es (García Máynez, 2004).

Las reglas prácticas de cumplimiento potestativo prescriben determinados medios, con vista a la realización de ciertos fines. Los juicios enunciativos divídanse en verdaderos y falsos. En relación con las normas no se habla de verdad o falsedad, sino de validez o invalidez. El fin de las normas jurídicas es provocar un comportamiento, es de orden práctico. Al respecto cabe

destacar la diferencia entre validez y positividad; un imperativo es eficaz, tiene facticidad o positividad, cuando es acatado por los sujetos a quienes se dirige; las personas en su albedrío son capaces de violar la normativa vigente, no por ello la normativa pierde la fuerza obligatoria que el Estado le atribuye (García Máynez, 2004).

De acuerdo a lo anteriormente expresado, los juicios normativos son reglas de conducta que imponen deberes o conceden derechos. Ahora bien: todo deber es deber de alguien, éste recibe el nombre de obligado. Obligado es, pues, la persona que debe realizar u omitir la conducta ordenada o prohibida por el precepto (García Máynez, 2004).

Los convencionalismos sociales se basan en la costumbre, es decir, en la repetición frecuente de un determinado comportamiento, como por ejemplo el decoro y la cortesía, las exigencias de etiqueta y la moda y, en general, todas las normas de origen consuetudinario y estructura unilateral (García Máynez, 2004).

Es importante realizar una distinción entre normas jurídicas y convencionalismos sociales: Primero, en ambos estriba un carácter social, ya que implica el deber frente a otros individuos. Segundo, impera la característica de exterioridad de la conducta. Tercero, en ambos implica una absoluta pretensión de validez, es decir, no se trata de invitaciones o consejos, sino de exigencias que reclaman un sometimiento incondicional, sin tomar en cuenta la aprobación de los obligados (García Máynez, 2004).

Generalmente, los convencionalismos son exigencias tácitas de la vida colectiva, es decir, carecen de una formulación expresa y absolutamente clara; pero nada impide que sean codificadas, como sucede en los manuales de urbanidad y los códigos del honor (García Máynez, 2004).

La distinción entre regulación jurídica y convencionalismos sociales debe hacerse atendiendo al carácter bilateral de la primera y a la índole unilateral de los segundos. A diferencia de las normas del derecho, que poseen siempre estructura imperativo-atributiva, los

convencionalismos son, en todo caso, unilaterales. Ello significa que obligan, mas no facultan (García Máynez, 2004).

Es deber moral y de cortesía de todo vecino respetar el espacio público situado en la calle frente a tu casa si cuentas con automóvil, si no lo hicieran de ese modo causarían una molestia al vecino afectado, sin embargo, dicho vecino afectado no cuenta con facultades para exigir su cumplimiento; en ese mismo ejemplo, se convertiría en un deber de carácter legal que el vecino respete el espacio si el vecino afectado pagó al Municipio derechos por el uso del espacio para utilizarlo de estacionamiento exclusivo para su uso particular.

De este modo, en el momento mismo en que se facultase legalmente a una persona para exigir la observancia de una regla convencional, el deber impuesto por ésta se convertiría en obligación jurídica (García Máynez, 2004).

En cuanto a la sanción de las reglas de trato es generalmente indeterminada, no únicamente en lo que a su intensidad respecta, sino en lo que a su naturaleza concierne. Las sanciones del derecho, en cambio, hállese determinadas casi siempre, en cuanto a su forma y cantidad. Inclusive en los casos en que se deja al juez cierta libertad para imponerlas, como sucede en la institución del arbitrio judicial, de antemano puede saberse cuál será la índole de la pena, y entre qué límites quedará comprendida (García Máynez, 2004).

La misma idea podría expresarse diciendo que las sanciones jurídicas poseen carácter objetivo, ya que son previsibles y deben aplicarse por órganos especiales, de acuerdo con un procedimiento fijado previamente. Las sociales, por el contrario, no pueden preverse en todo caso, y su intensidad, como su forma de aplicación, dependen de circunstancias esencialmente subjetivas. La violación del mismo convencionalismo suele provocar, cada vez, reacciones diferentes; la misma norma jurídica debe sancionarse, si las circunstancias no varían, en igual forma. No podemos negar, sin embargo, cierto grado de objetividad a los usos, ya que los límites de sus sanciones hállese establecidos, de modo indirecto, por el derecho. Cuando éstas rebasan la linde de lo jurídicamente permitido, la autoridad

interviene, a fin de evitar la comisión de un hecho antisocial o castigar la violación ya consumada (García Máynez, 2004).

La sanción debe definirse como el efecto jurídico de un acto, tendiente a compensar la voluntad. La mencionada definición tiene los elementos siguientes (García Máynez, 2004):

- a) La sanción es una consecuencia jurídica. Toda norma sancionada divídese en dos disposiciones diversas: 1. Precepto, dirigido a la generalidad de los individuos, determina las condiciones de la ilicitud o el mérito de una conducta; 2. Sanción, dirígese a determinados órganos estatales, de antemano establecidos, y les impone el deber de aplicar la sanción.
- b) Toda sanción tiene como supuesto la realización de un acto determinado. De acuerdo a la naturaleza del acto depende la índole de la sanción correspondiente.
- c) La finalidad de la sanción es compensar la voluntad de los individuos. La observancia de un deber es una consecuencia jurídica, pero no tiene carácter de sanción, sólo en cuanto la actividad humana se manifiesta en forma de infracción, la ley interviene para castigar o recompensar al individuo. En el presente trabajo de investigación nos referimos a las sanciones represivas, que son aquellas que tienen por finalidad castigar al individuo que realizó la conducta sancionada.

La normativa vigente se ha ido transformando de acuerdo a los conflictos y necesidades sociales, además se han creado códigos de convivencia y algunas comunidades se han organizado en asociaciones o juntas vecinales que tengan como causa común el beneficio de la comunidad.

Es pertinente advertir que todos los conflictos tienen una percepción sociológica y legal particularizada, y en el caso de la regulación y atención de los conflictos vecinales por cuestiones de convivencia no es la excepción; mientras algunos conflictos pueden ser considerados infracciones administrativas por el Municipio, otros son tipificados como delitos en la legislación penal estatal. En los siguientes apartados haremos un análisis

referenciando la normativa aplicable en los tipos de conflictos que nos ocupa, a fin de privilegiar el principio de legalidad.

Los primeros dos conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia a que nos referiremos son el exceso de ruido y la falta de higiene por olores molestos y basura, lo cual ubicamos dentro de la rama del derecho ambiental, la cual es parte del derecho público. El Artículo 4 Constitucional señala el derecho que toda persona tiene a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. Asimismo, dicho dispositivo señala la obligación del Estado a garantizar el respeto a este derecho, además de que el daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley.

De acuerdo al autor Gherzi, la tutela del ambiente apunta a mejorar la calidad de vida de la humanidad y a lograr el desarrollo sostenible como legado para las futuras generaciones, lo que no es excluyente del derecho privado, cuyo ordenamiento debe atender a las relaciones de vecindad y a las exigencias particulares de compensaciones y reparaciones en casos de ilícitos ambientales, ya se trate de responsabilidad objetiva por riesgo o responsabilidad subjetiva por culpa (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

#### **4.4.1. El exceso de ruido en la comunidad.**

En las ciudades con altas tasas de población como Monterrey, Nuevo León, el ruido se ha convertido en una característica común, es algo que forma parte de la vida cotidiana; la mayor parte del ruido es ocasionado por el sonido de un claxon de vehículos particulares o del transporte urbano, por maquinaria de construcción, por música, por altavoces parlantes que ofrecen algún producto o servicio, entre otras causas. Los niveles registrados de decibeles son los que convierten al ruido en un factor contaminante del medio ambiente, además de propiciar conflictos entre vecinos.

Para Gherzi, la contaminación sonora es producto del conjunto de sonidos ambientales nocivos que recibe el oído. El *sonido* es el conjunto de vibraciones que pueden estimular el órgano del oído; el *ruido* es toda perturbación sonora, aperiódica, compuesta por un conjunto de sonidos que tienen amplitud, frecuencia y fases variables, y cuya mezcla suele

provocar una sensación sonora desagradable al oído. Físicamente, no resulta posible fijar un límite neto entre sonido y ruido, porque intervienen factores psicológicos dependientes del ambiente y del modo de producirse la manifestación sonora (Gherzi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Gherzi, 2001).

Un oído corriente sólo puede percibir una onda sinusoidal si la frecuencia de la misma está comprendida entre 15 y 20.000 hertz. El umbral de audibilidad es la curva que para cada frecuencia da la energía expresada para hacer el sonido audible. El umbral del dolor indica la energía a partir de la cual el oído experimenta dolor. Ambos tipos de umbrales, determinan el campo de audición no contaminante que abarca frecuencias de 500 a 5.000 hertz (Bellorio Clabot, 1997).

El autor Dino Bellorio (1997) enumera los decibeles producidos por diversas fuentes generadoras de sonidos, del siguiente modo:

0 dB: no podemos oír.

10 dB: murmullo de personas ubicadas a un metro y medio de distancia.

30 dB: calle tranquila de barrio.

40 dB: ruidos nocturnos en una ciudad.

50 dB: ruido de coche que se desplaza a 6 kilómetros de distancia.

60 dB: multitud en un lugar grande y cerrado.

70 dB: tránsito muy intenso.

80 dB: tránsito muy pesado.

100 dB: sonido doloroso.

115 dB: martillar sobre acero a 60 centímetros de distancia.

140 dB: posibilidad de rotura del tímpano.

Un estudio sobre la audición de la población chilena realizado en el año 2012 por el Centro Auditivo Gaes dio como resultado que aproximadamente un tercio de los chilenos ha experimentado molestias por ruidos producidos por sus vecinos. El 83% de los encuestados estima que vive en una ciudad ruidosa, existiendo una percepción mayor en la Región Metropolitana, quienes señalan que los ruidos molestos provienen principalmente del tráfico vehicular, obras de construcción, alto volumen de la música, uso de herramientas, gritos y ladridos de mascotas. Resulta relevante que 23% de los chilenos evite abrir ventanas para no ser molestado (Gaes, 2012).

En comparación con otros países de la OCDE, México se sitúa por debajo de la media en salud, calidad del medio ambiente, vivienda, ingresos y riqueza, relaciones sociales, equilibrio entre la vida personal y el trabajo, seguridad personal, y educación y competencias (OCDE).

Los efectos de este tipo de contaminación se manifiestan en molestias o lesiones inmediatas o en daños por acumulación: trastornos físicos, por ejemplo, la elevación pasajera de la agudeza auditiva; trauma acústico; envejecimiento prematuro del oído y pérdida de la capacidad auditiva (Gherssi, Costa, Cáceres, Bayugar, & Ghersi, 2001).

José Manuel Romo Orozco y Adoración Gómez Sánchez (2011) realizaron una investigación en donde describen los efectos que produce el ruido en una persona, independientemente de la percepción, el ruido generado en las ciudades es molesto y causa daños, a pesar de que no se tenga conciencia de ello. Los efectos pueden ser:

#### **a) Fisiológicos**

1. Efectos auditivos: La exposición a niveles de ruido intenso da lugar a pérdidas de audición que, si en un principio son recuperables cuando el ruido cesa, con el tiempo llegan a hacerse irreversibles convirtiéndose en sordera.
2. Efectos no auditivos: El ruido actúa negativamente en otras partes del organismo donde se ha comprobado que bastan de 50 a 60 dB para que existan enfermedades asociadas al estímulo sonoro. En presencia de ruido, el organismo adopta postura defensiva y hace uso de sus mecanismos de protección, y al llegar al rango comprendido entre los 95 y 105 dB se producen las siguientes afecciones:
  - a) Afecciones en el riego cerebral
  - b) Alteraciones en la coordinación del sistema nervioso central
  - c) Alteraciones en el proceso digestivo
  - d) Cólicos y trastornos intestinales
  - e) Aumento de la tensión muscular y presión arterial
  - f) Cambios de pulso en el encefalograma

#### **b) Psicológicos**

- a) Efectos sobre el sueño: El ruido puede provocar dificultades para conciliar el sueño y también despertar a quienes están ya dormidos. Se ha comprobado que sonidos del orden de los 60 dB(A) reducen la profundidad del sueño.

- b) Efectos sobre la conducta: La aparición súbita de un ruido puede producir alteraciones en la conducta que, al menos momentáneamente, puede hacerse más indiferente, más agresiva o irritable.
- c) Efectos en la memoria: En tareas donde se utiliza la memoria, se observa un mejor rendimiento en las personas que no han estado sometidas al ruido, ya que con el ruido crece el nivel de activación del sujeto y esto, que en un principio puede ser ventajoso en relación con el rendimiento en cierto tipo de tareas, resulta que lo que produce es una sobre activación que conlleva un descenso en el rendimiento.
- d) Efectos en la atención: El ruido repercute sobre la atención, focalizándola hacia los aspectos más importantes de la tarea, en detrimento de aquellos otros aspectos considerados de menor relevancia.

### **c) En el embarazo**

Según los mencionados autores (Romo Orozco, 2011), han observado que las madres embarazadas que han estado desde el principio en una zona muy ruidosa tienen niños que no sufren alteraciones, pero si, si se han instalado en estos lugares después de los 5 meses de gestación.

De este modo, el ruido ambiental se ha convertido en uno de los contaminantes más molestos de la sociedad moderna que incide directamente sobre el bienestar de la población (Figueroa Montaña, 2012). Las personas sometidas a ruido de forma continua, experimentan serios trastornos fisiológicos, como pérdida de la capacidad auditiva, alteración de la actividad cerebral, cardíaca y respiratoria y trastornos gastrointestinales, entre otros; además se producen alteraciones conductuales tales como perturbación del sueño y el descanso, dificultades para la comunicación, irritabilidad, agresividad, problemas para desarrollar la atención y concentración mental (Figueroa Montaña, 2012).

Desde la perspectiva de la salud ambiental, el ruido es un problema importante a nivel mundial (Figueroa Montaña, 2012), la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima en 300 millones las personas afectadas, mientras que para la Unión Europea la contaminación

acústica afecta unos 100 millones de personas y causa pérdidas económicas por más de 60 millones de euros.

En México, los estudios de ruido aún no forman parte de las políticas oficiales; y, los esfuerzos científicos y técnicos de incorporar este contaminante en los diagnósticos de calidad ambiental para las ciudades (Figueroa Montaña, 2012); se derivan de las instituciones universitarias, de donde se hacen las recomendaciones a las autoridades ambiental y de salud de los tres órdenes de gobierno a partir de los resultados de investigación, educación y sensibilización de este problema ambiental grave y creciente. En particular para la Zona Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, la problemática del ruido se ha venido estudiando desde hace algunos años.

El Estado moderno se ha encargado de regular la contaminación sonora en los distintos ámbitos de gobierno, un ejemplo de ello sucede en España, que cuenta con el Decreto 78/1999 de 27 de mayo de 1999, por el que se regula el régimen de protección contra la contaminación acústica de la comunidad de Madrid; la Ley del Ruido 37/2003 del 17 de noviembre de 2003; la Ordenanza de Protección de la Atmósfera contra la Contaminación por Formas de Energía del 31 de mayo de 2004; la Ordenanza Municipal sobre Protección del Medio Ambiente Contra la Emisión de Ruidos y Vibraciones de Santander, España del 13 de julio de 1988.

En México sucede algo similar, en 1996 se aprobó la norma NMX-AA-040-1976 referente a la Clasificación de ruidos y en 1979 se aprobó la norma NMX-AA-062-1979 relativa a la Determinación de los niveles de ruido ambiental, ambas aprobadas por la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; actualmente, contamos con la Norma Oficial Mexicana NOM-081-ECOL-1994, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; además los Municipios cuentan con su propia regulación. El Municipio de Monterrey, Nuevo León cuenta con un Reglamento de Protección Ambiental e Imagen Urbana de Monterrey, publicado el 1 de marzo de 1999 y modificado en su denominación a

partir del 27 de octubre de 2008, además del actual Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Monterrey.

Haciendo un análisis jurídico encontramos que la fracción VII del artículo 4 del Reglamento de Protección Ambiental e Imagen Urbana de Monterrey dispone que la contaminación por ruido es aquella provocada por sonidos indeseables continuos o intermitentes, emitidos por cuerpos fijos o móviles, susceptibles de causar problemas de salud o ambientales, riesgos, molestias o perjuicios a las personas y que sobrepasen los límites máximos permitidos en las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes.

La fracción II del artículo 146 del reglamento en comento señala que se considera falta grave la emisión permanente de ruido, en rangos mayores a los 85 dB(A), en zonas de usos preponderantemente habitacionales o comerciales. El artículo 9 señala las facultades del Secretario de Desarrollo Urbano y Ecología de prevenir y controlar la contaminación originada por ruidos y realizar el inventario de fuentes generadoras de los mismos.

Dentro del marco normativo encontramos también la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable, la Ley General de Vida Silvestre, inclusive el Código Penal del Estado de Nuevo León es aplicable en cuanto al daño culposo e intencional y las lesiones que se causen y el Código Civil en referencia al daño y su reparación; sin embargo, a pesar de resolverse civil o administrativamente la sanción o infracción de la conducta dañosa, puede continuar subsistiendo a modo de apatía o represalia del vecino.

#### **4.4.2. Higiene: olores molestos, basura.**

De acuerdo al Reglamento de Limpia para el Municipio de Monterrey el término basura es utilizado para nombrar a todo aquel material que proviene de casas habitación, oficinas, edificios, mercados, vías públicas, plazas, parques, establecimientos comerciales de servicios e industriales o de cualquier actividad, generados en los procesos de extracción, beneficio,

transformación o producto, cuya calidad no permita usarlo nuevamente en el proceso que lo generó o sea desechado y que no éste considerado como residuo peligroso de acuerdo a la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y demás ordenamientos aplicables. En este sentido, en Monterrey, este problema se presenta comúnmente con la acumulación de basura, la cual produce malos olores y prolifera la aparición de insectos y plagas.

Mientras tanto, el problema de falta de higiene por olores molestos y basura ha desencadenado la necesidad de establecer límites a las conductas que las generan. Gherzi (2001) considera que un mecanismo para mantener el equilibrio ecoambiental es prioridad para construir una organización comunicativa formal y no formal que tenga legitimación, un paso más adelante que la legalidad, para ingresar en la autorregulación cultural socializadora de dicho equilibrio, iniciando con una planificación administrativa eficiente y con un sistema de educación autosostenido formal y no formal como decisión política, que origine un cambio estructural del sistema ecoambiental y su apropiabilidad con conductas permanentes sustitutiva.

El Capítulo Tercero del Reglamento de Limpia del Municipio de Monterrey señala las obligaciones de la ciudadanía del siguiente modo:

ARTÍCULO 15. Es obligación de los habitantes de Monterrey, y de las personas que transiten por su territorio, el participar activamente en la conservación de la limpieza de la ciudad.

I. La recolección de basura domiciliaria se hará en el horario y con la frecuencia que determine la Secretaría de Servicios Públicos. La basura deberá ser puesta en recipientes en buenas condiciones para que no se derrame y colocarse éstos en la banqueta al paso del camión, que será anunciado con anticipación. El peso total de la basura, incluyendo el recipiente, no deberá exceder los 20 kilogramos.

II. Los propietarios de casa-habitación, encargados, poseedores originarios o derivados, así como los dueños o representantes de establecimientos comerciales, industriales, profesionales o de cualquier otra índole, tienen la obligación de mantener limpias las fachadas, aparadores, banquetas y medias calles.

III. Los propietarios o poseedores de terrenos baldíos deberán cercarlos y embanquetarlos en los lados que colinden con la calle o vía pública y deberán efectuar el desmonte, desyerba o limpieza de su inmueble, retirando la rama, basura o escombros, tres veces al año a más tardar en los meses de marzo, julio y noviembre respectivamente o en su caso cuando la hierba rebase los 30 centímetros.

Independientemente de las fechas señaladas, la autoridad, a través de la Tesorería Municipal podrá requerir en cualquier momento al propietario o poseedor del predio baldío, para que realice la limpieza, desmonte y desyerba de su predio, cuando el mismo esté provocando condiciones de insalubridad o inseguridad. El Municipio deberá implementar campañas temporales para informar, citar o en su caso requerir a los propietarios o poseedores de los lotes baldíos, la limpieza de los mismos. Para los efectos de esta fracción deberá entenderse por: Desmonte. La acción de cortar y retirar del predio baldío aquellos arbustos de tallo leñoso, cuyo diámetro sea inferior a 5 centímetros. Desyerba. La acción de cortar y retirar del predio baldío aquellas plantas de tallo herbáceo que se encuentren en el mismo.

Para los efectos de esta fracción deberá entenderse por:

Desmonte. La acción de cortar y retirar del predio baldío aquellos arbustos de tallo leñoso, cuyo diámetro sea inferior a 5 centímetros.

Desyerba. La acción de cortar y retirar del predio baldío aquellas plantas de tallo herbáceo que se encuentren en el mismo.

ARTÍCULO 16. Los propietarios, representantes o responsables de los predios ubicados en el municipio de Monterrey deberán mantener limpia su banqueta y media calle que por cualquier lado colinde con la casa-habitación o con el comercio, industria o establecimiento de cualquier otra índole, realizándose dicha actividad preferentemente antes de las 9:30 horas o después de las 22:00 horas.

El barrido se hará preferentemente durante la mañana, según se trate, respectivamente, de casa habitación o de comercio u otro establecimiento. Cuando sea necesario hacer el barrido en la noche entre las 19:00 y 21:00 horas, la recolección de la basura resultante se hará en los términos conducentes de los artículos 8 y 15 de este reglamento.

ARTÍCULO 17. A fin de concientizar a los habitantes del municipio de Monterrey, de los beneficios sociales que se obtienen al mantener la ciudad limpia se concertarán con los medios de comunicación masiva y con

la comunidad en general, en coordinación de la Secretaría de Servicios Públicos y la Comisión de Servicios Públicos, campañas de limpieza.

El Capítulo Cuarto del mencionado Reglamento señala cuáles son las conductas estrictamente prohibidas para los ciudadanos y quienes transiten en el Municipio de Monterrey:

ARTÍCULO 31. Queda estrictamente prohibido:

I. Sacar a la banqueta los botes, depósitos o recipientes con basura antes de ser anunciado el paso del camión recolector.

II. Sacar la basura en botes o depósitos en mal estado, que provoquen se tire o se disemine la misma.

III. Sacar la basura en bolsas de papel o cajas de cartón húmedas que provoquen la ruptura de ellas.

IV. No limpiar o barrer la vía pública, cuando desde los balcones o azoteas se sacudan alfombras, tapetes, cortinas u otros objetos.

V. No limpiar o barrer la vía pública, cuando se riegan macetas instaladas en balcones, lavado de ventanas, balcones y fachadas de inmuebles.

VI. Extraer la basura y desperdicios de los botes colectores instalados en la vía pública.

VII. Arrojar o abandonar basura o cualquier tipo de desecho en la vía pública, parques o plazas y, en general, en sitios no autorizados.

VIII. Depositar en los recipientes de basura, sin ninguna protección o sin aviso debido al recolector, botellas que contengan ácidos o materiales explosivos, así como trozos peligrosos de vidrio, navajas de afeitar y otros objetos que puedan lesionar al recolector encargado de la recolección.

IX. Arrojar aguas sucias o desperdicios desde el interior de los inmuebles a la vía pública.

X. Drenar hacia la vía pública el agua de los ventiladores o climas.

XI. Cuando se afecte a terceros, lavar en la vía pública toda clase de vehículos.

XII. Lavar en la vía pública toda clase de muebles, vasijas, herramientas, animales y objetos de uso doméstico, así como la reparación de vehículos, fabricación de muebles y la ejecución de cualquier actividad similar.

Los dueños o personas a cuyo cargo se encuentren en estos supuestos y los mencionados en la fracción anterior, o quienes personalmente ejecuten esos actos, son responsables solidarios por la infracción que se cometa a estas disposiciones.

- XIII. Tener de forma permanente animales de cualquier especie en la vía pública.
- XIV. Arrojar en la vía pública o en los depósitos metálicos de otros los desperdicios de cualquier clase que provengan del interior de talleres, establecimientos comerciales, industriales o casa habitación.
- XV. Arrojar basura o desperdicios fuera de los depósitos instalados para ese fin, por quienes transiten en la vía pública.
- XVI. Hacer fogatas, poner a funcionar hornillas u objetos de cualquier especie que ensucien la vía pública.
- XVII. Arrojar cadáveres de animales en la vía pública.
- XVIII. Arrojar a la calle, con motivo de las corrientes formadas por las lluvias, la basura y desperdicios.
- XIX. Tener o instalar objetos de cualquier especie o no permitir el libre tránsito, tanto peatonal como vehicular en áreas o vías públicas, sin las prevenciones y el permiso correspondiente de la autoridad municipal, en el entendido de que las personas físicas o morales que cometan esta infracción serán los responsables de los daños y gastos que se generen por sus actos u omisiones.
- XX. Todo acto u omisión que contribuya al desaseo de las vías públicas, plazas y parques o que impida la prestación del servicio de limpia.
- XXI. Arrojar basura, animales muertos o escombros en terrenos baldíos.
- XXII. La quema o incineración de desechos sólidos tales como llantas, telas, papel, plásticos u otros elementos, cuya combustión sea perjudicial para la salud.
- XXIII. Tirar la basura, desechos y materiales a que se refiere el artículo 14 de este reglamento en lugares no autorizados.
- XXIV. Tirar escombros en la vía pública.
- XXV. Fijar anuncios o cualquier tipo de propaganda con adherentes o materiales que en el proceso de instalar o retirar los mismos, exista el riesgo de dañar los recubrimientos o el espacio en sí, de paredes, pasos a desnivel o peatonales, bancas, arbotantes, árboles, infraestructura vial o de servicios que se encuentren en áreas o vías públicas, o colocarlos sin el permiso correspondiente de la autoridad municipal.

Además, el mismo Reglamento señala en el Artículo 38 que son auxiliares para la vigilancia y cumplimiento de las disposiciones de este reglamento los ciudadanos del municipio y los inspectores honorarios, quienes servirán de apoyo a la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, para la vigilancia y debido cumplimiento de las disposiciones del mismo.

Si bien, el desconocimiento de las normas no exime de responsabilidad a aquellos quienes incurrir en ilicitud, las conductas señaladas en los artículos que preceden tienen por

consecuencia la imposición de infracciones como las señaladas en el Artículo 45 del Reglamento de Limpia del Municipio de Monterrey, en donde la infracción a lo dispuesto por las fracciones VII a la XX, del Artículo 31, así como a los artículos 15, fracciones I y II, 18, 19, 21, 25, 26 y 30 del referido reglamento, se sancionarán con multa, equivalente de 51 a 100 días de salario mínimo general vigente en el municipio de Monterrey.

Asimismo, el Artículo 46 del mencionado reglamento establece infracción a lo dispuesto por las fracciones XXI a XXV, del Artículo 31, así como a los Artículos 10, 11 y 12, las cuales se sancionan con multa equivalente de 101 a 200 días de salario mínimo general vigente igualmente en el Municipio de Monterrey.

Ahora bien, el Artículo 53 señala el procedimiento de aplicación de sanciones derivadas de la violación al Reglamento de Limpia, llevado a cabo ante la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Monterrey, sin embargo, el hecho de recurrir ante dicha instancia no significa que termine el conflicto, sino que se trata de una forma de coacción por parte de la autoridad municipal por el incumplimiento a la norma.

En el caso de los ciudadanos que presentan una queja de este tipo, son vulnerables a represalias y a la afectación de las relaciones interpersonales con sus vecinos. De acuerdo a la Teoría de la Acción Razonada de Ajzen y Fishbein, las actitudes están en función de las creencias que subyacen en la actitud de la persona, hacia un comportamiento o creencias conductuales. Una persona ejecutará aquellas acciones que considere le ocasionarán más consecuencias positivas que negativas (Brito & Pasquali, 2006).

El comportamiento puede predecirse cuando se conoce la intención, pero solo si dicha conducta tiene probabilidad real de ocurrir en forma voluntaria. Así, las creencias conducen a la formación de actitudes y valores, el entorno social lleva a formar normas subjetivas, y ambos se traducen en la construcción o propósito de intención que finalmente determina el comportamiento hacia un objeto, persona o ambiente en particular (Brito & Pasquali, 2006).

La cultura influye en el comportamiento, Mercedes Charles dice que la cultura es fruto de la práctica social, de la relación del hombre con el hombre y de los hombres con la naturaleza y con el cosmos y en esta relación entre los hombres se crean elementos que contienen significación y que proporcionan coherencia a la realidad en que viven (Charles C., 1987), por lo que ante el problema de falta de higiene por basura u olores molestos o fétidos, hace falta una transformación cultural, para impulsar nuevos hábitos conscientes en la ciudadanía, además de la cultura de paz.

Particularmente, en cuanto a la solución del problema de la basura requiere un plan de trabajo integral que incluya el fomento de valores y comportamientos adecuados y responsables de los ciudadanos; lo anterior, además de buscar la solución de la situación presentada a través de la mediación comunitaria, así como concientizar a ambas partes sobre la trascendencia del problema, su responsabilidad, sus implicaciones sociales, ambientales y administrativas, y su relación de vecindad.

#### **4.4.3. Estacionamiento.**

Diversos factores han influido para que los ciudadanos que transitan en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León usen como medio de transporte un vehículo particular, ya que en la actualidad se tiene un mayor acceso al automóvil, más acceso a los créditos, reducción de los precios de venta o mayor oferta de los automóviles usados, por lo que en ocasiones cada familia cuenta desde 1 hasta 3 o más vehículos particulares en promedio por cada hogar de clase media.

Algunos de estos factores que influyen a que un ciudadano de Monterrey, Nuevo León priorice el uso de un vehículo particular que el transporte público, son los largos trayectos entre la casa-habitación y el lugar de actividades cotidianas como la escuela, el trabajo o el gimnasio, las cuales en ocasiones se realizan en diversos puntos de la Ciudad.

Otros factores por mencionar son el incremento de la población, lo que trae por consecuencia la demanda de transporte público y privado, la congestión del transporte público y las opciones que existen, la comodidad, la confiabilidad, la seguridad, la cantidad de

vehículos en circulación, la falta de vialidades o de buen diseño y conservación de las mismas, el alza a las tarifas de transporte público, entre otras.

Dichos factores, han ocasionado a su vez el aumento del parque vehicular, a pesar del cobro de impuestos como la tenencia, el refrendo, el impuesto sobre adquisición de vehículos nuevos, impuesto al valor agregado e impuesto especial sobre producción y servicios. La conveniencia de tener un vehículo motor disminuye si el conductor no puede estacionarse cerca de su destino, propiciándose una lucha por los espacios públicos usados para estacionamiento.

En Estados Unidos, un estudio en particular sobre estacionamiento, toma en cuenta factores específicos del desarrollo de un vecindario, apegado a la realidad sobre la demanda de estacionamiento, dicho estudio considera la densidad de la colonia y su diseño, la demografía, el tipo de transporte existente, los diferentes tipos de suelo que contiene, estacionamientos fuera de la calle existentes y las metas específicas de la ciudad con respecto al sistema público de transporte (Weinberger, Kaehny, & Rufo, 2010).

En relación a las prácticas de estacionamiento, es común observar en Monterrey automóviles estacionados en entradas a cocheras o accesos y algunas veces, sobre las mismas banquetas, impidiendo el paso al peatón; también, se aprecian los vehículos estacionados en doble fila, lo cual degrada significativamente la capacidad disponible de las calles, retrasando el traslado de otros vehículos o autobuses y poniendo en riesgo a los ciclistas y peatones; también, al organizar fiestas familiares o de amistades, todos los visitantes que llegan buscan estacionar sus vehículos lo más cercano posible al domicilio al que realizarán su breve estancia, sin considerar la posibilidad de que los vecinos del lugar cuenten con vehículo, ocasionando molestias.

En este tipo de conflicto comunitario, contamos con un marco jurídico estatal y municipal, consistente en la reciente Ley para Regular el Acceso Vial y Mejorar la Seguridad de los Vecinos en el Estado de Nuevo León del 29 de diciembre de 2014, el Reglamento Orgánico del Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia de Monterrey, el Reglamento de

Recepción, Estacionamiento y Guarda de Vehículos en Edificios o Locales Públicos o Privados, el Reglamento para el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial en Monterrey, Nuevo León, Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Monterrey, y el Reglamento de Vialidad y Tránsito del Municipio de Monterrey, Nuevo León.

#### **4.4.4. Ofensas.**

Los delitos contra el honor ocupan un lugar que, por lo común, es menos extenso en nuestra legislación. En todos ellos el bien jurídico que se protege es un sentimiento que se ve afectado para aquellas personas en que la conducta de otro lo daña en su honor y reputación frente a los demás.

Este concepto se muestra distinto en una cultura y otra, de tal manera que se tiene que acudir a la valoración no solamente jurídica, sino sociológica y psicológica para determinar si un hecho concreto ha sido capaz de originar el daño al bien tutelado. El honor es uno de los bienes jurídicos más sutiles y más difíciles de dominar en el ámbito jurídico-penal, lo cual se debe a su relativización; por lo que el ataque al honor depende de los más diversos imponderables, de la sensibilidad, del grado de formación o educación formal y del nivel cultural y situación tanto del sujeto pasivo como del activo, así como de las relaciones recíprocas entre ambos y de las circunstancias del hecho (Muñoz Conde, 1994).

Vale la pena preguntarnos si la regulación actual de estos delitos es adecuada o no desde el punto de vista de la exigencia social del momento, habida cuenta que los valores vienen evolucionando.

En esta época nos planteamos la interrogante de qué debe entenderse por “honor” y hasta qué límites el derecho debe protegerlo, puesto que el derecho tiene, entre otras de sus funciones, que reconocer y garantizar las libertades de expresión y de información, derechos éstos que entran en colisión con el bien jurídico “honor”. Por lo anterior, el legislador actual se encuentra con un problema por el enfrentamiento de los diferentes derechos

fundamentales, y tiene que tomar partido sacrificando uno u otros. Así, el caso de la proliferación y liberalización de los medios de difusión masiva, la radio, televisión, internet y prensa escrita, entre otros. Frente a ésta nueva realidad social, los sistemas legislativos van quedando rezagados y en algunas legislaciones han desaparecido tipos penales como el desacato, que se cataloga como limitante a la libertad de expresión (Bacigalupo Zapater, 1987).

Los delitos contra el honor tienen como elementos del tipo el ánimo de causar deshonra, descrédito, exponer al desprecio, etcétera. El concepto de “honor”, desde un punto de vista objetivo, consiste en la apreciación y estimación que los demás hacen de nuestras cualidades personales, familiares, sociales y profesionales, entre otras. En tanto que, desde el punto de vista subjetivo, es el sentimiento de la propia respetabilidad y dignidad que cada uno de nosotros nos debemos tener (Zamora Jiménez, 2007).

Cuello Calón, señala que en la idea del “honor” debe distinguirse como aspecto subjetivo, el sentimiento de la propia dignidad moral nacido de la conciencia de nuestras virtudes, de nuestros méritos, de nuestro valor moral y, como objetivo, aquello que está representado por la apreciación y estimación que hacen los demás de nuestras calidades morales y de nuestro valor social (Cuello Calón, 1955). Aquél es el honor en estricto, ésta es la buena reputación (López Rey y Arroyo, 1960).

La *exemptio veritatis* es la prueba de la verdad de las imputaciones hechas, y constituye un dato fundamental en la comprensión de los delitos contra el honor (Zamora Jiménez, 2007).

#### **4.4.4.1. Injurias.**

Concepto Doctrinal

Injuria es toda expresión proferida, o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menoscabo de otra persona (Enciclopedia Jurídica Omeba, Tomo XV). Este delito se comete por toda

expresión proferida o toda acción ejecutada para manifestar desprecio a otro con el fin de hacerle una ofensa (Díaz de León, 1990). Para Sebastián Soler, la protección del honor encuentra un límite en el honor real; en la *exceptio veritatis*, entonces, será necesario ver hasta dónde va el concepto de injuria y qué es lo que no alcanza a constituir delito (Soler, 1973).

Este concepto se caracteriza por constituir una parte fundamental de la dignidad humana que se sustenta en elementos relativos. El concepto de “honor” se pone en una situación intermedia, por lo que la lesión a la dignidad y los elementos que la componen admiten muchas graduaciones, matizaciones e interpretaciones que lógicamente tienen influencia para la determinación de lo que debe entenderse por injurias (Zamora Jiménez, 2007).

El carácter eminentemente subjetivo en que puede descansar la conducta del autor, exige que aquél lleve a cabo su conducta típica con *animus injuriandi*, de tal manera que el sentimiento se puede dañar aún en presencia de otro, o cuando la injuria se profiere sin otra presencia que la del ofendido. Así, el elemento subjetivo del tipo se integra aún cuando nadie más se entere de la injuria al pasivo, habida cuenta que además el tipo no exige que la conducta se dé públicamente, sino que es indistinta (Zamora Jiménez, 2007).

La injuria está constituida por una acción que normalmente radica en una expresión como manera de juicio de valor que puede realizarse verbalmente, por escrito, a través de caricaturas, emblemas, medios electrónicos y otros (Zamora Jiménez, 2007).

Aunque puede ser injurioso un gesto descortés, lo importante es que siempre se quebranta un deber de comportarse aceptado por la comunidad, y que esto se considere a su vez injurioso (Muñoz Conde, 1994).

Lo fundamental no es la efectiva deshonra, descrédito o menosprecio que resulta tan difícil de constatar, sino la intención del sujeto. Lo importante es que se trata de un delito de mera

actividad que consiste en llevar a cabo expresiones, acciones menospreciantes e injuriosas (Zamora Jiménez, 2007).

#### **4.4.4.1.1. El tipo legal del delito de injurias:**

El Artículo 342 del Código Penal del Estado de Nuevo León (CPNL) señala que:

Artículo 342.- Injuria es toda expresión proferida a toda acción ejecutada para manifestar desprecio a otro, o con el fin de hacerle una ofensa.

En este delito la pena es alternativa y se integra cuando el sujeto activo utiliza medios orales, manuscritos, electrónicos, etcétera, así como a través de expresiones corporales o cualquier otra forma idónea que cause un daño en la honra o reputación de su víctima (Zamora Jiménez, 2007).

Hay expresiones que pueden ser, aparentemente, inofensivas y otras en que, dependiendo la forma de manifestarse entre quienes se expresan, pueden constituir la ofensa grave que la ley requiere para su adaptación típica. Así, entonces, cada supuesto deberá valorarse por el intérprete de la norma considerando adecuadamente los hechos frente al tipo (Zamora Jiménez, 2007).

Se debe tomar en consideración que en el ámbito social, familiar o profesional se imponen formas de comunicación de acuerdo a múltiples circunstancias de formación en el uso de nuestro idioma, por lo tanto, en cada caso específico deberá someterse a un proceso de valoración cultural si la expresión o manifestación lleva realmente la intención de dañar, o bien si quien la expresa o profiere realmente conoce el alcance de su contenido y tiene la intención de producir el daño previsto en este delito, de lo contrario nos encontramos ante conductas atípicas (Zamora Jiménez, 2007).

#### 4.4.4.1.2. Elementos del tipo jurídico-penal del delito de injurias.

##### *Atendiendo al tipo*

1. *Bien jurídico tutelado:* El honor. *Objeto material:* La persona en quien recae la conducta.
2. *Según la construcción semántica:* Se trata de un tipo penal cerrado.
3. *En función de la formulación del tipo:* Es un tipo básico.
4. *Según los elementos lingüísticos en el tipo:* Es un delito que contiene elementos normativos.
5. *Por su autonomía o dependencia frente a otros tipos:* Es un ilícito autónomo.

##### *Atendiendo a los sujetos*

1. *Según la forma de intervención en el tipo:* Admite la autoría directa, la mediata, así como la inducción y la complicidad.
2. *Según la cualidad de autor:* Es un tipo de sujeto activo común.
3. *Por el número de sujetos que intervienen:* Es monopersonal y puede ser pluripersonal.
4. *Por la cualidad del sujeto pasivo:* Es de sujeto pasivo común.

##### *Atendiendo a la acción*

1. *Por la forma de manifestarse la conducta:* Es un delito de acción comisiva.
2. *Elemento subjetivo del tipo de injusto:* El elemento subjetivo del tipo exige que se actúe de manera dolosa.
3. *Por su grado de ejecución:* Es un tipo penal consumado.
4. *Según el número de actos y su duración:* Es un delito instantáneo.
5. *Por su formación:* Es un delito genérico.
6. *Por el efecto de la acción en el objeto:* Es el delito de lesión.
7. *Por la relación existente entre la acción y el objeto de la acción:* Es un ilícito de mera actividad.

#### *Aspectos procesales que surgen del tipo*

1. *Según su forma de persecución*: Se persigue previa querrela conforme al Artículo 350 del CPNL.
2. *Según la gravedad del tipo expresada en la ley*: Es un delito no grave.

#### **4.4.4.2. Difamación.**

El término “difamación” significa desacreditar a uno respecto a terceros. Supone un ataque a la fama o reputación de una persona, es decir, rebajar a alguien en la estima o concepto que los demás tienen de él (Diccionario Jurídico Mexicano, 1992).

En la actualidad se considera como difamación, el comunicar a otros un hecho cierto o falso que pueda producir consecuencias en relación a la credibilidad que se tiene del pasivo, el cual podrá ser una persona física, o jurídica (Zamora Jiménez, 2007).

En este sentido, Ingenieros precisó que la eficacia de la difamación descansa en la complacencia tácita de quienes la escuchan, en la cobardía colectiva de cuantos pueden escucharla sin indignarse de tal suerte que moriría si éstos no le hicieren una atmósfera vital (Ingenieros, 1986). Para Jiménez Huerta difamar significa quitar a otro la fama publicando cosas contra su honor u opinión (Jiménez Huerta, 1983).

Este delito se comete mediante una conducta de expresión comunicada a persona diversa del ofendido dañando su reputación (Zamora Jiménez, 2007).

##### **4.4.4.2.1. El tipo legal del delito de difamación.**

El Artículo 344 del CPNL indica que:

Artículo 344.- La difamación consiste en comunicar dolosamente a una o más personas, la imputación que se le hace a otra persona física o persona moral, en los casos previstos por la ley, de un hecho cierto o falso, determinado o indeterminado, que pueda causarle deshonra, descredito, perjuicio, o exponerlo al desprecio de alguien.

#### **4.4.4.2.2. Elementos del tipo jurídico-penal del delito de difamación.**

Consiste fundamentalmente en la actividad de comunicar a una o más personas mediante cualquier forma o por cualquier medio imputaciones de hechos ciertos o de acontecimientos no sucedidos relativos a personas físicas o jurídicas (Zamora Jiménez, 2007).

La comunicación tendrá la finalidad de ofender o exponer a la persona al desprecio, desconfianza personal, familiar, profesional y, en general, causarle un perjuicio en el crédito moral que tiene el ofendido frente a los demás. Por lo tanto, esa comunicación deberá ser audible o perceptiva para la persona o personas a quien se dirige (Zamora Jiménez, 2007).

La intención de ofender representa, en todo caso, un elemento esencial del tipo subjetivo, por lo tanto, no será necesario que se dé el resultado (causar deshonra a la víctima) bastando que la comunicación pueda causarle al ofendido riesgo de dañar su honor. Debido a que el tipo no exige resultado, basta la comunicación con ánimo de deshonra para que el delito se consume de manera instantánea (Zamora Jiménez, 2007).

Será suficiente, entonces, que el autor externe conceptos, opiniones o narraciones de sucesos ciertos o inciertos, para que se dañe el objeto material que constituye este delito, esto es: la discriminación de la fama pública, o la puesta en riesgo de la imagen que tiene el pasivo frente a los demás (Zamora Jiménez, 2007).

En el tipo penal descrito se establece la forma mediante el cual la persona que hace la comunicación del hecho queda exento de toda responsabilidad. Así, pues, cuando se trata de garantizar cualquier interés público, o cuando el que hace la imputación actúa con carácter de servidor público, o bien cuando la imputación se hizo sin ánimo de dañar y ha sido

declarado el hecho cierto por sentencia irrevocable, no se podrá imponer sanción alguna a quien haga la imputación, debido a la previsión del legislador sobre la excusa absolutoria (Carrancá y Trujillo, 1980).

Sólo se aplicará la excusa absolutoria en favor del autor, cuando éste haya acreditado que la comunicación de un hecho es cierto (*exceptio veritatis*) y tenía como finalidad la protección de bienes de índole superior frente al valor "honor". Así, por ejemplo, cuando está en juego la salud pública y no se denuncia, como en el caso de una empresa que está embotellando agua para el consumo humano in cumplir con las normas sanitarias, y se comunica el hecho públicamente (Zamora Jiménez, 2007).

Para Zamora Jiménez (2007) los elementos del tipo penal para el delito de difamación son:

1. *Bien jurídico tutelado*: El honor de la persona física y en la persona moral, se afecta el prestigio y crédito. OBJETO MATERIAL: La persona que es difamada.
2. *Según la construcción semántica*: Es un tipo penal cerrado.
3. *En función de la formulación del tipo*: Se trata de un tipo penal básico.
4. *Según los elementos lingüísticos en el tipo*: Es un delito que contiene elementos normativos.
5. *Por su autonomía o dependencia frente a otros tipos*: Es autónomo.

*Atendiendo a los sujetos*

1. *Según la forma de intervención en el tipo*: En este delito es factible la autoría directa, la autoría mediata, la coautoría, la inducción, así como la complicidad.
2. *Según la cualidad de autor*: Es de sujeto activo común.
3. *Por el número de sujetos que intervienen*: Puede ser monopersonal y pluripersonal.
4. *Por la cualidad del sujeto pasivo*: Se trata de un delito de sujeto pasivo común.

*Atendiendo a la acción*

1. *Por la forma de manifestarse la conducta*: Es un delito de acción comisiva.

2. *Elemento subjetivo del tipo de injusto*: El elemento subjetivo del tipo exige que se actúe de manera dolosa.
3. *Por su grado de ejecución*: Es un delito que no admite la tentativa.
4. *Según el número de actos y su duración*: Este delito es de ejecución instantánea, aunque generalmente su forma de comisión hace que se encuadre como tipo de naturaleza continuada, Así, por ejemplo, cuando cada día el autor comunica el hecho a personas distintas.
5. *Por su formación*: Es un delito genérico.
6. *Por el efecto de la acción en el objeto*: Es delito de lesión.
7. *Por la relación existente entre la acción y el objeto de la acción*: Es un ilícito de mera actividad.

#### *Aspectos procesales que surgen del tipo*

1. *Según su forma de persecución*: Se persigue previa querrela en el ámbito estatal conforme al Artículo 350 del CPNL.
2. *Según la gravedad del tipo expresada en la ley*: Es un delito no grave.

#### **4.4.5. Amenazas.**

Las amenazas forman parte del grupo de delitos contra la libertad y la seguridad, cuando éstos valores se restringen no permiten el libre desarrollo de la personalidad, poniendo en peligro derechos fundamentales del hombre (Zamora Jiménez, 2007).

La palabra *amenaza* proviene del latín *minaciense*, que significa dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer un mal a otro. La amenaza atenta directamente contra el derecho que tienen todos los hombres de sentirse seguros y tranquilos en el desenvolvimiento de sus actividades normales y productivas en el contexto social. Se ha dicho que la amenaza es un ataque a la libertad individual desde el momento en que el amenazado deja de tener el sentimiento de hallarse protegido y seguro (Cuello Calón, 1955).

Y que, como consecuencia, se imponen a la víctima cautelas y precauciones que en otro caso no tomaría (Manzini, 1986).

La seguridad constituye un valor social que se traduce como *seguridad colectiva*, la cual sirve de base a otros delitos como los que se cometen contra la salud pública y la seguridad del tránsito (Muñoz Conde, 1994).

Al anunciarse a otro el propósito de causar un mal o un daño y se perturba la tranquilidad del amenazado es suficiente para quebrantar el bien jurídico protegido, por lo cual la amenaza es considerada por el legislador, como un delito autónomo al prever que la conducta amenazante puede ser punible además de la conducta anunciada conforme al delito que resulte (Zamora Jiménez, 2007).

Para cometer el delito de amenaza es suficiente cualquier medio empleado, siempre que cause alarma o temor en quien la recibe, por lo que resulta imprescindible que ésta se dé en cualquier persona física con capacidad suficiente para discernir y comprender el alcance de la misma, por lo que no pueden ser sujetos pasivos de este delito los inimputables, las personas menores de edad o bajo efectos de sustancias (Zamora Jiménez, 2007).

El delito de amenaza puede constituir un acto que amenace bienes jurídicos como la vida, la integridad física o corporal, la libertad, la seguridad, la libertad sexual, el honor, el patrimonio o el orden socioeconómico del amenazado, entre otros.

#### **4.4.5.1. El tipo legal del delito de amenazas.**

El Artículo 291 del Código Penal para el Estado de Nuevo León define las amenazas en los siguientes términos:

Artículo 291.- Comete el delito de amenazas:

I.- El que de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona en sus bienes, en su honor o en sus derechos, o en la

persona, honor, bienes o derechos de alguien con quien esté ligado por algún vínculo familiar o afectivo; y  
II.- El que por medio de amenazas de cualquier género trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho de hacer.

En el ámbito federal tenemos que el Artículo 282 del Código Penal Federal prevé lo siguiente:

Artículo 282.- Se aplicará sanción de tres días a un año de prisión o de 180 a 360 días multa:

I.- Al que de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona, en sus bienes, en su honor o en sus derechos, o en la persona, honor, bienes o derechos de alguien con quien esté ligado con algún vínculo, y

II.- Al que por medio de amenazas de cualquier género trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho a hacer.

Si el ofendido fuere alguno de los parientes o personas a que se refieren los artículos 343 bis y 343 ter, en este último caso siempre y cuando habiten en el mismo domicilio, se aumentará la pena que corresponda hasta en una tercera parte en su mínimo y en su máximo.

Si el ofendido por la amenaza fuere víctima u ofendido o testigo en un procedimiento penal, la pena será de cuatro a ocho años de prisión y de cien a trescientos días multa.

Los delitos previstos en este artículo se perseguirán por querrela, con excepción del establecido en el párrafo anterior que se perseguirá de oficio.

Estamos ante un delito de formulación genérica, ya que no hay límites sobre la forma y modo para anunciar a otro la intención de causarle un daño (Zamora Jiménez, 2007).

El comunicado a través del cual se anuncia la intención dañosa, deberá ser referente a un *mal futuro*, lo cual impide que se integre el delito si se llega a dar una conducta de amenaza junto con otro resultado típico, de tal manera que si el ataque es inmediato respecto del anuncio de daño, no se cometen dos delitos, sino sólo aquel cuyo resultado es distinto al previsto en el tipo de amenaza (Zamora Jiménez, 2007) (Buscar tesis de la SCJN).

En cuanto al hecho de que el amenazador cumpla en el mismo momento su amenaza, estamos ante una modalidad ejecutiva típica consistente en la aplicación de violencia o

intimidación en las personas que prevén algunos tipos especialmente cualificados (robo con amenaza haciendo uso de armas), aquí la amenaza es el medio de comisión de aquél delito (Zamora Jiménez, 2007).

Esta figura, además de proteger la seguridad de la víctima, también tutela el daño a personas que estén ligadas con el ofendido por algún vínculo entendiéndose por esto la relación consanguínea, civil, por afinidad, así como de amor, amistad, deferencia y otras de las que se desprenda un lazo de unión o un vínculo entre quien recibe la amenaza y el bien hacia donde se dirige ésta. Lo anterior produce un daño a la libertad, la cual se ve limitada por la creencia de la inseguridad que corren los bienes de otro, hacia quien le asisten motivos fundados de preocupación (Zamora Jiménez, 2007).

Finalmente, debemos señalar que no solamente se protege la posibilidad de daño a la persona en su integridad física, sino también en su honor o prestigio que puede ser familiar, social, profesional, etcétera. Asimismo, se incluye también el daño a bienes o derechos, debiendo entenderse por daño a los bienes, los tangibles que la ley civil contempla; y por los derechos cualesquiera de los que legítimamente le pertenezcan a la víctima; por lo que el anuncio de daño futuro deberá dirigirse en contra de cualquiera de los citados intereses (Zamora Jiménez, 2007).

Este delito no admite la tentativa, ni será principio de ejecución en fase imperfecta de ningún otro. La disposición que castiga las amenazas cumplidas constituye la figura de un tipo penal complejo, en cuyo supuesto se castiga por los dos injustos típicos cometidos por el autor. Así, quien amenaza cuando no lo establece la norma penal ni se regula el procedimiento a seguir en la ley adjetiva, se debe hacer efectiva la caución con independencia de las penas que pudieran corresponderle por el delito o delitos cometidos (Zamora Jiménez, 2007).

#### 4.4.5.2. Elementos del tipo jurídico-penal del delito de amenazas.

##### *Atendiendo al tipo*

1. *Bien jurídico tutelado:* Se afecta la paz, la seguridad y como consecuencia la libertad.  
*Objeto material:* La persona que tenga capacidad de discernir.
2. *Según la construcción semántica:* Es un tipo penal cerrado.
3. *En función de la formulación del tipo:* Es una figura básica de la que se deriva una forma compleja de carácter agravada, consistente en la amenaza cumplida. En materia federal se prevé además una modalidad derivada consistente en impedir a otro el ejercicio legítimo de un derecho y obligar a otro a cometer un delito, ante lo cual surge un delito compuesto.
4. *Según los elementos lingüísticos en el tipo:* Es una figura compuesta de elementos normativos.
5. *Por su autonomía o dependencia frente a otros tipos:* Es una figura autónoma y cuando se comete el delito anunciado aquél se convierte en un tipo dependiente por así exigirlo el tipo complejo, esto es, no puede cometerse el delito anunciado (única y exclusivamente con relación al tipo de amenaza) si no se integró de manera total el injusto típico de amenazas.

##### *Atendiendo a los sujetos*

1. *Según la forma de intervención en el tipo:* Se admiten todas las formas de participación en el delito.
2. *Según la cualidad de autor:* Es un tipo que no exige cualidad específica de autor, por lo que se trata de una figura penal de sujeto activo común o indiferenciado.
3. *Por el número de sujetos que intervienen:* Puede ser monopersonal o pluripersonal.
4. *Por la cualidad del sujeto pasivo:* El pasivo podrá serlo cualquiera que tenga capacidad de comprensión por lo que es un tipo de sujeto pasivo común.

#### *Atendiendo a la acción*

1. *Por la forma de manifestarse la conducta*: Es un delito de acción comisiva.
2. *Elemento subjetivo del tipo de injusto*: Es necesario el dolo. No es posible la comisión culposa.
3. *Por su grado de ejecución*: Las amenazas se consuman cuando llegan al conocimiento del amenazado, sino a un tercero que recepta la carta amenazadora antes de que llegue a su destinatario y denuncie los hechos por lo que, es posible la tentativa.
4. *Según el número de actos y su duración*: Es de carácter instantáneo.
5. *Por su formación*: Es un tipo genérico.
6. *Por el efecto de la acción en el objeto*: Es un delito de lesión.
7. *Por la relación existente entre la acción y el objeto de la acción*: Es una figura típica de mera actividad.

#### *Aspectos procesales que surgen del tipo*

1. *Según su forma de persecución*: Se persigue previa querrela en el fuero común y en el fuero federal su persecución es previa querrela excepto si el ofendido por la amenaza fuere víctima u ofendido o testigo en un procedimiento penal, caso en el cual se persigue de oficio, conforme al Artículo 291 del Código Penal para el Estado de Nuevo León y al Artículo 282 del Código Penal Federal.
2. *Según la gravedad del tipo expresada en la ley*: Es un delito no grave.

**Tabla 5. Conceptos y elementos del tipo penal de los delitos de injurias, difamación y amenazas.**

	<b>INJURIAS</b>	<b>DIFAMACIÓN</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>CONCEPTO</b>			
DOCTRINAL:	<p>La injuria está constituida por una acción que normalmente radica en una expresión como manera de juicio de valor que puede realizarse verbalmente, por escrito, a través de caricaturas, emblemas, medios electrónicos y otros (Zamora Jiménez, 2007).</p> <p>Aunque puede ser injurioso un gesto descortés, lo importante es que siempre se quebranta un deber de comportarse aceptado por la comunidad, y que esto se considere a su vez injurioso (Muñoz Conde, 1994).</p>	<p>Difamación significa desacreditar a uno respecto a terceros. Supone un ataque a la fama o reputación de una persona, es decir, rebajar a alguien en la estima o concepto que los demás tienen de él (Diccionario Jurídico Mexicano, 1992).</p>	<p>La palabra <i>amenaza</i> proviene del latín <i>minaciense</i>, que significa dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer un mal a otro (Zamora Jiménez, 2007).</p> <p>La amenaza atenta directamente contra el derecho que tienen todos los hombres de sentirse seguros y tranquilos en el desenvolvimiento de sus actividades normales y productivas en el contexto social. Se ha dicho que la amenaza es un ataque a la libertad individual desde el momento en que el amenazado deja de tener el sentimiento de hallarse protegido y seguro (Cuello Calón, 1955).</p>
LEGAL: (Código Penal para el Estado de Nuevo León):	<p>Injuria es toda expresión proferida a toda acción ejecutada para manifestar desprecio a otro, o con el fin de hacerle una ofensa (Art. 342).</p>	<p>La difamación consiste en comunicar dolosamente a una o más personas, la imputación que se le hace a otra persona física o persona moral, en los casos previstos por la ley, de un hecho cierto o falso, determinado o indeterminado, que pueda causarle deshonor, descredito, perjuicio, o exponerlo al desprecio de alguien (Art. 344).</p>	<p>Comete el delito de amenazas:</p> <p>I.- El que de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona en sus bienes, en su honor o en sus derechos, o en la persona, honor, bienes o derechos de alguien con quien esté ligado por algún vínculo familiar o afectivo; y</p> <p>II.- El que por medio de amenazas de cualquier género trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho de hacer (Art. 291).</p> <p>Amenaza es toda conducta realizada que perturbe la tranquilidad de ánimo de la víctima o que produzca zozobra o perturbación psíquica en la misma, por el temor de que se le cause un mal</p>

			futuro (Art. 291).
	<p>SANCIÓN GENÉRICA: 3 días a 1 año de prisión, o multa de 1 a 10 cuotas, o ambas (Art. 343).</p> <p>EXENCIÓN DE SANCIÓN: Si las injurias fueran recíprocas, el juez podrá declararlas exentas de sanción (Art. 343) y en los casos previstos por el Artículo 346.</p> <p>SANCIÓN AGRAVADA: Se aumentará hasta la mitad de la pena a imponer por los delitos que resultaren, cuando se efectúen mediante la utilización de la televisión, radio, prensa escrita o internet (Art. 352 Bis).</p>	<p>SANCIÓN GENÉRICA: Prisión de 6 meses a 3 años, o multa de 10 a 500 cuotas, o ambas (Art. 345).</p> <p>EXENCIÓN DE SANCIÓN: En los casos de los Artículos 346 y 347.</p> <p>SANCIÓN AGRAVADA: Se aumentará hasta la mitad de la pena a imponer por los delitos que resultaren, cuando se efectúen mediante la utilización de la televisión, radio, prensa escrita o internet. (Art. 352 Bis)</p>	<p>SANCIÓN GENÉRICA: De 6 meses a 2 años de prisión, y multa de una a diez cuotas (Art. 292).</p> <p>SANCIÓN AGRAVADA: Si el ofendido fuere familiar se aumentará la pena hasta un tercio (Art. 292).</p> <p>Además de la sanción genérica, también se impondrá una multa de 150 a 300 días de salario mínimo a quien por medio de amenazas requiera el pago de una deuda (294 Bis).</p>

**ELEMENTOS DEL TIPO PENAL**

<b>ATENDIENDO AL TIPO</b>	1. BIEN JURÍDICO TUTELADO:	El honor.  OBJETO MATERIAL: La persona en quien recae la conducta.	El honor de la persona física y en la persona moral, se afecta el prestigio y crédito.  OBJETO MATERIAL: La persona que es difamada.	Se afecta la paz, la seguridad y como consecuencia la libertad. OBJETO MATERIAL: La persona que tenga capacidad de discernir.
	2. SEGÚN LA CONSTRUCCIÓN SEMÁNTICA:	Es un tipo penal cerrado.	Es un tipo penal cerrado.	Es un tipo penal cerrado.
	3. EN FUNCIÓN DE LA FORMULACIÓN DEL TIPO:	Es un tipo penal básico.	Es un tipo penal básico.	Es una figura básica de la que se deriva una forma compleja de carácter agravada, consistente en la amenaza cumplida. En materia federal se prevé además una modalidad derivada consistente en impedir a otro el ejercicio legítimo de un derecho y obligar a otro a cometer un delito, ante lo cual surge un delito compuesto.
	4. SEGÚN LOS ELEMENTOS LINGÜÍSTICOS EN EL TIPO:	Es un delito que contiene elementos normativos.	Es un delito que contiene elementos normativos.	Es una figura compuesta de elementos normativos.

	5.POR SU AUTONOMÍA O DEPENDENCIA FRENTE A OTROS TIPOS:	Es autónomo.	Es autónomo.	Es una figura autónoma y cuando se comete el delito anunciado aquél se convierte en un tipo dependiente por así exigirlo el tipo complejo, esto es, no puede cometerse el delito anunciado (única y exclusivamente con relación al tipo de amenaza) si no se integró de manera total el injusto típico de amenazas.
ATENDIENDO A LOS SUJETOS	1.SEGÚN LA FORMA DE INTERVENCIÓN EN EL TIPO:	Admite la autoría directa, la mediata, así como la inducción y la complicidad.	Admite la autoría directa, la mediata, así como la inducción y la complicidad.	Se admiten todas las formas de participación en el delito.
	2.SEGÚN LA CUALIDAD DE AUTOR:	Es de sujeto activo común.	Es de sujeto activo común.	Es un tipo que no exige cualidad específica de autor, por lo que se trata de una figura penal de sujeto activo común o indiferenciado.
	3.POR EL NÚMERO DE SUJETOS QUE INTERVIENEN:	Es monopersonal y puede ser pluripersonal.	Es monopersonal y puede ser pluripersonal.	Puede ser monopersonal o pluripersonal.
	4.POR LA CUALIDAD DEL SUJETO PASIVO:	Es de sujeto pasivo común.	Es de sujeto pasivo común.	El pasivo podrá serlo cualquiera que tenga capacidad de comprensión por lo que es un tipo de sujeto pasivo común.
ATENDIENDO A LA ACCIÓN	1.POR LA FORMA DE MANIFESTARSE LA CONDUCTA:	Es un delito de acción comisiva.	Es un delito de acción comisiva.	Es un delito de acción comisiva.
	2.ELEMENTO SUBJETIVO DEL TIPO DE INJUSTO:	El elemento subjetivo del tipo exige que se actúe de manera dolosa.	El elemento subjetivo del tipo exige que se actúe de manera dolosa.	Es necesario el dolo. No es posible la comisión culposa.
	3. POR SU GRADO DE EJECUCIÓN:	Es un tipo penal consumado.	Es un delito que no admite la tentativa.	Las amenazas se consuman cuando llegan al conocimiento del amenazado, sino a un tercero que recepta la carta amenazadora antes de que llegue a su destinatario y denuncie los hechos por lo que, es posible la tentativa.
	4.SEGÚN EL NÚMERO DE ACTOS Y SU DURACIÓN:	Es un delito instantáneo.	Este delito es de ejecución instantánea, aunque generalmente su forma de comisión hace que se encuadre como	Es de carácter instantáneo.

			tipo de naturaleza continuada, Así, por ejemplo, cuando cada día el autor comunica el hecho a personas distintas.	
	5.POR SU FORMACIÓN:	Es un delito genérico.	Es un delito genérico.	Es un tipo genérico.
	6.POR EL EFECTO DE LA ACCIÓN EN EL OBJETO: ES EL DELITO DE LESIÓN.	Por la relación existente entre la acción y el objeto de la acción: Es un ilícito de mera actividad.	Es delito de lesión.	Es un delito de lesión.
	7.POR LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA ACCIÓN Y EL OBJETO DE LA ACCIÓN:	Es un ilícito de mera actividad.	Es un ilícito de mera actividad.	Es una figura típica de mera actividad.
ASPECTOS PROCESALES QUE SURGEN DEL TIPO	1.SEGÚN SU FORMA DE PERSECUCIÓN:	Se persigue previa querrela en el ámbito estatal conforme al Art. 350 del CPNL.	Se persigue previa querrela en el ámbito estatal conforme al Art. 350 del CPNL.	Se persigue previa querrela en el fuero común y en el fuero federal su persecución es previa querrela excepto si el ofendido por la amenaza fuere víctima u ofendido o testigo en un procedimiento penal, caso en el cual se persigue de oficio, conforme al Artículo 291 del Código Penal para el Estado de Nuevo León y al Artículo 282 del Código Penal Federal.
	2.SEGÚN LA GRAVEDAD DEL TIPO EXPRESADA EN LA LEY:	Es un delito no grave.	Es un delito no grave.	Es un delito no grave.

Fuente: Elaboración propia, con información de (Zamora Jiménez, 2007), (Muñoz Conde, 1994), (Cuello Calón, 1955), (Diccionario Jurídico Mexicano, 1992), del CPNL y CPF.

Si bien es cierto que los conflictos descritos encuentran su fundamento en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno, en el Reglamento de Delegados Municipales, en el Reglamento de Participación Ciudadana, y demás del Municipio de Monterrey, así como en el Código Penal para el Estado de Nuevo León, debemos considerar que no todas las conductas que ocasionan un agravio o malestar a una persona requieren estar en una normativa.

En relación a los estudios del tipo penal de los conflictos mencionados anteriormente, podemos decir que deben ser considerados acorde con una filosofía que tome el delito no en sí mismo, como dicen Beatriz Kalinky y Miguel Valero (Kalinsky, 2000) sino como un producto en donde la sociedad tiene su cuota de responsabilidad, y cometido por una persona de carne y hueso que merece que se reflexione colectivamente sobre un hecho ofensivo, entonces ha llegado del momento de revisar las formas en que se declara el estado de imputabilidad en un estado de derecho.

Puede considerarse que en tanto no se haya presentado la denuncia ante la autoridad competente por alguno de los conflictos con características de tipo penal mencionados anteriormente, puede resolverse el conflicto a través de la mediación comunitaria, sin embargo, una vez presentada la denuncia, puede resolverse mediante la mediación penal, la cual es una alternativa que brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.

Los Centros de Mediación Comunitaria están resolviendo conflictos comunitarios entre vecinos que no cuentan con los recursos económicos para llevar su asunto ante los tribunales, o no consideran apropiado llegar a esa instancia por la relación vecinal, resultando de este modo que la mediación es un procedimiento satisfactorio, siendo las mismas partes quienes encuentran la solución a sus problemas con la ayuda de un facilitador.

#### **4.5. Aproximación del conflicto aplicando la técnica CAT de Joseph Redorta.**

Conforme a lo mencionado en los párrafos que anteceden, en la presente investigación identificamos el déficit de conocimiento conceptual de la MC, y a la vez exponemos la necesidad de tipificar los conflictos comunitarios, bajo la percepción de que la especialización en el tema brindará mayores recursos a los mediadores para abordar dichos conflictos, ya que un conflicto penal, civil o mercantil no es igual a un conflicto de tipo comunitario.

Para una aproximación del conflicto, hemos realizado un análisis conflictual de la problemática que nos ocupa, utilizando la herramienta conocida como Conflict Analysis Typology (CAT), desarrollada y evolucionada por Joseph Redorta a un total de 16 patrones básicos de conflicto. Cabe destacar que dicha herramienta ha tomado como referencia los trabajos empíricos de Moore con la pretensión de que cualquier tipo de conflicto sea cual sea el nivel que se analice pueda apoyarse en éste método (Ollero, 2013)

De acuerdo a la técnica de Joseph Redorta, se identifican ciertos patrones dominantes en el objeto de estudio de la presente investigación, tales como: 1) Protección de Autoestima, 2) Información, 3) Normativos, 4) Incompatibilidad personal persistente, 5) Recursos escasos, 6) Estructurales, 7) Intereses y 8) Inequidad.

En base a lo anterior, a continuación desarrollaremos cada uno de los patrones dominantes relacionándolos con la MC y los tipos de conflictos comunitarios.

### **1. PROTECCIÓN DE AUTOESTIMA.**

Según Joseph Redorta, éste patrón se presenta cuando las partes en conflicto disputan porque su orgullo personal se siente herido. En ésta investigación podemos situar éste patrón en virtud de que es un factor en los conflictos por convivencia vecinal que derivan en conflictos personales, creando entre las partes sentimientos que pueden afectar su autoestima y a su vez alentar otros sentimientos que destruyan cualquier clase vínculo.

Nathaniel Branden, psicoterapeuta canadiense define la autoestima como la experiencia fundamental de que podemos llevar una vida significativa y cumplir sus exigencias. Más concretamente, podemos decir que la autoestima es lo siguiente:

1. La confianza en nuestra capacidad de pensar, en nuestra capacidad de enfrentarnos a los desafíos básicos de la vida.
2. La confianza en nuestro derecho a triunfar y a ser felices; el sentimiento de ser respetables, de ser dignos, y de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y carencias, a alcanzar nuestros principios morales y a gozar del fruto de nuestros esfuerzos (www.gitanos.org).

El elemento primordial de la autoestima es la confianza o valoración de uno mismo, de la cual carecen las partes que se encuentran en este patrón de conflictos lo cual afecta en la toma de decisiones y es trascendente en la búsqueda de soluciones a los conflictos comunitarios y a la creación de vínculos individuales y colectivos.

## **2. INFORMACIÓN.**

En este patrón Redorta sitúa a la disputa por algo que se dijo o no se dijo o que se entendió de forma distinta, por lo que en ésta perspectiva analizamos que este patrón lo encontramos en los conflictos comunitarios ante las deficiencias comunicativas entre las partes, para lo cual la MC brinda un espacio que propicia el diálogo y desvirtuar cualquier situación creada por falta de comunicación.

La información se da siempre en relación con sistemas y sus interacciones. Dados dos sistemas, si el primero está en un estado determinado y produce un efecto en el segundo sistema, creándole un nuevo estado, se puede decir que el segundo ha recibido información del primero. El primer sistema es la fuente y el segundo el receptor. La información tiene como condición necesaria que haya relaciones entre los sistemas y la información misma puede verse como una consecuencia de esta relación ([www.econ.uba.ar](http://www.econ.uba.ar)).

La información es el significado que las personas otorgan a las cosas. Los datos se perciben mediante los sentidos, estos los integran y generan la información necesaria para el conocimiento que permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social (Goñi Camejo, 2000).

De este modo, los vecinos pueden percibir de distinto modo una situación basada en lo que dictan sus sentidos, sin embargo, podrían presentarse vicios en la emisión y recepción de la información, por ejemplo, al no considerar el contexto o el sentido en que se emite o recibe dicha información.

### **3. NORMATIVOS.**

El autor establece que nos encontramos en presencia de éste patrón cuando disputamos ante el incumplimiento de una norma legal o social, en referencia a éste patrón identificamos conflictos comunitarios ocasionados por ruidos molestos, uso de estacionamiento, uso de bienes comunes, falta de responsabilidad sobre las mascotas, conflictos por no podar árboles, falta de pago sobre deudas, daño en propiedad ajena, robo, amenazas, lesiones, injurias y calumnias.

Las características de la norma jurídica son la heteronomía, la bilateralidad, la coercibilidad y la exterioridad. La heteronomía se establece obligaciones que se deben cumplir, aunque las personas no estén de acuerdo con lo dispuesto; en la bilateralidad se presenta la facultad de uno y la obligación de otro; la coercibilidad Se cumple en forma no espontánea, incluso en contra de la voluntad del obligado, el Estado nos obliga a cumplir por la fuerza; la exterioridad se refiere a lo externo de la conducta humana, el aspecto objetivo del comportamiento (Vázquez Roa).

Las características de la norma moral son la autonomía, la unilateralidad, la incoercibilidad y la interioridad. En la autonomía el obligado ajusta su comportamiento al mandato como si él mismo lo hubiera elaborado; la unilateralidad sólo impone deberes a los sujetos, no se faculta a nadie para exigir su cumplimiento; la incoercibilidad se refiere a que la norma se cumple de manera espontánea, se obedece por voluntad propia, pero no se puede hacer cumplir por la fuerza; y la interioridad refiere que a este tipo de norma le importan preferentemente los motivos internos de la conducta, las intenciones, los resultados aunque no sean del todo buenos (Vázquez Roa).

Las injurias, calumnias y amenazas son ejemplos de que tanto la norma moral como jurídica pueden coincidir. Los conflictos comunitarios de este tipo que sean resueltos a través de la MC benefician principalmente a la comunidad, pero también a las instituciones como la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, en virtud de que decrecería la recepción de denuncias por estos delitos.

Radbruch sostiene que los preceptos de trato social, a los que denomina usos constitutivos del decoro social, carecen de sitio en el sistema de conceptos de la cultura, que sólo es posible establecer entre ellos y el derecho una conexión de tipo meramente histórico y no lógico, que los usos representan una etapa embrionaria o bien una degeneración de las normas jurídicas (Vallado Berrón). Al respecto, opino que de las normas sociales surgen las normas jurídicas por lo que se puede considerar que las primeras son el antecedente de las segundas, sin embargo, no puedo considerar que las normas sociales degeneren a la norma jurídica, ésta puede modificarse y ajustarse a las circunstancias actuales, más no degenerarse.

#### **4. INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE.**

Redorta arguye que éste patrón se refiere a la disputa entre las partes porque no se entienden como personas habitualmente, lo cual se identifica con los conflictos comunitarios en el ámbito intercultural ante actos discriminatorios por cuestiones de raza, clero o religión, género, edad y origen. También encontramos los conflictos culturales por falta de concientización ecológica que propician un ambiente insano como no poner la basura en su lugar, problemas con animales y olores molestos.

Por incompatibilidad entendemos la incapacidad para unirse o existir conjuntamente ([www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)), de dicha definición podemos entender que las personas pueden no coincidir con otras, refiérase a actitudes o toma de decisiones que afecten a un miembro de la comunidad.

#### **5. RECURSOS ESCASOS.**

Para Redorta el patrón de recursos escasos atiende a la disputa por algo de lo que no hay suficiente para todos. Ante dicho patrón relacionamos a los conflictos comunitarios por cuestiones de administración como el uso de estacionamiento o de bienes comunes, lo cual desencadena a su vez conflictos en la convivencia entre vecinos, creemos que a falta de mayores espacios se generan mayores conflictos entre ellos.

Los recursos escasos son todos aquellos bienes y factores de producción que se encuentran en cantidades inferiores a la demanda y cuya justa distribución constituye uno de los objetos de la economía ([www.economia48.com](http://www.economia48.com)).

En economía, escasez no significa que no haya, sino que hay poco en comparación a los deseos y necesidades que las personas tienen (Banco de México). Debemos reconocer que todas las personas tienen necesidades que satisfacer tales como alimentarse, vestirse, educarse, cuidar de su salud, tener un lugar para vivir, comodidades materiales y tener tiempo de descanso; los deseos de satisfacer dichas necesidades pueden crear también conflictos de índole económico, como la falta de cumplimiento en los compromisos de pago de deudas o la falta de participación ciudadana.

## **6. ESTRUCTURALES.**

De acuerdo con el autor, al patrón estructural le atañen las disputas por un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos o medios más allá de nuestras posibilidades personales. En el presente tema de estudio se encuentra éste patrón a virtud de la relación que el Municipio tenga con la comunidad. Es importante la labor de la administración pública en la solución de conflictos comunitarios, ya que tiene facultades y recursos para implementar políticas públicas y programas que impulsen el desarrollo armónico de la comunidad.

En sentido amplio, el concepto de estructura procede del latín *structura* y hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo (Definición.de). En sociología, podemos entender que la estructura social es el conjunto de relaciones fundamentales y relativamente estables entre los diversos elementos de una sociedad ([es.thefreedictionary.com](http://es.thefreedictionary.com)), dicho lo anterior, es importante considerar a todos los miembros de la comunidad, a las instituciones públicas y privadas como parte de la estructura de la sociedad, además de la Administración Pública.

En este sentido, los ciudadanos tienen el derecho a exigir la intervención o actuación del Estado, mediante el acto de inspección, la supervisión administrativa, cumplimiento de las leyes (Montoro Chiner, 1986), así como la solución de conflictos comunitarios a través de la mediación; por lo cual se entiende que en caso de incumplimiento de la Administración Pública, ya sea por ineficiencia en su actuación o por inactividad permite la consecución de conflictos comunitarios, entonces dicha Administración tiene la responsabilidad de indemnizar, sin embargo, debemos dimensionar la capacidad de atención que tiene la Administración Pública ante la cantidad de población, por lo que es importante que los ciudadanos participen en la opinión en el destino del gasto público.

## **7. INTERESES.**

Redorta manifiesta que en éste patrón se disputa porque los deseos o intereses de una persona son abiertamente contrapuestos a los de otra. Es importante tomar en cuenta que la presente investigación refiere conflictos individuales y colectivos, es decir, concebimos que los conflictos comunitarios se presentan entre dos o más partes desde el momento en que las partes son vecinos en una comunidad. La convivencia cotidiana, los bienes comunes y la toma de decisiones en cuestiones que también le atañen al vecino o a la comunidad se consideran intereses comunes, lo que distingue a los conflictos comunitarios con otro tipo de conflictos, y lo que encausa consensos entre los miembros de la comunidad.

El término interés proviene del latín *interesse* que significa importar, y tiene tres grandes acepciones. Por un lado, hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación. Se denomina interés, por otra parte, a la utilidad o conveniencia que se busca a nivel moral o material (Definicion.de). El interés general es el interés de todos o de la mayoría de los ciudadanos, se utiliza generalmente como sinónimo de interés público, interés social, interés colectivo, utilidad social o bien común. La noción de interés general se halla firmemente arraigada en la tradición cultural europea, sirve de fundamento a todo sistema de organización política y legitima la acción pública o colectiva; sin embargo, se trata

de un concepto muy general o abstracto, susceptible de interpretaciones dispares a la hora de aplicarlo a realidades concretas. Según Juan Jacobo Rousseau, el interés general depende de la voluntad general, que en un régimen democrático depende a su vez del juego de las mayorías ([www.economia48.com](http://www.economia48.com)).

## **8. INEQUIDAD.**

Continuando con el autor, refiere que en éste patrón se disputa porque sentimos la acción o conducta del otro o de los otros enormemente injustas. Existe relación con el objeto de estudio en virtud de que en el conflicto comunitario las partes sienten que la actitud del vecino es injusta, por falta de comunicación y discrepancia en la percepción individual o colectiva.

El concepto de inequidad refiere en nuestro idioma la ausencia de equidad, que es lo mismo a decir la existencia de desigualdad en algún aspecto o nivel, social, de género, entre los más comunes. Inequidad se contrapone entonces al concepto de equidad que implica la igualdad que reina en un contexto, cuando hay equidad habrá justicia. Por tanto es que a la inequidad se la considera un factor de la injusticia ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

La inequidad social representa una diferencia entre los grupos o clases que forman una sociedad. La desigualdad de oportunidades para acceder a bienes y servicios como vivienda, educación o salud se señala como una de las causas pero también como una de las consecuencias de esta situación. Se habla de discriminación cuando se da un trato diferente a una persona en función del grupo al que pertenece ([www.significados.com](http://www.significados.com)). En este rubro cabe hacer mención que los conflictos comunitarios provienen de factores económicos, culturales y sociales, y que la sociedad misma en ocasiones sanciona mediante la discriminación a los miembros de la comunidad, agregando que estos conflictos son propensos por el sistema de clase social.

Conforme al análisis desarrollado respecto a los parámetros del CAT, en la problemática planteada encontramos que los patrones dominantes en cada uno de los cuatro macropatrones son los siguientes:

SER. Los patrones de protección de autoestima e información superan a los patrones de identidad y los valores.

SEGUIR. El patrón de inadaptación supera a los patrones de expectativas, atributivos e inhibición.

CONSEGUIR. Los patrones normativos y la incompatibilidad personal persistente superan a los patrones de poder y la legitimación.

MANTENER. Es el único macropatrón en el que se encuentran muy altos los grados de apreciación de todos los patrones como son los recursos escasos, estructurales, intereses e inequidad.

Siguiendo a Redorta y conforme a los patrones mencionados en el párrafo que antecede, y de conformidad con la estructura interna de análisis, los conflictos básicos de la comunidad se originan por la necesidad de recursos, falta de valoración o autovaloración, falta de medios que originen consensos, conductas fuera del marco legal, falta de apego a la realidad, ignorar algo o carencia de información, distintos deseos u oposición a las pretensiones de la otra persona, no aceptación y la percepción de injusticia.

En dicha tesitura, planteamos la importancia de identificar qué es la MC, así como especializar su estudio y difusión de acuerdo a los tipos de conflictos comunitarios y/o vecinales, por lo que partimos de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los componentes que pueden beneficiar a la promoción y fortalecimiento de la MC en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León? De la cual encontramos como hipótesis que los componentes que pueden beneficiar a la promoción y fortalecimiento de la MC en el Área Metropolitana del Estado de Nuevo León, México son la delimitación y conceptualización de la MC y la tipificación de los conflictos comunitarios.

El estudio de una conceptualización de la MC y su tipificación se realiza con la finalidad de establecer las bases para que futuros investigadores, académicos y expertos en la materia promuevan y capaciten eficazmente a quienes brinden el servicio de mediación en el campo

comunitario, con el objetivo de encauzar una especialización en la solución de conflictos comunitarios a través de la MC, dando la apertura a un impacto social mayor en beneficio de la sociedad.

#### **4.6. Consecuencias de la escalada de conflictos vecinales.**

Un estudio cuantitativo y cualitativo de los conflictos vecinales y/o comunitarios, y de las alternativas disponibles para su resolución, presentado por la empresa Collect GFK Investigaciones de Mercado al Ministerio de Justicia en el mes de Mayo de 2011 muestra los resultados de los instrumentos aplicados en Chile, en donde se hace constar que al inicio, el conflicto vecinal puede resultar grave o muy grave. El conflicto vecinal que podría iniciar más grave son aquellos conflictos que el ciudadano tiene con la comunidad a la que pertenece o con otros grupos de vecinos. Los conflictos que inician como menos graves, podrían ser aquellos que inician como un acontecimiento aislado que causa molestia al vecino como el uso de estacionamientos o los problemas con mascotas o animales (Navarro I., 2013).

De acuerdo a dicho estudio, cuando un conflicto vecinal termina, puede considerarse como grave o muy grave cuando al contrastar la percepción final de gravedad del conflicto respecto a la percepción inicial, se puede decir que en general la gravedad inicial tiende a mantenerse en el tiempo aunque se solucione el conflicto.

Como consecuencias de los conflictos vecinales podemos encontrar en el estudio citado, la rabia, molestias, los malos ratos, peleas, discusiones entre vecinos, además de sufrir estrés por la tensión diaria, lo que crea desgaste emocional y en ocasiones hasta económico, pérdida de tiempo por concepto de trámites o búsqueda de soluciones, hasta problemas con alguna autoridad administrativa o jurisdiccional.

Cabe señalar que en el Estado de Nuevo León la violencia ha incrementado en distintos ámbitos, aunado a la situación económica actual, el costo de vida, la desintegración familiar, la individualización o aislamiento de cada miembro de la comunidad, ha provocado relaciones distantes y en ocasiones hasta tensas entre los vecinos; por ello, es necesario enlazar los valores con el comportamiento humano y buscar la solución a los conflictos

comunitarios para disminuir el desgaste emocional cotidiano, afianza las relaciones interpersonales y fomenta la convivencia pacífica.

## **CAPÍTULO V. LA MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA EN LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS.**

El objetivo de la mediación de forma general es la solución de conflictos, en forma particular podemos decir que la mediación tiene una serie de pasos que puede variar en la forma de cómo se lleve a cabo el procedimiento; la forma puede variar en base a criterios de adopción de estilo, a la flexibilidad, al tipo de situación atendida, a las partes y al contexto.

Asumimos la postura de que todo mediador tiene su estilo, lo cual brinda un valor agregado, un intangible al servicio que brinda dicho profesional. La Real Academia Española señala entre otras acepciones del significado de la palabra “estilo” que es un modo, manera, forma de comportamiento; uso, práctica, costumbre, moda (Real Academia Española, 2016). Por lo tanto, esa forma de comportamiento o práctica la efectúa el mediador en base a su experiencia y personalidad. Cualquier destreza en mediación puede ser usada para una amplia gama de propósitos, dependiendo de las metas explícitas o implícitas del profesional que la utilice (Folger, 2008).

El enfoque transformativo de la mediación fue desarrollado hace más de una década con el objeto de concordar la práctica en mediación con metas propias e importantes para la práctica en intervención de conflictos. Específicamente, la mediación transformativa ayudó a atender tres importantes preocupaciones que habían emergido acerca de la dirección y evolución del ejercicio de la mediación en Estados Unidos y otras partes (Folger, 2008).

La preocupación acerca del ejercicio dirigista de los mediadores impulsó la necesidad de un enfoque que enfatizara la autodeterminación de las partes, no sólo en la retórica utilizada en la mediación, sino también en la forma en que es conducida realmente (Folger, 2008).

Mediadores e instructores usan a menudo la metáfora de la “*caja de herramientas*”, para guiar el desarrollo de la destreza profesional del mediador. Esta metáfora plantea la creencia que los profesionales deberían continuamente agregar nuevas “herramientas” a su caja de herramientas profesionales, mediante el aprendizaje de estrategias individuales y

descontextualizadas (por ejemplo, destrezas comunicacionales, trucos, indicios y métodos) (Folger, 2008).

La tercera preocupación que asumió la mediación transformativa, fue la necesidad de definir y preservar la capacidad propia del proceso de mediación mismo. En contraste, el potencial singular de la mediación proviene de una visión más optimista de la capacidad de las personas para abrirse paso entremedio de sus propios conflictos (Folger, 2008) .

El mediador es un negociador profesional que conduce el encuentro de las partes en conflicto en el proceso de mediación. Su primordial función es reunir a los participantes para orientarlos y asistirlos en la búsqueda de alternativas para dirimir su conflicto, sin embargo, no goza de autoridad para imponer sanciones (Urquidi, 1999).

El mediador es la persona que va a tratar de que las partes lleguen a un acuerdo, dirigirá el procedimiento de mediación y desarrollará una atmósfera que se encuentre adecuada para encontrar la mejor solución a las partes (Méndez Silva, 1994).

Una definición del mediador social sería la de cualquier ciudadano que estando implicado en la vida de su comunidad, cuenta con una posición social estratégica que le otorga el reconocimiento de sus conciudadanos, es sensible a las necesidades y problemas del entorno, y puede recibir informaciones de carácter científico e institucional y transmitir las de manera eficaz a determinados colectivos sociales, lo que le convierte, junto con la capacidad de liderazgo, en un agente de cambio social (Manual de formación de mediadores sociales, 2006).

El mediador presta sus servicios como facilitador en la solución de un conflicto, si partimos desde la actividad o función del mediador se ha llegado a considerar que existen tres tipos básicos de mediadores, según Valencia Rodríguez (2016):

1. En primer lugar, los que actúan como promotores públicos y constructores de área. Se trata de quienes son públicamente conocidos por la promoción de la mediación como sistema para resolver conflictos. Estos mediadores son voceros del método. Promueven a la mediación como

alternativa legítima y creíble, por ser menos costosa, más eficiente, equilibradora de poder, transformadora de las relaciones personales y solucionadora de problemas.

2. En segundo lugar, se hallan quienes practican y ejercen la mediación como forma de actividad de tiempo completo. Se trata de profesionales con una práctica pública o privada. Su preocupación se centra principalmente en cuestiones relativas al campo laboral.

3. El tercer lugar ocupan quienes ofician de mediadores pero sin considerarse como profesionales de este sistema. Son personas adiestradas que median desde afuera. Son abogados, funcionarios políticos o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de facilitación. Utilizan ciertas técnicas y dan cierto lustre a la profesión, al servir propósitos nobles como la paz mundial y la armonía social.

El autor Valencia Rodríguez (2016) considera que el mediador puede tender a definir los problemas en forma amplia o restringida, adoptando un rol evaluativo o facilitador del conflicto, por ello, la intervención del mediador puede ser evaluativa-limitada, facilitadora-amplia o evaluativa-amplia, por ello coincidimos con el citado autor en opinar que es importante que el mediador tenga información suficiente del conflicto para identificar el objetivo del procedimiento que asistirá, para identificar las necesidades e intereses de las partes.

Para concebir la concepción estratégica del mediador, Rubén Calcaterra (2002) afirma que éste debe entender que el cambio es un proceso, que tiene fases, que requiere intervenciones sucesivas, nunca de una sola vez, que debe ir paso a paso y que dependerá del estilo de la persona. En el siguiente apartado se analizará las funciones del mediador de acuerdo al modelo de mediación aplicado.

Así las cosas, el modelo de Harvard es esencialmente una escuela de negociación asistida para la resolución de conflictos. El equipo de Harvard ha sobresalido por su extraordinaria capacidad para intervenir exitosamente en diferentes niveles de negociación, tanto nacionales como internacionales (Hernández Ramos, 2014).

El contenido esencial de su línea de pensamiento, basada en la aplicación de una estrategia de negociación que ayude a proteger los propios intereses sin descuidar el entendimiento y la búsqueda de cooperación con la otra parte, a sabiendas de que se interesa justamente por los intereses contrarios, será objeto de análisis y síntesis (Hernández Ramos, 2014).

Tomaremos como referencia la edición original, *Getting To Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* de Fisher y Ury, publicada en los Estados Unidos por Houghton Mifflin Company en 1981, en la siguiente tabla:

**Tabla 6. Elementos Esenciales del Modelo Harvard.**

Personas	Los negociadores son personas y, por consiguiente, la relación interpersonal puede entremezclarse, de una forma u otra, con el problema a abordar. Será prioritario, por tanto, en toda negociación actuar sobre el problema de las personas implicadas, enfrentándose directamente al problema, nunca a las personas.
Intereses	Precisamente porque los intereses definen la entidad real del problema, hay que centrarse en los intereses, no en las posiciones o posturas de las partes. El mediador deberá ser capaz de descubrir e identificar intereses compartidos y compatibles, por encima de las posturas enfrentadas en la negociación.
Opciones	El mediador ha de saber inventar opciones creativas, a través de la búsqueda o procura de más de una única respuesta (solución) al problema suscitado, partiendo de una visión de la mediación centrada en los beneficios mutuos, evitando hacer juicios de valor y aportando decisiones que sean fáciles de ejecutar.
Criterios	Es imprescindible saber usar criterios objetivos, independientes de la voluntad individual de cada parte en conflicto, para poder desarrollar las opciones de beneficio mutuo identificadas, y poder concluir el acuerdo con eficacia y consenso (voluntad compartida).

Fuente: Hernández Ramos (2014)

En su texto de 1996, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, publicado por la editorial Paidós Ibérica, Marín Suárez califica al Modelo Tradicional Lineal de Harvard como limitativo desde el ámbito de la mediación intercultural, fundamentalmente porque el modelo de Harvard se basa en una concepción lineal de la causalidad, en realidad, el propio desacuerdo, y en mediación intercultural lo habitual es que los factores intervinientes, por defecto, siempre sean varios y diversos (1996).

Por lo anterior, podemos considerar que el modelo Harvard no es conveniente aplicarlo en conflictos comunitarios, ya que se requiere más tiempo para su solución.

(Folger, 2008) opina que:

1. La Mediación Transformativa es Apropiable para las Expectativas en Diversas Relaciones.
2. La Mediación Transformativa Apoya Cualquier Decisión que Adopten las Partes Sobre sus Problemas y Relaciones.
3. La Mediación Transformativa Puede Tener Positivos Efectos Más Allá de la Participación de las Partes en Sesiones de Mediación.
4. La Mediación Transformativa Apoya la Discusión de las Partes Sobre Diferencias Culturales que Estimen Relevantes para sus Disputas.

Asimismo, Folger destaca rasgos distintivos de una mediación transformativa (2008):

1. Los mediadores apoyan a las partes para diseñar sus propias reglas fundamentales de interacción durante la mediación.
2. Los mediadores facilitan las decisiones de las partes acerca de si y cuándo quieren concentrarse en tópicos relacionados con el pasado, presente o futuro.
3. Los mediadores apoyan proactivamente la interacción de las partes y están preparados para las espirales conflictivas que ocurren a lo largo del proceso.
4. Los mediadores consideran y apoyan segmentos ininterrumpidos de interacción entre las partes.
5. Los mediadores facilitan la expresividad emocional de las partes en la medida que ocurre en la interacción entre ellas.
6. Para conseguir mayor auto “empoderamiento” y reconocimiento entre las partes, los mediadores se concentran en y apoyan las oportunidades que surgen en la interacción de las partes.

Según (Hernández Ramos, 2014) la finalidad principal de la Escuela Transformativa consiste, por tanto, en modificar la relación entre las partes, por lo que no se pone tanto énfasis en obtener un acuerdo, aunque por supuesto este sea el objetivo final a alcanzar, pero su logro se pondera como una suerte de consecuencia de esa nueva situación producida entre las partes, como resultado de la transformación producida en la relación existente entre las personas mediadas. El acuerdo sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro (“outside”) y de sí mismos (“inside”).

La Mediación Transformadora, por tanto, puede responder realmente bien en el ámbito de la mediación comunitaria, porque coloca el acento en la revalorización de la autoestima y el mutuo reconocimiento de las responsabilidades que se contraen en el acuerdo (Hernández Ramos, 2014).

La valoración previa, por el mediador, del perfil contextual específico, con sus desigualdades y asimetrías, donde va a tener lugar la mediación (escuela, barrio, juzgado, centro de salud, etcétera), es un factor de protección muy valioso para que el proceso avance sólidamente y fluya una saludable coordinación entre mediados y mediadores, a través del respeto de los logros alcanzados “en el día a día” (Hernández Ramos, 2014).

**Tabla 7. Fases del Modelo de Mediación Circular-Narrativo.**

<p>Fase preliminar (sesión individual o conjunta)</p>	<p>a) Se da a conocer a los mediados las características del proceso de mediación (confidencialidad, imparcialidad, objetividad, flexibilidad...) y su alcance. b) Si las partes aceptan voluntariamente participar, se firma un acuerdo previo, estableciendo el tiempo máximo de ejecución del proceso y todos los aspectos colaterales (técnicas a implementar, honorarios) a considerar.</p>
<p>Fase de encuentro dialogado (sesión conjunta)</p>	<p>a) Se informa a los mediados del proceso como vehículo de resolución del conflicto, sus alternativas y las reglas de participación en la mediación (confidencialidad; sesiones conjuntas e individuales; el mediador solo podrá compartir con cada parte lo autorizado expresamente por la otra; el mediador marcará los turnos y supervisará el buen funcionamiento de las sesiones conjuntas...).</p>
<p>Fase de mediación (sesiones individuales)</p>	<p>a) El/la mediador/a trabaja con cada mediado por separado, desplegando las siguientes pautas: encuadre del problema, fijación de objetivos, determinación de las contribuciones necesarias para resolver el problema, análisis de las soluciones intentadas y sistematización de la circularidad. b) La efectividad de la circularidad depende de la</p>

	actitud y disposición personal del mediado para entender que lo que desea obtener está íntimamente conectado con lo que también quiere la otra parte, reconociendo el protagonismo recíproco de cada cual en la mediación y el valor de respetar su punto de vista.
Fase de reflexión interna del equipo de mediación	a) El mediador o mediadores reflexiona/n y comparan las diversas posturas y sus diferencias, con la finalidad de dar paso a la construcción de una historia alternativa, heredera de la interdependencia desplegada entre todas ellas.
Fase de acuerdo (sesión conjunta)	a) Se procede a la narración de la historia alternativa y a la construcción del acuerdo. b) La sesión debe contemplar los siguientes aspectos: oír la revisión que las partes hacen de la historia alternativa (escucha activa); discusión sobre las ventajas e inconvenientes de cada opción; reconducción de las posiciones hacia una única posición común de consenso (reconstrucción de la historia alternativa) y redacción del subsiguiente acuerdo.

Fuente: Hernández Ramos (2014)

El modelo transformador no se centra en la definición del problema ni en el logro del acuerdo, como sí lo hacen el modelo tradicional de Harvard y el narrativo, sólo intenta la modificación de la relación a la cual se llega únicamente con la aplicación de las dos técnicas nombradas. Muchos mediadores consideran que este modelo tiene un fin terapéutico, y los autores Baruch, Bush y Folger aceptan esta crítica, pero no la consideran importante.

Los autores de Promesa de Mediación critican a los otros modelos porque los consideran directivos. Desde mi perspectiva, este modelo también es directivo, en la medida en que asiste a los mediados y les ayuda a reflexionar sobre el tema que los autores consideran fundamental: la representación de sí mismo y del otro.

**Tabla 8. Los principales modelos de mediación según Munné (2006).**

<b>HARVARD</b>	<b>CIRCULAR-NARRATIVO</b>	<b>TRANSFORMATIVO</b>
<b>Principales representantes</b>		
Fisher, Ury; Rafia, Antonio Vidal.	Sara Cobb, Marinés Suárez, Cristian Chamberrt.	Folger, Bush, Léderach, Sergi Farré.
<b>Objetivo</b>		
Llegar al acuerdo mutuo. Ganar/Ganar	Trabajar la comunicación para combinar el punto de observación y así cambiar la realidad.	Transformar el conflicto y las relaciones. Trabajar las diferencias.
<b>Método</b>		
Se trabajan siete elementos:	Se realiza en cuatro momentos:	La transformación se lleva a cabo en cuatro acciones:
1. Intereses.	0. Pre-reunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador.	1. Reuniones de preferencia conjuntas.
2. Criterios.	1. Encuadrar el proceso.	2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular.
3. Alternativas.	2. Conocer los puntos de observación.	3. Potenciar el protagonismo de cada parte.
4. Opciones de acuerdo.	3. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa (el equipo creativo son las partes).	4. Reconocer su cuota de responsabilidad.
5. Compromiso.	4. Narrar una historia alternativa que lleva el acuerdo (cambiar el punto de observación)	
6. Relación.		
7. Comunicación		
<b>Ámbitos preferentes</b>		
Negociaciones empresariales e internacionales.	Mediación familiar y escolar.	Mediación comunitaria, escolar e internacional.
<b>Aspectos esenciales</b>		
Llegar a intereses negociables partiendo de posiciones contrapuestas e innegociables.	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos.	Cambiar no sólo las situaciones sino a las personas.
<b>Concepción del conflicto</b>		
El conflicto es acultural, atemporal y apersonal. El conflicto es la contraposición de las posiciones. El conflicto es negativo y debe desaparecer.	El conflicto es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental. Un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto.	El conflicto es una oportunidad de crecimiento. El conflicto es inherente a la sociedad. No desaparece, se transforma.

Fuente: Munné(2006)

La preocupación por los asuntos de la ciudad y de lo social han tomado auge y ha sido de relevancia mundial, sin embargo, debemos reconocer que uno de los principales retos que tiene la mediación comunitaria es la necesidad de colaboración y voluntad de las autoridades y la participación de los ciudadanos, por lo que consideramos que la mediación comunitaria permite dar otro enfoque a las políticas sociales actuales.

Las principales estrategias de acción que se han utilizado en la Unión Europea son la acción social, la resolución de conflictos y la democracia participativa, para aplicarlas en las relaciones interculturales, intergeneracionales, de vecindad, entre ciudadanos y administración y entre colectividades, tratando de lograr una real transformación social a través de la mediación, la responsabilización y la autodeterminación (Macuer, 2009). En Europa, los temas de mediación generalmente se relacionan al tema de los inmigrantes, por ejemplo, las *femmes relais* en Francia son mujeres inmigrantes que desarrollan la labor de mediadoras sociales y culturales (CIPC, 2008).

En países africanos el tema central es la falta de oferta estatal en la solución de problemáticas comunitarias, que van desde la resolución entre vecinos, hasta la falta de equipamiento comunitarios (Macuer, 2009). Una iniciativa en la comunidad rural de Zwelethemba, asociada a los Centros de Paz Comunitaria, en los cuales residentes locales, en forma colectiva, buscan la solución a los conflictos, además de ejecutar proyectos de desarrollo comunitario conforme a las necesidades locales (CIPC, 2008).

En Chile, el Ministerio del Interior a través del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal ha promovido la prevención de la violencia en el ámbito vecinal o comunitario a través de la implementación de sistemas de justicia local asociados al Plan Comunal de Seguridad Pública, reconociendo la estrecha relación entre ambos. Un proyecto de colaboración entre el Ministerio de Justicia de Chile y la Unión Europea implementó en el año 2006 el Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria, que consiste en el desarrollo de instancias de participación mediante la reorientación de cinco centros de mediación de la Corporación de Asistencia Judicial desde el ámbito familiar al comunitario o vecinal, a raíz de la creación de los Tribunales de Familia (Macuer, 2009).

Disputas diarias son llevadas a un Comité de Paz local que evalúa el caso de acuerdo a un Código de Buenas Prácticas. Los resultados positivos han llevado a la “transferencia” del modelo a otras comunidades de Sudáfrica y ha inspirado prácticas similares en Rosario, Argentina; Sao Paulo, Brasil y Toronto, Canadá. En Trinidad y Tobago, la mediación comunitaria es promovida por el gobierno y busca asistir cambios positivos de comportamiento, (incluyendo) el manejo de la rabia y resolución de conflicto (CIPC, 2008).

En la siguiente tabla se muestran algunos países con experiencia en mediación comunitaria (Macuer, 2009):

**Tabla 9. Países con experiencia en mediación comunitaria.**

<b>Países</b>	<b>Presencia de Mediación Comunitaria</b>	<b>Organismos que implementan prácticas de mediación comunitaria</b>
Argentina	*	Experiencias a nivel local. Ejemplo: Municipio de Morón.
Chile	*	Experiencias a nivel local desde los Municipios. Ejemplo: El Bosque. Experiencias a nivel local desde los Municipios con financiamiento del Ministerio de Interior. Ejemplo: Santiago, Pudahuel, Peñalolél, Pedro Aguirre Cerda, La Pintana, La Florida, La Cisterna, etcétera. Experiencias desde la Corporación de Asistencia Judicial: Iquique, Santiago, Valparaíso, Concepción, Puerto Montt.
Colombia	*	Unidades de Mediación y Conciliación, Programa de la Secretaría de Gobierno de Bogotá (Alcaldía Mayor) y Sistema Distrital de Justicia.
Brasil	*	La Procuraduría General de Justicia a través del Ministerio Público. Ejemplo: “As escolas em diadema”, en Sao Paulo, “Balcao de directos”, desarrollado en Río por Viva Río.
Costa Rica	*	La Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.
Salvador	*	Procuraduría General de la República.
Canadá	*	Los Servicios Federales, Sistema de Justicia.
España	*	A través de los Estados y los gobiernos locales.
Francia	*	Desde el Sistema de Justicia y desde los gobiernos locales.
Bélgica	*	Desde el Sistema de Justicia y desde los gobiernos locales.

Fuente: Estudio Salud Jurídica y Mediación Comunitaria, FLACSO-Chile/Ministerio de Justicia, 2008.

## 5.1 Características de la mediación comunitaria.

En el presente apartado se considera que la mediación comunitaria tiene cualidades particulares que deben distinguirse, por lo que, para efectos de análisis se puede afirmar que las características de la mediación comunitaria son las siguientes:

1. Generalmente las partes no son expertas en leyes y tienen desconocimiento de las estrategias negociadoras y demás asuntos (Harrington, 1985).
2. Una parte se representa normalmente a sí misma, o a lo sumo a sus familiares más inmediatos (Bercovitch, 1984).
3. El conflicto es interpersonal, tiende a centrarse en lo emocional (Grover Duffy, Grosch, & Olczak, 1996).
4. El conflicto puede ser aislado (Fuller, 1971), pero generalmente las partes prevén tener una relación prolongada o que se dilatará en el tiempo (Justice, 1977).
5. Institucionalizada y no institucionalizada.
6. Circunstancias propias de cada comunidad. Como usos y costumbres pueden influir en algunas comunidades, más que las propias leyes y códigos civiles y penales.

Continuando con las características de la mediación comunitaria, las siguientes resultan de la lectura del (Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias, 2008):

- a) Proximidad, intentando ser un referente cercano a los beneficiarios con los que puedan establecer un clima de confianza que sirva de base en la mediación comunitaria.
- b) Dinamismo, trabajando desde la creatividad y la evaluación para permitir que la mediación comunitaria sea flexible y pueda ajustarse a los usuarios y a los centros de mediación.
- c) Flexibilidad, adaptando la intervención a las necesidades tanto de la zona, como de los beneficiarios, para conseguir obtener el mejor rendimiento posible, teniendo como base una correcta planificación.
- d) Sensibilización, figurando como agentes mediadores en la zona con el fin de que los vecinos sean conscientes de la realidad del otro, fomentando el respeto y la cercanía.
- e) Análisis de la zona de intervención, para lograr captar una visión real de la situación, susceptible de cambios, que posibilite una respuesta adecuada y coherente con la misma.
- f) Trabajo en red, la mediación comunitaria fomenta e implementa una metodología de trabajo en red con otras entidades para la realización de seguimientos comunes de usuarios y zonas de intervención.

(Lascala, 2012) opina que las características de la mediación son las siguientes:

1. Las partes son guiadas por un tercero y solucionan solas el conflicto.
2. Las partes tienen una intervención conjunta con el tercero.
3. El tercero debe ser un experto en la materia.
4. Satisface intereses particulares y no públicos (las partes son privadas)
5. No existe un procedimiento predeterminado.
6. El proceso termina en el momento en que lo dispongan las partes.
7. No es vinculante.
8. No hay ganador ni perdedor.
9. Las partes designan el lugar y el idioma del proceso.
10. Es un método rápido y económico.
11. El cumplimiento de los resultados es voluntario.

Linda R. Singer (1996) caracteriza la mediación como el método principal de negociación con hombre bueno y describe al proceso como voluntario, confidencial, formalmente flexible, limitado en tiempo, que se desarrolla con la participación activa de las partes, y que consta de una serie de etapas conocidas y aceptadas de antemano; también dice que es una técnica versátil que se adapta con facilidad para ser utilizada en gran cantidad de asuntos.

Dicha autora menciona que el hecho de que los participantes en la mediación determinen ellos mismos sus soluciones, los hace tener un compromiso con los resultados del acuerdo, que si éstos los fija un tercero (Singer, 1996).

Las características de la mediación, de acuerdo a (Pérez Saucedo J. B., 2007) son:

1. Voluntariedad: Principal rasgo distintivo de los MASC en general, la mediación no es vinculante, las partes deciden qué se va a realizar en el proceso.
2. Flexibilidad: Las partes pueden modificar la manera en que se lleva el procedimiento.
3. Confidencialidad: Lo mencionado en la mediación no podrá ser divulgado por cualquier participante en ella.
4. Rapidez y economía: En comparación con el proceso judicial, la mediación puede terminar en un lapso mucho más breve y con costos inferiores.
5. Neutralidad: El mediador no debe favorecer a alguna de las partes.
6. Autocomposición: El conflicto termina por voluntad de las partes.

Para (Calcaterra R. A., 2002) los elementos condicionantes del proceso de mediación son:

1. La medida de reconocimiento del conflicto por las partes o con la conciencia que ellas tengan de él.
2. La necesidad que las partes tienen de resolver el conflicto.
3. Las partes elijan la mediación como forma de afrontar sus diferencias.

Los factores que favorecen la mediación son (Picker, 2001):

1. Deseo de evitar un precedente adverso.
2. Falta de necesidad de establecer un precedente.
3. Necesidad de evitar la publicidad/necesidad de confidencialidad o privacidad.
4. Deseo de lograr una rápida resolución/necesidad de evitar demoras.
5. Necesidad de preservar la continuidad de una relación.
6. Reconocimiento de que las emociones u hostilidades pueden entorpecer el acuerdo.
7. Deseo de minimizar el riesgo de un resultado impuesto.
8. Necesidad de reducir los altos costos del pleito.
9. Falta de un recurso legal adecuado.
10. Existencia de aspectos colaterales que pueden favorecer la resolución en un foro de mediación.

Los factores que obran en contra de la mediación son (Picker, 2001):

1. Necesidad de establecer un precedente legal.
2. Ausencia de una discusión de buena fe: Cuando la posición de la contraparte es infundada.
3. Todo el caso puede decidirse por una vía sumaria, o puede ser rechazado *in limine*.
4. Necesidad de que pase cierto tiempo para poder evaluar las posibilidades de acuerdo.
5. Las otras partes aún no están al tanto de la disputa, o no han sido identificadas y necesitan ser incluidas para resolver apropiadamente el conflicto.
6. La persona autorizada para tomar decisiones no está disponible.
7. Limitaciones de presupuesto existentes impiden efectuar negociaciones serias para llegar a un acuerdo.
8. Un acuerdo al que se llegó en el pasado fue incumplido por una de las partes.
9. Las partes no quieren llegar a un acuerdo.
10. Necesidad de una indemnización en equidad inmediata.

Si bien, cada conflicto comunitario tiene sus factores favorables o desfavorables, es recomendable que las partes acudan a la mediación en caso de haber intentado llegar a una solución por sí mismos sin obtener un resultado favorable. Es importante considerar los factores mencionados, como la etapa en la escalada del conflicto y la comprensión de los

participantes, ya que podrían convertirse en las causas del fracaso de una mediación. Al respecto, Picker (2001) menciona que algunas razones por las cuales las mediaciones no tienen éxito son:

1. Ausencia de alguien que tome decisiones clave.
2. Cliente mal representado en la sala de mediación.
3. Caso no apropiado para la mediación.
4. La mediación ocurre antes de que las partes tengan la información adecuada para efectuar una evaluación razonable de los arreglos posibles.
5. Imposibilidad de detectar o comprender los sentimientos, motivaciones, perspectivas y percepciones de la otra parte.
6. La hostilidad entre las partes es tan grande que les impide comunicarse correctamente.
7. Falta de paciencia y perseverancia.

También se debe considerar el riesgo de que la mediación pueda fracasar por la falta de ética, preparación, capacitación o negligencia del mediador, o simplemente cuando la mediación está a cargo de un mediador incompetente. En razón a la importancia del desempeño del mediador, opinamos que éste podría ser sujeto de reparar el daño ocasionado a los participantes por su falta de diligencia al llevar a cabo el procedimiento.

## **5.2. El procedimiento de mediación comunitaria.**

Procedimentalmente, el Artículo 4 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017) señala que los mecanismos alternativos serán aplicables solamente en los asuntos que sean susceptibles de convenio, que no alteren el orden público, no contravengan alguna disposición legal expresa o no afecten derechos de terceros, debiendo en todo caso observarse las siguientes consideraciones:

- I. Los derechos y obligaciones pecuniarias de los menores o incapaces, podrán someterse a los mecanismos alternativos, por conducto de quienes ejerzan la patria potestad o tutela, con exclusión de los asuntos que requieran autorización judicial, en los términos de la legislación vigente;

II. En los asuntos del orden Civil o Familiar que se encuentren en ejecución de sentencia se estará a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles del Estado;

III. Podrán ser objeto de un mecanismo alternativo asuntos vecinales, comunitarios o colectivos, y en general toda aquella controversia en que las obligaciones derivadas de su solución puedan ser de contenido moral o social; y

IV. Las que resulten de la aplicación de éste y demás ordenamientos jurídicos.

Del anterior artículo en cita podemos observar que la fracción III señala como procedente la mediación en el ámbito comunitario, además de todo conflicto que tengan por solución una obligación de carácter moral o social; asimismo, cabe señalar que la normativa supletoria continúa siendo el Código de Procedimientos Civiles, de acuerdo a la naturaleza civil de los conflictos comunitarios. El Título Tercero, Capítulo I denominado De la tramitación de los mecanismos alternativos de solución de controversias de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017) señala el procedimiento de la mediación.

En tanto, que entendemos que en la dinámica de la mediación, encontraremos la necesidad de desarrollar habilidades de negociación; (Falcón, 1996) dice que la negociación se trata del hecho de plantear ante otro, de quien se quiere obtener una conducta, un resultado, o una cosa, una serie de propuestas tendientes a que el mismo otorgue voluntariamente aquello que queremos, en razón de una oferta. Por ello Falcón afirma que todos los elementos que deben estudiarse en la mediación ya se encuentran en la teoría general de la negociación.

La negociación que se trabaje en la mediación, debe considerarse sin que se vulneren los principios de la mediación. Según (Garber, 2012) la mediación es un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución, si las partes son guiadas, sólo deben considerarse las estrategias asertivas con características negociadoras, pero entendemos que una mediación y una negociación son formalmente distintas.

Benito Pérez Saucedo (2007) define la mediación como un procedimiento con alto sentido humano, ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y aunque busca la resolución de conflicto entre las partes también pone especial atención en tratar de recuperar y mantener la relación que se tenía, procurando sanar las heridas producidas por la confrontación y fomentando el diálogo y el entendimiento.

La Asociación Madrileña de Mediadores cuenta con un Código Deontológico de Mediación, marco regulador de la profesión en la Comunidad de Madrid, mismo en el que en su artículo 2 se definen la mediación como el procedimiento voluntario de gestión o resolución de conflictos o toma de decisiones, en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador/a y/o mediadores/as profesionales, imparciales, neutrales y sin capacidad para tomar decisiones por ellas ni imponer las mismas, que les asiste con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.

Para las autoras Bertha Rodríguez y Ma. Teresa Padilla 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, 2001).

Rubén A. Calcaterra (2002) ha definido a la mediación como un proceso que, con la dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control del intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas. Para Folberg y Taylor la mediación es un proceso que trasciende el contenido del conflicto que se pretende resolver. Calcaterra describe las características de este proceso como altamente estructurado, formal, político, estratégico, paradójico, selectivo, que opera en el discurso, negocial, cuya dirección está a cargo de un tercero neutral y señala que las finalidades de este proceso tienen que ver con aspectos subjetivos, objetivos y colaborativos de las partes.

La mediación comunitaria facilita la comunicación entre las partes y ofrece un espacio donde muchas veces las partes se escuchan por primera vez, donde pueden explicar libremente sus razones y los sentimientos que los afectan, donde pueden escuchar y ser escuchados para ser comprendidos y comprender al otro. De esa forma, se genera un ambiente de colaboración donde los actores involucrados se constituyen como sujetos activos en la búsqueda de posibles soluciones a sus conflictos (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina).

En la medida de lo posible, es adecuado buscar un clima favorecedor para que las partes se encuentren distendidas y relajadas. Generalmente, debe buscarse para ello un espacio neutral y acogedor. En la mediación comunitaria no siempre puede garantizarse, ya que gran parte del proceso en sus etapas más iniciales se realiza en medio abierto (Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias, 2008).

Si bien es cierto, el Estado de Nuevo León atraviesa por una etapa violenta, la no visualización de la oportunidad para el cambio genera violencia, lo que hace difícil revertir esta situación, pero, por algún lado se debe comenzar. La palabra, el encuentro entre las personas, es decir, el privilegio de la relación humana y, en consecuencia, de la comunicación son elementos necesarios para intentar un intercambio saludable que nos permita al menos “aportar” menos violencia y generar espacios de diálogo.

Un proceso comienza desde que alguien solicita información o directamente una mediación hasta que se realiza la última comunicación entre el centro de mediación y el solicitante.

Es necesario aclarar que existe una diferencia en el comienzo del proceso si éste es realizado en un ámbito comunitario o si, por el contrario, viene derivado de los tribunales.

En esta oportunidad vamos a seguir el proceso como si se generase en el ámbito comunitario de acuerdo con lo que establecí en el libro Mediando en disputas familiares y presentaré acá una síntesis del mismo, con algunas modificaciones producto de la práctica, de las

investigaciones realizadas y de las observaciones generadas por otros mediadores y por los alumnos.

Las diferentes tareas que los mediadores deben llevar a cabo en el proceso de mediación, fundamentalmente en el caso de las mediaciones comunitarias, permite dividir todo este proceso en tres grandes momentos, que son los siguientes (Los métodos alternativos de resolución de conflictos, Universitat Oberta Catalunya):

1. Premediación. En las mediaciones que se realizan en centros comunitarios es usual que llegue sólo una de las partes a averiguar de qué se trata la mediación o a solicitar directamente el servicio. Las principales tareas de la persona que recibe al solicitante son las siguientes:

- a. Informarle acerca de la mediación, para lo cual es conveniente que se tengan materiales gráficos que ayuden a que las personas comprendan sus características esenciales.
- b. Generar con el solicitante la mejor forma de lograr que la otra parte concurra a la mediación. Lo ideal es que ella misma se haga cargo de invitarlo, porque de esta forma se comienza desde el principio generando protagonismo. Pero si ello no fuera posible, se envía a alguna persona entrenada a realizar la invitación o se redacta una carta y se envía por correo o se realiza una llamada telefónica.

Esta etapa generalmente no se lleva a cabo cuando la mediación es obligatoria o derivada directamente desde los tribunales, porque usualmente llama el abogado de una de las partes solicitando el turno y éste o el juez ya les ha informado acerca de las características del proceso de mediación.

2. Mediación propiamente dicha. Cuando ambas partes concurren a la mediación es cuando comienza el proceso de mediación propiamente dicho.

Divido este momento en una etapa preliminar y tres fases, que son las siguientes:

- Preliminar.
- Fase I. Problemas y objetivos.
- Fase II. Opciones.

– Fase III. Acuerdo

Dada la importancia que tiene este tema para nosotros, vamos a desarrollarlo en el presente capítulo.

3. Posmediación. Considero que es sumamente importante, sobre todo cuando comienza a implementarse la mediación en un lugar (ya sea país, provincia o centro comunitario) en el que se realice un seguimiento de los casos una vez que la mediación propiamente dicha ha finalizado, tanto con un acuerdo como sin él.

La experiencia me dice que las personas que concurren a la mediación no tienen inconvenientes cuando se les solicita que brinden información acerca de cómo resultó la implementación del acuerdo cuando lo hubo o si se registraron modificaciones en las situaciones que las llevaron a la mediación, aun en los casos en los cuales no se arribó a un acuerdo.

Es importante que esta instancia de seguimiento sea establecida con las partes, si fuera posible, desde el comienzo de la mediación.

Desde mi perspectiva considero que lo ideal es realizar dos seguimientos, que pueden llevarse a cabo a los tres y a los doce meses a partir del último encuentro.

Este seguimiento no implica una nueva mediación, sino que el objetivo que se persigue es poder tener información acerca de los efectos que produce la mediación y tener registro del cumplimiento de los acuerdos alcanzados en el proceso. Si fuera necesaria una modificación del acuerdo, se convocará a un nuevo encuentro de mediación.

Estos seguimientos pueden realizarse de diferentes formas, que son las siguientes:

- a. En el centro de mediación. Se solicita a los mediados que concurren personalmente al centro de mediación. Si bien es la forma más cómoda para los mediadores, presenta el inconveniente de depender de los

mediados, ya que ellos son los que deberían hacer el esfuerzo de concurrir al centro.

- b. Visita domiciliaria. Esta visita se realiza en la casa o el trabajo de los mediados. Puede ser llevada a cabo por un mediador o por un trabajador social. Implica gastos para el centro de mediación y también, y no menos importante, lleva tiempo realizarla, y muchas veces se da más prioridad a las mediaciones que se deben realizar que a los seguimientos.
- c. Entrevista telefónica. Si bien no es la forma ideal, ya que nos perdemos la observación directa, este tipo de entrevista realizada a través del teléfono presenta la ventaja de que soluciona los inconvenientes a los que me he referido en los apartados anteriores (costos, traslados, tiempo, etcétera).

Me parece que la forma más adecuada de llevar a cabo estas entrevistas es establecer la rutina de que sean realizadas telefónicamente y dejar la visita domiciliaria para aquellos casos en los que sea necesario por algún motivo.

### **5.3. Mediación pública y privada.**

De acuerdo con el Artículo 34 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017) los facilitadores de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias serán personas físicas y podrán ejercer esta función, en la modalidad respectiva, dentro del Instituto, en los Centros de Mecanismos Alternativos, o desarrollar su actividad en forma independiente.

El mediador público y privado deben contar con la certificación vigente y expedida por el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, según lo dispone los mencionados Artículos 34 y 35 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017).

Con independencia del ámbito público o privado del mediador, pertenezca o no a una institución, el mediador debe cumplir con los buenos oficios. Según Sorensen (1973), la función de los buenos oficios y la mediación consiste en producir la iniciación o la reanudación de las negociaciones entre las partes, y ayudar a su progreso.

Para que sea eficaz todo mediador público o privado debe contar con cualidades como (Picker, 2001):

1. Absoluta imparcialidad.
2. Confiabilidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial.
3. Experiencia en mediación.
4. Capacidad de escuchar.
5. Capacidad de entender las leyes y los hechos.
6. Buen trato con la gente.
7. Cualidades de liderazgo.
8. Competencia para resolver problemas.
9. Flexibilidad.
10. Habilidad para negociar.
11. Paciencia.
12. Capacidad de manejo.
13. Sentido del humor.
14. Sentido comercial.

#### **5.4. La figura de la mediación en el campo comunitario.**

El Acuerdo del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal del 29 de Octubre de 2013, que modifica integralmente las Reglas del Mediador Privado, publicadas en el Boletín Judicial el 19 de Noviembre de 2013, consagra en su Artículo 2 fracciones VI y VII que para efectos de estas Reglas, se entenderá por:

VI. Co-mediación: Procedimiento complementario de la mediación, con el cual se enriquece ésta, a partir de la intervención de otro u otros mediadores.

VII. Co-mediador: Mediador autorizado por el Centro para asistir al mediador asignado a la atención de una determinada controversia, aportando sus experiencias, conocimientos y habilidades.

Desde nuestro punto de vista, el modo más adecuado de implementar la mediación comunitaria es en co-mediación, en donde ambos mediadores sean de distintas disciplinas, es decir, la opción más viable de llevar a cabo una mediación comunitaria es con la participación de dos mediadores preferentemente de las áreas legal, psicológica, social o

criminológica, quienes necesitarán coordinarse respecto a quién fungirá como el principal guía en el procedimiento.

Ahora bien, además del uso de la co-mediación en la solución de conflictos en la comunidad se puede solicitar la intervención de un equipo interdisciplinario de las áreas mencionadas en el párrafo anterior o del área que se requiera de acuerdo al conflicto. La aplicación de la mediación comunitaria con intervención de un equipo interdisciplinario puede ser solicitada por los mediadores, por el equipo, por una institución o por las partes. Ésta modalidad de desarrollo de la mediación debe establecerse previamente, como así también el orden jerárquico entre los co-mediadores y el equipo interdisciplinario a fin de determinar quién será el interlocutor.

Para llevar a cabo una co-mediación con la participación de un equipo interdisciplinario, en la práctica puede resultar oneroso, por lo cual se requiere que el ámbito gubernamental municipal, estatal y federal tengan noción de la trascendencia de ésta forma de intervenir los conflictos en la comunidad urbana, a fin de destinar recursos del erario público para la implementación de programas de solución de conflictos y educación para la paz.

#### **5.5. El acuerdo de mediación comunitaria con efectos restaurativos.**

El acuerdo originado de un procedimiento de mediación comunitaria tiene efectos jurídicos y sociales. El facilitador u operador de dicho procedimiento debe asegurarse que las partes intervinientes tengan claridad y voluntariedad de asumir cada uno de los acuerdos tomados, de lo contrario, carecerá de legitimidad y validez lo que acarrea consecuencias de hecho y de derecho; por ello, consideramos que el acuerdo por escrito cuenta con características propias del contrato, a diferencia del contrato verbal o de facto.

El aspecto volitivo en el contrato es de suma relevancia a fin de vincular efectos legales *erga omnes*, lo que sin duda en el acuerdo de mediación comunitaria también es importante la voluntariedad de los intervinientes para suscribir el acuerdo con efectos que se producen frente a la comunidad a la que pertenecen, y en su caso, frente a todo el mundo. Desde un

inicio de la mediación comunitaria, el facilitador debe percibir la voluntad de los intervinientes de participar en el procedimiento, por lo cual entendemos que el acuerdo puede ir tomando efectos previos a la suscripción del acuerdo.

Según Brian Muldoon (1998) , el consenso es imprescindible para la comunidad, para mantener unidos a sus miembros, sus puntos de vista han de tener algunas similitudes, el consenso permite convivir el tiempo suficiente para pensar en las consecuencias de mostrar las diferencias, la convivencia será posible cuando las relaciones entre los vecinos se basan en la responsabilidad y en sus derechos.

De acuerdo al Artículo 6 del Código Civil Federal, la voluntad de los particulares no puede eximir de la observancia de la ley, ni alterarla o modificarla, sólo pueden renunciarse los derechos privados que no afecten directamente al interés público, cuando la renuncia no perjudique derechos de tercero. La Ley de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León define al Convenio de Mecanismo Alternativo como todo acuerdo de voluntades celebrado por escrito y de manera voluntaria entre las partes contendientes que pone fin a la controversia total o parcialmente.

Para el autor Luis Muñoz la voluntad necesariamente ha de referirse a una cierta representación y a un motivo determinado y ser consciente y espontáneo, la exteriorización puede presentarse como movimiento corporal o como inactividad (Muñoz, 1960). Cabe la posibilidad de que los intervinientes tengan el consentimiento de firmar el acuerdo pero no de cumplirlo, en ese caso el acuerdo cuenta con un vicio de error, dolo o mala fe, lo cual también sucede en términos contractuales. Frente a una acción u omisión que origina el incumplimiento del acuerdo de mediación deviene el nexo causal de la falta de responsabilidad o previsión para el efectivo cumplimiento, lo cual puede ser prevenido por el facilitador.

El autor Jorge Adame (1998), refiere que la palabra “responsabilidad” deriva del verbo “responder”, enseguida explica que la responsabilidad ocurre cuando una persona, dueña de sus acciones, ha de dar cuentas a otras personas por el incumplimiento de sus deberes y las

consecuencias que tienen de ello. Dicho autor afirma que para la existencia de la responsabilidad, primeramente son necesarias dos personas: quien acciona una conducta incumpliendo un deber y quien resiente el incumplimiento y se lo imputa a la primera. En segundo lugar, el mencionado autor señala que la responsabilidad es la necesidad de dar cuentas a otro por el incumplimiento de los propios deberes.

De acuerdo con Luis Reglero Campos (2002), la responsabilidad es imputación, ya que el sujeto es responsable cuando incumple con un deber, una obligación o cuando causa un daño, pero siempre que el incumplimiento o el daño le sea imputable. Por otra parte, el autor Félix Trigo Represas (2004) comenta que la responsabilidad jurídica consiste en la obligación de reparar el daño causado a otro por un acto contrario al ordenamiento jurídico.

El incumplimiento del acuerdo trae como consecuencia el pago de la reparación del daño y de los perjuicios ocasionados. Para comprender la diferencia entre los términos daño y perjuicio, citaremos a continuación la siguiente tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

DAÑO Y PERJUICIO, DIFERENCIA ENTRE (LEGISLACION DEL DISTRITO Y TERRITORIOS FEDERALES). Conforme a la legislación civil, artículos 2108 y 2109, el daño implica pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio, por falta de cumplimiento de una obligación, y el perjuicio la privación de cualquier ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación. Lo cierto es que jurídicamente, tanto el daño como el perjuicio, implican lesión al patrimonio, pues según la connotación que al término daño asigna Escriche en su Diccionario de Legislación y Jurisprudencia: es el detrimento, perjuicio o menoscabo que se recibe por culpa de otro en la hacienda o la persona. En general, todo daño puede causarse por dolo o malicia, por culpa o por caso fortuito; importando mucho en cualquier evento, saber el modo para arreglar la responsabilidad que debe exigirse. Como es de verse, aun cuando la legislación civil define en dos preceptos al daño y el perjuicio, en realidad no existe entre los términos daño y perjuicio, sino una diferencia de matiz, pero de todas formas, la parte de la pérdida o menoscabo tratándose del daño, o la privación de cualquier ganancia lícita, tratándose del perjuicio, de todas formas, éste y el daño repercuten en el patrimonio.

Amparo directo 4809/66. Carlos Morales Saldívar y coagraviados. 20 de enero de 1967. Cinco votos. Ponente: Agustín Mercado Alarcón.

Respecto a la reparación del daño ésta puede ser valorada desde el punto de vista penal y civil, recordando que algunos de los conflictos comunitarios que motivan el presente estudio tienen características de tipo penal, mismos que pueden resolverse a través de la mediación comunitaria, siempre y cuando no exista la presentación de la denuncia o querrela ante la autoridad competente. El Artículo 143 del Código Penal para el Estado de Nuevo León señala que la reparación del daño comprende:

I. La restitución de las cosas obtenidas por el delito; de no ser posible, el pago del precio de las mismas;

II. La indemnización del daño material y moral causado, incluyendo el pago del tratamiento integral dirigido a la rehabilitación médico-psicológica de la persona agredida, que como consecuencia del delito sea necesario para la recuperación de su salud;

III. En los casos de estupro, violación y rapto, comprenderán los gastos de gestación, alumbramiento, y en su caso los gastos funerarios, así como el pago de los alimentos a los hijos, si los hubiere, y cuya concepción sea consecuencia de la comisión de estos delitos. Tratándose del delito de violación, comprenderá igualmente los gastos por la atención médica o psíquica del ofendido, hasta su total recuperación;

IV. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados por el delito cometido; y

V. En el caso de los delitos contra la libertad, comprenderá, a favor de la víctima y de sus familiares: los gastos de los tratamientos médicos, los gastos de las terapias psicológicas, los ingresos perdidos, salarios caídos, el resarcimiento de los perjuicios ocasionados, la devolución de los bienes o dinero mediante los cuales se realizó el pago del rescate y el resarcimiento derivado de cualquier otro daño o perjuicio sufrido por la víctima o sus familiares que haya sido generado por la comisión del delito.

Si la parte ofendida, sus familiares o sus dependientes económicos, en su caso, renunciaren a la reparación o no se presenta persona alguna con derecho a reclamar su importe, este se aplicará al Estado para el mejoramiento del Sistema Integral de Justicia.

En cuanto a la responsabilidad de carácter pecuniario que deriva de la comisión de un delito, el Código Penal para el Estado de Nuevo León señala en el Artículo 144 que la reparación del daño y perjuicio a que se refieren las fracciones II y IV del artículo anterior, será fijada por los

jueces tomando en cuenta las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo y el Código Civil vigente en el Estado, sin perjuicio de valorarlas proporcionalmente según el daño y perjuicio causado, el delito cometido, lo obtenido por el delito, las condiciones de la víctima, y especialmente las condiciones económicas del obligado a pagarlo, pero tratándose de homicidio será de tres tantos de lo establecido por la Ley Federal del Trabajo, para el caso de muerte.

El Artículo 145 señala que quiénes están obligados a reparar los daños y perjuicios, como responsabilidad civil, en la forma y términos que fije el Código de Procedimientos Penales:

- I. Quienes ejerzan la patria potestad, los tutores en ejercicio y los que tengan la guarda o custodia legal de los incapacitados, en los términos del Código Civil del Estado;
- II. Los patrones, empresas, negociaciones, personas morales, talleres, por los delitos cometidos por sus funcionarios, empleados, obreros, encargados, representantes, apoderados, con los medios que se les proporcionen o en beneficio o representación de los primeros, o con ocasión de las actividades o funciones que les fueren encomendadas;
- III. La Federación, el Estado y los Municipios, por los delitos cometidos por sus servidores públicos en el ejercicio de sus cargos; y
- IV. Todas las personas físicas, o las morales a las que el Código Civil, este código o cualquier otra disposición jurídica, les confiera responsabilidad por actos de terceros.

El Artículo 146 señala el derecho de preferencia que debe darse a la reparación del daño y el perjuicio ante cualquier crédito pasivo del obligado a reparar el daño, distinto de los créditos señalados como preferentes en cualquier ordenamiento. En materia penal, el Código de Procedimientos Penales de cada Estado determinará la forma para hacer efectiva la reparación del daño, y en tanto este no se cubra o garantice, no se concederán los beneficios que marca la ley en los casos en que se exige tal requisito.

En materia civil encontramos en el Artículo 1812 del Código Civil para el Estado de Nuevo León que la reparación del daño debe consistir en el restablecimiento de la situación

anterior a él, y cuando ello sea imposible, en el pago de una suma de dinero por daños y perjuicios. El Artículo 1812 Bis señala que si el daño se causa a las personas con producir su muerte ni su incapacidad permanente, total o parcial, la reparación consistirá en el pago de los servicios médicos, medicinas, de hospitalización y los necesarios para la curación de la víctima. En cuanto al monto de la indemnización, será de hasta tres tantos de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo para el cálculo de la misma. El pago de los daños y de la indemnización, deberán ser proporcionales a la necesidad de la víctima y a la capacidad de quien está obligado a pagarla, sin que pueda llegar a constituir una suma que lesione los legítimos derechos de la familia de quien infiera el daño.

El Artículo 1812 Bis I establece que si no existiese una percepción fija, la indemnización se calculara por peritos, quienes tomaran en cuenta las capacidades y aptitudes de la víctima en relación con su profesión, arte, oficio, trabajo u actividad a la que normalmente se dedique; pero si los elementos que en el caso dispongan los peritos, resultaren insuficientes para emitir un dictamen debidamente fundado, lo mismo en el caso de que la víctima no disfrute de ninguna percepción o no desarrolle ninguna actividad productiva, la indemnización de los perjuicios se calculara sobre la base del salario mínimo más alto que esté en vigor en la región, en la época en la que el lesionado deje de trabajar.

Si el daño origina la muerte, o la incapacidad permanente total o parcial, el Artículo 1812 Bis II abarca como reparación del daño el pago de los gastos mortuorios y de todos lo que en su caso se hubieren hecho con el fin de curar a la víctima de las lesiones que le hayan causado la muerte, o la incapacidad en su caso. Dicha reparación deberá ser proporcional a la necesidad de la víctima y a la capacidad de quien está obligado a pagarla, sin que pueda llegar a constituir una suma que lesione los legítimos derechos de la familia de quien infiera el daño. El Artículo 1812 Bis III señala que el responsable pagará, además, una indemnización que será de hasta tres tantos de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo para el cálculo de la misma.

De acuerdo con el Artículo 1813, independientemente de los daños y perjuicios, el Juez acordará a favor de la víctima de un hecho ilícito, o de su familia, si aquella muere, una

indemnización equitativa, a título de reparación moral, que pagará el responsable del hecho. Esta indemnización será por el monto de la tercera parte de lo que importe la responsabilidad civil. En relación al daño moral es importante citar la siguiente tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

DAÑO MORAL. FUNDAMENTACIÓN DE SU CUANTIFICACIÓN.- A diferencia de los daños y perjuicios de naturaleza material causado según las circunstancias a que se aluden en el artículo 1913 del Código Civil para el Distrito Federal, que deben repararse a elección de la víctima u ofendido restableciendo el estado de cosas que tenían antes de la causación del daño cuando ello sea posible o en el pago en dinero equivalente a los daños y perjuicios causados o bien, en la hipótesis de que el daño recaiga en las personas y produzca la muerte o incapacidad total o permanente, parcial permanente, total temporal o parcial temporal, el grado de la reparación se determinará atendiendo a lo que dispone la Ley Federal del Trabajo en su parte relativa, porque así lo dispone expresamente el segundo párrafo del artículo 1915 de dicho ordenamiento sustantivo, la reparación del daño moral que define e instituye el primer párrafo del artículo 1916 del Código Civil citado, debe hacerse de acuerdo a las prevenciones contenidas en los diversos párrafos de dicho artículo y, específicamente, en lo que concierne al monto de la indemnización, de acuerdo a la disposición contenida en el cuarto párrafo de dicho artículo. La anterior determinación se fundamenta en la naturaleza inmaterial del daño moral que es diferente a los daños o perjuicios derivados de lo que la doctrina y la ley denominan responsabilidad objetiva. Por eso la ley estableció la procedencia de la indemnización pecuniaria tratándose de la causación de los daños morales, independientemente de las circunstancias de que se hayan causado o no daños materiales, es decir, instituyó la autonomía del daño moral a que se ha hecho referencia.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO. Amparo directo 6185/90.-José Manuel González Gómez y otra.- 28 de febrero de 1991.- Unanimidad de votos.-Ponente: José Rojas Aja.-Secretario: Jesús Casarrubias Ortega. Semanario Judicial de la Federación, Octava Época, Tomo VII, abril de 1991, página 169, Tribunales Colegiados de Circuito, tesis I.3o.C. 346 C.

La normativa civil y penal han servido de apoyo en el análisis de las legislaciones en materia de métodos alternos de solución de controversias. El Artículo 1814 del Código Civil Federal señala la figura de la responsabilidad solidaria ante un hecho en el cual diversas personas han ocasionado un daño en común, ésta normativa señala la responsabilidad que deben asumir quienes ocasionan daños y perjuicios.

El Artículo 1815 señala que las personas morales son responsables de los daños y perjuicios que causen sus representantes legales en el ejercicio de sus funciones; el Artículo 1816 refiere a los que ejercen la patria potestad, quienes tienen obligación de responder de los daños y perjuicios causados por los actos de los menores que estén bajo su poder y que habiten con ellos; el Artículo 1817 permite cesar la responsabilidad mencionada cuando los menores ejecuten los actos que dan origen a ella, encontrándose bajo la vigilancia y autoridad de otra persona, como directores de colegios, de talleres, etcétera, pues entonces esas personas asumirán la responsabilidad de que se trata. Lo dispuesto en los últimos dos artículos es aplicable a los tutores, respecto de los incapacitados que tienen bajo su cuidado, según el Artículo 1818.

En relación a las personas con discapacidad, el Artículo 1819 señala que ni los padres ni los tutores tienen obligación de responder de los daños y perjuicios que causen los incapacitados sujetos a su cuidado y vigilancia, si probaren que les ha sido imposible evitarlos. Esta imposibilidad no resulta de la mera circunstancia de haber sucedido el hecho fuera de su presencia, si aparece que ellos no han ejercido suficiente vigilancia sobre los incapacitados.

De acuerdo al Artículo 1820, los maestros artesanos son responsables de los daños y perjuicios causados por sus operarios en la ejecución de los trabajos que les encomienden. Los patronos y los dueños de establecimientos mercantiles, según el Artículo 1821 están obligados a responder de los daños y perjuicios causados por sus obreros o dependientes, en el ejercicio de sus funciones. Esta responsabilidad cesa si demuestran que en la comisión del daño no se les puede imputar ninguna culpa o negligencia. El Artículo 1822 refiere la obligación de los jefes de casa o los dueños de hoteles o casas de hospedaje a responder de los daños y perjuicios causados por sus sirvientes en el ejercicio de su encargo. En éstos casos, el que sufra el daño puede exigir la reparación directamente del responsable, conforme al Artículo 1823.

Otro caso lo expone el Artículo 1824, el cual menciona que el que paga el daño causado por sus sirvientes, empleados u operarios, puede repetir de ellos lo que hubiere pagado. El

Artículo 1825 dispone que el Estado y los municipios tienen obligación de responder por los daños causados por sus servidores públicos en los términos de la Constitución Política del Estado de Nuevo León, en el ejercicio de las funciones que les estén encomendadas. Esta responsabilidad es solidaria y sólo podrá hacerse efectiva contra el Estado, el municipio o el servidor público que corresponda.

Según el Artículo 1826, el dueño de un animal pagará el daño causado por éste, si no probare alguna de estas circunstancias:

- I. Que lo guardaba y vigilaba con el cuidado necesario;
- II. Que el animal fue provocado;
- III. Que hubo imprudencia por parte del ofendido;
- IV. Que el hecho resulte de caso fortuito o de fuerza mayor.

En referencia al precepto que antecede, si el animal que hubiere causado el daño fuere excitado por un tercero, la responsabilidad es de éste y no del dueño del animal, conforme al Artículo 1827.

En el Artículo 1828 encontramos que el propietario de un edificio es responsable de los daños que resulten de la ruina de todo o parte de él, si ésta sobreviene por falta de reparaciones necesarias o por vicios de construcción.

Otros casos en los que los propietarios responderán de los daños causados los señala el Artículo 1829:

- I.- Por la explosión de máquinas, o por la inflamación de substancias explosivas;
- II. Por el humo o gases que sean nocivos a las personas o a las propiedades;
- III.- Por la caída de sus árboles, cuando no sea ocasionada por fuerza mayor;
- IV.- Por las emanaciones de cloacas o depósitos de materias infectantes;
- V.- Por los depósitos de agua que humedezcan la pared del vecino o derramen sobre la propiedad de éste;
- VI.- Por el peso o movimiento de las máquinas, por las aglomeraciones de materias animales o nocivas a la salud o por cualquiera causa que sin derecho origine algún daño.

Los jefes de familia que habiten una casa o parte de ella, son responsables de los daños causados por las cosas que se arrojen o cayeren de la misma, de acuerdo con el Artículo 1830. La acción para exigir la reparación de los daños causados, prescribe en dos años contados a partir del día en que se haya causado el daño, según dispone el Artículo 1831.

Las formas de reparación del daño pueden llevarse a cabo mediante un plan de reparación como lo señala el Artículo 194 del Código Nacional de Procedimientos Penales; para cuantificar el monto de la reparación del daño es necesaria la participación de ambas partes para hacerse de los medios suficientes con los cuales justificar el monto a pactarse por este concepto y los plazos para su cumplimiento, recordemos que en materia de mediación se destaca el principio de voluntariedad, por lo cual no es posible que el mediador dicte providencias precautorias para garantizar la reparación del daño como el embargo de bienes o la inmovilización de cuentas y demás valores que se encuentren dentro del sistema financiero, como sucede en juicio.

El principio del "*alterum non laedere*", es decir, el llamado principio del "deber de no dañar a otros injustamente" es relativo, en el sentido de que cualquier perjuicio, molestia o pérdida que causamos a nuestros vecinos está reprobada por la ley, lo cual sí haría que la vida en comunidad fuera imposible, pero un subconjunto de los perjuicios que nos ocasionamos ha de ser injusto, en tanto esto no solo no representa un peligro para la viabilidad de la vida comunitaria, sino que es un prerrequisito para que ella pueda florecer (Papayannis, 2014); de este modo la responsabilidad extracontractual incrementa la cohesión social al promover que los individuos tomen en cuenta los intereses y el bienestar de los demás (Gerhart, 2010).

La responsabilidad civil tiene por finalidad procurar volver al *status quo ante* del daño, esto es, la reposición de las cosas a su estado anterior, lo que podría significar que debe ser reparado todo el daño, no más allá del daño, pero todo el daño; sin embargo, la reparación integral no puede involucrar la reparabilidad de todo el daño, ya que dicho principio no expresa más que un deseo, y las más de las veces la indemnización no aporta más que cierta compensación del daño (Alterini, 1997).

Si bien es cierto que la cuantificación del monto por la reparación del daño ha sido motivo de múltiples discusiones, tanto como calificar a un daño como resarcible o no y su monto, en el caso del daño moral queda sujeta a la voluntad de las partes en conflicto; lo que también es cierto, es que si existiera una tabulación o una cantidad tope para fijar dicho resarcimiento en la legislación vigente, sólo quedaría pendiente definir sobre la existencia de responsabilidad de pagar o no pagar el monto establecido en el acuerdo de mediación.

Asimismo, el Estado en su carácter de red de apoyo puede colaborar con alguna de las partes en el cumplimiento del acuerdo, por ejemplo, brindando atención psicológica, legal, social, asistencial o administrativa. Resulta necesario aclarar que tal vez existan actos de imposible reparación, es decir, que no sea posible que un objeto material o inmaterial regrese a su estado original, antes de los hechos que ocasionaron el daño, sin embargo, es posible acordar la reparación del daño a través de otros medios como la realización de uno o varios actos o el pago en dinero o especie como indemnización.

Pueden presentarse problemas en el cierre del acuerdo en varias circunstancias, entre las cuales se pueden citar las siguientes (Ramírez Arango, 2007):

- a) Existen diferencias entre lo que se acuerda entre las partes y lo que se firma formalmente.
- b) Hay vacíos importantes en el acuerdo, que no son detectados en el cierre sino más tarde.
- c) Existen incongruencias en el acuerdo final.
- d) Hay cláusulas imposibles de cumplir.
- e) Hay ambigüedades en el texto final.
- f) alguna de las partes o ambas han aceptado compromisos para los cuales no cuentan con la autoridad formal para cumplirlos.
- g) Se han dejado para más adelante asuntos críticos que contienen los elementos principales del procedimiento.

Una propuesta práctica sería llevar a cabo una lluvia de ideas cuando ya se tiene elaborado el documento final relativo al acuerdo de mediación y se está a punto de firmarlo; dicha lluvia de ideas es conveniente que la realice cada una de las partes (Ramírez Arango, 2007):

1. ¿Lo que estamos firmando es exactamente lo que acordamos? ¿Hay alguna diferencia? ¿Son esas diferencias simplemente de forma y no cambian la naturaleza del acuerdo? ¿La forma y el tono del acuerdo escrito corresponden al espíritu del acuerdo formal?
2. ¿Se han cubierto todos los asuntos importantes de la agenda inicial de la negociación? ¿Se han incluido todos los asuntos importantes que surgieron a lo largo del proceso?
3. ¿Son congruentes todas las estipulaciones contenidas en el acuerdo final? ¿Existe alguna discrepancia entre ellas?
4. ¿Es posible cumplir todos los compromisos que estamos asumiendo en el acuerdo? ¿Será posible para la otra parte cumplir sus compromisos? ¿Habrá alguna duda razonable sobre la capacidad de alguna de las partes para cumplir lo acordado?
5. ¿Es suficientemente claro y preciso el texto final del acuerdo? ¿El lenguaje utilizado tiene un significado preciso e idéntico para ambas partes? ¿Se han fijado claramente fechas, precios, lugares, procedimientos esenciales, calidades, especificaciones técnicas, procesos de ajuste y revisión, procedimientos de reclamo, procedimientos de finalización del acuerdo?
6. ¿Tenemos la autoridad para asumir los compromisos incluidos en el acuerdo? ¿Tenemos autoridad para ofrecer las garantías ofrecidas?
7. ¿Se han incluido todos los asuntos clave previstos en la mediación? Si algún asunto clave no ha sido resuelto, ¿se ha dejado claramente establecido ese hecho y se han identificado las acciones previstas para atender ese asunto en el futuro?
8. ¿Hay algo que aún nos inquiete o incomode o haga sentir inseguros en el acuerdo final? ¿Cómo podríamos reducir o eliminar esas dudas antes de formalizar el cierre de la negociación?
9. ¿Existe algún procedimiento para hacer ajustes posteriores?
10. ¿Existe algún procedimiento para que una de las partes pueda actuar ante incumplimiento de la otra parte?

En general, la toma de decisiones es un proceso el cual debe alimentarse con factores tales como la confianza, la información fehaciente, la voluntad de quienes intervengan en esa decisión alejada de oportunismos, la continuidad de la acción, y sobretodo el consentimiento de quienes producen esa acción (Kalinsky B. , 2000). Un acuerdo es bueno sólo cuando ambas partes ganan (González-Blanco Bernal, 2010).

Recordemos que el acuerdo en una mediación transformadora, es únicamente una consecuencia del procedimiento de mediación, lo principal es transformar las relaciones interpersonales de quienes intervienen en el conflicto.

## CAPÍTULO VI. METODOLOGÍA CUALITATIVA.

Para la realización de una prueba piloto, consistente en el desarrollo de una entrevista semiestructurada a profundidad a expertos en materia de mediación comunitaria. Primeramente, se procedió a analizar la problemática planteada, la pregunta de investigación y la hipótesis, realizándose una descomposición de la variable de investigación, tomando como referencia la información obtenida del marco teórico; se consideró que los tipos de conflictos en la comunidad urbana de Monterrey, Nuevo León, son por convivencia, familiares, administrativos (contra la autoridad), patrimoniales e interculturales.

En el avance de la investigación nos percatamos que los tipos de conflictos comunitarios requieren un estudio específico por sus peculiares características, por lo tanto, consideramos la necesidad de seleccionar una variable, de este modo se delimitó el estudio únicamente a los tipos de conflictos por convivencia entre los vecinos de la zona urbana de Monterrey, Nuevo León con mayor índice de conflictividad, quedando del siguiente modo:

**Tabla 10. Descomposición de variable.**

PREGUNTA E HIPÓTESIS	VARIABLE	DESCOMPOSICIÓN DE VARIABLE
<p>¿Cuáles son los tipos de conflictos relacionados con la <b>convivencia</b> vecinal que son susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana con mayor índice de conflictividad de Monterrey, Nuevo León?</p> <p>Los tipos de conflictos relacionados con la <b>convivencia</b> vecinal que son susceptibles de resolverse a través de la mediación comunitaria en la zona urbana con mayor índice de conflictividad de Monterrey, Nuevo León son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exceso de sonido.</li> <li>2. Espacio vehicular.</li> <li>3. Higiene.</li> <li>4. Actos de intimidación.</li> <li>5. Ofensas.</li> <li>6. Rumores.</li> </ol>	Convivencia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exceso de sonido.</li> <li>2. Espacio vehicular.</li> <li>3. Higiene.</li> <li>4. Actos de intimidación.</li> <li>5. Ofensas.</li> <li>6. Rumores.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con el paradigma cualitativo, el estudio empírico se realizó con un alcance característico a una investigación que inicia como exploratoria, pero en el transcurso del desarrollo de la misma cambió a características descriptivas, dicho proceso metodológico es necesario en virtud de que la variable de la presente investigación no ha sido estudiada en la materia y en el contexto urbano seleccionados.

La técnica de recolección de datos que se utilizó es de tipo entrevista semiestructurada a profundidad, ya que primeramente se determinó cual es la información relevante que se quiso conseguir, se hicieron preguntas abiertas lo que permitió entrelazar temas, lo que permitió obtener mayor detalle y amplitud en la información.

En cuanto a las entrevistas a profundidad favorecen la expresión amplia de las ideas del entrevistado, porque el investigador únicamente tiene definidos puntos de focalización, es decir, temas que sabe que quiere tocar y explorar con el entrevistado, pero llega a ellos de forma libre y sin un formato establecido (Sáenz López, Gorjón Gómez, & Gonzalo Quiroga, 2012).

### **6.1. Estudio piloto cualitativo.**

Para efectos de seleccionar una muestra representativa para la aplicación del instrumento piloto (ANEXO 1), se consideró como unidad de análisis la opinión de dos mediadores que actualmente laboren en algún centro de mediación que atienda conflictos comunitarios y se encuentre ubicado en el Área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, en virtud de que tenemos la concepción de que dichas personas tendrán experiencia en el tema que se aborda. Por lo anterior, se optó por realizar un estudio basado en un muestreo no probabilístico intencional, en virtud de que se eligió por así convenirlo la opinión de dichos expertos.

Una vez que se determinó la muestra, se procedió a diseñar una entrevista semiestructurada a profundidad considerando las características de los expertos que darían respuesta a la misma, el instrumento consta primeramente de un guion de entrevista diseñado como una presentación para explicar al entrevistado en qué consiste el estudio a realizar, asimismo, se elaboró un listado de preguntas que fueron ajustadas hasta resultar un total de 24 preguntas para el mencionado instrumento de estudio piloto.

Las entrevistas realizadas como parte del estudio piloto se llevaron a cabo en el año 2014-dos mil catorce. La primera, se aplicó el día 3-tres de Noviembre del mencionado año a una mediadora del Centro de Mediación del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, mismo que se encuentra dentro del Área Metropolitana. Dicha entrevista tuvo una duración de 37 minutos.

La segunda entrevista del estudio piloto se realizó el día 7-siete de Noviembre del mismo año, siendo atendida por una mediadora del Centro de Litigación y Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Nuevo León, el cual se encuentra en el Municipio de San Nicolás de los Garza. Dicha entrevista tuvo una duración de 53 minutos.

Cabe apuntar que de las mencionadas entrevistas se realizó una transcripción, lo cual facilitó el análisis de los resultados mediante el proceso de categorización y codificación. Los resultados obtenidos se interpretan de tal manera que entendemos que es necesaria la realización del presente estudio.

Ambas entrevistadas coinciden en que la falta de atención en la solución de un conflicto comunitario puede detonar un conflicto de mayor impacto social. Por otro lado, en base a la variedad de casos que se les ha presentado, creen que es necesario contar con conocimiento y herramientas que faciliten la solución de conflictos comunitarios de forma especializada, el estado del arte de la mediación.

Dichas expertas también señalan que es importante el seguimiento a los acuerdos, ya que de un 100% de los casos atendidos por conflictos entre vecinos se ha dado cumplimiento al 70%

u 80% de los acuerdos, por lo cual interpretamos que la mediación comunitaria resulta útil en la solución de conflictos.

Finalmente, de dicho estudio piloto resultó que los elementos categorizados pueden ajustarse en el desarrollo de la investigación, sirviendo de base para posteriores interpretaciones y derivándose una modificación al formato de la entrevista, la cual fue reducida a 19 preguntas.

## 6.2. Estudio definitivo.

El método utilizado en la comprobación cualitativa de la presente investigación es el mismo del estudio piloto realizado en el año 2014, descrito en el apartado que antecede, sin embargo, el instrumento fue modificado conforme al ANEXO 2; la técnica de recolección de datos que se ha utilizado es de tipo entrevista semiestructurada a profundidad, la cual está compuesta de 19 preguntas relacionadas a identificar la experiencia de los entrevistados en el tema de estudio y la identificación del problema, para lo cual resulta de relevante importancia las preguntas 13, 14 y 15 las cuales están relacionadas directamente con la variable y categorías de estudio del siguiente modo:

**Tabla 11. Descomposición de variable**

VARIABLE	PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	DESCOMPOSICIÓN DE VARIABLE (Tipos de conflictos comunitarios por convivencia vecinal)	PALABRAS ASOCIADAS
<b>Variable:</b> Convivencia. (Tipología de los conflictos comunitarios por convivencia vecinal)	<b>13.</b> ¿La mediación comunitaria resuelve aspectos de convivencia entre vecinos? <b>14.</b> ¿Qué tipos de conflictos por convivencia entre vecinos le parece que existen en el sector urbano de Monterrey, Nuevo León? <b>15.</b> Si tuviera que acomodar de mayor a menor los tipos de conflictos comunitarios antes mencionados, ¿Cuál sería el orden de mayor a menor de acuerdo a la incidencia de mediaciones realizadas por Usted?	1. Exceso de sonido.	Ruido, fiestas, mascotas, música.
		2. Espacio vehicular.	Cochera, cajón, estacionamiento.
		3. Higiene.	Excreción, basura, olores molestos.
		4. Actos de intimidación.	Chantaje, advertencia, amenaza.
		5. Ofensas.	Agresión verbal, difamación, injurias.
		6. Rumores.	Mentiras, chismes, malentendidos.

Fuente: Elaboración propia.

Para el estudio definitivo se realizaron 7-siete entrevistas a personas expertas en mediación comunitaria en Monterrey, Nuevo León. Las Entrevistas Número 1 y 2 se desarrollaron a mediadores del Centro de Mediación del Municipio de Monterrey, Nuevo León de la Administración Municipal 2012-2015, las cuales se realizaron los días 11-once y 12-doce de noviembre de 2014-dos mil catorce, respectivamente.

Las Entrevistas Número 3, 4, 5, 6 y 7 se realizaron los días 05-cinco y 09-nueve de septiembre de 2016. Las Entrevistas Número 3 y 4 fueron concedidas por 2-dos mediadores del Centro de Mediación del Municipio de Monterrey, Nuevo León de la Administración Pública 2015-2018. La Entrevista Número 5 se realizó a un mediador del Centro de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.

La Entrevista Número 6 fue atendida por un mediador adscrito a la Coordinación de Mediación y Prevención del Delito, demarcación zona sur, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado; y por último, la Entrevista Número 7 la concedió una mediadora del entonces Centro de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, actual Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

A continuación, se presenta una relación de las respuestas que los entrevistados brindaron conforme al ANEXO 2:

En cuanto a la pregunta número 1 ¿Cómo está Usted relacionado(a) con la mediación comunitaria?, los entrevistados respondieron sobre su experiencia en el tema lo siguiente:

*ENTREVISTADO 1: “Bien, ahorita tengo 1-un año de estar más enfocado a la mediación comunitaria, puesto que me asignaron como mediador comunitario, realizando dicha actividad con personal de la Dirección de Prevención del Delito y la Dirección de Policía, ambas de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, con quienes acudo a brindar atención a los conflictos en las colonias que se requiere.”*

ENTREVISTADO 2: *“Aquí en el lugar donde yo trabajo vemos mediaciones de todo tipo donde se incluye también la mediación comunitaria abarcándola como problemas vecinales.”*

ENTREVISTADO 3: *“Por los conflictos comunitarios que atiendo aquí en el CODE, como por ejemplo por cuestiones derivadas del espacio de estacionamiento, que luego terminan en delito como injurias, amenazas, lesiones o difamación.”*

ENTREVISTADO 3: *“Por la función que desempeño en la Jefatura del Centro de Mediación Municipal del Municipio de Monterrey, en donde actualmente están renovando certificaciones de los Centros de Mediación ubicados en distintas zonas del área urbana, hasta el momento has renovado la certificación ante el Poder Judicial del Estado 4 Centros de Mediación ubicados en Parque Tucán, Alamey, Fomerrey 35 y éste de la Colonia Caracol. En los primeros 3 Centros de Mediación mencionados hay 1 mediador en cada uno, sólo aquí en la Colonia Caracol tenemos 3 mediadores y la jefatura que físicamente nos encontramos en éstas instalaciones, pero además, tenemos otros 10 mediadores ubicados en distintas Secretarías y Direcciones del Municipio, como por ejemplo, Desarrollo Social, Desarrollo Urbano, Atención y Vinculación, Concertación y Ayuntamiento.”*

ENTREVISTADO 4: *“Por la función que desempeño como mediadora en el Centro de Mediación Municipal del Municipio de Monterrey, en la colonia Caracol.”*

ENTREVISTADO 5: *“Porque soy Coordinador de Mediación y Prevención del Delito de la Zona Sur del Estado. Hay tres niveles de atención: 1. Preventivo (Estatual y Municipal), 2. Procuración de Justicia, y 3. Jurisdiccional. Nosotros atendemos el primer nivel, en donde estamos impedidos de entrar al proceso judicial, quienes tienen competencia en el proceso judicial son los siguientes dos niveles.”*

ENTREVISTADO 6: *“En el año 2006 recibimos una capacitación por parte del Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado y nos certificamos para ejercer de manera formal la mediación. Por el grado de conflictividad de ésta zona se instaura éste cuartel en el mismo año. Antes de esa fecha se llevaba a cabo la conciliación sin estructura e informalmente. Actualmente, los casos son remitidos por el CODE que se encuentra en la planta baja de éste mismo cuartel.”*

ENTREVISTADO 7: *“11 años como mediadora.”*

En cuanto a la pregunta número 2 ¿Desde hace cuánto tiempo conoce el tema de mediación comunitaria?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Desde hace aproximadamente 1-un año.”*

ENTREVISTADO 2: *“Aproximadamente 2 años y medio.”*

ENTREVISTADO 3: *“Como mediador penal 4 años, de los cuales 1 año y medio trabajé en el área rural de los Municipios de Doctor Arroyo, Galeana y Linares; los 2 años y medio restantes he estado asignado en el área urbana.”*

ENTREVISTADO 4: *“Desde hace como 6 meses, mediante un curso realizado por el Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución y Conflictos del Poder Judicial del Estado, anteriormente mi experiencia fue en mediación penal.”*

ENTREVISTADO 5: *“Desde hace 3 años, no soy profesionalista, pero estoy capacitada y certificada en mediación.”*

ENTREVISTADO 6: *“Desde el 2006.”*

ENTREVISTADO 7: *“Como desde el año 2003 aproximadamente.”*

En cuanto a la pregunta número 3, en su experiencia ¿cree usted que la mediación comunitaria resuelve conflictos de interés común para las partes? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron afirmativamente del siguiente modo:

ENTREVISTADO 1: *“Sí se resuelven los conflictos, puesto que en la mayoría de los casos ellos pueden exponer lo que a ellos les afecta entonces se dan cuenta que ambos tienen el interés de resolver el conflicto para vivir de una manera tranquila.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, puesto que las partes tienen un objetivo, este objetivo es lo que los trae aquí y para poder resolverlo ocupan a una persona que tenga la experiencia, las herramientas y que tenga el conocimiento para poder resolver el asunto que los trae entonces el interés que ellos tienen principalmente es resolver el conflicto, para vivir en paz, de manera pacífica, fuera de los conflictos, de los problemas, o sea, el tener una armonía en la vida diaria, en el hábitat en donde ellos coexisten.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí, si se atendieran los conflictos en la mediación comunitaria no repercutiría en cuestiones penales.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, porque la mediación comunitaria brinda un espacio de diálogo que facilite la solución al conflicto y una estabilidad en su relación vecinal.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, porque la mediación comunitaria busca la solución del conflicto.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, a diferencia de un procedimiento judicializado, la mediación comunitaria aparte de solucionar el conflicto, robustece las relaciones interpersonales, a veces se dan por malos entendidos, aquí tienen la oportunidad de un diálogo asertivo.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, porque tienen un fondo increíble en el carácter social, a veces se encuentran vecinos con características generacionales con problemas específicos, como conformación de familias con niños pequeños y otras con adolescentes y no se habían detectado otros factores.”*

En cuanto a la pregunta número 4, ¿En qué aspectos beneficia a las partes acudir a la mediación comunitaria?, los entrevistados mencionaron los siguientes beneficios:

ENTREVISTADO 1: *“Crea un espacio que les permite conversar, y propicia que los ciudadanos convivan de una forma pacífica.”*

ENTREVISTADO 2: *“En la comunicación, en ponerse de acuerdo, en la manera de pensar, o sea, esos espacios de diálogo entre vecinos o grupos vecinales, donde puedan estar resolviendo conflictos o estar más que nada comunicándose, que eso es la herramienta principal, la comunicación, el entendimiento y el estar de acuerdo.”*

ENTREVISTADO 3: *“En que ellos tendrán la capacidad de resolver conflictos entre ellos sin necesidad de acudir a un mediador o autoridad. El juez de barrio debe ser capacitado.”*

ENTREVISTADO 4: *“En que los conflictos vecinales se resuelvan y no lleguen a una instancia jurisdiccional.”*

ENTREVISTADO 5: *“En que el conflicto vecinal no trascienda a una instancia más grave.”*

ENTREVISTADO 6: *“Es gratuito, se ahorran tiempo, evita desgaste emocional y físico y explorarán una experiencia con técnicas nuevas para que solucionan conflictos futuros.”*

ENTREVISTADO 7: *“Se clarifica el conflicto, liman asperezas y salvan la futura convivencia.”*

En cuanto a la pregunta número 5, ¿Operativamente, la mediación comunitaria la implementan bajo algún esquema o división territorial? ¿De qué forma? ¿Sería conveniente? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“No exactamente, sino que por lo general los ciudadanos llaman al Centro de Recepción de Reportes para quejarse de algún vecino, entonces se les informa sobre el Centro de Mediación Municipal más cercano, actualmente (Administración 2012-2015) en el Municipio de Monterrey contamos con 6 Centros de Mediación Municipal. La figura del delegado municipal cumple con la función de receptor del conflicto y nos comunican al respecto para intervenir, les corresponde una determinada sección territorial de acuerdo a las secciones electorales que establece el Instituto Nacional Electoral.”*

ENTREVISTADO 2: *“Se podría decir que sí, ya que la gente acude al Centro de Mediación Municipal más cercano a su domicilio, en donde se atienden únicamente conflictos relacionados a las colonias del Municipio de Monterrey.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí, tratando de agotar todas las instancias que se requieran.”*

ENTREVISTADO 4: *“No, todos los conflictos son atendidos aleatoriamente y no considero conveniente la división territorial, porque sería como determinar jurisdicciones lo que limitaría la implementación de la mediación, lo que sí sería conveniente es la concientización y conocimiento de los ciudadanos respecto de las leyes y reglamentos que les corresponde cumplir. En la administración actual (2015-2018), se reciben quejas de vecinos vía telefónica y mediante los jueces de barrio, quienes los canalizan al Centro de Mediación Municipal; cuando ya han recibido los servicios de mediación, también canalizan a la población con nosotros. Cabe señalar, que la denominación que la administración actual les da a los jueces de barrio es en razón a que el Código de Procedimientos Civiles del Estado señala esa figura jurídica, la verdad no entiendo por qué en las administraciones municipales gobernadas por el Partido Acción Nacional, los llaman delegados municipales y aprueban reglamentos con una denominación que en la legislación civil no existe.”*

ENTREVISTADO 5: *“No y no creo que sea necesario, porque los casos nos son asignados por turno de acuerdo a la cantidad de mediadores que somos.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, en Zona Norte y Zona Sur, ésta división de competencia es conveniente en virtud de que las personas no tienen el recurso para moverse, atendemos alrededor de 1300 casos anuales.”*

ENTREVISTADO 7: *“No, el servicio que brindamos en el Poder Judicial es para todo el Estado.”*

En cuanto a la pregunta número 6, ¿Usted cree que la mediación comunitaria motive la participación de los vecinos en su comunidad? ¿De qué manera?, los entrevistados respondieron afirmativamente del siguiente modo:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, aunque existe carencia de ciudadanos organizados, participativos y conscientes de su responsabilidad en la comunidad; si bien los delegados son líderes en la comunidad, se cansan de colaborar, los capacitamos en mediación como incentivo para darles un plus en su preparación, pero apenas concluyen el curso y luego ya no les interesa continuar con la función, realmente hace falta mucha sensibilización de la población.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, ya que motiva a que las partes en el conflicto participen en la generación de propuestas y llegar a la solución de su problema. Creo que un mediador comunitario puede ser una persona que habita en su comunidad, sólo que si está laborando, es difícil que todavía llegando del trabajo destine tiempo para resolver conflictos, pero quizá accedan más personas a participar si se concientiza a la población sobre la necesidad de apoyo y el bienestar que se generaría en el vecindario.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí. Dando difusión a la mediación y tener la capacidad de resolver conflictos, el pacto será más duradero, porque en la mediación las partes deciden y llevan el control del procedimiento.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, desde el momento en que los ciudadanos acuden con el juez auxiliar y éste realiza una plática informativa, posteriormente son canalizados al Centro de Mediación Municipal.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, sobre todo por la participación del juez auxiliar quien se entera de la problemática y enseguida nos canaliza a los vecinos en conflicto para que los atendamos en este espacio propicio para entablar el diálogo.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, hay otro programa “Comité de Vecinos en Seguridad”, en donde capacitan a jueces auxiliares sobre la mediación comunitaria. La primera cita del procedimiento de mediación se entrega a través del juez auxiliar, en virtud de que esa persona fue legitimada por el Municipio ante la comunidad, pero las bondades de la mediación comunitaria es que todos los líderes de la comunidad pueden participar, siempre y cuando sean imparciales y desarrollen la escucha activa.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, pero se requiere de tiempo.”*

En cuanto a la pregunta número 7, ¿Usted cree que la mediación comunitaria propicia el desarrollo de valores entre los vecinos? ¿Cuáles?, los entrevistados respondieron de forma afirmativa lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, responsabilidad, participación y tolerancia.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, honestidad, responsabilidad, respeto y tolerancia.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí, como el respeto, solidaridad, convivencia pacífica y tolerancia.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, respeto, valores civiles, participación ciudadana, solidaridad, empatía.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, respeto y solidaridad.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, la tolerancia, el respeto como en la diversidad de creencias y valores, la integración como comunidad y la solidaridad.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, respeto, solidaridad y tolerancia.”*

En cuanto a la pregunta número 8, ¿Usted cree que la mediación comunitaria fomenta las relaciones entre vecinos? ¿Interpersonales, colectivas o ambas? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron de forma afirmativa lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, ambas. Las personas que acuden a solicitar el servicio de mediación generalmente han vivido en ese domicilio, entonces se conocen de años, a veces sólo hacía falta propiciar el diálogo pacífico para resolver ese conflicto que a veces tienen años con él. A veces no terminan siendo los grandes amigos, pero sí mejora la relación interpersonal y los demás vecinos lo notan, lo cual agrada el ambiente vecinal.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, ambas, de tal manera que si existió una relación sana entre los vecinos antes del conflicto, pero posteriormente discutieron a lo mejor hubo fricción o roses entre ellos que afectaron esa relación, a veces hasta las familias toman parte del conflicto como apoyo. La mediación comunitaria puede afianzar una relación de amistad o simplemente de cordialidad, el ambiente pacífico u hostil de nuestra comunidad lo generamos todos.”*

ENTREVISTADO 3: *“Ambas, porque se empieza con un respeto entre personas o partes, y esto repercute en la colectividad haciendo partícipe a toda la sociedad, ya que esto sería el ejemplo de que la mediación sí funciona o sí es efectiva.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, porque si los vecinos no se conocen bien, la mediación comunitaria brinda ese espacio para dialogar y conocer los diferentes puntos de vista acerca del conflicto, por lo cual propicia mayores vínculos en las relaciones interpersonales y colectivas.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, porque en la mediación comunitaria se genera la empatía entre ellos. Considero que se fomentan tanto las relaciones interpersonales y colectivas, porque a razón del conflicto se conocen y se generan lazos de convivencia y se identifican con el conflicto.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, ambas, porque cuando toman los cursos notan que cambian su entorno. Es importante que toda la comunidad conozca la mediación comunitaria, éste departamento apoya a la difusión, a través del testimonio de los usuarios y la difusión a través de trípticos y pláticas.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, ambas, principalmente las interpersonales y de ahí las colectivas, porque han encontrado la forma de resolver sus conflictos y se han dado cuenta que no tienen que friccionar más la situación.”*

En cuanto a la pregunta número 9, ¿Usted considera que la mediación comunitaria fomenta el sentido de pertenencia de los vecinos de las comunidades urbanas? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron afirmativamente lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, porque se dan cuenta la solución del conflicto es lo mejor para todos, y buscan perjudicar lo menos posible al otro vecino cuando se pone en sus zapatos.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, porque la mediación es una puerta a la participación, con ello la población aprende a conocer lo que tienen en común.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí. En cuanto a que mejoran su convivencia diaria y cambia su manera de pensar o perspectiva porque las personas adquieren un panorama más amplio de la realidad del conflicto, mejorando la relación.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, porque se busca el equilibrio y el beneficio común, para fomentar la construcción del tejido social y la sana convivencia, respetando las normas vigentes.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, porque se busca el beneficio de todos los vecinos y la sana convivencia.”*

ENTREVISTADO 6: *“Se trabaja, pero existe cierta resistencia.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, porque ahí en el proceso van encontrando la manera de cómo proteger su entorno.”*

En cuanto a la pregunta número 10, ¿A quiénes se les puede considerar como partes en un conflicto comunitario?, los entrevistados respondieron que los vecinos, sus familias, las juntas de vecinos y/o representantes y el Municipio, conforme a lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Los vecinos y el Municipio.”*

ENTREVISTADO 2: *“A los vecinos, los mediados, o sea, son las personas que son directamente afectadas en el conflicto.”*

ENTREVISTADO 3: *“Cualquier persona, de 12 años de edad en adelante, diversidad de género y generacional.”*

ENTREVISTADO 4: *“Los vecinos, puede ser de 1 vecino contra otro vecino, juntas de vecinos contra juntas de vecinos o junta de vecinos contra un vecino. En esos casos, quienes acuden*

*como parte del conflicto de la junta de vecinos es un representante, no es conveniente por una cuestión de equidad que acuda a la mediación una mayor cantidad de personas en contra del vecino.”*

ENTREVISTADO 5: *“A los vecinos y a quienes los representen.”*

ENTREVISTADO 6: *“A los actores principales, como los vecinos y familiares. Aquí clasificamos los conflictos comunitarios por materias: Familiar, Vecinal, Civil, Laboral u Otro. Inicialmente todos vienen a denunciar a su vecino, pero del CODE los canalizan con nosotros, a veces la gente no sabe por qué la canalizaron con nosotros, aquí les explicamos los beneficios de la mediación y nos damos cuenta que no sabían lo que era.”*

ENTREVISTADO 7: *“Los vecinos, sus familias y la autoridad municipal.”*

En cuanto a la pregunta número 11, ¿Usted cree que es importante que el mediador comunitario además de ser imparcial y neutral, deba tener la preparación y credibilidad ante la comunidad? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron afirmativamente conforme a lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, porque con ello ya tienes un gran terreno ganado, por la confianza que representas y sienten que hicieron bien en acudir con quien puede ayudarlos a resolver el conflicto.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sería lo óptimo pero, y aquí entra el pero, si pensamos que el facilitador sea miembro de la comunidad, cuántas personas dentro de una comunidad podrían tener ese perfil especializado, hay personas que apenas están iniciando sus estudios superiores o que no tienen la educación básica, dependiendo de la comunidad podríamos encontrar las personas con perfil de mediador, mientras tanto, considero que el mediador debe estar respaldado y depender del Municipio o de una organización no gubernamental para brindar confianza.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí, porque es uno de los perfiles del mediador y de alguna manera eso ayuda a obtener el rapport de la gente que para mi punto de vista es el ideal tener ésta cualidad.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, para que pueda realizar adecuadamente las mediaciones y para que las partes confíen en él.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, para generar confianza.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí, porque de esa forma se gana la confianza del usuario. El mediador comunitario tiene que ser una persona respetable y con buena reputación en la comunidad, con capacidad de escucha activa y capacitación, ya que a veces se necesita ahondar más en el conflicto de origen para encontrar la solución. En mi opinión el mediador debe ser preferentemente profesionalista, en orden de importancia creo que debe ser: abogado, psicólogo, trabajador social o criminólogo y deberían pertenecer a una institución pública.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, porque cada área tratada debe tener su experto en temas comunitarios, familiares, laborales, es decir, sectorizar los métodos alternos de solución de conflictos.”*

En cuanto a la pregunta número 12, ¿Usted cree que es viable el apoyo de un co-mediador en el procedimiento de mediación? ¿Por qué?, los entrevistados respondieron afirmativamente conforme a lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Sí, de hecho así lo realizamos, es efectivo para abarcar aquellas cuestiones que no alcanzamos a percibir en lo individual, para brindar mejor atención a las personas y lo que uno de nosotros no advierte por la experiencia o por la profesión, lo advierte el otro.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí, porque el conflicto se puede ver desde diferentes puntos de vista, desde diferentes dimensiones y se puede guiar a las partes de forma más efectiva.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí, sería benéfico cuando la situación a tratar es difícil o cuando son mediaciones multipartes.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí, y más si son de diferentes carreras de las ciencias sociales, porque el apoyo de dos mediadores sirve para cuidar el actuar de cada uno y para detectar los intereses y necesidades de las partes.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí, porque en la mediación comunitaria es muy importante no perder los detalles que las partes exponen.”*

Entrevistado 6: *“Sí, puede ayudar a advertir los errores del mediador y en la generación de acuerdos para tomar notas y en la intervención como facilitador.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí, es conveniente. No me gusta el término co-mediador, porque creo que dos mediadores trabajan a la par cuando cumplen con las expectativas de llevar juntos una mediación donde estén en sintonía, sean empáticos y ayuden al proceso. No siempre hay afinidad entre los mediadores que intervienen en un proceso, eso es muy importante.”*

En cuanto a la pregunta número 13, ¿La mediación comunitaria resuelve aspectos de convivencia entre vecinos?, la respuesta de los entrevistados fue unánime y de forma afirmativa:

ENTREVISTADO 1: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 2: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 4: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 5: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 6: *“Sí.”*

ENTREVISTADO 7: *“Sí.”*

En cuanto a la pregunta número 14, ¿Qué tipos de conflictos por convivencia entre vecinos le parece que existen en el sector urbano de Monterrey, Nuevo León?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Por ejemplo, han venido ciudadanos para solicitar una mediación con su vecino por agresiones verbales, por el estacionamiento vehicular, porque no tienen cuidado con levantar las excreciones de sus mascotas o la basura y por el ruido.”*

ENTREVISTADO 2: *“Yo creo que de los principales problemas son los lugares de estacionamiento, donde dejan los coches, donde no se respeta o es insuficiente o, porque a veces las familias tienen muchos coches, también los problemas con mascotas porque*

*generan muchos ruidos, otros no generan ruidos, pero no los cuidan adecuadamente; también en las cuestiones sociales como eventos, fiestas, por ello se genera ruido, a veces se sobrepasan de bebidas alcohólicas y se comportan inapropiadamente en vía pública con una actitud irresponsable.”*

ENTREVISTADO 3: *“Estacionamiento, basura de los vecinos, hojas de los árboles, que traspasan la propiedad, por ruido entre semana, respecto a animales cuando dejan las excreciones se van con el vecino y crean olores molestos. Además de cuestiones relacionadas con amenazas y chismes.”*

ENTREVISTADO 4: *“Por el lugar de estacionamiento, exceso de ruido, por chismes, difamación, amenazas, olores molestos, problemas porque una vecina avienta las hojas de los árboles o la basura a otra, olores molestos ocasionados por la basura o excremento de mascotas, también por bardas medianeras, límites de ventanas de las casas, por árboles que levantan la banqueta o por las bardas.”*

ENTREVISTADO 5: *“Por estacionamiento, por la música a alto volumen, por chismes, por bardas medianeras, límites en la propiedad de la construcción de viviendas.”*

ENTREVISTADO 6: *“En ésta zona de la Independencia y San Ángel hay muchos problemas de posesionarios, hay terrenos irregulares, que luego derivan en conflictos familiares; también, hay conflictos por el ruido, por el estacionamiento, olores por basura o animales, por ofensas, chismes, amenazas y a veces llegan hasta las lesiones u homicidio.”*

ENTREVISTADO 7: *“Conflictos por el ruido, por el estacionamiento, olores por basura o animales, por ofensas, chismes, amenazas, difamación, injurias, actos en contra de la moral pública como portar cierta vestimenta.”*

En cuanto a la pregunta número 15, en relación a que si tuviera que acomodar de mayor a menor los tipos de conflictos comunitarios antes mencionados, ¿Cuál sería el orden de mayor a menor de acuerdo a la incidencia de mediaciones realizadas por Usted?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“1. Por basura o excreciones de sus mascotas; 2. Por ruido; 3. Por estacionamiento; 4. Por agresiones verbales.”*

ENTREVISTADO 2: *“1. Por lugares de estacionamientos; 2. Por la música; 3. Por eventos sociales, se relaciona el primero y segundo mencionados; 4. Por mascotas.”*

ENTREVISTADO 3: *“1. Por basura que tiran en la calle; 2. Problemas con el estacionamiento; 3. Por ruidos; 4. Por chismes; 5. Porque una mascota mordió a alguien o por su excremento, que los vecinos no recogen; 6. Por olores; 7. Difamación, injurias, ofensas; 8. Amenazas. Casi todas problemáticas terminan en amenazas o lesiones.”*

ENTREVISTADO 4: *“1. Por ruido; 2. Por el estacionamiento; 3. Por amenazas; 4. A causa de las mascotas; 5. Por cuestiones de basura.”*

ENTREVISTADO 5: *“1. Por ruido; 2. Por mascotas sueltas en la calle o que ladran mucho; 3. Por el estacionamiento; 4. Por la basura que la vecina no barre.”*

ENTREVISTADO 6: *“Únicamente por convivencia entre vecinos: 1. Chismes o malentendidos, en donde el 70% de las personas atendidas son mujeres, en éste sector urbano las mujeres permanecen más tiempo en casa y creo que ese es el motivo de que las mujeres sean las que mayormente se encuentran en conflicto de ésta naturaleza; 2. Amenazas; 3. Difamación e injurias; 4. Porque una vecina le avienta la basura o las hojas de los árboles a otra; 5. Por problemas de estacionamiento; 6. Por exceso de ruido; 7. Por problemas con sus mascotas o animales; 8. Por olores molestos. También hay muchos problemas con los terrenos irregulares, abandonados y habitados por poseionarios o problemas con las bardas medianeras.”*

ENTREVISTADO 7: *“1. Cuando una vecina le avienta la basura a otra; 2. Ruido; 3. Estacionamiento; 4. Chismes.”*

En cuanto a la pregunta número 16, ¿Cuáles son los pasos a seguir en un procedimiento de mediación comunitaria entre vecinos?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“En el Centro de Mediación nos llega el vecino solicitando la mediación, generalmente porque fue canalizado por el delegado municipal o por el Centro de Recepción*

*de Reportes, le informamos en qué consiste la mediación, mandamos una invitación al otro vecino, realizamos las sesiones necesarias, se generan las opciones y se pactan acuerdos.”*

ENTREVISTADO 2: *“En general, iniciamos con una invitación, se brinda la información mediante el discurso de apertura, se realizan las sesiones individuales y conjuntas, los vecinos generan las opciones de acuerdo y se establecen los acuerdos. A veces se considera necesario marcar a las instituciones para pedir informes y canalizar a las personas cuando vemos que necesitan algún otro tipo de ayuda las mandamos a instituciones, por ejemplo, cuando no llegaron a un acuerdo en algunos casos les brindamos asesoría jurídica y los mandamos a la Defensoría Pública.”*

ENTREVISTADO 3: *“La parte A acudiría con el juez auxiliar quien debería está capacitado para fungir como mediador, solicitándole el procedimiento de mediación comunitaria y éste juez invitaría a la parte B al procedimiento de mediación de forma voluntaria. Si no logran llegar a un acuerdo, entonces deberían acudir a la instancia correspondiente, sin dejar que continúe la escalada del conflicto hasta configurar la comisión de un delito.”*

ENTREVISTADO 4: *“El vecino acude a solicitar el servicio al Centro de Mediación Municipal, si se considera procedente, invitamos al otro vecino al procedimiento, después de tener el caucus con ambas partes se trabaja en la sesión conjunta; se realizan los acuerdos y se da seguimiento. Casi todos los acuerdos son de carácter moral, el año pasado se cumplieron alrededor del 70 u 80 porciento los casos atendidos que llegaron a un acuerdo.”*

ENTREVISTADO 5: *“Generalmente, el vecino viene al Centro de Mediación Municipal; después, se gira una invitación al vecino, procedemos a realizar sesiones privadas con cada una de las partes y posteriormente se realiza el encuentro; se invita a las partes a la sesión de mediación conjunta, se realizan los acuerdos y se da seguimiento.”*

ENTREVISTADO 6: *“El procedimiento cumple con todos los pasos de la mediación. Si bien las instalaciones del cuartel están muy descuidadas y hace falta mantenimiento, preferimos atender a los usuarios aquí en las instalaciones porque consideramos que en la comunidad no es un lugar neutral y adecuado para brindarles la atención. Aproximadamente el 50% de los usuarios son canalizados por el CODE, por la intención que tienen los ciudadanos de*

*denunciar a su vecino, aquí les explicamos los alcances de la mediación y generalmente aceptan llevar a cabo el procedimiento.”*

*ENTREVISTADO 7: “La atención se brinda en la institución e inicia con la solicitud de una de las partes, se manda una invitación a la otra parte interviniente para realizar una premediación, se explica el procedimiento, los conflictos entre vecinos generalmente llegan muy tensos y resulta que desconocían algunas cuestiones que originaron el conflicto; se generan las opciones, las partes ofrecen propuestas de solución y llegan a acuerdos. Los vecinos generalmente hacen acuerdos morales.”*

En cuanto a la pregunta número 17, ¿Brindan seguimiento a los acuerdos? ¿De qué forma? ¿Por cuánto tiempo?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

*ENTREVISTADO 1: “Sí, vía telefónica, al mes o hasta que se cumplan los acuerdos. Llevamos a cabo una nueva mediación para posibilitar el cumplimiento, generalmente cumplen, pero cuando no los vecinos continúan con los conflictos.”*

*ENTREVISTADO 2: “Sí, por una vez, de forma mensual, generalmente vía telefónica.”*

*ENTREVISTADO 3: “Sí. Por medio del mismo juez auxiliar o también podría designar a otra persona de la comunidad para monitorear que dichos acuerdos se estén respetando.”*

*ENTREVISTADO 4: “Sí, vía telefónica, por un mes se da seguimiento, si el acuerdo está en proceso se continúa el seguimiento por más tiempo hasta que se llegue el plazo pactado para su cumplimiento. En los acuerdos no cumplidos se brinda nuevamente el servicio de mediación o en su caso asesoría jurídica.”*

*ENTREVISTADO 5: “Sí, vía telefónica. El seguimiento es por un mes, a veces se continúa hasta que se llegue el plazo pactado para su cumplimiento. Cuando se incumplen los acuerdos se trata de solucionar nuevamente el inconveniente que propicia el conflicto o se pasa al área legal para que se brinde la asesoría jurídica.”*

*ENTREVISTADO 6: “Sí, aproximadamente 1 año. En el acuerdo se pacta una cláusula de retroacción, o sea, que sus derechos están salvaguardados para efectos de que en caso de incumplimiento hagan valer la acción legal que corresponda.”*

ENTREVISTADO 7: *“Lo desconozco. Del 2005 a 2012 se daba seguimiento, ahora lo desconozco.”*

En cuanto a la pregunta número 18, ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de solución de los conflictos por convivencia vecinal?, los entrevistados mencionaron principalmente la escalada del conflicto de la siguiente forma:

ENTREVISTADO 1: *“Que el conflicto puede empeorar en cuanto a la gravedad, y no sólo queda en un incumplimiento moral o una molestia, sino que se puede producir un delito, en ese caso ya no somos competentes, le corresponde atenderlo a la Procuraduría General de Justicia del Estado.”*

ENTREVISTADO 2: *“Que sea más complicado solucionar el conflicto y se cometan faltas administrativas graves, civiles o hasta penales.”*

ENTREVISTADO 3: *“Que la situación que se pueda solucionar en una mediación comunitaria se llegase a configurar en una conducta delictuosa, por ejemplo, injurias, amenazas, difamación, lesiones y hasta el homicidio.”*

ENTREVISTADO 4: *“Pueden llegar a encuadrar un delito de culposos a dolosos.”*

ENTREVISTADO 5: *“Que continúe el problema y se agrave.”*

ENTREVISTADO 6: *“La comisión de delitos, desde lesiones graves hasta el homicidio. La escalada del conflicto afecta a la familia entera, las familias defienden a cada una de las partes y se puede convertir en un conflicto multipartes, han llegado hasta incendiar casas. Después se triplica el trabajo de intervención para dar con el origen del conflicto.”*

ENTREVISTADO 7: *“En la comisión de delitos que llegan a afectar el patrimonio, la salud, la vida de las personas y la integridad física.”*

En cuanto a la pregunta número 19, ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?, los entrevistados respondieron lo siguiente:

ENTREVISTADO 1: *“Que falta presupuesto para contratar más mediadores comunitarios.”*

ENTREVISTADO 2: *“Que todos los Municipios deberían implementar la mediación comunitaria.”*

ENTREVISTADO 3: *“Sí. En algunos países de Sudamérica como Perú, Bolivia y Argentina hay otros métodos alternos de solución de conflictos, en materia comunitaria podría considerarse procedimientos como el consenso. Al parecer existen en total 192 MASC.”*

ENTREVISTADO 4: *“Creo que es muy necesaria la mediación comunitaria, inclusive, los Municipios rurales deberían hacer el esfuerzo por implementarla, podrían coordinarse varios Municipios para brindar el servicio.”*

ENTREVISTADO 5: *“Me parece que la gente no conoce qué es la mediación, falta más difusión. Una difusión masiva, como a través de los medios de comunicación televisión, prensa escrita, radio, redes sociales, etcétera.”*

ENTREVISTADO 6: *“Lo más importante en el tema de la mediación comunitaria es la difusión y la inversión, porque en general la gente desconoce todos los métodos alternos de solución de conflictos que existen, y se requiere mayor inversión para el desarrollo de la tarea y que la población tenga mayor alcance a los mismos.”*

ENTREVISTADO 7: *“Se debe poner más énfasis en la operatividad, para que la mediación comunitaria sea más accesible a los ciudadanos. Los mediadores deben ser gente con ese perfil y capacitada.”*

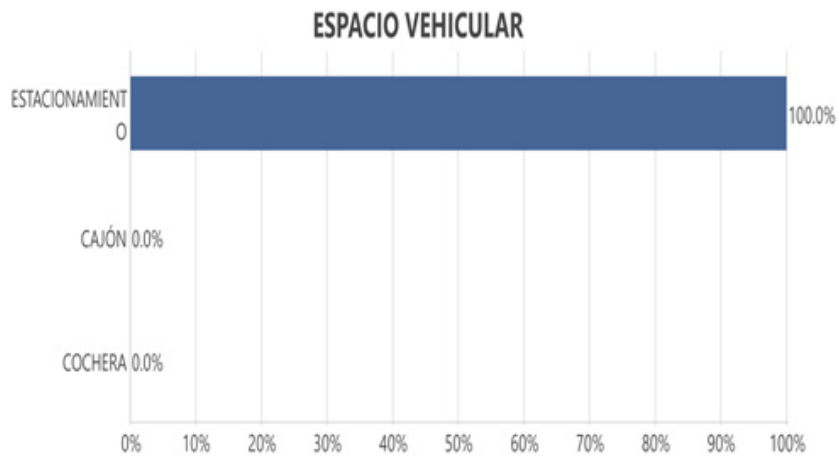
Las mencionadas entrevistas fueron transcritas en documentos de formato Word, los cuales fueron cargados y evaluados mediante el programa de medición cualitativa llamado Mazqda versión 12, mismo que facilitó la realización de la categorización, codificación y las gráficas de resultados.

La Tabla No. 12 muestra que los entrevistados refieren como principal conflicto comunitario relacionado al espacio vehicular la falta de estacionamiento en un 100%.

**Tabla 12. Frecuencias respecto a Espacio Vehicular**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Estacionamiento	14	100.00	100.00
Cajón	0	0.00	0.00
Cochera	0	0.00	0.00
Total (Válido)	14	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	14	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría Espacio Vehicular, queda representada mediante la Gráfica Número 1:



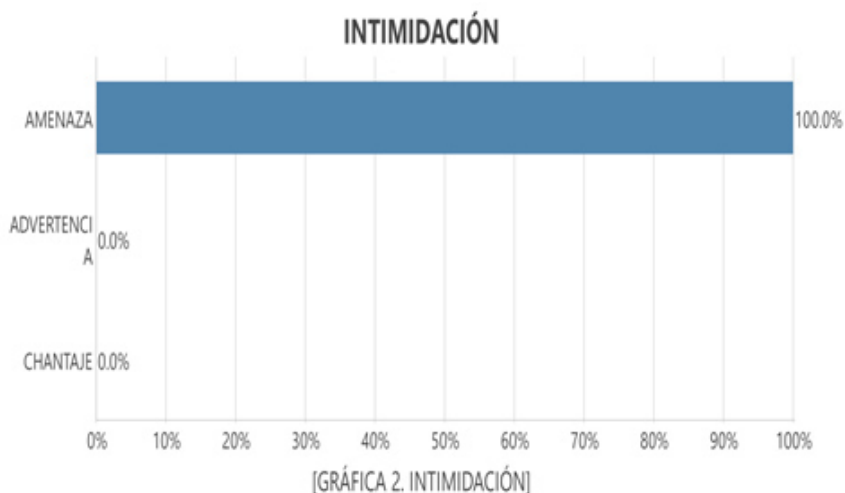
[GRÁFICA 1. Espacio Vehicular]

La Tabla No. 13 muestra que dentro de los conflictos comunitarios relacionados con la intimidación se encuentran las amenazas con 100%.

**Tabla 13. Frecuencias respecto a Actos de Intimidación**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Amenaza	9	100.00	100.00
Advertencia	0	0.00	0.00
Chantaje	0	0.00	0.00
Total (Válido)	9	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	9	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría Actos de Intimidación, queda representada mediante la Gráfica 2:



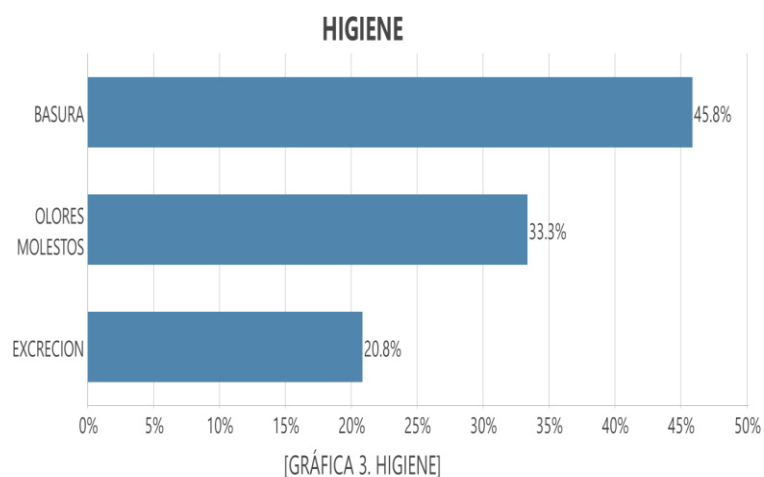
La Tabla No. 14 muestra que dentro de los conflictos comunitarios relacionados a la Higiene hacen referencia en un 45.8% de los entrevistados los conflictos ocasionados por basura o por hojas de los árboles que los vecinos no barren; el 33.3% refieren que existen conflictos comunitarios ocasionados por olores molestos relacionados a su vez con basura y falta de aseo de los terrenos abandonados; el 20.8% también refiere que los conflictos en ésta

categoría se presentan por excreciones de las mascotas de los vecinos o animales sin dueño, provocando a su vez olores molestos.

**Tabla 14. Frecuencias respecto a Higiene**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Basura	11	45.83	45.83
Olores Molestos	8	33.33	33.33
Excreción	5	20.83	20.83
Total (Válido)	24	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	24	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría Higiene, queda representada mediante la Gráfica 3:



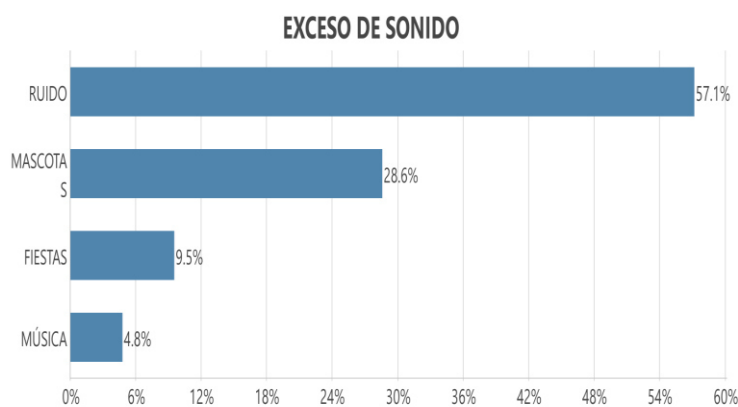
La Tabla No. 15 representa que el 57.1% de los conflictos comunitarios son por ruido en general que realizan los vecinos; el 28.6% de los entrevistados refieren directamente que los conflictos comunitarios referentes al exceso de sonido es ocasionado por mascotas, el 9.5%

indica que por fiestas y el 4.8% refiere que es a causa del uso de la música a altos decibeles y por perjudicar en el descanso de los vecinos.

**Tabla 15. Frecuencias respecto a Exceso de Sonido.**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Ruido	12	57.14	57.14
Mascotas	6	28.57	28.57
Fiestas	2	9.52	9.52
Música	1	4.76	4.76
Total (Válido)	21	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	21	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría Exceso de Sonido, queda representada mediante la Gráfica 4:



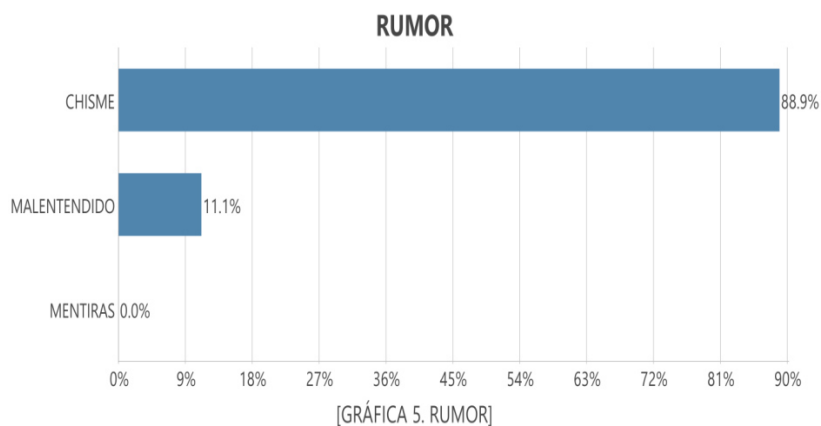
[GRÁFICA 4. EXCESO DE SONIDO]

La Tabla No. 16 representa que en la Categoría Rumor, el 88.9% se presenta por chismes y el 11.1% por falta de comunicación o malentendidos.

**Tabla 16. Frecuencias respecto a Rumor.**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Chisme	8	88.89	88.89
Malentendido	1	11.11	11.11
Mentiras	0	0.00	0.00
Total (Válido)	9	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	9	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría Rumor, queda representada mediante la Gráfica 5:

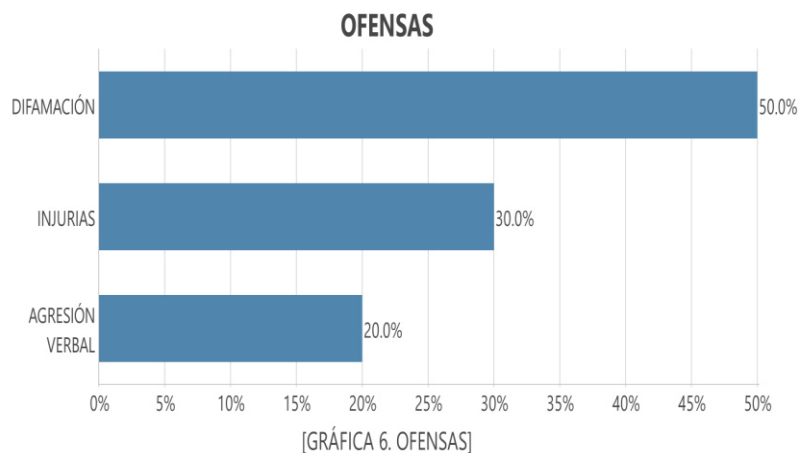


La Tabla No. 17 representa que en la Categoría Ofensas, el 50% refiere que se presentan por difamación, el 30% por injurias y el 20% por agresiones verbales.

**Tabla 17. Frecuencias respecto a Ofensas**

Nombre	Frecuencia	% porcentaje	% porcentaje (válido)
Difamación	5	50.00	50.00
Injurias	3	30.00	30.00
Agresión Verbal	2	20.00	20.00
Total (Válido)	10	100.00	100.00
Faltante	0	0.00	-
Total	10	100.00	-

Los resultados obtenidos respecto a la categoría ofensas, queda representada mediante la Gráfica 6:



Respecto a las tablas anteriormente representadas tenemos que higiene tiene una frecuencia de 24, exceso de sonido tiene una frecuencia de 21, espacio vehicular tienen una frecuencia de 14, ofensas tiene una frecuencia de 10, rumores tiene una frecuencia de 9 y actos de intimidación tiene una frecuencia de 9. Los conflictos entre vecinos por higiene, en particular por cuestiones de basura, olores molestos y excreción son los conflictos que más se presentaron en las Colonias Independencia, Centro y San Ángel Sur del Municipio de Monterrey, Nuevo León en el año 2015, seguidos del exceso de sonido y el espacio vehicular.

## **CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA CUANTITATIVA.**

La medición en la investigación social se puede definir como el proceso por el cual una situación, hecho o comportamiento social es observado sistemáticamente y representado por puntajes alfanuméricos. Comúnmente, se considera que las mediciones de las variables deben ser objetivas para que los resultados de la medición sean siempre los mismos, independientemente de quién los haga; y cuantitativa, en el sentido de usar puntajes numéricos para medir el comportamiento social (Aigner A.).

En éste apartado se presenta un análisis del instrumento aplicado en el pilotaje cuantitativo de esta investigación consistente en una encuesta, misma que de acuerdo con la autora María Ángeles Cea D' Ancona (2001) consiste en una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de la población concreta.

Cabe destacar que existe una discusión sobre si la encuesta es método o técnica, la cual es analizada por el autor Arturo Barraza Macías de la Universidad Pedagógica de Durango (2006), quien concluye que es una técnica, bajo un posicionamiento teórico de la dialéctica constructivista por lo cual en el presente capítulo adoptamos la misma tesis.

Para la autora Cea de Ancona (2001), la muestra debe ser representativa de la población y la información se limita a las preguntas que componen la encuesta. Sus principales características son:

- a) La información se adquiere mediante observación indirecta a través de las respuestas de los sujetos encuestados.
- b) Puede incluir aspectos objetivos y subjetivos del presente o del pasado.
- c) Para que las respuestas puedan compararse la información debe ser recogida de forma estructurada.
- d) Las respuestas se agrupan y cuantifican para examinar las relaciones entre ellas.
- e) La significatividad de la información dependerá de la existencia de errores ajenos al muestreo.

### **7.1. Estudio piloto cuantitativo.**

En base al apunte bibliográfico de líneas atrás, para seleccionar la muestra de la población a quien se aplicó el instrumento del pilotaje cuantitativo se consideró los resultados de una investigación realizada por la cadena comercial OXXO y otras empresas (Cemefi.org), en donde se argumenta la necesidad de implementar una intervención comunitaria en el polígono Edison bajo la idea de que la pobreza urbana no sólo está asociada a la carencia de ingresos, sino también a la carencia de destrezas y capacidades en las comunidades para aprovechar las oportunidades que ofrece el medio, para generar relaciones de cooperación con otros y para incidir en las políticas públicas.

El polígono Edison que determinaron dichas empresas (htt2) está conformado por 8 colonias: Pedro Lozano, Garza Nieto, Benito Juárez, Progreso, Rubén Jaramillo, Tijerina, 10 de marzo y Talleres. De acuerdo a la citada investigación, dicho polígono es habitado por 24 mil personas, con un área de 190 hectáreas equivalentes a 1.95 km<sup>2</sup>, tienen 3 mercados de comercio eventual, 151 talleres e industrias, una zona de tolerancia en la colonia Garza Nieto, existen 13 pandillas, hay alta incidencia de daños y violencia familiar, cuenta con 9 primarias y 1 secundaria públicas sin computadoras, 3% asiste a universidades, no hay caseta de policía, existe una carencia de áreas verdes y de programas deportivos, culturales o desarrollo humano.

El instrumento cuantitativo que se utilizó fue tipo cuestionario (ANEXO 3), diseñado en 5 secciones, la primera consiste en los datos sociodemográficos del entrevistado como colonia, sexo, estado civil, edad y nivel educativo. En la segunda sección se manifiesta la percepción que tienen de su colonia; en la tercera sección se destacan las alternativas de solución que dieron a su problema; la cuarta sección hace referencia a la incidencia de diversos tipos de conflictos vecinales; y por último, un apartado de afirmaciones referentes a la disposición de demandar o no a sus vecinos por los mismos tipos de conflictos que se describen.

El día domingo 17 de Mayo de 2015 se acudió al mercado rodante de la colonia Progreso, en donde fueron encuestadas 30 personas, 15 del sexo masculino y 15 del sexo femenino, una

vez capturada dicha información en el programa SPSS versión 22, tenemos como resultado que la confiabilidad del instrumento aplicando Alpha de Cronbach basado en elementos estandarizados resultó .779 de confiabilidad de los 35 elementos analizados. En virtud de que en la encuesta se aplicaron dos constructos en escala de Likert tenemos lo siguiente: En relación al constructo de la pregunta 14 a 22 resultó un grado de confiabilidad de .726 y respecto al constructo de la pregunta 25 a 34 resultó un grado de confiabilidad de .950.

## 7.2. Estudio definitivo.

Para determinar la población se presentó un escrito al Municipio de Monterrey, Nuevo León de fecha 19-diecinueve de Mayo de 2015-dos mil quince, recibido el día 14-catorce de Agosto del mismo año (ANEXO 5), por lo cual el Licenciado Francisco de la Cruz Suárez, Director Jurídico y Enlace de Información de la Secretaría del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León notificó vía instructivo en fecha 27-veintisiete de Agosto de 2015-dos mil quince la información solicitada (ANEXO 6), resultando entre otras cosas, que las 3 colonias que presentaron más reportes o solicitudes de mediación en el año 2014 son el Centro de la Ciudad, Independencia y Fomerrey 45, el Centro de Mediación Municipal recibió 436 solicitudes de mediación de las cuales:

**Tabla 18. Solicitudes de mediación en el año 2014.**

<b>SOLICITUDES DE MEDIACIÓN EN EL AÑO 2014</b>		
<b>TIPO DE CONFLICTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunitarios	273	63%
Familiares	76	17%
Civiles	70	16%
Laborales	1	0.20%
Mercantiles	8	2%
Penales	6	1.30%
Administrativas	2	0.40%

Fuente: Administración Pública del Municipio de Monterrey, Nuevo León 2012-2015.

En vista de la transición y el inicio de la Administración Pública Municipal para el período 2015-2018, se presentó nuevamente un escrito al Municipio de Monterrey, Nuevo León, recibido el día 20-veinte de Junio del 2016-dos mil dieciséis (ANEXO 7), por lo cual el Licenciado Luis Enrique Vargas García, Enlace de Información y Director Jurídico de la Secretaría del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León, notificó vía correo electrónico en fecha 14-catorce de Julio de 2016-dos mil dieciséis la información solicitada (ANEXO 8), de la cual se deduce que las 3 colonias que presentaron más reportes o solicitudes de mediación en el año 2015 son el Centro de la Ciudad, Independencia y San Ángel Sur; el Centro de Mediación Municipal recibió 207 solicitudes de mediación de las cuales:

**Tabla 19. Solicitudes de mediación en el año 2015.**

<b>SOLICITUDES DE MEDIACIÓN EN EL AÑO 2015</b>		
<b>TIPO DE CONFLICTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunitarios	116	56.04%
Familiares	50	24.15%
Civiles	41	19.81%

Fuente: Administración Pública del Municipio de Monterrey, Nuevo León 2015-2018.

De las tablas anteriores podemos percibir que las solicitudes atendidas por el Centro Municipal de Mediación en las Administraciones Públicas 2012-2015 y 2015-2018 tenemos en primer lugar los conflictos de tipo comunitarios, sin especificar cuáles son los tipos de conflictos comunitarios atendidos, enseguida los familiares y civiles, por lo que confirmamos la necesidad del presente estudio, resultando lo siguiente:

**Tabla 20. Total de solicitudes de mediación en los años 2014 y 2015.**

<b>SOLICITUDES DE MEDIACIÓN</b>				
<b>TIPO DE CONFLICTO</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunitarios	273	116	389	60.50%
Familiares	76	50	126	19.60%
Civiles	70	41	111	17.26%
Laborales	1	-	1	0.16%
Mercantiles	8	-	8	1.24%
Penales	6	-	6	0.93%
Administrativas	2	-	2	0.31%

Fuente: Administraciones Públicas Municipales de Monterrey, Nuevo León 2012-2015 y 2015-2018.

En base a la información proporcionada por el Municipio de Monterrey, Nuevo León, y al estudio piloto realizado en el año 2015, la encuesta fue modificada para efectos de dirigirse a los jueces auxiliares de las 3 colonias con mayor índice de solicitudes de mediación en el año 2015, dicho instrumento fue diseñado en 3 secciones (ANEXO 4).

La primera sección del instrumento de medición cuantitativa consiste en los datos sociodemográficos del entrevistado como sexo, edad, estado civil, ocupación y nivel educativo (preguntas 1 a 5). La segunda sección se relaciona con el conocimiento que el entrevistado tiene respecto a la comunidad, su función como juez auxiliar, su preparación y habilidades en el ámbito de la mediación (preguntas 6 a 19). La tercera sección está elaborada en 1-un constructo en escala de Likert, haciendo referencia a la incidencia de diversos tipos de conflictos vecinales (preguntas 20 a 27).

Para determinar la población se consideró a los jueces auxiliares de las 3 colonias con mayor índice de solicitudes de mediación en el año 2015, es decir, del Centro de la Ciudad, Independencia y San Ángel Sur, los cuales son un total de 110 jueces auxiliares. Al tener determinado el universo poblacional, se aplicó la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{N - 1 E^2 + Z^2\sigma^2}$$

Al realizar dicha operación aritmética resultó un total de 86, asimismo, para corroborar dicha cifra se calculó la muestra mediante el formulario de la página web [www.netquest.com](http://www.netquest.com), resultando lo siguiente:

“Si encuesto a 86 personas, el 95% de las veces el dato que quieres medir estará en el intervalo  $\pm 5\%$  respecto al dato que observas en la encuesta.”

Tamaño del universo: 110

Margen de error: 5

Nivel de confianza: 95%

Muestra: 86

Una vez hecho lo anterior, se representó mediante un folio a cada juez auxiliar y se utilizó el generador de números aleatorios, sin repetición de Excel y se aplicó el instrumento del Anexo 4 a los 86 jueces auxiliares seleccionados del Centro de la Ciudad, Independencia y San Ángel Sur. Acto continuo, se procedió a capturar la información recabada en el Programa Estadístico SPSS versión 23, enseguida se comprobó la confiabilidad del instrumento mediante Alpha de Cronbach en base a constructos del siguiente modo:

**Tabla 21. Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	86	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	86	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 22. Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	8

En relación a los resultados de la variable y categorías de investigación, el Programa SPSS dio por resultado la siguiente información de estadísticos descriptivos:

**Tabla 23. Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Cantidad de casos atendidos por exceso de ruido fue de...	86	1	3	1.49	.589
Cantidad de casos atendidos por olores molestos fue de...	86	1	2	1.30	.462
Cantidad de casos atendidos por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles fue de...	86	1	3	1.51	.548
Cantidad de casos atendidos por problemas con sus mascotas o animales fue de...	86	1	4	1.35	.647
Cantidad de casos atendidos por problemas de estacionamiento de vehículos fue de...	86	1	5	1.62	.897
Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos en virtud de que uno de ellos ofendió a otro vecino fue de...	86	1	3	1.35	.526
Cantidad de casos atendidos por chismes o malentendidos entre vecinos fue de...	86	1	5	1.37	.614
Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos sobre discusiones que llegan a las amenazas fue de...	86	1	5	1.34	.644
N válido (por lista)	86				

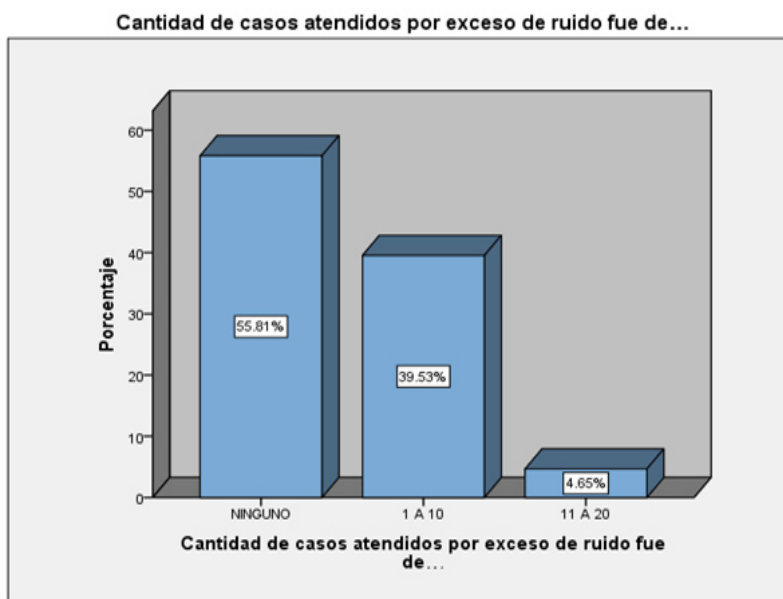
Como podemos observar de la tabla que antecede, en relación a la desviación estándar de los elementos medidos la cantidad de problemas relacionados con la convivencia cotidiana entre vecinos y que fueron atendidos en el año 2015 por los Jueces Auxiliares de las colonias Independencia, Centro y San Ángel Sur del Municipio de Monterrey, Nuevo León, los problemas de estacionamiento de vehículos son los que son mayormente atendidos (.897), seguida de los problemas por mascotas (.647), discusiones que llegan a las amenazas (.644), problemas de chismes o malentendidos (.614), exceso de ruido (.589), problemas entre

vecinos relacionados con la basura (.548), por ofensas entre vecinos (.526) y por olores molestos (.462).

### TABLAS DE FRECUENCIA Y GRÁFICAS

Tabla 24. Cantidad de casos atendidos por exceso de sonido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	48	55.8	55.8	55.8
	1 A 10	34	39.5	39.5	95.3
	11 A 20	4	4.7	4.7	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

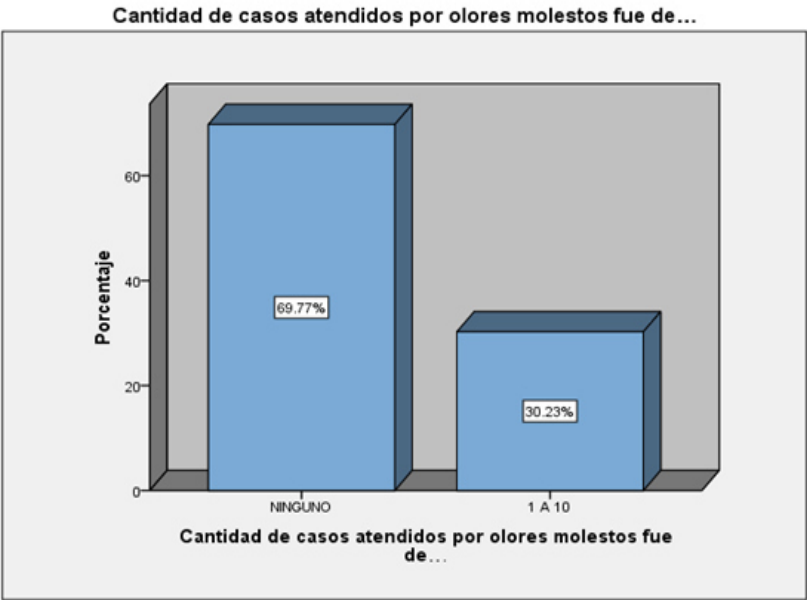


En la gráfica anterior podemos apreciar que un 39.53% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por exceso de ruido, el 4.65% señaló haber

atendido de 11 a 20 casos, es decir, el 44.18% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con el ruido. El 55.81% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 25. Cantidad de casos atendidos por olores molestos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	60	69.8	69.8	69.8
	1 A 10	26	30.2	30.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

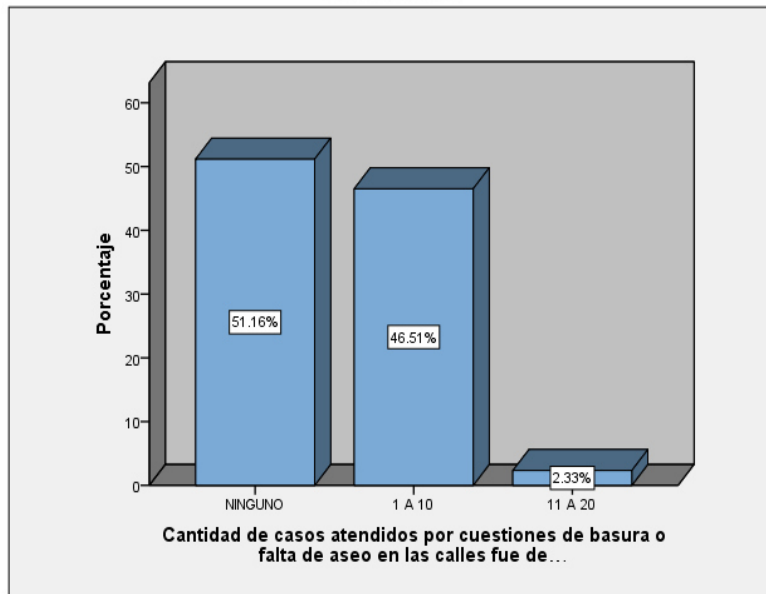


La gráfica determina que un 30.23% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por olores molestos, en tanto que el 69.77% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 26. Cantidad de casos atendidos por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	44	51.2	51.2	51.2
	1 A 10	40	46.5	46.5	97.7
	11 A 20	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles fue de...**

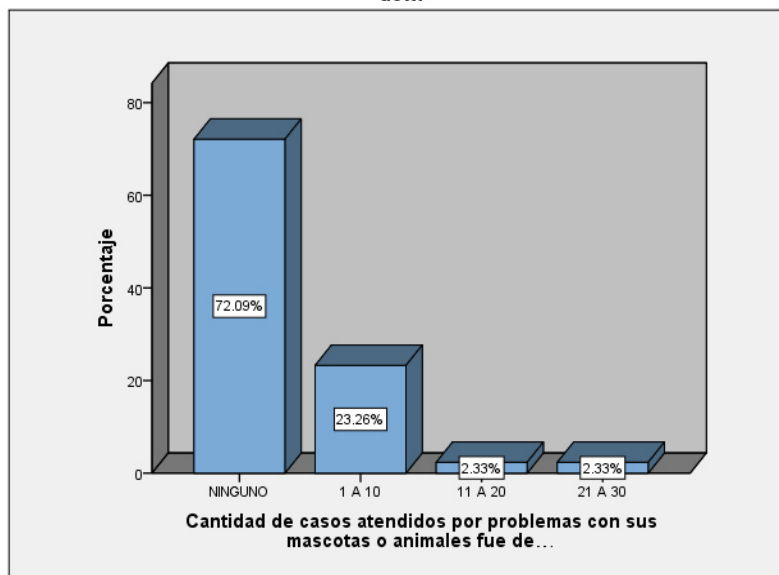


La gráfica que antecede muestra que un 46.51% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles, el 2.33% señaló haber atendido de 11 a 20 casos en el mismo año, es decir, el 48.84% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con la basura o falta de aseo en las calles. El 51.16% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 27. Cantidad de casos atendidos por problemas con sus mascotas o animales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	62	72.1	72.1	72.1
	1 A 10	20	23.3	23.3	95.3
	11 A 20	2	2.3	2.3	97.7
	21 A 30	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por problemas con sus mascotas o animales fue de...**

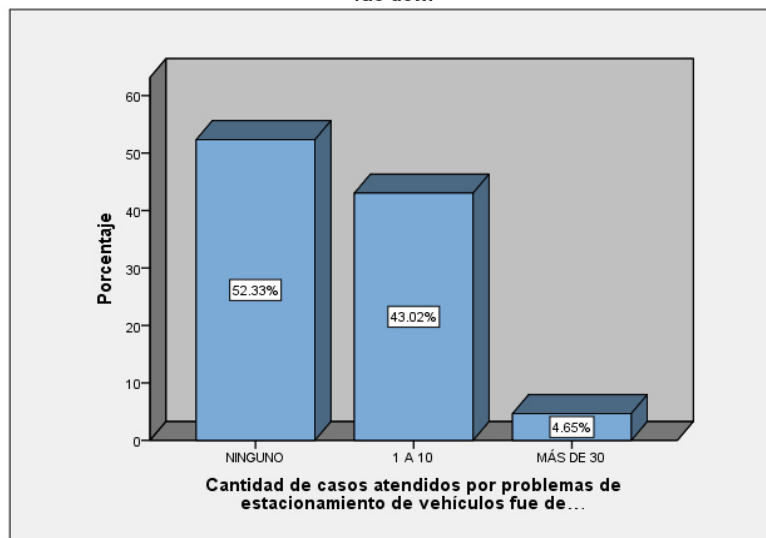


En la gráfica anterior podemos apreciar que un 23.26% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por mascotas o animales, el 2.33 % señaló haber atendido de 11 a 20 casos, y el 2.33% atendió de 21 a 30 casos, es decir, el 27.92% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con las mascotas. El 72.09% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 28. Cantidad de casos atendidos por problemas de estacionamiento de vehículos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	45	52.3	52.3	52.3
	1 A 10	37	43.0	43.0	95.3
	MÁS DE 30	4	4.7	4.7	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por problemas de estacionamiento de vehículos fue de...**

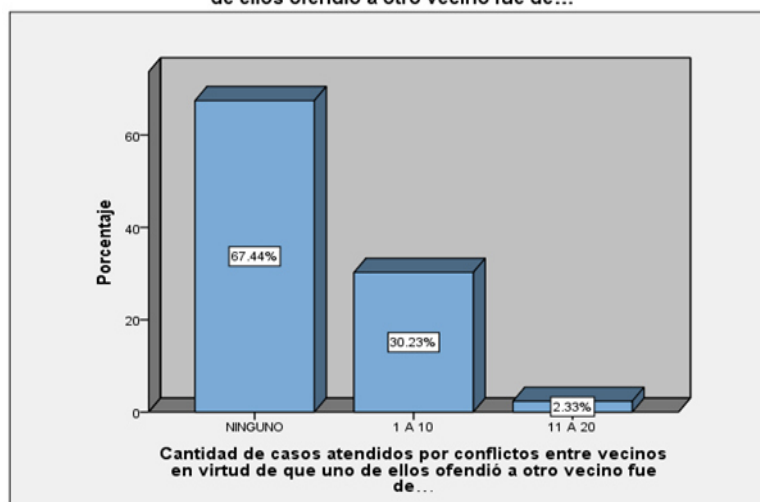


La gráfica que antecede permite apreciar que un 43.02% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por el estacionamiento de vehículos, el 4.65% señaló haber atendido más 30 casos, es decir, el 47.67% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con el estacionamiento vehicular. El 52.33% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 29. Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos en virtud de que uno de ellos ofendió a otro vecino**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	58	67.4	67.4	67.4
	1 A 10	26	30.2	30.2	97.7
	11 A 20	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos en virtud de que uno de ellos ofendió a otro vecino fue de...**

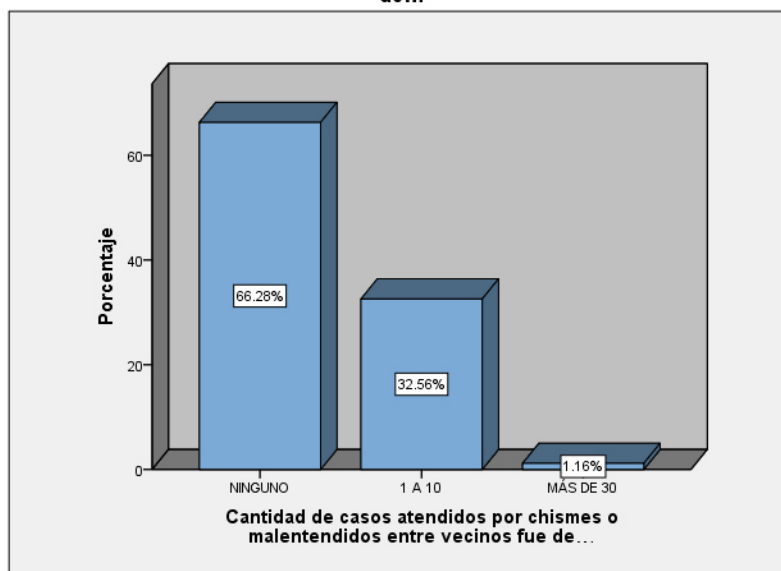


Conforme a ésta gráfica, el 30.23% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos en virtud de emitir ofensas, el 2.33 % señaló haber atendido de 11 a 20 casos, es decir, el 32.56% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con ofensas. El 67.44% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 30. Cantidad de casos atendidos por chismes o malentendidos entre vecinos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	57	66.3	66.3	66.3
	1 A 10	28	32.6	32.6	98.8
	MÁS DE 30	1	1.2	1.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por chismes o malentendidos entre vecinos fue de...**

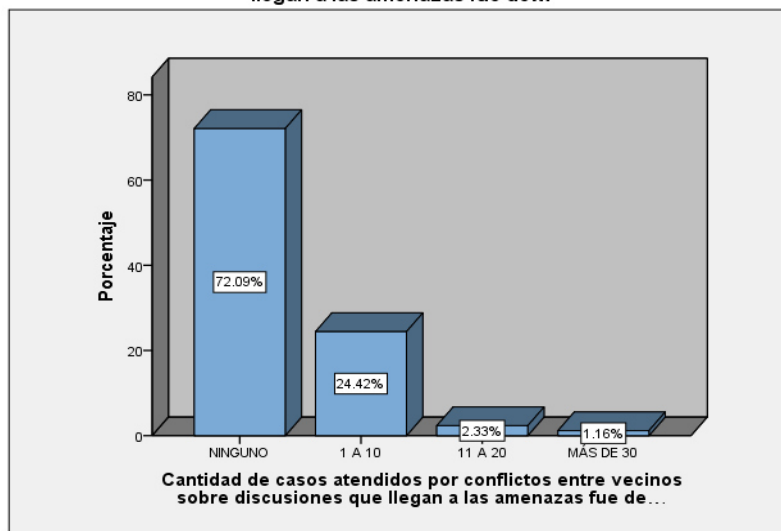


En ésta gráfica encontramos que un 32.56% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por chismes o malentendidos, el 1.16% señaló haber atendido más de 30 casos, es decir, el 33.72% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con chismes o malentendidos. El 66.28% de los entrevistados dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

**Tabla 31. Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos sobre discusiones que llegan a las amenazas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NINGUNO	62	72.1	72.1	72.1
	1 A 10	21	24.4	24.4	96.5
	11 A 20	2	2.3	2.3	98.8
	MÁS DE 30	1	1.2	1.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

**Cantidad de casos atendidos por conflictos entre vecinos sobre discusiones que llegan a las amenazas fue de...**



Por último, en la gráfica podemos apreciar que un 24.42% de los jueces auxiliares del Municipio de Monterrey encuestados, manifestó que en el año 2015 atendió de 1 a 10 casos relacionados con problemas entre vecinos por discusiones que llegaron a amenazas, el 2.33 % señaló haber atendido de 11 a 20 casos, y el 1.16% atendió más de 30 casos, es decir, el 27.91% de los jueces auxiliares encuestados externó haber atendido conflictos entre vecinos relacionados con amenazas. El 72.09% de los entrevistado dijo que ningún vecino acudió a solicitar su atención en este tipo de conflicto.

## DISCUSION DE RESULTADOS

Se observó en los resultados de ésta investigación, que la actual Administración Pública Municipal de Monterrey, Nuevo León tiene el interés de continuar brindando el servicio de mediación comunitaria, actualmente se encuentran en proceso de recertificación de algunos Centros de Mediación Municipal de dicha Ciudad; aunque su función es coadyuvar a la resolución de diferencias o controversias comunitarias o vecinales, principalmente mediante la mediación como mecanismo alternativo de solución a los conflictos, también atienden conflictos en otras áreas como civil y familiar.

Han sido pocos los conflictos multipartes atendidos por el Centro de Mediación Municipal de Monterrey, sin embargo, cuando se han presentado se ha nombrado un representante común como en el caso de las Juntas de Vecinos o Asociaciones, para efectos de brindar equidad entre las partes. Además del Centro de Mediación de Monterrey, también atienden conflictos comunitarios entre vecinos el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, la Coordinación de Mediación y Prevención del Delito, en la demarcación de la Zona Sur, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y los Centros de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.

Los Centros de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León tienen la facultad de recibir denuncias o querellas presentadas por los ciudadanos cuando se haya realizado la comisión de hechos probablemente delictuosos y los casos denunciados en los que procede la mediación, pueden ser atendidos por mediadores penales adscritos a dicha Procuraduría; al respecto, en la presente investigación percibimos que en la demarcación de la Zona Sur, personal de la Procuraduría General de Justicia del Estado ha tomado como criterio primeramente canalizar a los vecinos que tienen un conflicto a los mediadores comunitarios de la Coordinación de Mediación y Prevención del Delito adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado la cual se encuentra en la misma demarcación, lo que puede ser positivo en relación a la

escalada del conflicto ya que puede ser distinta, en razón a la dependencia que envía la invitación a la primera audiencia de mediación, aún resulta distinto si el caso es atendido por el Centro de Mediación Municipal.

Dichos Centros de Orientación y Denuncia de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León pueden resultar beneficiados en la operatividad, ya que delitos como amenazas, difamación e injurias entre vecinos pueden ser atendidos previamente a la presentación de la denuncia, es decir, en lugar de atenderse dichos conflictos por mediadores penales pueden ser atendidos por mediadores comunitarios, convirtiéndose en una instancia más que pueden realizar una primera contención del conflicto, evitando la escalada del mismo y la dificultad de solucionarlo desde el ámbito penal en escaladas mayores de conflicto, además, de requerirse un seguimiento de índole restaurativo-social, lo cual es viable su realización por parte del Centro de Mediación Municipal.

La Coordinación de Mediación y Prevención del Delito adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León y la Jefatura del Centro de Mediación Municipal de Monterrey han externado que las audiencias de mediación comunitaria son llevadas a cabo únicamente en sus instalaciones, bajo el criterio de brindar un espacio de diálogo a los vecinos atendidos, además de considerar que las condiciones de realizar una mediación en la comunidad no son convenientes, por no encontrarse acondicionado un lugar para su realización o por la inseguridad y los conflictos secundarios que pueden propiciarse con otros vecinos y sus familias.

En relación a la pregunta número 2 de la entrevista realizada a expertos ¿Desde hace cuánto tiempo conoce el tema de mediación comunitaria?, la entrevistada número 5 respondió que tenía 3 años de laborar como mediadora, que no es profesionista, pero que estaba capacitada y certificada como facilitadora de la mediación; al respecto cabe señalar que dicha entrevista fue realizada en el año 2016, la mediadora mostró conocimiento y experiencia en lo que respondía, por lo que es necesario apuntar que con la nueva ley, uno de los requisitos para el ejercicio de la mediación es ser profesionista. Lo que consideramos en este sentido,

es que en el ámbito comunitario puede presentarse la figura de la co-mediación, y de éste modo analizar a mayor amplitud la pertinencia de la intervención en el procedimiento de mediación por personas que, aunque no cuenten con una carrera profesional tienen el conocimiento y habilidades en la mediación.

La mediación comunitaria en dichas instancias es realizada por un profesional certificado por el entonces Centro de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, actual Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, en casos particulares sólo cuando se considera que así se requiere utilizan la comediación, resultando la participación interdisciplinaria de algunos conflictos, por ejemplo, cuando el mediador tienen otra carrera, cuenta con las habilidades, técnicas y certificación como tal, pero a veces requiere el conocimiento legal y solicita la intervención de un comediador con carrera en derecho, como en el caso de la mediadora mencionada en el párrafo anterior.

En relación a los resultados del estudio cualitativo, los expertos opinan que los conflictos por convivencia entre vecinos que tienen mayor asiduidad son por cuestiones de higiene, exceso de sonido y espacio vehicular, le siguen los conflictos por ofensas, rumores y actos de intimidación, siendo así los conflictos que más se presentaron en las Colonias Independencia, Centro y San Ángel Sur del Municipio de Monterrey, Nuevo León en el año 2015, por lo cual apreciamos que el ciudadano requiere más cultura de civilidad para vivir en un entorno que propicie su desarrollo sano y libre de violencia.

Los jueces auxiliares encuestados, quienes son ciudadanos con domicilio en el Municipio, nombrados por la Dirección de Participación Ciudadana Municipal, como cargo honorífico, no remunerado, han sido nombrados como delegados municipales en las Administraciones Públicas Municipales en las que ha gobernado el Partido Acción Nacional, el actual titular de dicha Dirección en entrevista informó que la razón de la actual Administración Municipal de llamarlos “jueces auxiliares” es porque la figura está señalada de esa manera en el Artículo

70 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León, sin embargo, dicho artículo fue modificado mediante el Decreto 172, publicado en Periódico Oficial del Estado de fecha 14 de diciembre de 2016. En relación a la elección de los jueces auxiliares, dicho Directivo mencionó que buscarán que la comunidad los elija democráticamente por la población que representa.

Dichos jueces auxiliares han sido capacitados en mediación y solución de conflictos, pero no tienen permitido realizar mediaciones comunitarias, ya que la Dirección de Participación Ciudadana contempla importante que los conflictos sean atendidos por especialistas, y los jueces auxiliares funjan en tener conocimiento del conflicto y canalizarlo al Centro de Mediación Municipal. Los jueces auxiliares al ser encuestados muestran resiliencia ante los conflictos y se sienten responsables en el desempeño de sus funciones. Existen jueces auxiliares que no desempeñan su cargo con diligencia o no pueden ser localizados por lo cual hace falta actualización del padrón o registro de dichos jueces auxiliares.

En el estudio cuantitativo pudimos observar en relación a la desviación estándar de los elementos medidos la cantidad de problemas relacionados con la convivencia cotidiana entre vecinos y que fueron atendidos en el año 2015 por los jueces auxiliares de las colonias Independencia, Centro y San Ángel Sur del Municipio de Monterrey, Nuevo León, los problemas de estacionamiento de vehículos los cuales son los que son mayormente fueron atendidos, seguidos de los problemas por mascotas, discusiones que llegan a las amenazas, problemas de chismes o malentendidos, exceso de ruido, problemas entre vecinos relacionados con la basura, por ofensas entre vecinos y por olores molestos.

## CONCLUSIONES

Los resultados de ésta investigación comprueban la hipótesis propuesta, se afirma la necesidad de delimitar, categorizar o realizar una tipología los conflictos que pueden resolverse a través de la mediación comunitaria en relación a conflictos por convivencia vecinal. En la medida en que se asiente un conocimiento científico sobre la mediación comunitaria, incrementarán las oportunidades de investigación, difusión, intervención y de una transformación cultural al abordar conflictos comunitarios, basados en estudios que ayudan a definir lo que es la Mediación Comunitaria, sus elementos, características y tipología de los conflictos que le competen; en el presente estudio se pretende facilitar la implementación de la resolución de conflictos comunitarios a través de la mediación, con la finalidad de propiciar la interacción, participación y diálogo de los miembros de la comunidad, y emprender un camino hacia la concientización tanto individual como colectivamente de que una de las formas para mejorar la calidad de vida es a través de la cultura de paz.

En cada etapa de la investigación se lograron avances significativos. En el presente trabajo se logró concretar el estudio de la variable convivencia en los conflictos vecinales como problemas con el exceso de ruido; higiene: olores molestos, basura; estacionamiento; amenazas; ofensas: injurias/difamación, como resultado de la aplicación de un pilotaje de metodología cuantitativa a través de la encuesta y la utilización del programa SPSS, donde quedó manifiesta la confiabilidad del instrumento aplicado. Es necesario precisar que las variables de la presente investigación fueron abordadas en las encuestas.

En tanto no se haya presentado la denuncia ante la autoridad competente que corresponda, los conflictos comunitarios con características de tipo penal mencionados en la presente investigación, pueden resolverse a través de la mediación comunitaria; si se ha presentado la denuncia, puede resolverse mediante la mediación penal, la cual es una alternativa que brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.

Los Centros de Mediación Comunitaria están resolviendo conflictos comunitarios entre vecinos que no cuentan con los recursos económicos para llevar su asunto ante los tribunales, o no consideran apropiado llegar a esa instancia por la relación vecinal, o porque piensan que su conflicto no tiene solución expresa en la ley, o porque acudieron a alguna instancia en la cual les externaron la incompetencia para resolver la controversia, resultando de este modo que la mediación es un procedimiento satisfactorio, siendo las mismas partes quienes encuentran la solución a sus problemas con la ayuda de un facilitador.

Se requiere que los Municipios tengan en cuenta la importancia de las funciones de un Centro de Mediación Municipal y conocer sus alcances. El Estado requiere invertir mayormente en los modelos no violentos de solución de conflictos, para evitar los costos presupuestales en materia de seguridad.

Los distintos ámbitos de gobierno federal, estatal y municipal tienen la obligación de garantizar la calidad de vida de los ciudadanos, como lo es prevenir, atender y disminuir los conflictos comunitarios, y un modo es a través de la implementación de la mediación comunitaria. Si ante toda obligación existe un derecho, entonces entendemos que los ciudadanos tienen el derecho a exigir la intervención o actuación del Estado, en caso omiso, ya sea por actuación ineficiente o inactividad, entonces dicha Administración tendría la responsabilidad de indemnizar, sin embargo, debemos advertir la falta de capacidad de atención que tiene la Administración Pública ante la cantidad de población, y cabe el uso de mecanismos de participación ciudadana como el presupuesto participativo, para que en el destino al gasto público exista un apartado para la implementación de la mediación comunitaria.

La reparación del daño puede ser valorada desde el punto de vista preponderantemente civil, recordando que algunos de los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia citados en el presente estudio tienen características de tipo penal, mismos que pueden resolverse a través de la mediación comunitaria, siempre y cuando no exista la presentación de la denuncia o querrela ante la autoridad competente como se ha mencionado.

La cuantificación del monto por la reparación del daño moral actualmente queda sujeta a la voluntad de las partes en conflicto; sin embargo, si existiera una tabulación o una cantidad tope para fijar la ponderación para el resarcimiento en la legislación vigente, sólo quedaría pendiente definir sobre la existencia de responsabilidad de pagar o no pagar el monto establecido en el acuerdo de mediación.

Las constancias del procedimiento de mediación comunitaria no podrán constituir medios preparatorios a juicio, es decir, como diligencias de prueba que las partes necesitan presentar antes de iniciarse un juicio, para su admisión legal, a fin de evitar una falta grave a la confidencialidad de las partes desde el inicio hasta el fin de la mediación. El procedimiento de mediación comunitaria puede iniciarse y en su desarrollo crear las condiciones para cambiar a otro mecanismo alternativo de solución de controversias o a la justicia restaurativa, cuyo fundamento lo encontramos en el artículo 30 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Por lo tanto, a partir de lo observado en la presente investigación se propone lo siguiente:

1. Tomando en cuenta el estudio cualitativo y cuantitativo se desprende que la población urbana con mayores índices de conflictividad del Municipio de Monterrey, Nuevo León desconoce en qué consiste la mediación, por lo que se proponen mayores estrategias para su difusión, así como brindar mayores espacios para la reflexión de las situaciones de violencia en la comunidad y conflictividad social, como podrían ser: a) Encuentros vecinales, como reuniones de convivencia vecinal en los parques o plazas públicas; b) Actividades recreativas, para efectos de entretenimiento y diversión como instalar juegos; c) Culturales, como realización de festivales o exposiciones relacionadas con algún acontecimiento histórico de la comunidad, Municipio, Estado o del país; d) Educativas, proyectos relacionados a la implementación de la ciencia en la colonia, como en temas ambientales; e) Artísticas, como podría ser mediante pintura, mosaicos en las banquetas con temáticas reflexivas, de paz, de personas que habitan en la colonia o a quienes la población desee rendir un homenaje en algún sitio representativo; y f) Deportivas,

mediante torneos de diversos deportes como futbol, béisbol, basquetbol, voleibol, patinetas, patines, etcétera.

2. En base a la presente investigación, crear un catálogo de conductas de los conflictos comunitarios para establecer medidas a tomar por derechos afectados a terceros y que corresponden a la mediación comunitaria, como los mencionados en la Tabla Número 4 en materia de convivencia, familiares, administrativos, económico-patrimoniales e interculturales.
3. Una vez teniendo un desglose pormenorizado de los conflictos comunitarios, crear un manual o guía orientadora que establezca líneas de acción, criterios normativos y distribución de responsabilidades para los diferentes actores del sistema social a fin de prevenir y actuar ante situaciones de violencia producidas en el contexto comunitario y mecanismos para generar condiciones que detengan cualquier forma de violencia entre adultos, niñas, niños y adolescentes, conforme a la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes, Reglamento de Policía y Buen Gobierno y demás leyes en la materia.
4. Continuar realizando investigaciones cualitativas y cuantitativas sobre los conflictos comunitarios mencionados en la Tabla Número 4, para reforzar los recursos científicos, educativos y de formación de especialistas en la materia, en futuros centros de mediación comunitaria.
5. Crear convenios de colaboración para efectos de apoyar a que las partes den cumplimiento a uno o varios acuerdos, por ejemplo, brindando atención psicológica, legal, social, asistencial o administrativa; la comunidad puede participar en apoyo a la integración social y a los acuerdos establecidos que correspondan.
6. Existe carencia de capacitación respecto a la mediación comunitaria en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León, por lo que se propone que el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León brinde una certificación especializada a los mediadores comunitarios, previa capacitación a mayor amplitud para lograr la prevención,

detección, atención y seguimiento de los conflictos en este ámbito, a fin de fomentar mejores entornos y calidad de vida y se difunda sus servicios.

7. Crear la figura del mediador comunitario, lo que conlleva un reconocimiento jurídico, una preparación especializada, códigos de conducta y un sistema de gestión de calidad para la mejora continua, en el ejercicio y prácticas de éste tipo de mediadores.
8. Además del ámbito público, se propone el impulso de la mediación comunitaria en el sector privado como apoyo al desarrollo social urbano de los fraccionamientos privados y la capacitación a los miembros de las juntas vecinales y a los actores sociales de la comunidad, lo cual puede ser objeto de otro estudio.
9. Se requiere un trabajo conjunto entre los Gobiernos Federal, Estatal y Municipales para promover en coordinación con el Poder Judicial el desarrollo de estrategias y acciones para fortalecer y crear Centros de Mediación Comunitaria, así como mecanismos de supervisión del uso adecuado de la mediación en el campo comunitario. Existe un área de oportunidad en la Administración Pública Estatal, la mediación comunitaria se puede implementar, además de la Secretaría de Seguridad Pública, en aquellas dependencias que tengan que ver con el desarrollo social, el desarrollo integral de la familia y la participación ciudadana.
10. Si bien, existe un Centro de Reportes en el Municipio de Monterrey que recibe las llamadas de ciudadanos que se quejan de sus vecinos por diversas situaciones, es importante brindar la atención y seguimiento de los conflictos reportados y en su caso canalizarlos al Centro de Mediación del Municipio.
11. Es necesario capacitar a las instancias de gobierno a fin de difundir en qué consiste el servicio de mediación que prestan los Centros de Mediación y así se considere la implementación en todos los Municipios del Estado de Nuevo León como política pública obligatoria para los mismos, y posteriormente, canalizar adecuadamente a los ciudadanos, juntas vecinales u organizaciones de la sociedad civil que tengan un conflicto comunitario.

12. Se recomienda que al inicio de cada Administración Pública Municipal se realice la medición de la cohesión social o vecinal para efectos de conocer cuáles son las áreas de oportunidad de atención e implementar la mediación u otros mecanismos que faciliten la solución de conflictos enfocados en las necesidades e intereses de los miembros de la comunidad.
13. En ésta rama de la mediación, se recomienda la co-mediación, realizada con profesionistas del área de las ciencias sociales, pero además, considerar la pertinencia de la intervención de aquellos mediadores que demuestran conocimiento y habilidades en la solución de conflictos comunitarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Adame Goddard, J. (1998). *Filosofía social para juristas*. México: McGraw-Hill.
2. Aigner A., M. (s.f.). Diseños cuantitativos. Análisis e interpretación de la información. *Centro de Estudios de Opinión*, 1-246.
3. Alfaro Vargas, R., & Cruz Rodríguez, O. (2010). Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, II, III(128-129), 63-70.
4. Alterini, A. A. (1997). *La limitación cuantitativa de la responsabilidad civil*. Buenos Aires, Argentina: Abeledo-Perrot.
5. Arias Herrero, H. (2003). *Estudio de las comunidades*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
6. Bacigalupo Zapater, E. (1987). Colisión de derechos fundamentales y justificación en el delito de injurias. *Revista Española de Derecho Constitucional*(20), 83-98.
7. Barraza Macías, A. (septiembre de 2006). Apuntes sobre metodología de la investigación. La encuesta: ¿Método o técnica? *INED*(5).
8. Bellorio Clabot, D. (1997). *Tratado de Derecho Ambiental*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.
9. Bercovitch, J. (1984). Social conflicts and third parties.
10. Binder, A. (2011). *Análisis Político Criminal*. Buenos Aires: Astrea.
11. Blanco, A. y. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589.
12. Bobbio, N. (2003). *Teoría general de la política*. Madrid: Trotta.
13. Bolio, A. P. (diciembre de 2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. *Reencuentro*(65), 20-29.
14. Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. España: Gedisa.
15. Brito, E., & Pasquali, C. (mayo de 2006). Comportamientos y actitudes asociados a la disposición de la basura en áreas urbanas no planificadas. *Interciencia*, 31(5), 338-344.
16. Bush y Folger en Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. España: Gedisa.
17. Calcaterra, R. A. (2002). *Mediación estratégica* (1a ed.). Barcelona, España: Gedisa.
18. Camps, F. (2000). Participación comunitaria y gestión alternativa de conflictos. *Cuadernos de Trabajo Social*(13), 231-251.
19. Carpizo, J. (septiembre-diciembre de 2012). Los derechos de la justicia social: Su protección procesal en México. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XLV(135), 1079-1110.
20. Carrancá y Trujillo, R. (1980). *Derecho Penal Mexicano. Parte General*. México: Porrúa.
21. Casal, J. M., Roche, C. L., Richter, J., & Chacón Hanson, A. (2005). *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Caracas, Venezuela: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (Ildis).
22. Causse Cathcart, M. (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico. *Ciencia en su PC*(3), 12-21.

23. Cavazos Garza, I. (Enero-Marzo de 1952). Nuevo León: La historia y sus instrumentos. *Historia Mexicana*, 1, 497.
24. Cea D' Ancona, M. Á. (2001). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S.A.
25. Charles C., M. (1987). El problema de la cultura o la cultura como problema. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 1(3), 119-149.
26. CIPC. (2008). Centro Internacional para la prevención de la criminalidad. *Compendio Internacional de prácticas, sobre prevención de la comunidad y la seguridad cotidiana*.
27. Colomer Viadel, A. (1993). *Sociedad solidaria y desarrollo alternativo*. España, España: Fondo de Cultura Económica.
28. Corbo Zabatel, E. (diciembre de 2002). Prácticas y escenarios. *Revista Virtual La Trama*.
29. Cuello Calón, E. (1955). *Derecho Penal. Parte Especial*. Barcelona: Bosch.
30. Dahrendorf, R. (1993). *El conflicto social moderno*. Barcelona: Biblioteca Mondadori.
31. Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205.
32. Díaz de León, M. A. (1990). *Diccionario de Derecho Procesal Penal*. México: Porrúa.
33. Diaz Madrigal, I. N. (2013). *La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España*. México, D.F.: Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM, Instituto de Formación Profesional de la Procuraduría General de Justicia del D.F.
34. Diccionario Jurídico Mexicano (1992).
35. Diccionario jurídico mexicano. (1996). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas-Porrúa.
36. Diputació Barcelona, x. d. (enero de 2005). Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación. Barcelona, España: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona.
37. Dobriner, W. M. (1975). *Estructuras y sistemas sociales. Panorama sociológico*. México: Trillas.
38. Domingo, V. (noviembre de 2011). Ponencia Impartida en el Congreso Internacional Ciencia Penal y Justicia Penal Restaurativa. *Contexto teórico-práctico de la justicia restaurativa en Europa con especial a España*. Guayaquil, Ecuador.
39. Domínguez Bilbao, R. y. (2003). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid, España: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rey Juan Carlos.
40. Echeverría Ramírez, M. C. (2000). *Ciudad de Territorialidades-Polémicas de Medellín*. Medellín: Centro de Estudios del Hábitat Popular; Universidad Nacional de Colombia.
41. Echeverría, R. (2006). *La ontología del lenguaje*. México: Ediciones Granica .
42. *El mercurio online*. (s.f.). Recuperado el abril de 2015, de <http://www.emol.com/noticias/>
43. *Enciclopedia Jurídica Omeba, Tomo XV*. (s.f.).
44. Fagothey, A. (1981). *Ética. Teoría y aplicación*. México: Interamericana.
45. Falcón, E. M. (1996). *Mediación obligatoria en la Ley 24.573*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

46. Ferreira, F. d. (1970). *Teoría social de la comunidad*. Madrid, España: Editorial La Católica, S.A.
47. Figueroa Montaña, A. O. (2012). Niveles de ruido y su relación con el aprendizaje y la percepción en escuelas primarias de Guadalajara, Jalisco, México. *Ingeniería-Revista Académica de la Facultad de Ingeniería*, 16(3).
48. Folger, J. P. (2008). Mediación transformativa. Preservación del potencial propio de la mediación en escenarios de disputas. *Revista de Derecho*(18), 35-57.
49. Fuller, L. (1971). Mediation, its forms and functions. *Law Review*.
50. Garber, C. A. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos* (2a ed.). México: Oxford.
51. García Máynez, E. (1989). *Positivismo jurídico, realismo sociológico y lusnaturalismo* (4a ed.). Distrito Federal, México: UNAM.
52. García Máynez, E. (2004). *Introducción al Estudio del Derecho* (57 ed.). México: Porrúa.
53. Garza Guajardo, G. (1986). *Las Cabeceras Municipales de Nuevo León. Fundadores, nombres, decretos*. Nuevo León, México: Centro de Información de Historia Regional, UANL.
54. Gauthier, D. (2000). *La moral por acuerdo*. Barcelona, España: Gedisa.
55. Gerhart, P. (2010). *Tort law and social morality*. Cambridge: Cambridge University Press.
56. Ghersi, C., Costa, F., Cáceres, J., Bayugar, M., & Ghersi, S. (2001). *Derecho y reparación de daños*. Buenos Aires: Universidad.
57. Gómez Alcalá, R. (1997). *La Ley como límite de los Derechos fundamentales*. México: Porrúa.
58. Gómez Lara, C. (2007). *Sistemática Procesal*. México: Oxford, Colección de Cuadernos Procesales.
59. Gómez Olivera, M. (2005). *Mediación comunitaria: bases para implementar un centro de mediación comunitaria y de resolución de conflictos*. . Argentina: Espacio.
60. González-Blanco Bernal, E. (2010). *El Buen Acuerdo. Un relato sobre las claves para una buena negociación*. México: Panorama.
61. Gorjón Gómez, F. J. (Enero-Junio de 2008). Los MASC en los Estados Unidos y Canadá. *Conocimiento y cultura jurídica*(3), 283-307.
62. Gorjón Gómez, F. J. (2013). *Métodos Alternos de Solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias* (2a ed.). México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
63. Gorjón Gómez, Francisco Javier; Rivera Hernández, Pedro Paul. (2014). *Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa. Análisis comparado España-México, Análisis de la mediación comunitaria. Aspectos generales para ser considerada como política pública. VII*. Madrid: DYKINSON S.L.
64. Gracia Castillo, M. (mayo-agosto de 2002). Construcción cotidiana de las territorialidades vecinales y barriales. *Cuicuilco*, 9(25), 12.
65. Grover Duffy, K., Grosch, J. W., & Olczak, P. V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación, una introducción para profesionales e investigadores* (1a ed.). España: Páidos.

66. Gutiérrez Alcalá, L. E. (2011). *Beneficio social a través de la mediación comunitaria*. León, Guanajuato, México: San Roque.
67. Harrington, C. (1985). Shadow justice. The ideology and institutionalization of alternatives to court.
68. Hernández Ramos, C. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *BARATARIA.Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(17), 67-80.
69. Hernández Sampieri, R., Carlos, F.-C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
70. Ibáñez Jimeno, B. (1992). La equidad. Criterio auxiliar de interpretación judicial. . *Revista de Derecho, Universidad del Norte*, 62-69.
71. Ingenieros, J. (1986). *El hombre mediocre*. México: Porrúa.
72. Jiménez Huerta, M. (1983). *Derecho Penal Mexicano. Tomo III*. México: Porrúa.
73. Jiménez Ornelas, R. A., Franco, V. L., Angaritas Cañas, P. E., Useche Aldana, O., Moreno Bedoya, R. A., Harris, B., & Camacho, A. Z. (2003). *Violencias y conflictos urbanos: un reto para las políticas públicas*. Medellín: IPC, Instituto Popular de Capacitación.
74. Jiménez-Bautista, F. (enero-abril de 2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(58), 13-52.
75. Justice, V. I. (1977). *Felony arrest, Their prosecution and disposition in New York City courts*. New York City.
76. Justiniano, G. (2003). *El arte de lograr acuerdos. Recursos de mediación*. Buenos Aires, Argentina: Lumen-Hvmanitas.
77. Kalinsky, B. (2000). *Justicia, Cultura y Derecho Penal*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.
78. Kalinsky, B. y. (2000). Después del juicio. La imputabilidad penal es también un problema antropológico. En B. Kalinsky, *Justicia, Cultura y Derecho Penal* (págs. 37-59). Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.
79. Keller, S. (1979). *El vecindario urbano. Una perspectiva sociológica* (2a ed.). México: Siglo XXI.
80. Kelsen, H. (2009). *Teoría pura del derecho* (4a ed.). Buenos Aires, Argentina: Eudeba.
81. Kemelmajer, A. (s.f.). *Justicia Restaurativa.com*. Obtenido de [www.justiciarestaurativa.com/](http://www.justiciarestaurativa.com/)
82. Kisnerman, N. (1982). *Comunidad*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.
83. Kruglanski, A. B.-T. (1993). *A social cognitive theory of conflict. Conflict and social psychology*. Londres: Sage.
84. Kruse, H. C. (1968). *Un servicio social comprometido con el desarrollo*. Buenos Aires: Ecro.
85. Lambert, C. (2006). Edmund Husserl: la idea de la fenomenología. *Teología y Vida*, XLVII, 517-529.
86. Lascala, J. H. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos* (2a ed.). México: Oxford.
87. Lederach, J. P. (2003). *El pequeño de la transformación del conflicto*. Buenos libros.
88. Lolas Stepke, F. (enero-julio de 2013). Reciprocidad y solidaridad como principios en el análisis de la vejez y el envejecimiento. *Anamnesis Revista de Bioética*(8), 5-11.

89. López Rey y Arroyo, M. (1960). Algunas consideraciones sobre el delito de injuria. En *Estudios a la memoria de Don Constancio Bernaldo de Quiros*. México.
90. López Rodríguez, J.-G. (2009). La escucha múltiple. *Quintana. Revista de Estudios do Departamento de Historia da Arte*(8), 309-312.
91. Luévano Ramírez, D. E. (julio-diciembre de 2004). Teoría del caos y sus posibles implicaciones en psicología. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 9(2), 389-402.
92. Luhmann, N. (1997). Hacia una teoría científica de la sociedad. *Anthropos*(173).
93. M. AMORÓS et al. (2000). *Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per a la governabilitat*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.
94. MacIntyre, A. (1987). Tras la virtud. *Crítica*, 95.
95. Macuer, T. y. (julio de 2009). La mediación comunitaria en Chile. *Serie documentos electrónicos. Programa Seguridad y Ciudadanía*(4), 1-7.
96. Manzini, V. e. (1986). *Trattato di Diritto Penale Italiano en Programa del Curso de Derecho Penal. Parte Especial*. Bogotá: Temis.
97. Marinés, S. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Páidos Ibérica.
98. Márquez Cárdenas, A. E. (julio-diciembre de 2009). La doctrina social sobre la justicia restaurativa. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XII(24), 59-75.
99. Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. México: Páidos Mexicana, S.A. de C.V.
100. Martínez E., L. y. (1998). *Diccionario de Filosofía Ilustrado*. Bogotá, Colombia: Panamericana, LTDA.
101. Martínez Tena, A. e. (1994). *Glosario de promoción y animación socio-cultural en el trabajo de comunidades*. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.
102. Martínez Zamora, J. J. (2006). Medios de protección de las garantías individuales (Derechos humanos). Principio pro-homine. En R. Aguilera Portales, J. Zaragoza Huerta, & M. Núñez Torres, *Derecho, Ética y Política a Inicios del Siglo XXI* (págs. 265-266). San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, Facultad de Derecho y Criminología, UANL.
103. Matus, C. (1987). *Adiós señor presidente. Planificación, Antiplanificación y Gobierno*. Caracas, Venezuela: Pomaire.
104. Mclver, R. M. (1940). *Society. A textbook of sociology*. Nueva York: Farrar & Rinehart, Inc. Publishers.
105. Méndez Silva, R. (1994). *Mediación Internacional*. México: Porrúa.
106. Montoro Chiner, J. (1986). La inactividad administrativa en el proceso de ejecución de las leyes. Control jurisdiccional "versus" fracaso legislativo. *R.A.P.*(110).
107. Moreno Arreche, A. S. (s.f.). Crisis, conflictos y caos social. *Teoría del caos social*.
108. Moto Salazar, E. (1980). *Elementos de Derecho* (26a ed.). México: Porrúa.
109. Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. España: Paidós.
110. Munné, M. y.-C. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.

111. Muñoz Conde, F. (1994). *Derecho Penal. Parte Especial*. Valencia: Tirant lo Blanch.
112. Muñoz, L. (1960). *Contratos. Derecho Comercial*. Buenos Aires, Argentina: Tipográfica Editora Argentina.
113. Murillo Torrecilla, F. J., & Hernández Castilla, R. (2011). Hacia un Concepto de Justicia Social. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9(4), 7-23.
114. Navarro I., P. (2013). *Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal*. Chile: Ministerio de Justicia.
115. OEA, O. d. (1970). Acta final. Primera Conferencia Interamericana sobre Desarrollo de la Comunidad., (págs. 4-6). Santiago, Chile.
116. Olguín, M. Á. (2002). *Solución de conflictos sociales*. México: Biblioteca imaginaria.
117. ONU, O. d. (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa.
118. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1966).
119. Pallares, E. (1966). Diccionario de Derecho Procesal Civil. 5a, 232-233. México: Porrúa.
120. Papayannis, D. M. (2014). La práctica del alterum non laedere. *Isonomía*(41), 19-68.
121. Pardo, C. (2001). *La escucha oblicua. Una invitación a John Cage* (Universidad Politécnica ed.). Valencia: Sexto piso.
122. Pérez Barahona, S. (2004). Comunidad y Nación. El problema de la identidad en Charles Taylor. *REDUR*(2).
123. Pérez Becerra, José Luis. (2009). *Evolución del derecho en América Latina III*. México D.F.: UANL, U DE G, AFEIDAL, Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla.
124. Pérez Fernández del Castillo, O. y. (2003). *Manual Básico del Conciliador*. México: Vivir en paz ONG.
125. Pérez Saucedo, J. B. (junio.diciembre de 2007). La construcción de una cultura de paz frente a la del conflicto: La relevancia de la mediación y de la figura del mediador como elementos indispensables en la resolución de controversias y la obtención de verdadera justicia. *Conocimiento y cultura jurídica*(2, Año 1, Época 2).
126. Pérez Saucedo, J. B. (2007). La construcción de una cultura de paz frente a la del conflicto: La relevancia de la mediación y de la figura del mediador como elementos indispensables en la resolución de controversias y la obtención de verdadera justicia. *Conocimiento y cultura jurídica*.
127. Picker, B. G. (2001). *Guía práctica para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Buenos Aires, Argentina: Páidos.
128. Privado, C. d. (2012). Mediación. *Guía de Buenas Prácticas en virtud del Convenio de La Haya de 25 de octubre de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores*. La Haya, Países Bajos: Hague Conference on Private International Law.
129. Puentes, S. (2007). *La mediación comunitaria, ciudadanos, derechos y conflictos*. Bogotá, Colombia: Kimpres Ltda.

130. Puntos, S. (2007). *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
131. Químper, J. M. (junio de 2012). El principio de libertad. *Proyecto República*.
132. Ramírez Arango, J. S. (2007). *Negociar es bailar* (2a ed.). México: Panorama.
133. Reglero Campos, L. F. (2002). *Lecciones de responsabilidad civil*. Navarra: Thomson Reuters Aranzadi .
134. reinsertión, D. d. (octubre de 2008). Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias. Madrid, España: Instituto de Adicciones de Madrid Salud, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD), y Asociación Proyecto Hogar (APH).
135. Ribes Leiva, A. J. (2006). Luis Recaséns Siches (1903-1977). La sociología como respuesta a la crisis, defensa del individuo y fundamentación de la convivencia. *Anduli. Revista Andaluza de Ciencias Sociales*(5), 9-31.
136. Ríos, J. A. (1954). *La educación de los grupos*. Río de Janeiro: SNES y SPES del Ministerio de Salud.
137. Ritzer, G. (2003). *Teoría Sociológica Moderna* (5a ed.). España: Mc Graw Hill.
138. Rodríguez Villa, B. M. (2001). *Mediación en el divorcio. Una alternativa para evitar las confrontaciones* (2a ed.). México: UNAM.
139. RODRÍGUEZ VILLA, B. M. (2001). *Mediación en el divorcio. Una alternativa para evitar las confrontaciones*. (2a ed.). Distrito Federal, Distrito Federal, México: Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial. UNAM.
140. Romero Medina, F. A. (2011). La convivencia desde la diversidad. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
141. Romo Orozco, J. M. (2011). *La percepción social del ruido como contaminante. Ordenamiento territorial y participación social*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
142. Ross Gámez, F. (2005). *Derecho Procesal del Trabajo* (3a ed.). D.F., México: Cárdenas Editores.
143. Sáenz López, G. G. (2012). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Madrid, España: Dykinson.
144. Sáenz López, K. A., Gorjón Gómez, F. J., & Gonzalo Quiroga, M. (2012). Capítulo 3 Métodos cualitativos aplicados al derecho. En K. A. Sáenz López, F. J. Gorjón Gómez, M. Gonzalo Quiroga, & C. M. Díaz Barrado, *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales* (págs. 87-109). Madrid, España: Dykinson.
145. Sartori, G. (2001). *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Taurus.
146. Schvarstein, L. (1997). La mediación en contexto. En J.-F. Six, *Dinámica de la mediación*. España: Paidós.
147. Singer, L. R. (1996). *Resolución de conflictos. Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Barcelona, España: Paidós.
148. Six, J.-F. (1997). *Dinámica de la mediación* (1a ed.). Barcelona, España: Paidós.
149. Socarrás, E. (2004). Participación, cultura y comunidad. En L. Fleites, *La participación. Diálogo y debate en el contexto cubano* (págs. 173-180). La Habana, Cuba: Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello.

150. Soler, S. (1973). *Derecho Penal Argentino*. Buenos Aires: Tipográfica Editora.
151. Sorensen, M. (1973). *Manual de derecho internacional público*. México: Fondo de Cultura Económica.
152. Thomas, K. (1992). *Conflict and negotiation processes in organizations. Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2 ed., Vol. 3). Palo Alto, California, E.U.A.: Consulting Psychologist Press.
153. Tönnies, F. (1944). *Comunauté et Societé*. París: Presses Universitaires de France.
154. Trigo Represas, F. A. (2004). *Tratado de la responsabilidad civil. El derecho de daños en la actualidad: teoría y práctica*. Buenos Aires.
155. Urquidí, J. E. (1999). *Mediación. Soluciones a conflictos sin litigio*. México: Centro de Resolución de Conflictos.
156. Van de Vliert, E. (1998). *Conflict and conflict management. Handbook of Work and Organizational Psychology, Personnel Psychology* (2 ed., Vol. 3). Hove, East Sussex: Psychology Press.
157. (1950). *VII Censo General de Población*. México: Secretaría de Economía, Dirección General de Estadística.
158. Vinyamata Camp, E. (2015). Conflictología. *Paz y Conflictos*, 8(1), 9-24.
159. Weinberger, R., Kaehny, J., & Rufo, M. (febrero de 2010). Políticas Estadounidenses de Estacionamiento. Una visión general de las estrategias de gestión. New York, Estados Unidos: Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo, Universidad de Pennsylvania.
160. Wirth, L. (1962). *El urbanismo como forma de vida*. Buenos Aires: Ediciones 3.
161. (1990). *XI Censo General de Población y Vivienda*. México: Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.
162. Zamora Jiménez, A. (2007). *Manual de Derecho Penal, Parte Especial* (4a ed.). México: Ángel.
163. Zavalloni, R. y. (1976). *La personalidad en perspectiva social*. (J. Llopis, Trad.) España, España: Herder.
164. Zegrí, M. (2014). *Mediación y conflictos urbanos*. Barcelona, España: Icaria Editorial.
165. Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Estados Unidos de América.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

166. Alanís, R. (1 de diciembre de 2013). *Milenio.com*. Recuperado el marzo de 2014, de [http://www.milenio.com/monterrey/Batalla-legal-Mesa-Justicia\\_0\\_200379990.html](http://www.milenio.com/monterrey/Batalla-legal-Mesa-Justicia_0_200379990.html)
167. *Asociación Madrileña de Mediadores*. (2010). Obtenido de <http://www.ammediadores.es/nueva/asociacion/codigo-deontologico/>
168. *Ayuntamiento de Castellón*. (s.f.). Recuperado el 31 de mayo de 2014, de [http://www.castello.es/web30/pages/campanyas\\_web20.php?camp=29](http://www.castello.es/web30/pages/campanyas_web20.php?camp=29)
169. Buenrostro Báez, R., Pesqueira Leal, J., & Soto Lamadrid, M. Á. (2013). *Justicia Alternativa y el Sistema Acusatorio*. Obtenido de Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal: <http://setecc.egobierno.gob.mx/files/2013/03/Justicia-alternativa-y-el-sistema-acusatorio.-Buenrostro-Baez-Pesqueira-Leal-Soto-Lamadrid.pdf>
170. Burgoa, G. (12 de marzo de 2012). *INFO7.MX*. Recuperado el marzo de 2014, de <http://info7.mx/a/noticia/320990>
171. *Cemefi.org*. (s.f.). Recuperado el abril de 2015, de <http://www.cemefi.org/esr/pdf/2014/presentaciones2014/Martes25/Cadena%20Comercial%20OXXO.pdf>
172. Campos, E. G. (s.f.). *Biblioteca Judicial "Dr. Ricardo Gallardo"*. Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.csj.gob.sv/BVirtual.nsf/f8d2a0b5ee4651a386256d44006c123c/31b46c6f8bc2c0d006256b3e00747b22?OpenDocument>
173. Claassen, R. (s.f.). *fresno.edu*. Obtenido de <http://www.fresno.edu/pacs/>
174. De Brito Guerra, O. (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/direito/article/viewFile/6626/4743>
175. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. (27 de septiembre de 2014). Obtenido de <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
176. *DefiniciónABC*. (s.f.). Recuperado el 7 de octubre de 2014, de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/focus-group.php>
177. Dimuro Peter, G. (s.f.). *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/542/DIFERENCIAS%20ENTRE%20COMUNIDAD%20Y%20SOCIEDAD.htm>
178. *es.thefreedictionary.com*. (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://es.thefreedictionary.com/tipificaci%C3%B3n>
179. *Federación Argentina de la Magistratura y Función Judicial*. (s.f.). Recuperado el 2 de agosto de 2014, de <http://www.fam.org.ar/FAM.asp?id=269>
180. *Federación Argentina de la Magistratura y Función Judicial*. (s.f.). Recuperado el 2 de agosto de 2014, de <http://www.fam.org.ar/FAM.asp?id=258>
181. *Federación Nacional de Municipios de México, A.C.* (s.f.). Recuperado el 31 de mayo de 2014, de [http://fenamm.mx/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1660:gene](http://fenamm.mx/site/index.php?option=com_content&view=article&id=1660:gene)

- ral-escobedo-nuevo-leon-proxpol-modelo-de-policia-de-proximidad&catid=23:municipios-de-mexico&Itemid=37
182. Gaes, C. A. (2012). *www.subjetiva.cl*. Obtenido de Estudio sobre la audición de la población chilena: [http://www.subjetiva.cl/subjetiva/online/\\_\\_\\_media\\_/Image/estudios/120910/PresentacionInformeGAES-Subjetiva\\_RuidoyCiudad.pdf](http://www.subjetiva.cl/subjetiva/online/___media_/Image/estudios/120910/PresentacionInformeGAES-Subjetiva_RuidoyCiudad.pdf)
  183. Giménez Romero, C. (2009). Recuperado el 2016, de [http://www.diba.cat/c/document\\_library/get\\_file?uuid=119bebfd-85f4-4403-97ed-6fb79527a4da&groupId=1295730](http://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=119bebfd-85f4-4403-97ed-6fb79527a4da&groupId=1295730)
  184. *Glosario de INEGI*. (2010). Obtenido de <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/u.aspx?tema=G>
  185. *Gobierno de Nuevo León*. (s.f.). Recuperado el 15 de mayo de 2014, de [http://www.nl.gob.mx/pics/pages/pgj\\_est\\_base/TotalDelitosMunicipio2013.pdf](http://www.nl.gob.mx/pics/pages/pgj_est_base/TotalDelitosMunicipio2013.pdf)
  186. *Gobierno del Estado de Nuevo León*. (s.f.). Recuperado el 12 de mayo de 2014, de [http://www.nl.gob.mx/?P=nl\\_poblacion](http://www.nl.gob.mx/?P=nl_poblacion)
  187. *Gobierno del Estado de Nuevo León*. (s.f.). Recuperado el 12 de mayo de 2014, de [http://www.nl.gob.mx/?P=nl\\_poblacion](http://www.nl.gob.mx/?P=nl_poblacion)
  188. Gorjón Gómez, F. J., & H, B. M. (s.f.). Recuperado el 30 de mayo de 2014, de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2552/18.pdf>
  189. Hopenhayn, M. (2002). *comminit.com*. Obtenido de El reto de las identidades y la multiculturalidad: <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>
  190. Hopenhayn, M. (26 de enero de 2002). *www.comminit.com*. Recuperado el octubre de 2014, de El reto de las identidades y la multiculturalidad: <http://www.comminit.com/la/lacth/sld-3016.html>
  191. *INEGI*. (2010). Recuperado el abril de 2015, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/componentes/mapa/default.aspx>
  192. *INEGI*. (2010). Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/participacion/>
  193. *INEGI*. (2010). Recuperado el 3 de noviembre de 2016, de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/distribucion.aspx?tema=me&e=19>
  194. *INEGI*. (2015). Recuperado el 3 de Noviembre de 2016, de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/>
  195. *INEGI*. (2015). Recuperado el 2 de noviembre de 2016, de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/>
  196. *INEGI*. (s.f.). *Gobierno del Estado de Nuevo León*. Recuperado el 13 de mayo de 2014, de [http://www.nl.gob.mx/?P=nl\\_poblacion](http://www.nl.gob.mx/?P=nl_poblacion)
  197. *INEGI*. (2010): <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/glogen/default.aspx?t=rcnat&s=est&c=11102>
  198. *INFO7.MX*. (s.f.). Recuperado el 3 de mayo de 2014, de <http://info7.mx/a/noticia/313115>

199. *Instituto de Adicciones de Madrid Salud*. (diciembre de 2006). Obtenido de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/doctecnicos/FormacionMediadoresSoc.pdf>
200. Instituto de Adicciones de Madrid Salud, U. d. (octubre de 2008). <http://www.madridsalud.es/>. Recuperado el noviembre de 2014, de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/adicciones/otros/LibroBuenasPracticas.pdf>
201. *Justicia restaurativa on line*. (s.f.). Obtenido de <http://justiciarestaurativa.org>
202. Machicado, J. (febrero de 2015). *Apuntes jurídicos*. Obtenido de <http://jorgemachicado.blogspot.mx/2009/01/justicia-comunitaria.html>
203. Marchioni, M. (1937). *Organización y desarrollo de la comunidad*. Obtenido de [http://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/4698/acomunitariaponencia13b.pdf](http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4698/acomunitariaponencia13b.pdf)
204. Márquez Algara, M. G. (2013). Métodos Alternos de Solución de Conflictos. *Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM*, 1585-1601. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/8/3568/15.pdf>:
205. *Mediación 33*. (2012). Obtenido de <http://www.mediacion33.es/mediacion/mediacion-comunitaria>
206. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina*. (s.f.). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/servicios/mediacion-comunitaria.aspx>
207. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina*. (2014). Obtenido de <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/servicios/mediacion-comunitaria.aspx>
208. Nató, A. M., & Rodríguez Querejazu, M. G. (s.f.). *mediate.com*. Recuperado el octubre de 2014, de [http://www.mediate.com/articulos/transformacion\\_de\\_relaciones.cfm](http://www.mediate.com/articulos/transformacion_de_relaciones.cfm)
209. Nató, A., Rodríguez Querejazu, M., & Carbajal, L. (agosto de 2006). *Mediación comunitaria*. Buenos Aires: Universidad. Obtenido de [http://www.mediate.com/articulos/transformacion\\_de\\_relaciones.cfm](http://www.mediate.com/articulos/transformacion_de_relaciones.cfm)
210. *OCDE*. (s.f.). Recuperado el abril de 2015, de <http://www.oecd.org/statistics/BLI%202014%20Mexico%20country%20report%20Spanish.pdf>
211. Olivera Couto, D. M. (2006). *Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República*. Recuperado el 2015, de <http://ns.fcs.edu.uy/publicaciones/Monog%20Diego%20Olivera%20T.%20Soc06.pdf>
212. Ottone, E. (2007). Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2834/S2006932\\_es.pdf?sequence=2](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2834/S2006932_es.pdf?sequence=2)
213. Parsons, T. (s.f.). *UNAM.MX*. Recuperado el 25 de mayo de 2014, de <http://investigacion.politicas.unam.mx/teoriasociologicaparatodos/pdf/Enfoque/Parsons%20-%20El%20sistema%20social.pdf>
214. Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (s.f.). *www.uam.es*. Recuperado el noviembre de 2014, de

- [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf)
215. Pérez Saucedá, J. B. (s.f.). *Justicia Restaurativa: Del castigo a la reparación*. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3104/38.pdf>
216. *poder-judicial.go.cr*. (noviembre de 2015). Obtenido de <http://sitios.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional/Constitucion%20Politica/Principios%20Constitucionales/DIGNIDAD%20HUMANA.htm>
217. PRINCIPIO PRO HOMINE. SU APLICACIÓN ES OBLIGATORIA., Amparo directo 202/2004 (Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito 20 de octubre de 2004).
218. *Procuraduría de la Administración*. (s.f.). Recuperado el 4 de agosto de 2014, de [http://www.procuraduria-admon.gob.pa/pdf/prog\\_mediacion/Normas\\_Juridicas\\_de\\_la\\_Mediacion\\_Comunitaria.pdf](http://www.procuraduria-admon.gob.pa/pdf/prog_mediacion/Normas_Juridicas_de_la_Mediacion_Comunitaria.pdf)
219. *Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León*. (s.f.). Recuperado el 15 de mayo de 2014, de [http://www.nl.gob.mx/pics/pages/pgj\\_est\\_base/TotalDelitosMunicipio2013.pdf](http://www.nl.gob.mx/pics/pages/pgj_est_base/TotalDelitosMunicipio2013.pdf)
220. *Real Academia Española*. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://lema.rae.es/drae/?val=comunidad>
221. *Real Academia Española*. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://lema.rae.es/drae/?val=sociedad>
222. *Real Academia Española*. (s.f.). Recuperado el mayo de 2014, de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=XsX1mCEFVDXX285dp0Ef>
223. *Real Academia Española*. (2014). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=VlsWtXHJ5DXX2Zf0mQkO>
224. *Real Academia Española*. (febrero de 2016). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=GsfWsj6>
225. reinsertión, D. d. (octubre de 2008). Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias. Madrid, España: Instituto de Adicciones de Madrid, Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD), y Asociación Proyecto Hogar (APH). Obtenido de [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones/Folleto/Folleto%20IA/Otras%20publicaciones/manual\\_buenas\\_practicas.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones/Folleto/Folleto%20IA/Otras%20publicaciones/manual_buenas_practicas.pdf)
226. Rojas, C. (23 de enero de 2013). *INFO7.MX*. Recuperado el marzo de 2014, de <http://info7.mx/a/noticia/371218>
227. Sampedro Arrubia, J. A. (s.f.). *Justicia Restaurativa.com*. Obtenido de [http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/QueEs\\_ParaQueSirve\\_JR.pdf](http://www.justiciarestaurativa.com/Documentos/QueEs_ParaQueSirve_JR.pdf)
228. *sanpedro.gob.mx*. (s.f.). Recuperado el marzo de 2014, de Página Oficial del Municipio de San Pedro Garza García Administración 2009 - 2012: [http://www.sanpedro.gob.mx/gobierno/Secretarias/Ayuntamiento/CentroMediacion/boletin\\_pag.asp](http://www.sanpedro.gob.mx/gobierno/Secretarias/Ayuntamiento/CentroMediacion/boletin_pag.asp)

229. (s.f.). Obtenido de <http://www.cemefi.org/esr/pdf/2014/presentaciones2014/Martes25/Cadena%20Comercial%20OXXO.pdf>
230. Torre Pérez, F. (Curso 2009-2010). *Open Course Ware, Universidad de Valencia*. Recuperado el octubre de 2014, de [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/plantilla/temario/estructura\\_i.tema\\_1.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/plantilla/temario/estructura_i.tema_1.pdf)
231. UNAM.MX. (s.f.). Obtenido de [http://labcomplex.ceiich.unam.mx/tesis/TC41\\_Buckely.pdf](http://labcomplex.ceiich.unam.mx/tesis/TC41_Buckely.pdf)
232. Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, D. (abril de 2002). Manual De Capacitación A Funcionarios Y Formación De Ciudadanos De Bogota Como Mediadores Comunitarios Para El Distrito Capital. Santafé de Bogotá, Colombia.
233. *Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.* (abril de 2002). Obtenido de Proceso de Mediación y Habilidades del Mediador: <http://www.meridianosste.com/Documentos/Complementarios/HabilidadesMediacion.pdf>
234. [www.definicion.de](http://definicion.de). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://definicion.de/comunidad/>
235. [www.definicion.de](http://definicion.de). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://definicion.de/integracion/>
236. [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.definicionabc.com/social/organizacion-social.php#ixzz3JMTqu78i>.
237. [www.enciclonet.com](http://www.enciclonet.com). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.enciclonet.com/articulo/sistema-social/>
238. [www.huarte.es](http://www.huarte.es). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de [http://www.huarte.es/upload/docs/animacion\\_sociocultural\\_serv\\_sociales.pdf](http://www.huarte.es/upload/docs/animacion_sociocultural_serv_sociales.pdf)
239. [www.libertadciudadana.org](http://www.libertadciudadana.org). (28 de julio de 2008). Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.libertadciudadana.org/archivos/indice/5200001.pdf>
240. [www.mediacion33.es](http://www.mediacion33.es). (s.f.). Recuperado el septiembre de 2014, de <http://www.mediacion33.es/mediacion/mediacion-comunitaria>
241. [www.tiposde.org](http://www.tiposde.org). (s.f.). Recuperado el octubre de 2014, de <http://www.tiposde.org/economia/526-tipos-de-necesidades/#ixzz3JMT0K0if>
242. Wikipedia. (s.f.). Recuperado el 2015, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Integraci%C3%B3n\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Integraci%C3%B3n_social)
243. Valdez, C. (07 de julio de 2014). *Revista Equidad*. Obtenido de <http://revista-equidad.com/?p=21291>
244. Valencia Rodríguez, L. (28 de febrero de 2016). *AFESE Ecuador*. Obtenido de <http://www.afese.com/img/revistas/revista52/mediacion.pdf>

## LEGISLACIÓN

245. Acta final. Primera Conferencia Interamericana sobre Desarrollo de la Comunidad, OEA, Santiago, Chile, 1970.
246. Acuerdo del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal del 29 de Octubre de 2013, que modifica integralmente las Reglas del Mediador Privado, publicadas en el Boletín Judicial el 19 de Noviembre de 2013.
247. Carta de las Naciones Unidas, 1945.
248. Carta de la Organización de los Estados Americanos, 1948.
249. Carta Mundial de Derecho a la Ciudad. Foro Social de las Américas y Foro Mundial Urbano, 2004.
250. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917.
251. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
252. Convención Americana sobre Derechos Humanos, San José, Costa Rica, del 7 al 22 de noviembre de 1969.
253. Convención contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas, ONU, 1988.
254. Convención sobre los Derechos del Niño, Asamblea General en su resolución 44/25, de fecha 20 de noviembre de 1989.
255. Código Deontológico del Mediador, España, 2010.
256. Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 5 de marzo de 2014.
257. Código Civil Federal.
258. Código Civil para el Estado de Nuevo León.
259. Código Penal del Estado de Nuevo León.
260. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Nuevo León.
261. Declaración sobre los principios rectores de la reducción de la demanda de drogas, ONU, 10 de junio de 1998.
262. Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.
263. Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, ONU, 13 de septiembre de 1999.
264. Decreto 78/1999, por el que se regula el régimen de protección contra la contaminación acústica de la comunidad de Madrid, de fecha 27 de mayo de 1999.
265. Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz . Organización de Naciones Unidas, 2012.
266. Ley 15 de Cataluña, de fecha 22 de julio de 2009.
267. Ley 37/2003 de 17 de noviembre de 2003, del Ruido, Madrid, España.
268. Ley 4540, Provincia de Buenos Aires, publicada en fecha 17 de diciembre de 1999.
269. Ley Argentina Número 7454, publicada el 13 de agosto de 2004.
270. Ley de Arbitraje y Mediación de Ecuador, de fecha 4 de septiembre de 1997.
271. Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 27 de mayo de 2015.

272. Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 27 de diciembre de 2016.
273. Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 7 de enero de 2005.
274. Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 27 de noviembre de 2015.
275. Ley de Mecanismos Alternos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, publicada el 13 de enero de 2017.
276. Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 14 de enero de 2005, Monterrey, Nuevo León, México.
277. Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 13 de enero de 2017, Monterrey, Nuevo León, México.
278. Ley de Mediación del Estado de Chihuahua, publicada en el Periódico Oficial del Estado No. 46 del 7 de junio de 2003, Decreto No. 718/03 II P.O.
279. Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 22 septiembre de 2008.
280. Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 1º de abril de 1970.
281. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 4 de diciembre de 2014.
282. Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 1o de julio de 1984.
283. Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 28 de enero de 1988.
284. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 2 de enero de 2009.
285. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 30 de mayo de 2011.
286. Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 8 de octubre de 2003.
287. Ley Nacional Argentina número 24.573 publicada el 25 de octubre de 1995.
288. Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, publicada el 29 de diciembre de 2014.
289. Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 28 de enero de 1991.
290. Ley para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 3 de julio de 2014.
291. Ley para Regular el Acceso Vial y Mejorar la Seguridad de los Vecinos en el Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 29 de diciembre de 2014.

292. Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León, publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 12 de diciembre de 1988.
293. Norma Oficial Mexicana NOM-081-ECOL-1994.
294. Ordenanza de Protección de la Atmósfera contra la Contaminación por Formas de Energía, Madrid, España, de fecha 31 de mayo de 2004.
295. Ordenanza Municipal sobre Protección del Medio Ambiente Contra la Emisión de Ruidos y Vibraciones de Santander, España, 13 de julio de 1988.
296. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de fecha 16 de diciembre de 1966.
297. Principios de las Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de la salud mental, ONU, 17 de diciembre de 1991.
298. Principio pro homine. Su aplicación es obligatoria, Amparo directo 202/2004, Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, 20 de octubre de 2004.
299. Reglamentación de la Mediación Comunitaria de Panamá, Decreto Ejecutivo Número 777 de fecha 21 de diciembre de 2007.
300. Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Monterrey, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 22 de enero de 2010, Monterrey, Nuevo León, México.
301. Reglamento de Delegados y Subdelegados Juveniles Municipales de Santa Catarina, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 26 de julio de 2013, Santa Catarina, Nuevo León, México.
302. Reglamento de Jueces Auxiliares propietarios y suplentes del Municipio de Escobedo, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 31 de julio de 1992, General Escobedo, Nuevo León, México.
303. Reglamento de Limpia para el Municipio de Monterrey, publicado en el Periódico Oficial en fecha 2 de septiembre de 2015.
304. Reglamento de Participación Ciudadana, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 12 de marzo de 2010, Guadalupe, Nuevo León, México.
305. Reglamento de Participación Ciudadana de Monterrey, publicado en el Periódico Oficial en fecha 16 de noviembre de 2007.
306. Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 19 de octubre de 2011, San Pedro Garza García, Nuevo León, México.
307. Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Monterrey, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 14 de julio de 2000.
308. Reglamento de Protección Ambiental e Imagen Urbana de Monterrey, publicada el 1 de marzo de 1999 y modificado su denominación a partir del 27 de octubre de 2008.
309. Reglamento de Recepción, Estacionamiento y Guarda de Vehículos en Edificios o Locales Públicos o Privados, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 18 de Agosto de 1976.

310. Reglamento de Tránsito y Vialidad del Municipio de Monterrey, Nuevo León, Homologado para el Área Metropolitana, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 31 de diciembre del 2016
311. Reglamento del Centro de Mediación de Guadalupe, Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial en fecha 24 de junio de 2010.
312. Reglamento en materia de Seguridad Municipal de San Pedro Garza García, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 29 de octubre de 2012, San Pedro Garza García, Nuevo León, México.
313. Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 18 de diciembre de 2006, Guadalupe, Nuevo León, México.
314. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 16 de agosto de 2006, San Pedro Garza García, Nuevo León, México.
315. Reglamento Orgánico del Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia de Monterrey, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 18 de febrero 2013.
316. Reglamento para el Uso de la Vía Pública en el Ejercicio de la Actividad Comercial en Monterrey, Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 6 de septiembre del 2000.
317. Resolución 53/144 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, sobre la base del informe de la Tercera Comisión A/53/625/Add.2 emite la Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones, de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos.
318. Resolución 62/10. Día Mundial de la Justicia Social. Organización de Naciones Unidas, 2007.
319. Resolución 65/283. Fortalecimiento de la Función de Mediación en el Arreglo Pacífico de Controversias, la Prevención de Conflictos y su Solución. Organización de Naciones Unidas, 2012.
320. Séptima Conferencia de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, ONU, Milán, Italia, del 26 de agosto a 6 de septiembre de 1985.
321. Tratado de Libre Comercio de América del Norte. Capítulo XX.- Disposiciones Institucionales y Procedimientos para la Solución de Controversias, 1994.

## ANEXO 1

Entrevista piloto dirigida a dos mediadores, considerados como expertos en la presente investigación:

1. ¿Cómo está Usted relacionada(o) con la mediación comunitaria?
2. ¿Cuánto tiempo tiene y de qué manera se ha relacionado con la mediación comunitaria?
3. En su experiencia ¿Cree Usted que la mediación comunitaria resuelve conflictos de interés común para las partes? ¿En qué sentido?
4. ¿Usted cree que la mediación comunitaria crea espacios de diálogo entre las partes? ¿En qué aspectos beneficia a las partes?
5. ¿La mediación comunitaria debería tener una delimitación territorial? ¿Cómo cual y por qué?
6. ¿La mediación comunitaria resuelve aspectos de convivencia? ¿De qué forma impacta en las relaciones vecinales?
7. ¿Podemos relacionar a la mediación comunitaria con la participación ciudadana? ¿De qué manera?
8. ¿Deberá relacionarse la mediación comunitaria con valores como la solidaridad? ¿Con qué otros valores se puede relacionar?
9. ¿Ud. cree que la mediación comunitaria fomenta las relaciones interpersonales y colectivas? ¿De qué forma?
10. ¿Qué factores deben ser propicios para que una mediación comunitaria sea efectiva?
11. ¿A quiénes se les puede considerar como partes en un conflicto comunitario?
12. ¿Las características culturales y los estratos sociales deberían considerarse en una mediación comunitaria? ¿En qué sentido?
13. ¿La mediación comunitaria debería ser gratuita? ¿Qué instituciones deberían ser las impulsoras e idóneas de entablar mediaciones comunitarias?
14. ¿Qué elementos debe tener una mediación comunitaria efectiva? ¿Qué es lo que no debe faltar en un procedimiento de mediación comunitaria?
15. ¿Qué perfil debe tener un mediador comunitario? ¿Usted cree que el mediador comunitario deba tener una preparación profesional especializada?
16. ¿Qué tipos de conflictos comunitarios le parece que existen en el sector urbano de Monterrey, Nuevo León?
17. Si tuviera que acomodar de mayor a menor los tipos de conflictos comunitarios antes mencionados, ¿cómo sería dicho acomodo en relación a las estadísticas de la cantidad de mediaciones realizadas por Usted?
18. ¿Existen conflictos dentro y fuera de la comunidad que puedan ser considerados de tipo comunitarios? ¿Cómo cuáles?
19. ¿En qué tipos de conflictos, frecuentemente, se busca una solución?
20. ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de resolución de los conflictos comunitarios?
21. ¿En cuáles conflictos se llega a una instancia jurisdiccional, es decir, en cuáles conflictos generalmente se entabla juicio? ¿Cuál cree que sea la causa?
22. ¿Existe algún tipo de seguimiento para el monitoreo de los casos atendidos? ¿Cómo se da dicho seguimiento?
23. ¿En el servicio que brinda, realizan canalizaciones de algún tipo? ¿Cómo cuáles?
24. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?

## ANEXO 2

Entrevista realizada en el estudio definitivo con metodología cualitativa, dirigida a personas consideradas como expertos en el tema de la presente investigación:

1. ¿Cómo está Usted relacionada(o) con la mediación comunitaria?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo conoce sobre el tema de la mediación comunitaria?
3. En su experiencia ¿Cree Usted que la mediación comunitaria resuelve conflictos de interés común para las partes? ¿Por qué?
4. ¿En qué aspectos beneficia a las partes acudir a la mediación comunitaria?
5. ¿Operativamente, la mediación comunitaria la implementan bajo algún esquema o división territorial? ¿De qué forma? ¿Sería conveniente? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que la mediación comunitaria motive la participación de los vecinos en su comunidad? ¿De qué manera?
7. ¿Usted cree que la mediación comunitaria propicia el desarrollo de valores entre los vecinos? ¿Cuáles?
8. ¿Usted cree que la mediación comunitaria fomenta las relaciones entre vecinos? ¿Interpersonales, colectivas o ambas? ¿Por qué?
9. ¿Usted considera que la mediación comunitaria fomenta el sentido de pertenencia de los vecinos de las comunidades urbanas? ¿Por qué?
10. ¿A quiénes se les puede considerar como partes en un conflicto comunitario?
11. ¿Usted cree que es importante que el mediador comunitario además de ser imparcial y neutral, deba tener la preparación y credibilidad ante la comunidad? ¿Por qué?
12. ¿Usted cree que es viable el apoyo de un co-mediador en el procedimiento de mediación? ¿Por qué?
13. ¿La mediación comunitaria resuelve aspectos de convivencia entre vecinos?
14. ¿Qué tipos de conflictos por convivencia entre vecinos le parece que existen en el sector urbano de Monterrey, Nuevo León?
15. Si tuviera que acomodar de mayor a menor los tipos de conflictos comunitarios antes mencionados, ¿Cuál sería el orden de mayor a menor de acuerdo a la incidencia de mediaciones realizadas por Usted?
16. ¿Cuáles son los pasos a seguir en un procedimiento de mediación comunitaria entre vecinos?
17. ¿Brindan seguimiento a los acuerdos? ¿De qué forma? ¿Por cuánto tiempo?
18. ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de solución de los conflictos por convivencia vecinal?
19. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?

## ANEXO 3

Folio No. \_\_\_\_\_

### ESTUDIO PILOTO SOBRE LOS TIPOS DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA QUE PUEDEN SER MEDIABLES EN LA COMUNIDAD URBANA DE MONTERREY, NUEVO LEÓN DIRIGIDO A LA POBLACIÓN

Colonia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: Subraya la respuesta correcta y llena las líneas en blanco:

- 1. Sexo:** 1) HOMBRE 2) MUJER      **2. Estado civil:** 1) SOLTERO 2) CASADO 3) OTRO      **3. Edad:** \_\_\_\_\_
- 4. Nivel educativo:** 1) PRIMARIA 2) SECUNDARIA 3) PREPARATORIA O TÉCNICA 4) LICENCIATURA 5) POSGRADO 6) NINGUNO
5. ¿Cuánto dirías que te gusta vivir en esta colonia? 1. MUCHO      2. ALGO      3. NADA
6. ¿A ti o tu familia les gustaría cambiarse de colonia? 1. SÍ      2. NO      3. NO SÉ
7. ¿Desde hace cuánto tiempo vives aquí? 1. MENOS DE 1 AÑO      2. DE 1 AÑO A 5 AÑOS      3. MÁS DE 5 AÑOS
8. Durante los últimos 12 meses, ¿algún integrante de tu familia ha tenido algún problema con algún vecino de tu comunidad?:  
1) SÍ      2) NO      3) NO APLICA
9. ¿Has tenido algún conflicto con tus vecinos? 1) SÍ      2) NO (Si la respuesta es "NO" favor de contestar sólo del No. 14 a 24)
10. ¿Comunicaste el conflicto a alguna autoridad? 1) SÍ      2) NO      3) NO APLICA
11. ¿Buscaste alguna solución? 1) SÍ      2) NO      3) NO APLICA
12. ¿A qué institución acudiste? \_\_\_\_\_ 1) NO APLICA
13. ¿Solucionaste tu conflicto? 1) SÍ      2) NO      3) NO APLICA

Usando la siguiente escala, contesta con una "X" las siguientes afirmaciones:

	1. Nunca	2. A veces	3. Frecuente	4. Muy frecuente	5. Siempre
14. Has tenido problemas con tus vecinos por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles.					
15. Has tenido problemas con tus vecinos relacionados con sus mascotas o animales.					
16. Has tenido problemas con tus vecinos relacionados con olores molestos que emanan de sus viviendas.					
17. Has tenido problemas con tus vecinos por exceso de ruido.					
18. Has tenido problemas con tus vecinos por el estacionamiento de vehículos.					
19. Has recibido insultos de tus vecinos.					
20. Has recibido alguna amenaza de un vecino.					
21. Tus vecinos han dañado alguna propiedad tuya (casas, vehículos, etc.).					
22. Tus vecinos te han ocasionado lesiones.					

23. Existe otro conflicto(\_\_\_\_)

¿Cuál? \_\_\_\_\_

Usando la siguiente escala, contesta con una "X" las siguientes afirmaciones:

	1. Muy dispuesto	2. Dispuesto	3. Poco dispuesto	4. Nada dispuesto	5. No aplica
24. En caso de existir una institución que ofrezca la oportunidad de ayudarte a solucionar tu problema mediante el diálogo pacífico y sin llegar a un juicio, ¿qué tan dispuesto estás de participar en este proceso?					
25. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con basura o falta de aseo en las calles?					
26. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con mascotas o animales?					
27. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas con olores molestos?					
28. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas con exceso de ruido?					
29. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas con el estacionamiento de vehículos?					
30. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con insultos?					
31. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con amenazas?					
32. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con daños en su propiedad?					
33. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por problemas relacionados con lesiones?					
34. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino por otro conflicto?					

35. ¿Por cuál otro conflicto sí estás dispuesto a demandar a un vecino? \_\_\_\_\_

## ANEXO 4

### ESTUDIO SOBRE LOS TIPOS DE CONFLICTOS POR CONVIVENCIA ENTRE VECINOS QUE PUEDEN SER RESUELTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN EN LA COMUNIDAD URBANA DE MONTERREY, N. L. DIRIGIDO A LOS DELEGADOS MUNICIPALES Y/O JUECES AUXILIARES DEL MUNICIPIO DE MONTERREY EN FUNCIONES EN EL AÑO 2015.

ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_ FOLIO: \_\_\_\_\_

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ UNA SERIE DE PREGUNTAS DESTINADAS A CONOCER SU OPINIÓN SOBRE LOS TIPOS DE CONFLICTOS ENTRE LOS VECINOS DE SU COMUNIDAD Y SU PARTICIPACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LOS MISMOS; SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES Y SERÁN REUNIDAS JUNTO A LAS RESPUESTAS DE OTRAS PERSONAS A FIN DE CONOCER LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES QUE A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN.

INSTRUCCIONES: SUBRAYA LA RESPUESTA CORRECTA Y LLENA LAS LÍNEAS EN BLANCO, SEGÚN CORRESPONDA:

1. Sexo: 1) HOMBRE 2) MUJER 2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Estado civil: 1) SOLTERO 2) CASADO 3) OTRO 4. Ocupación: 1) AL HOGAR 2) EMPLEADO 3) NEGOCIO PROPIO 4) OTRO
5. Nivel educativo: 1) PRIMARIA 2) SECUNDARIA 3) PREPARATORIA O TÉCNICA 4) LICENCIATURA 5) POSGRADO 6) NINGUNO
6. ¿Desde hace cuánto tiempo vives aquí? 1. MENOS DE 1 AÑO 2. DE 1 AÑO A 5 AÑOS 3. MÁS DE 5 AÑOS
7. ¿Cuánto tiempo fuiste delegado municipal? 1. MENOS DE 1 AÑO 2. DE 1 AÑO A 5 AÑOS 3. MÁS DE 5 AÑOS
8. ¿Recibiste sueldo por desempeñar tus funciones como delegado municipal y/o juez de barrio? 1. SÍ 2. NO
9. ¿Has recibido alguna capacitación en mediación para la solución de conflictos en tu comunidad? 1. SÍ 2. NO  
\* En caso de responder "NO" pasar a la 11
10. ¿Qué institución organizó la capacitación? \_\_\_\_\_
11. ¿Estás certificado como mediador ante el Centro Estatal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado? 1. SÍ 2. NO
12. Durante el año 2015, ¿te enteraste de algún problema entre vecinos de tu comunidad? : 1. SÍ 2. NO
13. Durante el año 2015, ¿ayudaste en la solución de algún problema entre vecinos de tu comunidad? : 1. SÍ 2. NO
14. La cantidad de conflictos vecinales atendidos en el año 2015 fue de: \_\_\_\_\_ 15. La cantidad de casos que llegaron a un acuerdo en ese año fue de: \_\_\_\_\_
16. ¿De qué manera se realizaron los acuerdos?: 1. POR ESCRITO 2. ORAL 3. OTROS
17. ¿Consideras que los habitantes del Municipio saben en qué consiste la mediación comunitaria y/o vecinal? 1) SÍ 2) NO
18. ¿Crees que sea necesario que los conflictos entre vecinos sean atendidos de forma especial por alguna institución? 1) SÍ 2) NO
19. ¿Cuál institución debería ser idónea para brindar atención a la solución de conflictos entre vecinos? \_\_\_\_\_

USANDO LA SIGUIENTE ESCALA, CONTESTA LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES Y PREGUNTAS:

EN EL AÑO 2015, LA CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS POR CONFLICTOS ENTRE VECINOS...

20. Por exceso de ruido fue de...  
21. Por olores molestos fue de...  
22. Por cuestiones de basura o falta de aseo en las calles fue de...  
23. Por problemas con sus mascotas o animales fue de...  
24. Por problemas de estacionamiento de vehículos fue de...  
25. Por conflictos entre vecinos en virtud de que uno de ellos ofendió a otro vecino fue de...  
26. Por conflictos entre vecinos sobre discusiones que llegan a las amenazas fue de...

1. Ningún caso  
2. 1 a 10  
3. 11 a 20  
4. 21 a 30  
5. Más de 30

V-27

**ANEXO 5**  
**SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN**  
**PRESENTADA EN EL AÑO 2015**

Monterrey, Nuevo León a 19 de mayo de 2015

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA  
ING. JESÚS GUADALUPE HURTADO RODRÍGUEZ  
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO  
DEL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN

P r e s e n t e

CON FUNDAMENTO EN LA LEY DE TRANSPARENCIA, por este conducto me permito saludarle en forma atenta y a la vez distraer un poco de su valioso tiempo, ya que la suscrita soy estudiante del tercer semestre del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León; mi domicilio está ubicado en la finca marcada con el número 3305 de la calle Manuel Martínez Carranza, Col. Pedro Lozano en el Municipio de Monterrey y mis datos de contacto son: Teléfono 044-811-497-2866 y correo electrónico judith\_sauceda@hotmail.com Actualmente me encuentro elaborando la tesis doctoral denominada **“Los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León”**, por tal motivo acudo ante usted a solicitar para efecto de continuar con mi investigación doctoral, si no existe inconveniente alguno de su parte, me pueda proporcionar la siguiente información:

1. ¿Por cuáles medios el Municipio recibe reportes de problemas entre vecinos?
2. ¿Cuántos reportes de problemas entre vecinos recibió el Municipio en el año 2014?
3. ¿Qué tipos de conflictos entre vecinos reportaron en el año 2014?
4. ¿Cuál es la estadística de dichos tipos de conflictos reportados en el año 2014?
5. ¿Cuáles son las 3 colonias que presentaron más reportes en el año 2014?
6. ¿Cuántos delegados municipales o jueces de barrio tiene actualmente el Municipio?
7. ¿Cuáles son los nombres y domicilios de los delegados municipales o jueces de barrio de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes en el año 2014?
8. De las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes, ¿qué cantidad de población es mayor de 18 años de edad?
9. Respecto a la pregunta anterior, ¿cuántos son hombres y cuántos son mujeres?
10. ¿Cuál es la cantidad de familias que habita en cada una de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes?
11. ¿Cuál es la cantidad de viviendas que tiene cada una de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes?

Agradezco a usted las consideraciones vertidas a la presente como una aportación a la ciencia jurídica, en la investigación doctoral que formalmente me encuentro elaborando.

ATENTAMENTE  
  
BRENDA JUDITH SAUCEDA VILLEDA



## ANEXO 6

### CONTESTACIÓN DEL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL AÑO 2015



Dirección de  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

f municipio.monterrey  
@municipio\_mty

Monterrey, N.L. a 27 de Agosto de 2015  
Oficio. No. DPC/262/2015

**LIC. JOSE FRANCISCO DE LA CRUZ SUAREZ**  
**DIRECTOR JURIDICO**  
**Y ENLACE DE INFORMACION DE LA SECRETARIA DE AYUNTAMIENTO**  
**PRESENTE.-**

Por medio del presente le envié a Usted un cordial saludo y al mismo tiempo me permito hacer de su conocimiento que en respuesta a su atento oficio **DJ/5903/2015** recibido por esta Dirección el 24 de Agosto del presente, la información que a esta dependencia Municipal compete es la siguiente:

1. **¿Por cuales medios el Municipio recibe reportes de problemas entre vecinos?**  
- *Participación Ciudadana capta las problemáticas de vecinos a través de las juntas vecinales, los Delegados Municipales, canalización de otras dependencias y a instancia de parte de aquellos ciudadanos que han escuchado acerca del Centro de Mediación Municipal.*
2. **¿Cuántos reportes de problemas entre vecinos recibió el Municipio en el año 2014?**  
- *El centro de Mediación Municipal recibió 436 solicitudes de Mediación comunitaria (vecinal).*
3. **¿Qué tipos de conflicto entre vecinos reportaron en el año 2014?**  
- *El criterio de clasificación que realiza la Dirección de Participación Ciudadana para solicitudes de mediación que llegan a esta dependencia son; comunitarias, familiares, civiles, laborales, mercantiles, penales y administrativas.*
4. **¿Cuál es la estadística de dichos tipos de conflictos reportados en el año 2014?**

SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
COMUNITARIAS	273	63%
FAMILIARES	76	17%
CIVILES	70	16%
LABORALES	1	0.20%
MERCANTILES	8	2%
PENALES	6	1.30%
ADMINISTRATIVAS	2	0.40%

5. **¿Cuáles son las 3 colonias que presentaron más reportes en el año 2014?**  
- *Centro de la Ciudad, Independencia y Fomerrey 45.*

PRESIDENCIA MUNICIPAL  
DE MONTERREY, N.L.  
27 AGO 2015  
**RECIBIDO**  
DIRECCIÓN JURÍDICA

Dirección de Participación Ciudadana  
Magallanes s/n esq. con 5ta Zona, Col Caracol Monterrey, N.L.

www.monterrey.gob.mx participacion\_ciudadana@monterrey.gob.mx

5 1027049 al 51



6. **¿Cuántos delegados municipales o jueces de barrio tiene actualmente el Municipio?**  
- 1590 delegados municipales, de los cuales 811 son delegados titulares y 779 delegados suplentes.
7. **¿Cuáles son los nombres y los domicilios de los delegados municipales o jueces de barrio de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes en el año 2014?**  
-anexo 1.
8. **De las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes, que cantidad de población es mayor de 18años de edad?**  
- No se cuenta con esta información.
9. **Respecto de la pregunta anterior, ¿Cuántos son hombres y cuántos son mujeres?**  
- No se cuenta con esta información.
10. **¿Cuál es la cantidad de viviendas que tiene cada una de las colonias que presentaron mayor cantidad de reportes?**  
- No se cuenta con esta información.

Sin más por el momento, quedo de Usted para cualquier duda o aclaración no sin antes reiterarle mis más altas consideraciones.

ATENTAMENTE

**ALONSO CARDENAS ROBLEDO**  
**DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA**

C.c.p. Jesús Guadalupe Hurtado Rodríguez – Secretario de Ayuntamiento  
c.c.p. Archivo

Dirección de Participación Ciudadana  
Magallanes s/n esq. con 5ta Zona, Col Caracol Monterrey, N.L.

www.monterrey.gob.mx participacion\_ciudadana@monterrey.gob.mx

51027049 al 51

**ANEXO 7**  
**SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN**  
**PRESENTADA EN EL AÑO 2016**

Monterrey, Nuevo León a 13 de junio de 2016

LIC. GENARO GARCIA DE LA GARZA  
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO  
DEL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN  
PRESENTE.-

Con fundamento en los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, por este conducto me permito saludarle en forma atenta y a la vez distraer un poco de su valioso tiempo, ya que la suscrita soy estudiante de quinto semestre del *Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos*, de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León; actualmente me encuentro elaborando la tesis doctoral denominada *"Los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León"*, por tal motivo acudo ante usted a solicitar para efecto de continuar con mi investigación doctoral, si no existe inconveniente alguno de su parte, me pueda proporcionar la siguiente información:

1. ¿Por cuáles medios el Municipio recibe reportes de problemas entre vecinos?
2. ¿Cuántos reportes de problemas entre vecinos recibió el Municipio en el año 2015?
3. ¿Qué tipos de conflictos entre vecinos reportaron en el año 2015?
4. ¿Cuál es la estadística de dichos tipos de conflictos reportados en el año 2015?
5. ¿Cuáles son las 3 colonias que presentaron más reportes en el año 2015?
6. ¿Cuántos jueces auxiliares, jueces de barrio o delegados municipales tiene actualmente el Municipio?
7. ¿Cuáles son los nombres y domicilios de los jueces auxiliares, jueces de barrio o delegados municipales de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes en el año 2015? (Únicamente para efectos de realizar un muestreo y aplicar los instrumentos de medición cuantitativa y cualitativa de la investigación en mención)

Agradezco a usted las consideraciones vertidas a la presente como una aportación a la ciencia jurídica, en la investigación doctoral que formalmente me encuentro elaborando. Quedo a sus órdenes en el teléfono 044-811-497-2866 y correo electrónico [judith\\_sauceda@hotmail.com](mailto:judith_sauceda@hotmail.com).

ATENTAMENTE  
  
BRENDA JUDITH SAUCEDA VILLEDA

  
  
20 JUN 2016  
14:33hrs  
RECIBIDO  
8130462-25  
mapalapa

## ANEXO 8

### CONTESTACIÓN DEL MUNICIPIO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL AÑO 2016



Asunto: Respuesta a su solicitud de información

Estimado solicitante, en relación con su solicitud de acceso a la información, dirigida al Secretario del Ayuntamiento, se ha dictado un Acuerdo que establece lo siguiente:

"En la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, a 14 de julio de 2016,

**VISTA:** La solicitud de información pública recibida el día 20-veinte de junio de 2016-dos mil dieciséis dirigida al Secretario del Ayuntamiento del Municipio de Monterrey, y ;-----

#### -----CONSIDERANDO-----

**PRIMERO. Acceso a la información.** Que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, en su artículo 4 establece que toda la información en posesión de los sujetos obligados, salvo la información confidencial, tiene carácter público, y que cualquier persona tendrá acceso a ella en los términos y condiciones que establece dicho ordenamiento, y que los sujetos obligados en ningún caso podrán negar el acceso a la información estableciendo causales distintas a las señaladas la Ley. -----

**SEGUNDO. Marco de competencia del sujeto obligado:** Que de conformidad con los artículos 92 fracción I, 97 y 98 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León y 17, 18 y 19 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey, es la dependencia para el despacho de los asuntos de carácter administrativo y auxiliar de las funciones del Presidente Municipal, cuya titularidad estará a cargo de un Secretario.---

**TERCERO. Días y horas hábiles.** Que el párrafo sexto del artículo 2 de la Ley de Transparencia, en relación con la Ley del Servicio Civil del Estado y el Acuerdo del Contralor del Municipio de Monterrey, publicado en la Gaceta Municipal en el mes de diciembre 2015, establecen en síntesis que el cómputo de plazos para el trámite de solicitudes de acceso a la información será en días hábiles, y que la duración de la jornada normal de trabajo es de ocho horas, siendo para los presentes efectos hasta las 16:00 horas, teniéndose por recibida legalmente la solicitud el día 20 de junio del año 2016, al haberse generado en horario hábil en términos de los dispositivos en cita. -----

**CUARTO. Solicitud.** Que el solicitante, requiere textualmente la siguiente información: "1.

1. ¿Por cuáles medios el Municipio recibe reportes de problemas entre vecinos?
2. ¿Cuántos reportes de problemas entre vecinos recibió el Municipio en el año 2015?
3. ¿Qué tipos de conflictos entre vecinos reportaron en el año 2015?
4. ¿Cuál es la estadística de dichos tipos de conflictos reportados en el año 2015?
5. ¿Cuáles son las 3 colonias que presentaron más reportes en el año 2015?
6. ¿Cuántos jueces auxiliares, jueces de barrio o delegados municipales tiene actualmente el Municipio?
7. ¿Cuáles son los nombres y domicilios de los jueces auxiliares, jueces de barrio o delegados municipales de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad De reportes en el año 2015? (Únicamente para efectos de realizar un muestreo y aplicar los



instrumentos de medición cuantitativa y cualitativa de la investigación en mención) -----

**QUINTO. Análisis jurídico.** Que los artículos 2, párrafo décimo tercero y 116 de la Ley de Transparencia, que en síntesis prevén que por **información** se entiende aquella contenida en los documentos que los sujetos obligados generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan por cualquier título, o aquella que por disposición legal deban de generar y que no tenga el carácter de confidencial, que de acuerdo al artículo 116 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado, en su parte conducente dispone que:

*Artículo 116.-... Este plazo podrá prorrogarse por un periodo igual cuando no sea posible dar respuesta en dicho término. El sujeto obligado deberá comunicar al solicitante antes del vencimiento del plazo, las razones por las cuales hará uso de la prórroga. No podrán invocarse como causales de ampliación del plazo motivos que supongan la negligencia del sujeto obligado en el desahogo de la solicitud.*

(...)

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se emite el siguiente: -----

-----**ACUERDO**-----

**PRIMERO:** Resulta procedente admitir a trámite la solicitud de acceso a la información y petición que se analiza. -----

**SEGUNDO:** Comuníquese al solicitante que conforme a los razonamientos lógicos jurídicos expresados en el apartado de Considerandos del presente Acuerdo; en relación al numeral petitorio primero: "1. ¿Por cuáles medios el Municipio recibe reportes de problemas entre vecinos?", se informa que éstos son recibidos en forma personal y vía telefónica; en lo relativo al punto petitorio segundo: "2. Cuántos reportes de problemas entre vecinos recibió el Municipio en el año 2015?", se informa que se recibió una totalidad de 207-doscientos siete reportes; relativo al punto petitorio tercero: "3. ¿Qué tipo de conflictos entre vecinos reportaron en el año 2015?", se informa que los conflictos reportados son de tipo comunitario familiar y civil; en relación al punto petitorio cuarto: "4. ¿Cuál es la estadística de dichos tipos de conflictos reportados en el año 2015?", se informa que 116-ciento dieciséis reportes de conflictos de tipo comunitario, 50-cincuenta reportes de conflictos de tipo familiar y 41-cuarenta y un reportes de conflictos de tipo civil; en lo relativo al punto petitorio quinto: "5. ¿Cuáles son las tres colonias que presentaron más reportes en el año 2015?", se informa que las colonias con mayor índice en reportes durante el año 2015 fueron las colonias San Ángel, Independencia y Centro; en lo referente al punto petitorio sexto: "6. ¿Cuántos Jueces Auxiliares, Jueces de Barrio o Delegados Municipales tiene actualmente el Municipio?", se informa que actualmente se cuenta con 774-setecientos setenta y cuatro jueces auxiliares; por último en lo relativo al punto petitorio séptimo: "7. ¿Cuáles son los nombres y domicilios de los jueces auxiliares, jueces de barrio o delegados municipales de las 3 colonias que presentaron mayor cantidad de reportes en el año 2015?", se anexa al presente acuerdo el listado correspondiente.-----

**TERCERO:** Comuníquese al solicitante de conformidad con los artículos 124 al 146 Bis de la Ley de Transparencia, en caso de inconformidad con la presente respuesta, puede presentar un procedimiento ante la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información



**CIUDAD DE MONTERREY**  
GOBIERNO MUNICIPAL 2015-2018



del Estado de Nuevo León, en sus oficinas ubicadas en Ave. Constitución número 1462-1, Edificio Maldonado, Centro, Monterrey, o en su liga <http://www.ctainl.org.mx> o bien puede presentar el procedimiento de inconformidad en las oficinas del suscrito Enlace de Información, ubicadas en Palacio Municipal, Zaragoza y Ocampo S/N, Col. Centro, 2do piso.

**CUARTO:** Al quedar firme el presente Acuerdo, debe darse de baja y archivar como asunto totalmente concluido el expediente formado con motivo de la solicitud de información pública.

**NOTIFIQUESE.** Así, de conformidad con los artículos 6, 83, 85, 110 y demás relativos de la Ley de Transparencia, 94 y 96 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, 11 párrafo segundo del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey y el Acuerdo delegatorio de facultades del 27-veintisiete de abril del año 2016, para recibir, tramitar y contestar solicitudes de acceso a la información presentadas ante este sujeto obligado, lo acuerda y firma el suscrito Enlace de Información de la Secretaría del Ayuntamiento, de Monterrey, Nuevo León, Lic. Luis Enrique Vargas García. **RÚBRICA**

**Lic. Luis Enrique Vargas García**  
Enlace de Información y Director Jurídico de  
la Secretaría del Ayuntamiento de Monterrey, Nuevo León

## **RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO**

Licenciada en Derecho y Ciencias Sociales egresada de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, con Maestría en Derecho Fiscal egresada de la misma Casa de Estudios; Asesor jurídico en la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León; Mediadora Certificada por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León; Asociado activo de la Asociación de Egresados de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL , así como de la Asociación de Mediadores del Estado de Nuevo León; Docente en la Licenciatura de Derecho, en la Universidad Autónoma de Nuevo León desde el año 2007 y egresada del Programa de Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la UANL. Correo electrónico: [judith\\_sauceda@hotmail.com](mailto:judith_sauceda@hotmail.com).