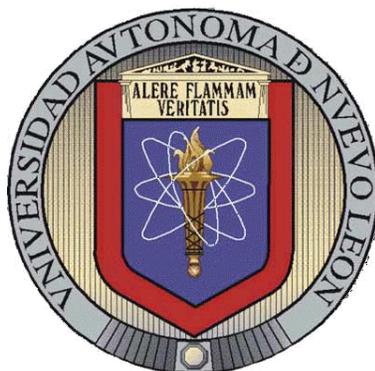


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



**LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA,
COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA
ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO**

Tesis presentada por:

RICARDO SURO ESTEVES

CON OPCIÓN AL GRADO DE

DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

MAYO 2020



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO

Y

CRIMINOLOGÍA

**LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO
MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA
METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO**

TESIS DOCTORAL

Mtro. Ricardo Suro Esteves

Director: Doctor Francisco Javier Gorjón Gómez

Asesor: Doctor Eduardo Barajas Langurén

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento, es fruto de mi trabajo, y hasta donde estoy enterado, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que, por ser de otras personas, he reconocido y citado debidamente.

Declaro, además, que no contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna Universidad o Institución.

Ricardo Suro Esteves

12 de mayo de 2020

ABREVIATURAS

AEM	Asociación Española de Mediación
CAT	Análisis de la Tipología de los Conflictos, por sus siglas en inglés: Conflict Analysis Tipology
CIDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
CII	Conflictos Intra e Interbarriales
CMC	Centros de Mediación Comunitaria
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CPEJ	Constitución Política del Estado de Jalisco
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DH	Derechos Humanos
EEUU	Estados Unidos de Norteamérica
GDL	Guadalajara
IDM	Índice de Desarrollo Municipal
IIEJ	Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco
IJA	Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MAPA	Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Gobierno de España
MASC	Medios Alternativos de Solución de Controversias
MIR	Movimiento de Izquierda Revolucionaria
NSE: D+,D,E	Son los tres grupos poblacionales que padecen la menor calidad de vida medida a partir de variables objetivas como número de cuartos, infraestructura sanitaria, tipo de piso o educación del proveedor del hogar, que establece la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado (AMAI) para clasificar a la población en 7 niveles socioeconómicos (los otros cuatro niveles, los más altos, son AB, C+, C y C-).

OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSMA	Observatorio de la Salud y Medio Ambiente de Andalucía
PRONAPRED	Programa Nacional para la Prevención del Delito
SUBSEMUN	Subsidio para la Seguridad en los Municipios
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UP	Unión Popular
ZMG	Zona Metropolitana de Guadalajara

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	I
<u>CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	1
<u>1.1. Antecedentes de la Mediación Comunitaria</u>	1
<u>1.1.1. La Mediación Comunitaria en el Continente Americano</u>	2
<u>1.1.2. México y la Mediación Comunitaria</u>	6
<u>1.1.3. Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	8
<u>1.2. Marco Teórico Conceptual</u>	11
<u>CAPÍTULO II. IMPACTO DEL TEMA EN LOS MUNICIPIOS DE LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA</u>	28
<u>2.1. Evolución histórica de la Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	28
<u>2.2. Alcances de la implementación de la Mediación Comunitaria</u>	30
<u>2.3. Características de los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	32
<u>2.3.1. Límites geográficos de los municipios en estudio y densidad poblacional</u>	37
<u>2.3.2. Polígonos con mayor índice conflictivo</u>	39
<u>2.3.3. Vivienda, espacio público y desarrollo urbano (electricidad, agua y drenaje)</u>	40
<u>2.3.4. Actividad laboral</u>	44
<u>2.4. Características del vecino en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	45
<u>2.4.1. Relaciones interpersonales: familia y comunidad</u>	50
<u>2.4.2. Satisfacción y calidad de vida</u>	51
<u>2.4.3. La situación vecinal en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	62
<u>CAPÍTULO III. ELEMENTOS DE LA MEDIACIÓN MUNICIPAL O COMUNITARIA EN LA ZONA METROPOLITANA DE</u>	65

GUADALAJARA

<u>3.1. Análisis de la Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	65
<u>3.1.1. La figura del Mediador Social</u>	66
<u>3.2. Fundamento jurídico de la Mediación Municipal o Comunitaria</u>	70
<u>3.2.1. Guadalajara</u>	72
<u>3.2.2. Tlaquepaque</u>	74
<u>3.2.3. Tonalá</u>	75
<u>3.2.4. Tlajomulco de Zúñiga</u>	77
<u>3.2.5. Zapopan</u>	78
<u>3.3. Concepto de Mediación Comunitaria</u>	79
<u>3.3.1. La co-mediación, ¿técnica o instrumento?</u>	82
<u>3.4. Elementos para una mediación eficaz</u>	84
<u>3.5. Interés común de la mediación o beneficio colectivo</u>	87
<u>3.5.1. Participación ciudadana y cultura democrática</u>	89
<u>3.6. El procedimiento de Mediación Vecinal</u>	90
<u>CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA</u>	93
<u>4.1. Principios de la Mediación Comunitaria</u>	93
<u>4.2. Libertad</u>	99
<u>4.3. Equidad</u>	102
<u>4.3.1. Justicia en Equidad</u>	103
<u>4.3.2. Justicia Comunitaria</u>	104
<u>4.3.3. Justicia Comunitaria en Equidad</u>	104
<u>4.4. Dignidad</u>	105
<u>4.5. Derechos Humanos, necesidades comunitarias y salud mental</u>	107
<u>4.6. Conclusiones</u>	111
<u>CAPÍTULO V. ESTUDIO DE LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS</u>	115

<u>5.1. Naturaleza de los conflictos comunitarios</u>	115
<u>5.1.1. Teoría del conflicto</u>	118
<u>5.1.2. Teoría de los sistemas</u>	128
<u>5.2. Modelos de los Conflictos</u>	130
<u>5.2.1. Modelo General de Kenneth Thomas</u>	130
<u>5.2.2. Modelo Dinámico de Van de Vliert</u>	133
<u>5.2.3. Modelo Cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar</u>	135
<u>5.3. Modelos de Mediación</u>	137
<u>5.3.1. Modelo Lineal de Fisher y Ury (1989)</u>	138
<u>5.3.2. Modelo Transformativo de Bush y Folger (1994)</u>	138
<u>5.3.3. Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (1994)</u>	139
<u>5.4. Josep Redorta y la técnica CAT (Conflict Analysis Typology)</u>	142
<u>5.5. Tipos de conflictos por convivencia en los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	147
<u>5.5.1. El exceso de ruido en la zona vecinal</u>	153
<u>5.5.2. Higiene, olores molestos y basura</u>	160
<u>5.5.3. Seguridad y Servicios Públicos</u>	164
<u>5.5.4. Faltas de respeto o civilidad: amenazas, chismes, ofensas</u>	167
<u>5.6. Conclusiones</u>	170
<u>CONCLUSIONES</u>	172
<u>PROPUESTAS</u>	177
<u>REFERENCIAS</u>	179
<u>Bibliográficas</u>	179
<u>Electrónicas</u>	186
<u>Legislativas</u>	199
<u>Otras Fuentes</u>	207
<u>ANEXOS</u>	

<u>Anexo 1. Entrevista a Luis Rodríguez Bolaños, ex titular de la Unidad de Mediación Comunitaria de Guadalajara</u>	209
<u>Anexo 2. Tablas de Asuntos reportados al Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco</u>	220
<u>Anexo 3. Evolución de la Pobreza y Pobreza Extrema Nacional y en Jalisco: 2010, 2012, 2014 y 2016</u>	221
<u>Anexo 4. Resultados de las encuestas ciudadanas en la Zona Metropolitana de Guadalajara</u>	222
<u>Anexo 5. Esquema de Normas Generales que Contemplan y Regulan la Justicia Alternativa y a las Instituciones que la aplican y vigilan en el Estado de Jalisco</u>	252

INTRODUCCIÓN

La certeza jurídica y la confianza en las instituciones, son vértices fundamentales del eje social, los cuales, al mantener una elíptica constante en torno a los gobernados, dan lugar a la impermeabilización de la comunidad dentro de la esfera del Estado de Derecho. Calidad de vida implica sentimientos y emociones, por lo que Jalisco debe buscar un involucramiento social valioso, así como un aumento y mejora en las relaciones interpersonales, para lo cual hay que considerar los rubros de: honestidad, tranquilidad, paz y confianza institucional; aspectos que se sostienen en razón de los diversos cuerpos normativos emanados por los órganos legislativos estatales, nacionales e internacionales.

Recordemos que la finalidad de la norma yace en alcanzar la armonía social, garantizando la convivencia de gobernados, gobernantes y de estos entre sí, resultando indispensable que prevea mecanismos de impartición de justicia y solución de controversias apegados siempre a la tutela de los derechos humanos. Mas la ley, precepto cambiante, no puede menos que adecuarse, flexibilizar sus hipótesis ante el cambio en las necesidades de la población; toda norma que resista a la modernización implícita del tiempo, deviene antagónica de la sociedad que la creó.

La imperante trascendencia del mantenimiento del orden social es mucho más antigua que el surgimiento del Estado moderno, circunstancia que representa la percepción holística del hombre en relación a la sana convivencia, imprescindible para el desarrollo humano *per se*, como factor de supraordinación en la existencia comunitaria.

Actualmente, hemos sido rebasados por las problemáticas que conlleva la impartición de justicia y la seguridad pública en una sociedad donde el porcentaje de funcionarios encargados de dichas áreas, se ve sobrepasado acorde a la media global por cada cien mil habitantes (Le Clercq y Sánchez, 2016:104-105), dificultándose la agilidad procesal dando cabida a la percepción ciudadana de un ambiente institucional hostil y plagado de impunidad.

El descontento social es manifiesto, acorde con la encuesta de percepción jalisciense del 2016, entre el 60 y 65 por ciento de los ciudadanos, manifestó que vivir en la Zona Metropolitana de Guadalajara era peligroso o muy peligroso (Chacón, *et. al.*, 2017:18). Ello aunado a que, entre cuatro y cinco de cada diez habitantes conciben un gobierno poco transparente, insuficiente frente al combate a la corrupción y con trámites lentos y complejos, generando que en la escala de satisfacción con los servicios públicos, gobierno y seguridad, el resultado sea de insatisfacción (Chacón, *et. al.*, 2017: 52-55).

Todo ello nos orienta a buscar el medio idóneo, la exacta figura jurídica que permita resolver los conflictos ciudadanos cuya trascendencia y gravedad no amerite la intervención de las autoridades judiciales, circunstancia de beneficios múltiples, que disminuye la carga laboral institucional, otorgando mejores condiciones de trabajo a los funcionarios y ágiles procesos a los gobernados, a la par que fomenta la participación interna de las comunidades, aumentando el grado de satisfacción en la calidad de vida en la ZMG y eliminando la sensación de impunidad y ausencia de justicia.

De ahí que la mediación en la justicia cívica cotidiana, como medio de solución de conflictos, sea no solo un tema de interés teórico-jurídico, sino una pragmática necesidad social, tópico que debe ser estudiado y expuesto para su procedencia explorando las posibilidades legislativas de creación e implementación, supuesto en extremo plausible y que cuenta con sustentos históricos globales que demuestran su viabilidad, por lo que la presente investigación podrá determinar si las circunstancias y factores que rodean a los centros de mediación comunitaria, habitantes e instituciones de la ZMG, son favorables para el surgimiento de nuevas políticas públicas que unifiquen los centros de los diversos municipios de la ZMG y que permita la creación de centros foráneos, ello como solución a las problemáticas de la impartición de justicia en nuestra entidad, latentes no solo para los jaliscienses, ni a nivel nacional, ya que estas representan un impedimento ante la comunidad de naciones para situarnos como una entidad respetuosa de los Derechos Humanos, que vela por la calidad

de vida de su población, apegada en todo momento al Estado de Derecho y los compromisos internacionales adoptados por México.

Sin lugar a dudas, la evolución del ser humano no se ha limitado a los aspectos físico-biológicos, sino que las circunstancias aledañas que le permiten construir su entorno y adaptarse a las particularidades que este le proporciona, han desembocado en avances sociales y en el desarrollo de habilidades y cualidades psíquicas que transforman las funciones básicas de su actividad mental y emocional en la búsqueda de satisfactores y supuestos que permitan dar solución oportuna a los problemas emergentes.

Empero, *“el hombre, tal como aparece en cualquiera cultura dada, es siempre una manifestación de la naturaleza humana”* (Fromm, 1964:19-20), misma que se define en razón de su entorno social inmediato, por ello Erich Fromm alude que *“así como el niño nace con todas las potencialidades humanas que se desarrollarán en condiciones sociales y culturales favorables, así la especie humana, en el transcurso de la historia, se desarrolla dentro de lo que potencialmente es”* (Idem.).

Sustento por demás basto lo encontramos en el sin fin de movimientos sociales, culturales, revolucionarios, intelectuales, etc., que han tenido cabida en la extensa línea del tiempo que el ser humano ha edificado desde su inicio en la tierra; cronología que nos permite observar la aparición de la mediación antes del surgimiento de tribunales jurisdiccionales, ya que como bien fijó Rousseau *“ningún hombre tiene por naturaleza autoridad sobre su semejante, y puesto que la fuerza no constituye derecho alguno, quedan sólo las convenciones como base de toda autoridad legítima sobre los hombres”* (2012:6).

La marcha progresista que hemos de seguir como sociedad jalisciense, nos conduce al surgimiento de la problemática de esta investigación. Como entidad federativa integrante de los Estados Unidos Mexicanos, nos encontramos vinculados al cumplimiento y obligación de garantizar los derechos humanos consagrados por la comunidad internacional, así como el constante apego a un

Estado de Derecho, con la finalidad de generar certidumbre y confianza institucional en los gobernados, aunado a la búsqueda de una paz social que fomente la dignidad y calidad de vida. Conceptos los anteriores, que se encuentran por demás ligados a la mediación comunitaria.

Es en razón de esta que el Estado puede garantizar a sus ciudadanos la respuesta pronta a las problemáticas diarias que los aquejan, evitando el desgaste económico, físico y emocional, así como los inconvenientes que implica el acudir al fuero jurisdiccional, mismo que debe visualizarse como última opción para la solución de conflictos, aunado al desahogo que implica para las instituciones públicas, circunstancia que permitiría mayor eficacia y agilidad en los procesos.

A pesar de la existencia de dicho mecanismo, se trata de actuaciones aisladas de cada uno de los municipios, resultando evidente la necesaria unificación mediante políticas públicas enfocadas a la difusión y conocimiento de este servicio, así como la adecuación de una legislación estatal que regule los centros ya existentes y dé pauta a la creación de nuevos en las colonias más conflictivas de la ZMG, y en los demás municipios de Jalisco que lo requieran; con lo cual se propiciaría un rápido acceso y solución a los “conflictos barriales” para los ciudadanos que, son por demás comunes y constantes en la convivencia diaria. Resultando evidente que es obligación del gobierno jalisciense la eficacia de dicha figura jurídica, en la construcción de un Estado de Derecho que beneficie tanto a los gobernados como a las instituciones.

Ello apertura el horizonte basto que requiere analizarse para poder construir un Jalisco vanguardista, de ahí que no baste con puntualizar la necesidad de una eficaz mediación comunitaria; puesto que lo anterior no representa de forma alguna, que existan diversas problemáticas, sino que estamos ante un todo, se trata de circunstancias conexas que no pueden ni deben ser separadas, si se desea conocer a cabalidad la situación actual dentro del territorio en estudio; surgiendo así, cuestiones que clarifican los aspectos que delimitarán el campo de acción de la investigación: ¿qué se requiere para mejorar su implementación?,

¿cómo se regulará?, ¿cuáles serán los supuestos hipotéticos que entren en su esfera de acción?, ¿Dónde se encontrarán los límites de acción entre la mediación comunitaria y el fuero jurisdiccional?, entre otros, ello sin dejar de lado la procedencia y aplicación viable en la vida cotidiana.

Dentro de todo lo previamente señalado, cabe destacar que la existencia de conflictos no es la cuestión a solucionar, puesto que los desacuerdos son inherentes al hombre en sociedad, al confrontarse infinidad de intereses y puntos de vista, de ahí que el meollo de la problemática de investigación se centre en construir medios idóneos que permitan la comunicación pacífica y la colaboración ciudadana, en el entendido de que *“el espacio para la controversia es fundamental en la democracia”* (Galvis, 2012:41). Esto justifica el origen de esta investigación: el cuestionamiento de si la regulación de los centros de mediación comunitaria de la Zona Metropolitana de Guadalajara, incentiva la eficacia del servicio y mejorara el sistema de procuración y administración de justicia estatal.

La presente investigación se limitó al estudio de la eficacia de los centros de mediación comunitaria existentes en la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, analizando a su vez los conflictos cotidianos, incidencia delictiva y problemáticas en la impartición de justicia en los municipios de Zapopan, Guadalajara, Tonalá, Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga y El Salto, Jalisco. Demostrándose que la unificación de los centros de mediación comunitaria de la ZMG, mediante la creación de una legislación estatal que los regule, junto con la implementación de políticas públicas enfocadas a la difusión y conocimiento de este servicio, y la creación de nuevos en las colonias más conflictivas de la ZMG, y en los demás municipios de Jalisco que lo requieran, es el medio idóneo para fomentar el acceso a la justicia cotidiana, agilizando y mejorando el sistema de procuración y administración de justicia estatal, a través de la depuración de conflictos, evitando que se conviertan en hechos delictivos.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes de la Mediación Comunitaria

El hombre es un ser de cambios, proviene de ellos, ha evolucionado y edificado una sociedad moderna, organizada y estructurada, donde existe un orden normativo que la sustenta. Hemos corroborado a lo largo de los siglos que los cambios facilitan y acrecientan las posibilidades de mejorar, pues ya lo decía Herbert G. Wells, “no hay inteligencia allí donde no hay cambio ni necesidad de cambio”.

Mas la transformación física, geográfica, demográfica y social, implica el surgimiento de necesidades, ideales y aspiraciones que suelen entrar en conflicto generando una sensación negativa que afecta el estado de paz y la calidad de vida de quienes se desarrollan en las comunidades.

Históricamente, encontramos que, las antiguas civilizaciones, al percibir lo mencionado en el párrafo precedente, optaron por buscar medios que diesen solución a las problemáticas que enfrentaban día a día, cuya gravedad no alcanzaba a ser considerada enjuiciable. En la *Guía de Mediadores Profesionales España*, se asienta que la mediación más antigua de la que se tiene conocimiento data de hace cuatro mil años en Mesopotamia, y refiere a un gobernador sumerio que mediante el diálogo pudo evitar una guerra territorial; en otro bando del planeta, China se encuentra como pionera al emplear la mediación desde hace dos mil años; misma circunstancia encontramos en Japón. El continente europeo también cuenta con antecedentes, como lo es el Tribunal de las Aguas de Valencia en 1239, mientras que en África se acostumbraban las asambleas vecinales para dar solución a los problemas interpersonales (AEM, 2017:49-50). Por su parte, la mediación existe desde el siglo II en Israel y las comunidades judías de la diáspora, donde se acudía ante persona conocedora de la ley talmúdica y el acuerdo final contenía altos rasgos religiosos y sociales (Gutiérrez, 2011:18).

En España, la mediación con tintes comunitarios, comenzó en los años 90 en el ayuntamiento del Prat de Llobregat, incorporándose como una política pública encaminada a dar solución a problemas de convivencia para jóvenes. No obstante, el enfoque no se encuentra en la mediación comunitaria, sino que se centra en los mecanismos de participación ciudadana como medios de educación social que le muestren a los habitantes el camino ideal para solucionar las controversias de la vida cotidiana; es decir, se busca la prevención de conductas que afecten el tejido social (Márquez, 2016: 251-257).

Volteando al pacífico, Hawái es uno de los grandes antecedentes de la mediación comunitaria, a través de la tradición *ho'oponopono*, cuyo significado es “corregir un error” o “hacer lo correcto”, es utilizado para resolver sentimientos negativos y fortalecer los lazos afectivos, estableciendo las condiciones necesarias para las relaciones interpersonales. Al respecto, Karen Ito, establece en su investigación tres estadios del *ho'oponopono*: I) el informal, empleado diariamente por las familias en las discusiones, sentimientos negativos, sueños, expectativas, entre otros, todo ello sin que exista un ritual o forma específica; II) el formal religioso que es empleado por las iglesias para resolver problemas maritales, familiares, de negocios y sociales, por lo que los miembros de las iglesias cuentan con especialistas en procedimientos conductuales; y III) el formal laico usado culturalmente para terapias de desarrollo por el centro de *Queen Liliuokalani Children's* (1985:201-202). Como puede verse, se trata de un antiguo e integral método de la cultura polinesia (Wall y Roberts, 1995:46).

1.1.1. La Mediación Comunitaria en el Continente Americano

Estados Unidos de Norteamérica destaca por ser la cuna del concepto moderno de mediación (Gorjón y Barba, 2012:08), donde tuvo origen a mediados de los años 70, inaugurándose el primer centro de justicia vecinal en 1976 en San Francisco (Márquez, 2016:202), gracias a la administración del presidente Jimmy Carter, quien impulsó los primeros centros de justicia vecinal (Hoyos y Viana, s.f.:187). Canadá, por su parte, cuenta con iniciativas en mediación comunitaria

desde finales de 1990, en Quebec y Montreal, cuyos puntos de origen fueron: I) privilegio de la mediación no profesionalizada por ciudadanos voluntarios y capacitados, y II) con un aspecto de profesionalización con compromisos de confianza, lucha contra la exclusión social y cohabitación social pacífica como política pública (Márquez, 2016:205-208).

¿Qué pasa con América Latina?, ¿cómo ha evolucionado esta figura en los últimos años?, resulta en extremo interesante la transformación que se ha dado y las diferencias que presentan los sistemas en cada uno de los diversos gobiernos; al respecto, María Guadalupe Márquez, ha obtenido datos excelentemente desglosados en su libro *Mediación Comunitaria y Prevención del Delito* (2016:224-251).

Los medios alternativos fueron instaurados a finales de la década los ochenta y principios de la década de los noventa en Costa Rica, actualmente la mediación comunitaria tiene lugar en centros denominados “casas de justicia” y se considera un derecho fundamental la impartición de educación sobre la paz, por lo que observamos el notorio tinte de voluntariedad, aunado al conocimiento temprano sobre el tema, situación totalmente diversa a Nicaragua, donde desde 1998, mediante la Ley 260, se prevé como un requisito indispensable para el acceso a tribunales. Por su parte otros Estados, como Honduras, si bien han creado normas al respecto, sus unidades de mediación y conciliación han sido promovidos por el programa para el desarrollo de la ONU.

Incluso los requisitos son variables, por ejemplo, en Panamá, donde tuvo comienzo en el 2005, se prevé que la mediación comunitaria puede ser de oficio por parte de los elementos policiacos, igualmente cuentan con requisitos pre-establecidos para poder fungir como mediador: tener al menos 21 años de edad, ser panameño, haber concluido, como mínimo, la educación primaria y cursar una capacitación de 40 horas; mientras que en Colombia, desde 1991, las organizaciones cívicas envían un listado con propuestas de mediadores. De su mediación comunitaria pueden destacarse cuatro factores: I) los policías se encuentran plenamente informados y capacitados al respecto, II) la intervención

como medio de restauración del tejido social, III) el acceso a la justicia propia para las comunidades indígenas, permitiendo la conservación cultural dentro de las líneas de vanguardia y legalidad, y IV) la justicia insurgente, circunstancias totalmente contrarias a las que existen en nuestro país.

En Ecuador, las bases u orígenes de esta figura se encuentran en dos aspectos: I) la cantidad de conflictos no procesados a lo largo de su historia y II) como medio para ofrecer a los pueblos indígenas una forma de solucionar sus conflictos. Se reconoce, al igual que en Paraguay, que el desafío no es solo la implementación del sistema, sino también el sostenimiento de este, la mediación comunitaria en esta nación surgió entre 1999 y el 2000, mas inició formalmente en 2002, a la par que los MASC en El Salvador, donde se instauraron el 11 de julio de 2002 mediante el decreto legislativo 914, estipulándose no solo la existencia de mediadores sino también de promotores de convivencia, con lo que se refuerza el sistema y resulta más factible alcanzar mejores resultados.

Entre los países con mayores avances en el tema, sin duda se encuentra Argentina, donde la mediación surgió el 19 de agosto de 1992 mediante el decreto 1480. Actualmente las provincias con mayores avances en Mediación Comunitaria son Chaco (ley 4498), Córdoba (ley 8858) y Mendoza. Resulta destacable que el fundamento de sus programas es mejorar la calidad de vida de los habitantes, por lo que parte de su éxito está en la aceptación de los vecinos una vez que han sido informados sobre el tema y que conocen los métodos, es decir, la educación social en el sistema es pilar de su funcionamiento, por lo que sus mediadores realizan un estudio global de la población puesto que *“el conflicto es inherente a la dinámica social y se debe tratar con la mediación comunitaria para encontrar soluciones de manera conjunta y pacífica”* (Márquez, 2016:238).

En su Centro Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor semanalmente se reciben un promedio de diez denuncias sobre conflictos vecinales, las cuales pueden entrar en su jurisdicción por tres vías: remisión de fiscalía, remisión por las comisarías o motu propi de las partes (Matta, 2016:58).

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

De lo desarrollado anteriormente, se aprecia que existen diversas similitudes y diferencias entre las naciones, sin embargo, es destacable que el objetivo de estas es siempre el mismo, conseguir una sociedad pacífica, con una mayor calidad de vida, viendo la mediación como un estado de cambio de lo individual a lo social, educando a sus habitantes para cambiar la percepción negativa de lo que representa el conflicto, y mostrándoles que la mediación no es un medio de burlar la ley ni de complicidad ante actos ilegales, sino que es la puerta a un sólido Estado de Derecho. A manera de síntesis, me permito transcribir la siguiente tabla, donde se aprecian los diversos organismos encargados de la mediación comunitaria en algunos países.

País	Organismos que implementan práctica de mediación comunitaria
Argentina	Experiencia a nivel local (municipal)
Chile	Experiencia a nivel local desde los municipios. Experiencia a nivel local desde los municipios. Con financiamiento del Ministerio de interior.
Colombia	Unidades de Mediación y Conciliación, programas de la Secretaría de Gobierno de Bogotá y Sistema Distrital de Justicia.
Brasil	La Procuraduría General de la Justicia a través del Ministerio Público.
Costa Rica	La Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos.
Salvador	Procuraduría General de la República.
México	Experiencias a nivel local municipal
Canadá	Los Servicios Federales, Sistema de Justicia
España	A través de los Estados y gobiernos locales
Francia	Desde el sistema de justicia y desde los gobiernos locales.
Bélgica	Desde el sistema de justicia y desde los gobiernos locales.
(Márquez, 2016:258)	

1.1.2. México y la Mediación Comunitaria

Mucho se habló del surgimiento de la mediación comunitaria, desde las civilizaciones antiguas hasta los Estados modernos. Se especificó la situación actual que presentan diversas naciones en el tema; pasemos, entonces, a describir la justicia comunitaria en el México del siglo XXI. Resulta por demás lógico, que el comienzo se encontró en la implementación de los MASC, lo cual no aconteció en el centro de nuestro país, sino que fue Quintana Roo la Entidad Federativa pionera al promulgar la Ley de Justicia Alternativa del 14 de agosto de 1997; a continuación, se presenta un desglose ordenado de los estados que han legislado al respecto.

Entidad Federativa	Fecha
Quintana Roo	14 de agosto de 1997
Querétaro	13 de septiembre de 1999
Baja California Sur	22 de enero de 2001
Aguascalientes	01 de octubre de 2001
Puebla	13 de diciembre de 2002
Oaxaca	12 de julio de 2002
Estado de México	11 de diciembre de 2002 (Las sedes de Tlalnepantla y Chalco son del 16 de enero y 30 de junio de 2004)
Sonora	03 de abril del 2003
Tabasco	19 de mayo del 2003
Ciudad de México	01 de septiembre del 2003
Guanajuato	27 de noviembre de 2003
Colima	25 de marzo de 2004
Michoacán	07 de octubre de 2004 se aprobó, entró en funciones el 15 de abril de 2005
Nuevo León	23 de mayo de 2005
Coahuila	01 de octubre de 2005
Durango	10 de octubre de 2005

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Hidalgo	12 de enero de 2006
Veracruz	01 de junio de 2006
Tamaulipas	01 de octubre de 2007
Campeche	07 de mayo de 2008
Morelos	31 de octubre de 2008
Zacatecas	05 de enero de 2009
Baja California	20 de abril de 2009
Jalisco	Creado el 30 de enero de 2007, entró en funciones hasta el 01 de enero de 2009
Yucatán	25 de enero de 2010
Chiapas	Septiembre de 2011
Nayarit	28 de noviembre de 2011

- Elaboración propia.

Empero, si bien la base de la justicia comunitaria es la mediación, puesto que en sentido amplio se basa en los mismos principios, en su sentido estricto difieren bastante, como se asentará en el marco teórico del presente trabajo, por ello algunas entidades han creado centros específicos de mediación comunitaria o vecinal, siendo el estado de Oaxaca quien encabeza la lista no solo por la antigüedad de sus centros, sino también por el número de estos, puesto que inició en 2005 y actualmente cuenta con 35 establecimientos.

Los estados de la república que cuentan con centros de mediación comunitaria son: Aguascalientes, Baja California Sur, Coahuila, Colima, Chihuahua, Ciudad de México, Durango, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas (*Cfr.* Márquez, 2016:208-224), muchos de los cuales son apoyados por la PRONAPRED.

Al respecto, la PRONAPRED, emitió el quince de febrero de dos mil dieciséis, los lineamientos para el otorgamiento de apoyos a las entidades federativas en el marco del Programa Nacional de Prevención del Delito, con base

a lo estipulado en el artículo 21 Constitucional en su párrafo noveno, donde se especifica que la seguridad pública se encuentra a cargo tanto de la federación como de las entidades y los municipios, siendo este último la principal división territorial. Es decir, que los municipios tienen la obligación de implementar programas tendientes a la prevención del delito, salvaguarda de la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz públicos.

Dichos lineamientos establecen la necesidad de impulsar modelos de mediación en los ámbitos comunitarios y escolares, puesto que mediante el Acuerdo 02/II-SE/2012, del diecisiete de diciembre de dos mil dos, se estableció el enfoque municipal que debía regir en los esfuerzos de los diferentes niveles de gobierno, en razón de la importancia de la cohesión comunitaria, entendiéndose esta, acorde a los lineamientos, como el:

Proceso integral mediante el cual las personas y las comunidades alcanzan su mayor potencial. Dicho proceso es multifactorial y depende de ocho dimensiones interrelacionadas e interdependientes. Éstas son: 1) Derechos y deberes; 2) Interacción, solidaridad y confianza; 3) Igualdad 4) Identidad y pertenencia; 5) Respeto y valoración de la diversidad; 6) Prevención de divisiones, tensiones, conflictos, amenazas y riesgos; 7) Participación, y 8) Relaciones positivas; (Lineamientos PRONAPRED, 2016).

1.1.3. Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Enfocándonos en nuestra entidad, que desde el 2012 instauró en su capital centros de mediación comunitaria, siendo ocho a la fecha, los cuales se encuentran distribuidos en cinco de las siete zonas que conforman el municipio.

Zona	Colonia	Centro	Dirección	Horario	Teléfono
Centro	La Perla	1	Calzada Independencia 840, 2° piso	L-V 09:00 a 21:00	1201-6000 Ext. 6252
Cruz del Sur	Cruz del Sur	3	Avenida Cruz del Sur esquina Islas	L-V 09:00 a 21:00	1377-7932

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

			Aleutianas		
	Villa Guerrero	7	Avenida Reyes Heroles 2920	L-V 09:00 a 15:00	N.A.
	Colorines	8	Unidad Administrativa. Andador 13 y 1° de octubre	L-V 09:00 a 15:00	1594-3437 y 1596-5127
Huentitán	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
La Minerva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Oblatos	Oblatos	5	Avenida Circunvalación Oblatos, esquina Artesanos, 2° piso	L-V 09:00 a 15:00	1201-6000 ext. 6373
Olímpica	San Andrés	4	San Andrés 2516 esquina Chamizal	L-V 09:00 a 15:00	3040-2873
	Lomas del Paradero	6	Plutarco Elías Calles 2243	L-V 09:00 a 15:00	1595-7086 y 3336-2926
Tetlán	Libertador Miguel Hidalgo	2	Pablo Valdez 3385	L-V 09:00 a 21:00	3881-6374

- Elaboración propia

En tales centros, se brinda atención a los problemas vecinales, siempre y cuando los solicitantes reúnan los siguientes requisitos: I) ser habitante de Guadalajara, Jalisco, II) acudir personalmente al centro de mediación más cercano a su domicilio, III) identificarse mediante documento oficial en original y copia, IV) conocer el nombre completo y domicilio de la persona con la cual existe el conflicto V) relatar de forma sencilla el conflicto a resolver y VI) la asistencia el día y hora de la sesión de mediación. Resulta importante destacar que estos, no solo

funcionan como centros de mediación, sino que también colaboran con los juzgados municipales al actuar como instancia investigadora de infracciones administrativas no flagrantes.

Por lo que ve a los demás municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara, si bien la mayoría ha tenido avances al respecto, estos no tienen el alcance de lo realizado en la ciudad de Guadalajara, donde incluso se realizan actividades de difusión en mediación escolar; sin embargo, han tenido aciertos que vale la pena destacar.

En Tlaquepaque, desde el 2012 se cuenta con el servicio de mediación comunitaria, pero hasta finales del 2016 se estableció un centro especializado ubicado en la calle Río Tinto 2594, en la colonia Rancho Blanco (Gobierno de Tlaquepaque). Tonalá, igualmente cuenta con centro de mediación, ubicado en Calle Morelos 181 en su centro histórico, el cual fue instaurado a principios de 2017, donde desde febrero de ese año se han atendido alrededor de 300 personas y abierto más de 100 expedientes, siendo los conflictos más comunes los vecinales, escolares y la convivencia de menores, el cual brinda el servicio las 24 horas del día, incluyendo sábados y domingos (Gobierno de Tonalá); además en julio del 2019 se convirtió en el primer municipio en el país en implementar un modelo de justicia cívica bajo las exigencias y estándares del Modelo Homologado de Justicia Cívica e Itinerante (Gobierno de Tonalá).

Por su parte, Tlajomulco tiene su centro de mediación dentro del ayuntamiento, donde se atienden problemáticas vecinales, violencia intrafamiliar, divorcios, custodia de hijos, temas de índole mercantil, asesoría legal y bullying en planteles escolares (Gobierno de Tlajomulco). El Salto cuenta con una Dirección de Justicia Alternativa, ubicado en calle Ramón Corona número 1 (Gobierno de El Salto), mientras que Zapopan, a pesar de contar con procuradores sociales, quienes realizan tales funciones, además cuenta con una Dirección de justicia municipal para la cual incluso fue creado un Manual de Organización (Gobierno de Zapopan).

Todo esto se ha visto reflejado en las estadísticas e informes que presenta el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco, quien es el responsable de las certificaciones y acreditaciones, al igual que de recabar la información respecto a los asuntos presentados y resueltos por cada centro de mediación. Por lo que, podemos observar que los casos de mediación comunitaria atendidos por el IJA en 2012 fueron 83, mientras que en el año 2018 fueron 807, bajando en el 2019 con 505 (Anexo 2).

Nuestro panorama actual nos permite observar los avances que hemos tenido, pero, más importante aún, nos sirve de guía al verter luz sobre aquellos aspectos en los que debemos trabajar y continuar innovando si deseamos ser un estado vanguardista, donde los índices de criminalidad sean bajos y la calidad de vida de los ciudadanos sea motivo de júbilo y ejemplo; donde la paz y armonía dentro de las comunidades sea una constante, generada por un sistema sólido y acorde a las expectativas internacionales, que encuentre sustento y respaldo en el conocimiento que los jaliscienses posean sobre la mediación comunitaria, así como de su plena capacidad para reconocer al conflicto como una circunstancia positiva que permite la mejora constante siempre que sea enfrentado de manera adecuada; ya lo decía William Ury, *“nuestro desafío está lejos de consistir en la eliminación de las diferencias: se trata de crear un mundo más seguro para las diferencias”* (Citado por Prat, 2008:33).

1.2. Marco Teórico Conceptual

Hay que aceptar los conflictos, pero también reconocer que contamos con capacidad plena de subsanarlos o prevenirlos. No se trata de una torre de Babel que busque alcanzar una sociedad unánime carente de vértices culturales y ajena a los enfrentamientos; ingenua idealización, utopía que lejos de acercarnos a características favorecedoras para el ser humano, representaría una preocupante muestra de falta de humanidad, puesto que la discrepancia de ideas y diversidad de opiniones es inherente al hombre en comunidad.

El crecimiento humano y social a lo largo de la historia no ha surgido en ausencia de combates, sino en virtud de la inercia generada por la exploración de factores que propicien la paz y den solución adecuada a los conflictos existentes. He ahí el hilo de Ariadna que nos salva del minotauro en el laberinto de la colectividad, donde el universo de ideas, aspiraciones y percepciones individuales, choca sin rumbo ante las paredes del sistema que procura contenerlas y proyectarlas lo mejor posible dentro del Estado de Derecho.

A las puertas de la pregunta central de esta investigación aparece la incógnita de los medios idóneos que permitan el progreso y la mejora de nuestro sistema de impartición de justicia, así como el consecuente incremento en los niveles de satisfacción ciudadana. Enigma englobado en la hipótesis, donde la brújula apunta a la mediación comunitaria como el sendero idóneo cuya génesis legislativa representaría las bases para la evolución institucional.

Ante ello, Francisco Muñoz, asevera que los conflictos deben ser reconocidos como una condición humana acompañada de un potencial de regulación pacífica, alcanzable si se conocen las dinámicas y se dispone de las herramientas necesarias para ello (s.f.:173). ¿Qué es, entonces, lo que debe realizar el Estado para conseguirlo?: ¿potenciar la paz?, ¿interpretar adecuadamente las circunstancias?, ¿aumentar la regulación normativa? o ¿combinar estas dentro de la mediación?

Lo anterior requiere de una explicación teórica que nos permita conocer lo que representa la mediación como Método Alternativo de Solución de Conflictos y las diferencias que presenta respecto de los demás MASC. Se ha dicho que desde una perspectiva filosófica estamos ante la “[...] *reflexión racional, lógica y dialéctica en la que se incorporan más ideas, más aclaraciones, sobre las relaciones establecidas en un determinado ámbito*” (Muñoz, s.f.:183). Para ello, Ana Fierro establece como características la voluntariedad y confidencialidad que, dando entrada a un tercero neutral, permite resolver el conflicto mediante un acuerdo entre los participantes debiendo regirse siempre por la voluntariedad,

confidencialidad, flexibilidad, imparcialidad, neutralidad, equidad, legalidad y honestidad (2012:27-30).

Empero, a pesar de la existencia de lineamientos específicos pre-establecidos, el mediador debe considerar que los participantes tendrán aspectos y formas muy diversas de enfrentar y reaccionar ante los conflictos, por ello la siguiente tabla presentada por Fierro, permite contar con una clasificación de dichas reacciones, así como sus puntos fuertes y endebles.

Estilos para enfrentar el conflicto	Ventajas	Desventajas
Competidor	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Firmeza - Protección a inocentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Destrucción de las relaciones - Pérdida de cooperación
Comprometedor	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de medios para salir del estancamiento - Promueve el ambiente de calma y razonabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones mediocres - Acuerdos fuera de los principios de la mediación - Pasar por alto los síntomas y causas del conflicto
Transigente	<ul style="list-style-type: none"> - Genera confianza - Reciprocidad - Buena cooperación - Análisis bilateral 	<ul style="list-style-type: none"> - Agobio - Pérdida de tiempo
Elusivo/evasivo	<ul style="list-style-type: none"> - No enredarse en temas triviales - No se enfoca en 	<ul style="list-style-type: none"> - Explosiones de ira - Aislamiento - Muerte lenta de las

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

	<p>relaciones insignificantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Genera estabilidad - Preserva el statu quo - Influye en otros sin tener que prometer 	<p>relaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Residuo de sentimientos negativos - Estancamiento y retraso - Pérdida de la responsabilidad - Energía agotada
<p>Complaciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Genera el aprecio de los demás 	<ul style="list-style-type: none"> - Frustración - Estancamiento - Dependencia - Resentimiento - Depresión - Impide el crecimiento de talentos personales - Se niega el beneficio del enfrentamiento sano

(Fierro, 2012:10-12)

Al hablar de mediación comunitaria surge la incógnita: ¿cuál es el terreno en el que nos situamos?, figura jurídica que, si bien posee aspectos de diferencia contundente al requerir de habilidades particulares, sigue compartiendo los principios enunciados por Fierro; al respecto, Estela Adasme y Christian Quinteros la definen como:

[...] una alternativa no jurídica y basada en el acuerdo entre vecinos, facilitados por un equipo profesional, que abre sin dudas enormes posibilidades de justicia cercana o al alcance de “todos”. La mediación comunitaria aparece como un buen recurso para la inclusión social de los grupos más desfavorecidos al

acercarlos a una adecuada y razonable "sensación" de mayor justicia (2014:224-225).

Resulta evidente que al tratarse de un método alternativo totalmente independiente del sistema judicial y que se vincula directamente con los conflictos surgidos de la convivencia vecinal, es indispensable la cooperación y participación activa de los gobernados, lo cual nos lleva de la mano hacia el análisis del comportamiento humano en sociedad.

Desde el aspecto de la neuropsicología, Fromm explica que el hombre, al ser extirpado de su unión original con la naturaleza, se vuelve consciente de la soledad y apartamiento en que vive, generándole una latente sensación de impotencia, estado que lo lleva a evocar la búsqueda de vínculos con sus iguales, lazos que se sostienen a pesar de la satisfacción de las necesidades fisiológicas, ya que es en razón de esta unión que se elude el sentimiento de aislamiento e individualización permitiéndole conservar un equilibrio mental (1964:32-33). Lo anterior tiene relación con el yo social y político que permea al ser humano. Ambos dan paso a la identificación del ser, *"pues no puede haber algo social que no tenga que ver con la ciudad, como no puede haber algo político que no tenga repercusiones sociales"* (Buganza, 2011:102).¹

Tal percepción en compañía de la explotación de los atributos del ser da origen a un sujeto democrático, que representa la ética y civilidad conformada por la armonización de la presencia individual, convivencia social y poder político (Galvis, 2012:56), de ahí que surjan los asentamientos humanos que garantizan la protección y cuidado de sus integrantes, quienes, en razón de la calidad de vida y tranquilidad cotidiana, pactan el tan conocido contrato social.

No obstante las discrepancias entre las causas que llevan al hombre a vivir en comunidad, es máxima aceptada la premisa de que el hombre es un ser social por naturaleza, ya que tal y como menciona Góngora, la simple constitución de una vida comunal no basta para el hombre, sino que este busca de forma

¹ De ahí que Buganza aluda a Salvador Rus al aseverar que la convivencia es propia de la naturaleza humana

creciente y sistemática una garantía de su seguridad mediante la creación de instituciones (2011:205), para alejar así la incertidumbre de las circunstancias de peligro que puedan atentar contra aquello que consideran propio.

Hablar del “hombre” implica no solo encontrar la anatomía y fisiología que engloba el concepto; pues es, en sus cualidades psíquicas donde el enigma surge, en la comprensión tanto de la psique básica como en el funcionamiento emocional donde se apertura un abanico de aspiraciones, deseos, ideologías y comportamientos, que si bien resultan fascinantes al ojo analítico de la ciencia, conllevan a confrontaciones al momento del choque de estos en la convivencia cotidiana, por lo que el Estado debe buscar la solución satisfactoria a los problemas afines de la existencia humana-social.

El hombre es creador nato, altera y modifica su entorno de forma constante, al igual que transforma su ser (Fromm, 1964:19), engendra e inventa los cambios de su propia naturaleza humana, potencial que desenvuelve acorde a las posibilidades y limitantes del ambiente en que converge con otros seres. Ello conlleva la afirmación de que la evolución del ser se encuentra intrínsecamente ligada a su entorno, es decir, que en razón de la mayor o menor apertura con que cuente, podrá aumentar el grado de perfeccionamiento en el raciocinio humano, desarrollo que sin lugar a duda representa un derecho fundamental. Fromm en su *Psicoanálisis de la Sociedad Contemporánea*, lo ejemplifica excepcionalmente al aseverar que *“así como el niño nace con todas las potencialidades humanas que se desarrollarán en condiciones sociales y culturales favorables, así la especie humana, en el transcurso de la historia, se desarrolla dentro de lo que potencialmente es”* ya que *“las fuerzas más poderosas que motivan la conducta del hombre nacen de las condiciones de su existencia, de la situación humana”* (1964:19,20,31).

Por lo tanto, no podemos menos que reafirmar la importancia de la comunidad en el desarrollo humano y en la evolución social. Concepto que ante su trascendencia en el tema debe ser delimitado adecuadamente, puesto que el mero asentamiento de un conjunto de individuos, no puede ser considerado

“comunidad”, para ello es indispensable el establecimiento de premisas normativas, de un orden preestablecido que regule la conducta de sus miembros y pueda solventar posibles confrontaciones.

¿Cuál es el objetivo de todo ello?, ¿qué motiva al hombre a establecerse en comunidad? La armonía social, el bien común, deben ser siempre la finalidad de esta, ya lo señalaba Aristóteles y con acierto lo cita Buganza, no es solo el aspecto económico y el simple poder vivir, lo que lleva al hombre a coexistir en comunidad, sino que sus agrupaciones son en razón de la felicidad como forma de vida (2011:103).

Empero, para sustentar la noción de comunidad, no basta con las teorías clásicas, que si bien acertadas, se trata de conceptualizaciones que por su antigüedad pueden haber sido modificadas en el proceso evolutivo social, por ello me permito citar una perspectiva contemporánea que aporta supuestos circunstanciales propios de nuestra época a la vez que reafirma aspectos básicos contenidos en las máximas atemporales, pudiendo así definir estas como:

[...] entidades humanas localizadas geográficamente y organizadas en función de ciertos móviles, donde existen aspectos ecológicos o territoriales relativos al asentamiento poblacional, al entorno físico y a la infraestructura, y aspectos funcionales relativos a la forma de resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades colectivas (Adasme y Quinteros, 2014:230).

No obstante todo lo antes señalado, salta el innegable supuesto fáctico, la realidad discordante; observamos que en nuestras comunidades la convivencia no es siempre pacífica ni fomenta el bienestar y desarrollo social, lo cual nos lleva a la teoría de los sistemas, según la cual, es la propia complejidad de la madeja social moderna la que incrementa el sentimiento de inseguridad (Góngora, 2011:204), situación en extremo lógica al contrastar la variable del aumento poblacional, con el consecuente aumento del riesgo de conflicto. Ello implica un reto para los Estados, quienes deben implementar medidas diversas que les permitan recuperar la confianza institucional fomentando el engranaje social de la administración de justicia.

Resulta evidente que el presente desarrollo teórico-analítico debe situarse en la concepción de “conflicto”, el cual, si bien fomenta la transformación y con ello el progreso, no debe olvidarse que su empleo erróneo, generaría el surgimiento de tintes agresivos en extremo perjudiciales, por lo tanto, su abordaje deberá ser multidimensional en razón de la proporción existente con las situaciones que generan, acentúan, fomentan y propician el surgimiento de conflictos.

Diversas son las definiciones que los tratadistas han otorgado al concepto de “conflicto”, considero importante la mención de aquellos cuya estructura abraza el mayor número de elementos que lo definen. Al respecto Góngora² manifiesta que se trata del resultado de una vinculación latente entre proceso y producto desde la visión subjetivo-cognitiva generada por un choque de percepciones donde las metas o aspiraciones de los individuos integrantes de la comunidad son incompatibles (Cfr.2011:215), de la anterior redacción se observa que existen conceptos que requieren a su vez de una definición, específicamente al referir la existencia de un “proceso”, supuesto que desarrolla el mismo autor al citar a Lorenzo Cardaso quien lo considera la *“interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizadas con diversos grados de organización y que actúan colectivamente de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social”* (citado por Góngora, 2001:218).

Por su parte, para Galvis el conflicto representa la forma en que la sociedad demuestra la diversidad de aspiraciones y tendencias existentes que deben ser satisfechas como necesidades humanas primordiales, representando así una alarma para las instituciones que los llama a revisar su sistema de interacción para, en caso de ser necesario, reformar aquello que origina la disfunción (2012:43).

Como puede observarse, hay puntos de convergencia como lo es el reconocimiento de la multitud de aspiraciones, metas y perspectivas que conviven diariamente en la sociedad, las cuales al encontrar puntos de inflexión devienen

² Quien alude a su conformidad con las teorías de Eduardo Infante.

en controversias. Sin embargo, cabe destacar la crucial diferencia entre tales concepciones teóricas, pues Galvis, a diferencia de Góngora, establece el conflicto no como una consecuencia, sino que le otorga un tinte casuístico, al establecer que el surgimiento del conflicto llama al Estado para que mediante la adaptación del conjunto de sus Instituciones mejore su desempeño y dé soluciones pertinentes, por lo que la finalidad es el desarrollo del cuerpo institucional.

En relación a la presente investigación, el enfoque que se tiene de “conflicto”, se encuentra centrado en aquel que tiene lugar dentro de las comunidades, entre los vecinos, integrantes familiares y todos aquellos que surgen en el entorno inmediato de las relaciones humanas en atención a la convivencia que implica el asentamiento humano en determinada ubicación geográfica, lo cual se encuentra directamente relacionado y afectado por las circunstancias que permean a la sociedad.

La afirmación anterior contiene la limitación de los individuos sujetos a la mediación comunitaria necesaria para la solución de tales conflictos, demostrando que el grado de cercanía existente entre los actores, genera que las afectaciones ocasionadas por el desarrollo de conductas conflictivas trasciendan en la calidad de vida de los integrantes de las diversas comunidades, en razón de la hostilidad, daños psicológicos, físicos y patrimoniales. Puesto que *“causan algún grado de tensión a nivel familiar y vecinal, [...] que además de los fines concretos que los adversarios persiguen, se encuentran sus interpretaciones o percepciones de lo que está en disputa”* (Adasme y Quinteros, 2014:234).

Lo anterior no pretende en forma alguna, situar los conflictos vecinales como circunstancias en extremo pesimistas y que atentan contra la armonía social, afirmación que sería contradictoria con párrafos previos donde he manifestado mi conformidad en relación a la importancia de la existencia de controversias para la evolución de una comunidad; por ello, no se trata de criminalizar la existencia de estos, los cuales son inherentes a la naturaleza humana, sino de demostrar que es indispensable la creación de espacios donde puedan ventilarse tales choques de ideas para arribar a acuerdos que fomenten en desarrollo integral del ser,

favoreciendo así la “calidad de vida”, tan indispensable y constante en la existencia y aspiración humana, preocupación que busca comprender y explicar a través de evaluaciones continuas y de manera científica el aumento de patologías y todos aquellos síntomas de ruptura social (Sánchez, 2016:61).³

Pero, ¿qué debemos entender por calidad de vida?, supuesto que sin lugar a duda se trata de un concepto indeterminado con una amplitud en el campo de acción de los Derechos Humanos, por encontrarse enlazado a un sinfín de aspectos en la vida diaria de los ciudadanos, quienes necesitan: i) seguridad económica, ii) unión e inclusión social, y iii) capacidad de controlar su vida (Sánchez, 2016:63).⁴ Calidad de vida implica sentimientos/emociones, Jalisco debe buscar un involucramiento social valioso, así como un aumento y mejora en las relaciones interpersonales, para lo cual hay que considerar los rubros de: honestidad, tranquilidad y Derechos Humanos.

Ello se relaciona con lo manifestado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, cuyos miembros han señalado que *“todo sistema democrático debe resolver una triada inseparable: Estado de Derecho, derechos humanos y medios de garantía”* (Citado en Nash y Núñez, 2016:213), por lo tanto observamos la obligación de la autoridad hacia el respeto, garantía y no discriminación, supuestos alcanzables mediante la creación de una trilogía proteccionista conformada por normas, órganos y procedimientos (Cfr. Nash y Núñez, 2016:18), resultando concordante con lo que señala Galvis al cuestionarse si es factible construir una cultura de Derechos Humanos en una cotidianidad donde abundan las confrontaciones (Galvis, 2012:41), lo cual nos hace voltear hacia la realidad cotidiana donde igualdad, dignidad y libertad son factores de escaso empleo entre ciudadanos al momento de surgir convergencias.

³ En original: “The interest of the 'quality of life' has been constant in human existence and aspiration of all time, where the concern appears to understand and explain through continuous assessments, and in a scientific way the increase of pathologies and all those symptoms of social breakdown, expanding its interest topics as diverse as are human activities, including the environment and the deterioration of urban living conditions.”

⁴ En original: "According to a study published in 2012 in the world people need economic security, social union and inclusion, and the ability to control your life."

Por lo tanto, ¿cómo logramos esa vigencia en los derechos humanos?, cuestionamiento cuya respuesta nos remite a la indispensable creación de nuevos mecanismos de solución de controversias que permitan manejar los conflictos desde su raíz, impidiendo así que broten y generen consecuencias que desemboquen en las instituciones judiciales. Siendo la mediación un método idóneo que cumple a cabalidad con las exigencias de la agitada vida moderna de una zona metropolitana como la que es campo de estudio de esta investigación.

Dentro de las obligaciones del Estado, señalamos la de garantía, la cual refiere a la obligación del Estado, a través de sus órganos, de permitir y materializar la posibilidad de que sus ciudadanos, de forma efectiva, *“ejercen los derechos y disfruten las libertades que se les reconocen. Es decir, el Estado está obligado a crear condiciones efectivas que permitan el goce y ejercicio de los derechos”* (Nash y Núñez, 2016:23), dicha búsqueda de la efectividad de los derechos,⁵ basada en la constitución y la normativa internacional, posee un elevado carácter vinculante, es decir que su incumplimiento generaría consecuencias internacionales para la nación omisa.

Lo anterior hace indiscutiblemente notorio, que la paz, tranquilidad y calidad de vida de los ciudadanos que han decidido formar parte de una comunidad, se encuentra ligada indiscutiblemente a la sensación de seguridad y justicia que le proporcionan los órganos institucionales, la confianza en las autoridades que los representan, por lo que es obligación de estos (ante los gobernados y ante la comunidad internacional), la creación de métodos que permitan arribar a esos fines, como en el caso lo es la mediación comunitaria, figura jurídica que da solución pronta y eficaz a controversias de sencilla solución, mejorando la convivencia cotidiana vecinal y familiar, a la vez que permite reducir el cúmulo laboral en los órganos encargados de la administración de justicia y la seguridad ciudadana, pues recordemos que el retraso en la impartición de justicia representa una violación a los Derechos Humanos; por ende, no garantizar su eficacia implica responsabilidad para el Estado.

⁵ Entendida esta tanto desde la facilidad de acceso a medios de justicia idónea, como la aplicación de medidas que den solución a los conflictos que surjan.

La fuerza no hace al derecho, manifestó Rousseau, sosteniendo así la necesidad de la creación de instituciones para el buen funcionamiento del hombre en sociedad, integración comunitaria cuya formación primigenia se encuentra en las familias y conjuntos vecinales como modelos de sociedades políticas donde no se enajena la libertad, sino que esta es intercambiada en favor de una utilidad, representada por la seguridad que brinda la garantía de justicia y respeto a las prerrogativas fundamentales, situación que es análoga al contrato social celebrado con las autoridades representantes del Estado Nación como gobierno legítimo sobre los hombres, *"puesto que ningún hombre tiene por naturaleza autoridad sobre su semejante"* (Rousseau, 2012:6).

Ello nos habla de la necesidad de legislar, de dar surgimiento a figuras jurídicas que, en razón de la inteligencia pública, el entendimiento y la voluntad social, satisfagan las necesidades de los gobernados que conforman el Estado, entendiéndolo desde un punto ético, en el cual este encuentra una existencia inmediata, mientras que en *"la conciencia de sí del individuo, en su conocer y actividad tiene su existencia mediata, y esta conciencia de sí por medio de los sentimientos tiene su libertad sustancial en él como su esencia, fin y producto de su actividad"* (Garduño citando a Hegel, 2014:48),⁶ cuyos elementos se encuentran en la interacción de una población asentada en un territorio delimitado, bajo un poder de mando, soberano, que se rige al tenor de un orden jurídico específico, tal y como lo menciona la teoría de Jellinek comparada con Rafael Martínez (Martínez, 2007:544-547), de ahí que se considere al Estado como la persona jurídica primigenia de todos los sistemas de derecho vigentes.

A pesar de ser un concepto tan estudiado y delimitado por los juristas y tratadistas afines al derecho, el "Estado" sigue representando un misterio teórico en razón de sus alcances sociales, así como los efectos y vínculos que posee con los integrantes que le dieron vida y que a la vez dependen de este para su subsistencia, de ahí que me parezca conveniente citar lo siguiente.

⁶ En relación a su análisis de la Teoría del Derecho de Hegel

A primera vista— dice acertadamente Recaséns Siches— parece como si la realidad del Estado fuese algo notorio, y, sin embargo, cuando tratamos de determinarla de un modo riguroso, se nos antoja confusa y con perfiles huidizos. [...] y sin embargo, a pesar de ser el Estado cosa tan próxima a nosotros, con el que estamos en trato tan constante, cuando tratamos de apresar su esencia, de determinar su ser, de encerrarlo en un concepto unitario, se nos escapa; vacilan todas las representaciones que del mismo nos habíamos formado. (OMEBA, 1982:819)

Hablar del Estado implica referirnos al Estado de Derecho tan citado en las democracias modernas, figura que nos señala Martínez, fue consolidada a mediados del siglo XV, cuyo punto central es la igualdad de los individuos ante la ley y el sometimiento de todos a esta, incluido el propio Estado, asentándose gracias a las teorías de Locke, Rousseau y Montesquieu, así como con la Revolución Francesa (2007:547).

Ahora bien, en vista de que hemos dejado claros los conceptos de Estado y Estado de Derecho, resulta inminente la necesidad de abordar la teoría de la División de Poderes, que como bien tuvo a señalar Montesquieu en su libro *El Espíritu de las Leyes*, adquiere suma importancia toda vez que el gobierno necesita un sistema de contrapesos que evite los regímenes arbitrarios, planteándose dentro del gobierno de cada Estado la existencia de tres tipos o clases de poderes: legislativo, ejecutivo y judicial. Entre estos, como bien señala Burgoa, si bien se encuentran separados para rehuir a la concentración del poder, ello no los hace independientes y aislados, sino que existe una interdependencia en razón de la vinculación recíproca (1989;126).

Mas la mediación comunitaria no se trata únicamente de las obligaciones que tiene el Estado ante los gobernados en relación al otorgamiento de medios idóneos de solución de controversias que solventen los conflictos que atentan contra su tranquilidad y calidad de vida, puesto que, al tratarse de un MASC, no existe una autoridad como tal que se imponga y otorgue la razón a alguno de los

participantes,⁷ por ello hablamos de la actuación ética de todos los que intervengan en el acuerdo, supuesto que va de la mano de la conciencia ciudadana, respeto y obligaciones mutuas que permitan generar acuerdos mediante la voluntad de los sujetos.

Es a través de la mediación comunitaria que la convivencia cotidiana puede encaminarse hacia la paz donde, tal y como lo señala Kant, *"la libertad se conjuga en la convicción de la necesidad de apegarse a la moral, a la ética y al derecho, tanto del Estado como entre ellos, las instituciones y los hombres"* (Cfr. Garduño, 2014:46), hipótesis que es irrefutablemente un sendero paralelo a la justicia y el derecho. Entendida la primera bajo la concepción clásica de dar a cada quien lo suyo, es decir, estamos ante el criterio ideal y principal del derecho, existiendo una inminente interrelación, *"la virtud universal comprensiva de todas las demás virtudes"* (Véase, OMEBA, 1982:652). Mas, ¿cómo puede saberse qué pertenece a cada quién?, *"responder a esta pregunta es la justicia"* (Martínez, 2007:732), es siempre el origen y el fin.

Empero, en un Estado de Derecho no podemos hablar de justicias individuales propias de la ética de cada individuo que integra la sociedad, de ahí que deban establecerse principios generales que permitan a los órganos institucionales fijar un norte ante las controversias que así lo demanden. Los procesos judiciales controlan la incertidumbre de los gobernados, pero generan un riesgo aceptado por estos, de ahí que dirima conflictos mas no produzca seguridad, entendiendo dichos riesgos como posibilidades futuras, que al ser conocidas es posible tomar acciones oportunas para que no acontezcan, supuesto contrario al peligro, que representa situaciones predecibles de imposible prevención, existiendo una inminente conexión entre el crecimiento poblacional y el aumento de los riesgos conflictuales (Góngora, 2011:204-207).

Es en razón de la inflexión que representan las instituciones jurisdiccionales, que la mediación comunitaria es idónea para la solución de

⁷ Aclarando que en los casos de los métodos alternos no se trata de partes en un proceso sino de participantes en un plano de igualdad y sin la controversia jurisdiccional propia de los juicios.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

controversias vecinales e intrafamiliares de menor impacto, puesto que permiten a los participantes arribar a acuerdos en plena libertad, que sean acordes a sus necesidades e intereses; que si bien no existe un juzgador que establezca las pautas y tome decisiones para dar conclusión al problema, si es necesaria la presencia de un “mediador”,⁸ encargado de facilitar la comunicación mediante metodología específica que tome en consideración: emociones, sentimientos, necesidades e intereses de los involucrados (Fierro, 2012:37). Para ello Fierro propone nueve pasos para una mediación exitosa y nueve reglas para el comportamiento del mediador.

Pasos	Reglas de comportamiento
Presentar a todos	No juzgar
Explicar en qué consiste el proceso de mediación	Ser neutral
Aclarar su función como facilitador de la comunicación	Ser visto como imparcial por las personas en disputa
Explicar las reglas de confidencialidad	No ofrecer soluciones
Explicar las guías o reglas de la mediación	No tomar soluciones por parte de las personas en conflicto
Realizar preguntas por aclarar. Escucha/repite/resume	Mantener la confidencialidad
Facilitar que los participantes en disputa ofrezcan diferentes soluciones	Utilizar un lenguaje corporal adecuado
Escribir la o las soluciones conforme sean acordadas	Construir acuerdos justos
Redactar el acuerdo según lo convenido	Completar de manera correcta los formatos de mediación

- (Fierro, 2012:38)

En el mismo orden, es indispensable que el mediador cuente con inteligencia emocional para reconocer los sentimientos tanto de los demás como

⁸ También conocido como prestador de servicios, trabajador del conflicto o trabajador de paz

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

los propios y poderlos manejar, de ahí que la autora señale las siguientes como cualidades básicas del mediador (*Ibidem.*) y que graficamos para una comprensión más visual y clara:

- *Escuchar activamente a los participantes*
- *No levantar la voz*
- *Respetar al otro*
- *No interrumpir*
- *Aceptar el desacuerdo*
- *Dar a los participantes la misma oportunidad para expresarse*
- *Resumir lo que dijo la otra persona*
- *Jamás decir que la otra persona está equivocada*
- *El secreto de Sócrates: un sí para otro sí*
- *Admitir el error propio*
- *Ponerse en el lugar de la otra persona*

Cualidades del mediador		
Lineales	Se necesita información de: <ul style="list-style-type: none"> - El caso - Las personas - La situación 	Se pretende: <ul style="list-style-type: none"> - Entender el caso - Identificar el problema - Identificar intereses
Estratégicas	¿Qué sugeriría usted? ¿Qué pediría usted para aceptar la propuesta del contrario? ¿Qué daría a cambio? ¿Cómo le gustaría ser tratado en el futuro? ¿Qué piensa de lo que dijo el contrario?	Se pretende llevar a los participantes a buscar soluciones

- *Tener empatía*

Reflexivas	¿Qué va a suceder si no llegan a un acuerdo? ¿Conocen lo que sucede si continúan litigando? ¿Qué gastos tienen que soportar? ¿Qué dinero se ahorrarían con un acuerdo?	Se pretende que reflexionen sobre las consecuencias de su intransigencia
-------------------	---	--

(Fierro, 2012:39)

Por lo tanto, resulta en extremo apreciable el por qué la mediación comunitaria es un método alternativo autocompositivo y extrajudicial⁹ (Martín en Marques, 2013:29-30) idóneo para mejorar el acceso a la justicia, presentándose como la herramienta futura que permita arribar a una cultura de paz, donde la calidad de vida favorable sea una tendencia a la alza. Siendo la mediación comunitaria un supuesto de indispensable creación en la sociedad jalisciense, en razón de la demanda existente por parte de los ciudadanos para tener acceso a una justicia práctica y eficaz, pues como adujo Aristóteles, *“no hace falta un gobierno perfecto; se necesita uno que sea práctico”*.

Por tanto, podemos concluir que la mediación comunitaria es el punto de convergencia entre el yo y la sociedad, es la unión de las ciencias en aras del bienestar común; gracias a ella el ser social puede arribar a acuerdos entre sus pares sin que se genere una afectación a la unión comunitaria, por el contrario, la implementación de estos medios de solución de conflictos ha demostrado fortalecer la cohesión de los núcleos vecinales fomentando la mejora en la calidad de vida y favoreciendo la percepción del entorno y del gobierno.

De ahí que resulte primordial el análisis de su posible implementación armónica en la Zona Metropolitana de Guadalajara, área de estudio que dadas sus características geográficas, poblacionales y de relevancia económica para México, la vuelven una metrópoli con necesidades apremiantes entre las cuales se

⁹ Entendido este como aquel en el cual los sujetos activos que lo componen son los propios individuos inmersos en el conflicto

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

encuentran la constante demanda ciudadana de una mejora en su calidad de vida y la creciente percepción de inseguridad y aumento en los delitos; ante este panorama surge la interrogante que dio origen al presente trabajo de investigación: ¿será que la mediación comunitaria, al resolver los conflictos vecinales, es la solución idónea que nos permitirá prevenir la comisión de delitos y mejorar la vida de los jaliscienses?

CAPÍTULO II. IMPACTO DEL TEMA EN LOS MUNICIPIOS DE LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA

2.1. Evolución histórica de la Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Jalisco, desde su concepción como entidad federativa constitutiva de un todo nacional, previó en su Constitución del 18 de noviembre de 1824, los primeros procedimientos considerados como MASC, ya que en su título III, referente al poder Judicial del Estado, tanto en el capítulo II, de la administración de justicia en lo civil, como en el capítulo III, de la administración de la justicia en lo criminal, se preveía la conciliación como requisito previo a la apertura de un juicio.

Capítulo II. De la administración de Justicia en lo Civil, [...] Artículo 197. En los demás negocios civiles no se podrá instruir demanda judicial, sin hacer constar, que se ha intentado el medio de la conciliación;

Capítulo III. De la Administración de Justicia en los Criminal, [...] Artículo 202. Cuando el delito fuere solamente de injurias, no podrá admitirse demanda judicial sin que preceda conciliación con arreglo a la Ley (CPEJ, 1824:246-247).

Actualmente, nuestra normativa estatal máxima ya no prevé tal obligación para que proceda la apertura a juicio, lo cual no representa un retroceso ya que surgió la figura como tal de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, estableciendo su creación en las leyes secundarias: “Art. 7º. [...] A. [...] La ley preverá mecanismos alternativos de solución de controversias. [...]” (CPEJ, 1917:10), y encausándola en la esfera del poder judicial: “Art. 56. El ejercicio del Poder Judicial se deposita en [...] y el Instituto de Justicia Alternativa del Estado” (Ibíd., 59), lo anterior en virtud de que, en el 2004, los poderes del Estado buscaban una reforma eficaz al sistema de impartición de justicia, por lo que, mediante el poder legislativo, se convocó a foros de consulta ciudadana.

[...] el resultado arrojó una gran número de propuestas, siendo coincidentes los Colegios y Barras de Abogados, destacados Juristas, académicos universitarios, el Poder Judicial, la Procuraduría de Justicia y la ciudadanía en general, de la necesidad de contar con una ley que regulara los medios alternativos de justicia para que a través de la mediación, conciliación, arbitraje y negociación se diera solución a los problemas de los ciudadanos en materia civil, familiar y algunos en materia penal, sin llegar a juicio (IJA).

Surgiendo así, la propuesta de la Ley de Justicia Alternativa en marzo de 2006, la cual fue aprobada el 23 de diciembre del mismo año, publicándose en el Periódico Oficial el 30 de enero de 2007, para entrar en vigor el 1 de enero de 2008, circunstancias que llevaron a la modificación del artículo 56 de la Constitución Jalisciense.

Sin embargo, la entrada en vigor de la Ley se fue postergando, debido a las constantes reformas que perfeccionaron los errores en la técnica legislativa previendo un mejor proceso y requisitos adecuados para la aplicación del sistema, que permitiesen garantizar la sanción de los convenios registrados, elevándolos a la calidad de sentencias ejecutoriadas, fue así como el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco entró en funciones el 1 de enero de 2009.

Es así como surgen los MASC en Jalisco, entre los que se encuentra la Mediación como una solución de conflictos y un medio preventivo de delitos futuros, no obstante, en la Ley del IJA no se preveía que el Instituto atendiese situaciones de Mediación Comunitaria, figura que a lo largo de la historia ha sido propia de los ayuntamientos; ya que como se mencionó en el capítulo anterior, fue hasta el 2012 que la M.C., surge como tal en la ZMG.

Señalar que la Ley del IJA, es la normativa única en materia de mediación, sería una indigencia teórica que nos arrastraría a desastres estratégicos (Cooke, 1964), por ello debemos aludir a los reglamentos que regulan esta figura. Los municipios de la ZMG han evolucionado en su legislación de manera paralela a la creación de los institutos, creándose los primeros CMC en el año 2012 en

Guadalajara y San Pedro Tlaquepaque, siguiéndoles Tlajomulco de Zúñiga, Tonalá, El Salto y Zapopan.

	Prevé la M.C.	Denominación del reglamento
El Salto	Sí	No Aplica
Guadalajara	Sí	- Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Guadalajara - Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara
San Pedro Tlaquepaque	Sí	- Reglamento del Procedimiento y Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Tlaquepaque
Tlajomulco de Zúñiga	Sí	- Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga
Tonalá	Sí	- Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Tonalá.
Zapopan	Sí	- Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan - Reglamento de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Zapopan.

- Fuente. Elaboración propia

2.2. Alcances de la implementación de la Mediación Comunitaria

Con estas implementaciones reglamentarias se corrobora lo señalado en el capítulo anterior respecto de los municipios que cuentan con centros de mediación comunitaria. Como puede verse, todos los municipios cuentan con tales servicios en sus políticas públicas, no obstante, estos no están regulados ni atienden principios específicos apegados a los MASC, aunado a que no están obligados a

certificarse por mandato de la constitución del Estado, supuestos que sin duda le restan efectividad al servicio.

Sin lugar a dudas, en Guadalajara es donde más se ha llevado a la práctica la mediación comunitaria, con un promedio de 42 a 70 casos por mes, ya que cuenta con 15 mediadores debidamente certificados distribuidos en 8 centros, de los cuales uno se pudo abrir en una de las principales zonas conflictivas de la ciudad, gracias a que los directivos conversaron con el administrador de la colonia, quien les facilitó el uso de un espacio. En todas sus sedes se brinda atención a los problemas vecinales, siempre y cuando los solicitantes reúnan los siguientes requisitos: I) ser habitante de Guadalajara, Jalisco, II) acudir personalmente al centro de mediación más cercano a su domicilio, III) identificarse mediante documento oficial en original y copia, IV) conocer el nombre completo y domicilio de la persona con la cual existe el conflicto V) relatar de forma sencilla el conflicto a resolver y VI) la asistencia el día y hora de la sesión de mediación. Resulta importante destacar que estos, no solo fungen como centros de mediación, sino que también colaboran con los juzgados municipales al actuar como instancia investigadora de infracciones administrativas no flagrantes.

Por lo que ve a los demás municipios de la Zona Metropolitana, si bien la mayoría ha tenido avances al respecto, estos no tienen el alcance de lo realizado en la ciudad de Guadalajara, donde los martes y jueves de 9:00 a 11:00, el director y los mediadores, entregan propaganda en las colonias de Guadalajara para explicar los beneficios y cómo funciona, principalmente en tianguis debido a que acuden señoras de diversas colonias y eso facilita la difusión, el titular de la Unidad de Mediación Comunitaria de Guadalajara (Véase Anexo 1), comenta que incluso se encuentran trabajando en la promoción de la mediación escolar mediante comités escolares donde se busca capacitar a directores, profesores, padres de familia y alumnos. Inclusive se han hecho esfuerzos por difundir el servicio mediante radio y televisión.

El titular de la unidad resaltó que en las colonias de clase alta y media alta se vuelve complicado llevar a cabo la difusión mediante volanteo, por lo que se

trabaja mediante los presidentes de consejos sociales, sin embargo, a las personas suele darles pena tener que citar a su vecino, y por lo regular buscan que haya una sanción y no un acuerdo, razón por la cual la mayoría de los asuntos que se ventilan en los centros de mediación, provienen de colonias de clase media, media baja y baja.

Como podemos observar los avances son pocos, debido a la falta de reglamentación uniforme y al escaso conocimiento del servicio por parte de los habitantes, problemáticas que sin duda son un obstáculo en la proliferación eficaz de la mediación comunitaria. Recordemos lo dicho por Samuel Ramos *“si la vida se desenvuelve en dos sentidos distintos, por un lado la ley y por otro la realidad, esta última será siempre ilegal”* (2012:25).

2.3. Características de los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara

Las características del entorno constituyen factores trascendentales en la mediación comunitaria, como ya se asentó en el Capítulo I de esta investigación, ya que se vinculan directamente con los tipos de conflictos, puesto que las necesidades varían en atención a la satisfacción de estas, entendiéndose como tal, no solo las materiales, sino aquellas que se entrelazan con los lazos familiares, comunitarios y sociales.

Mediante el Índice de Desarrollo Municipal es factible medir el progreso de los municipios, presentando una evaluación integral de su situación, datos que enfocados como puntos de medición para el desarrollo social y la calidad de vida de la población, pueden reportar significantes beneficios a los ciudadanos, al influir en las actividades gubernamentales mediante la búsqueda del desarrollo sostenible.

Hago énfasis en la influencia directa que el entorno tiene sobre el surgimiento de los conflictos, debido a que los factores psicosociales y la percepción de la calidad de vida, pueden detonar acciones agresivas.

Recordemos que son diversos los factores que deben ser valorados para contemplar la situación de una delimitación geográfica ante la multitud de variables existentes, por lo que a continuación se mostrarán los datos de aquellas que considero de mayor interferencia conductual, ello con la intención de verter luz sobre el origen de los conflictos e insatisfacciones en la ZMG, las cuales, indudablemente, diferirán entre los municipios que la conforman.

Es en extremo importante destacar el nivel de marginación existente, para lo cual deberemos entenderla, según el IIEG, desde cuatro dimensiones estructurales: *“la falta de acceso a la educación [...], residencia en viviendas inadecuadas, [...] percepción de ingresos monetarios insuficientes [...] y residir en localidades pequeñas con menos de 5 mil habitantes”* (IIEG, 2016:17). Con base en ello, El Salto cuenta con un grado de marginación muy bajo (Cfr. IIEG, El Salto, 2016:13). Lo cual nos habla de que la mayoría de sus habitantes cuenta con los mínimos necesarios en relación a la educación, vivienda e ingresos económicos.

Sin embargo, ello no significa que no existan deficiencias que afecten la psique del individuo, por lo que enfocando las carencias existentes en las viviendas, resulta alarmante que sea la cabecera municipal donde el porcentaje de viviendas sin agua entubada alcance el 26.1%, es decir, poco más de una cuarta parte, solo superado por la localidad de San José el Verde donde hay ausencia en el 32.3% de los hogares, aunado a que en esta, el 2.8% de las viviendas no cuenta con excusado, equipamiento indispensable para la calidad de vida digna, a continuación se transcribe la tabla siguiente para volver más comprensibles los porcentajes (Cfr. Ibídem., 2016:19).

En resumen, hasta el año 2010, El Salto ocupó el lugar 108 estatal, en el índice de marginación, el 105 en pobreza multidimensional con el 36.3% de su población en pobreza moderada y 7.5% en pobreza extrema (Véase, IIEG, El Salto, 2016:20). Esto nos hace cuestionarnos el grado de desatención en que vive un porcentaje considerable de la población, sin embargo, no es el único municipio con esta situación, ya que en Tonalá el panorama tampoco es favorable.

En este, la marginación es muy baja en la mayoría de sus localidades, empero, a pesar de ello, en las localidades de Coyula y La Punta el 15.7% y 13.0% no cuentan con agua entubada (IIEG, Tonalá, 2016:13). Razón por la cual el municipio se coloca en el lugar 119 a nivel estatal en el índice de marginación, el 118 en pobreza multidimensional con 28% de su población en pobreza moderada y 4.9% en pobreza extrema (*Ibidem.*, 2016:20). Datos que resultan más que evidentes cuando descubrimos que el 11.9% de toda su población no tiene la primaria terminada, dificultándose el acceso a trabajo y generando que en algunas localidades, como Coyula, el 15.7% de los habitantes no pueden acceder a agua entubada en sus domicilios.

En ese mismo orden, Tlaquepaque muestra porcentajes de analfabetismo del 3.2% y de población con primaria inconclusa del 12.8%, los cuales son mayores que los de Tlajomulco de Zúñiga donde son del 2.0% y 9.9% (Cfr., IIEG, San Pedro Tlaquepaque, 2016: 13) (Cfr., IIEG, Tlajomulco de Zúñiga, 2016:13).

Si desglosamos más a fondo, encontramos que en La Cofradía, localidad de Tlaquepaque, más de una tercera parte de la población no ha concluido la educación primaria (IIEG, San Pedro Tlaquepaque, 2016:13), mientras que en Santa Cruz del Valle en Tlajomulco, se presentó en el 22% (IIEG, Tlajomulco de Zúñiga, 2016:13).

Lo anterior acarrea las mismas complicaciones laborales que se ven reflejadas en localidades como La Cofradía y El Mirador, el porcentaje de viviendas sin agua entubada en su domicilio se encuentre entre el 94.9% y el 99.1% (IIEG, San Pedro Tlaquepaque, 2016:13), lo que coloca a Tlaquepaque en el lugar 120 del índice de marginación, el 112 en pobreza multidimensional con el 31.6% de su población en pobreza moderada y el 4.6% en pobreza extrema (*Ibidem.*, 2016:20).

Por lo que ve a las 97,448 viviendas ubicadas en Tlajomulco, tan solo el 9.9% no cuenta con agua entubada, sin embargo el 27.5% de su población vive en pobreza moderada y el 3.8% en pobreza extrema, colocándolo en el lugar 119 de

pobreza multidimensional y el 122 del índice de marginación (IIEG, Tlajomulco de Zúñiga, 2016:18-20).

En Zapopan, como es de suponerse, al igual que los demás municipios de la ZMG, su grado de marginación es bajo, sin embargo presenta localidades, como Tesistán, donde hay un alto porcentaje de viviendas sin agua entubada, mientras que en Nextipac existe un alarmante 3.1% sin excusado; colocándolo en el lugar 124 de marginación y 123 en pobreza multidimensional con 20.7% de pobreza moderada y 2.2% de pobreza extrema (*Ibidem.*, 2016:13,17 y 19)

Finalmente, en la capital, se mantiene el grado de marginación bajo, situación que contrasta entre sus dos localidades (Las Juntas y Guadalajara), puesto que, mientras la localidad de Guadalajara conserva el mismo nivel que el municipio, no podemos decir lo mismo de Las Juntas donde hay un alto nivel de marginación al tener un 100% de viviendas sin servicio de agua entubada, situación que no afecta el resultado final del municipio en razón de la escasa población que la compone.

Es destacable que, a pesar de ser la sede de los poderes de Jalisco, el 9.3% de su población tiene primaria inconclusa (IIEG, Guadalajara, 2016:14), colocando a la capital en el lugar 115 del índice de marginación con un grado muy bajo, y en el 121 en pobreza multidimensional con el 26.1% de su población en pobreza moderada y 2.2% en pobreza extrema.

Bajo esta óptica, se vuelve comprensible el aumento en la inconformidad social y la creciente violencia, es innegable que la dificultad para el acceso a los servicios básicos atenta contra la dignidad humana al poner en riesgo la salud tanto física como mental de quienes se encuentran en esta situación. Ello se ha convertido en un campo fértil para las desavenencias vecinales donde, en palabras del titular de la Unidad de Mediación Comunitaria de Guadalajara, hay vecinos que empiezan mirándose feo y terminan en cuestiones graves, a veces se pelean y ya no ven la forma de solucionarlo, por lo que tiene que haber un tercero que los ayude, (Véase Anexo 1).

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Prueba de que las deficiencias del entorno generan afectaciones directas en la psique, es lo mencionado por el Titular de la Unidad de Mediación Comunitaria de Guadalajara, quien menciona que la mayor parte de los asuntos que atienden provienen de colonias con escasos recursos, quienes se ven beneficiados con la gratuidad y rapidez del servicio, ya que los problemas suelen resolverse con una sesión, gracias a la profesionalización de los mediadores; pocos son los casos en los que se necesitan dos (Cfr. Anexo 1).

El Titular de la Unidad manifestó que en Guadalajara se comenzó a difundir la mediación comunitaria debido a que los policías, como primeros respondientes tenían una forma muy cerrada de trabajar, donde solamente se pensaba si había delito o no, falta administrativa o no, por lo que las situaciones que no encuadraban en estas, eran pasadas por alto. Actualmente Fiscalía del Estado ha sido de gran ayuda al canalizar las cuestiones vecinales; el problema es que, si los involucrados no viven en Guadalajara, no pueden ser atendidos debido a la imposibilidad competencial en razón del territorio, lo que denota la importancia de la homologación del servicio en toda la Zona Metropolitana

Lo cierto es que aunque Guadalajara ha hecho mayores esfuerzos por dar una mejor solución a un problema por demás latente, en todos los municipios de la ZMG podemos observar grandes deficiencias en la calidad de vida, ya que del desglose de las características municipales se aprecia que a grandes rasgos, las condiciones de pobreza y marginación, mantienen una similitud singular, pudiendo resumirse en la siguiente gráfica:

Municipio	Población	Marginación 2015		Pobreza Multidimensional 2010			Intensidad Migratoria 2010	
		Grado	Lugar	Moderada	Extrema	Lugar	Grado	Lugar
Jalisco	7,844,830	Bajo	27	32.0	4.9		Alto	13
El Salto	183,437	Muy bajo	106	36.33	7.52	105	Bajo	117

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Guadalajara	1,460,148	Muy bajo	125	20.46	2.05	124	Bajo	122
Tlaquepaque	664,193	Muy bajo	120	31.58	4.58	112	Bajo	124
Tlajomulco de Zúñiga	549,442	Muy bajo	121	27.49	3.77	119	Bajo	123
Tonalá	536,111	Muy bajo	119	27.98	4.94	118	Bajo	119
Zapopan	1,332,272	Muy bajo	124	20.67	2.16	123	Bajo	121
• Elaboración propia con base en datos obtenidos del IIEG								

La presentación gráfica de los datos facilita la visión genérica de las situaciones que día a día enfrentan los pobladores de la ZMG, sin embargo, no son los únicos factores a considerar, por lo que a continuación se ahondará detalladamente en otros factores trascendentales.

2.3.1. Límites geográficos de los municipios en estudio y densidad poblacional

Por lo que ve a la extensión territorial de los municipios en estudio, comprenden 2,216 kilómetros cuadrados, de los cuales El Salto ocupa 92 siendo el municipio 124 con relación al resto de los municipios del estado por lo que ve a su tamaño (IIEG, El Salto, 2016:8), le sigue San Pedro Tlaquepaque al contar con 119 kilómetros cuadrados, por su superficie se ubica en la posición 122 con relación al resto de los municipios del estado (IIEG, San Pedro Tlaquepaque, 2016:8), una extensión similar es la que abarca, la capital, Guadalajara, con una superficie de 150 kilómetros cuadrados, que la posiciona en el lugar 114 con relación al resto de los municipios del estado (IIEG, Guadalajara, 2016:9), casi a la par se encuentra Tonalá con sus 156 kilómetros cuadrados, en la posición 112 (IIEG, Tonalá, 2016:8), en penúltimo lugar, con 682 kilómetros cuadrados, Tlajomulco de Zúñiga ocupa la posición 42 (IIEG, Tlajomulco de Zúñiga, 2016:8), finalmente, con la mayor extensión territorial, en el lugar 20 estatal, se encuentra

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Zapopan con una extensión de 1,017 kilómetros cuadrados (IIEG, Zapopan, 2016:8).

División Geoestadística Municipal								
Clave	Municipio	Latitud Norte			Longitud Oeste			Altitud
		Grad.	Min.	Seg.	Grad.	Min.	Seg.	MSNM
070	El Salto	20	31	10	103	10	54	1550
039	Guadalajara	20	40	35	103	20	32	1536
097	Tlajomulco de Zúñiga	20	28	25	103	26	35	1585
098	San Pedro Tlaquepaque	20	38	19	103	18	26	1569
101	Tonalá	20	37	24	103	14	44	1653
120	Zapopan	20	43	14	103	23	18	1575
(INEGI, 2016:18-20)								

Dentro de los 2,216 kilómetros cuadrados que abarca la Zona Metropolitana de Guadalajara, al 15 de marzo de 2015 la densidad poblacional era de 4'725,603 habitantes, de los cuales 2'419,355 eran mujeres y 2'306,428 hombres, distribuidos entre los municipios en estudio de la siguiente manera:

Población total por municipio según sexo al 15 de marzo de 2015			
Municipio	Mujeres	Hombres	Total
El Salto	92,204	91,233	183,437
Guadalajara	755,866	704,282	1'460,148
San Pedro Tlaquepaque	335,391	328,802	664,193
Tlajomulco de Zúñiga	279,741	269,701	549,442
Tonalá	273,552	262,559	536,111
Zapopan	682,601	649,671	1'332,272
Total	2'419,355	2'306,248	4'725,603
(INEGI, 2016:131-133)			

Esto nos muestra que día a día hay casi cinco millones de habitantes en constante interacción dentro de poco más de dos mil kilómetros cuadrados, lo que vuelve evidente que los conflictos surjan y se agraven sin encontrar un punto de fuga adecuado, generando que en la mayoría de las ocasiones se afecte la salud mental de los ciudadanos, aquejando progresivamente su fortaleza y capacidad física, recordemos que el estrés es la enfermedad del siglo XXI y que su alcance es tal que abarca a quienes viven en el entorno directo; por lo que resulta propicio que se analicen las demás características que pueden generar cambios importantes.

2.3.2. Polígonos con mayor índice conflictivo

Uno de los factores que merman la calidad de vida de los ciudadanos es la sensación de intranquilidad ocasionada por la incidencia delictiva, circunstancia que afrenta contra el Estado de Derecho y la tranquilidad de los gobernados; por lo tanto, es necesario desglosar cuáles son los delitos que aquejan a los cerca de cinco millones de habitantes de la ZMG

Acorde a lo manifestado por el Titular de la Unidad de Mediación Comunitaria (Anexo 1), así como a los resultados arrojados por las encuestas realizadas en la ZMG (Anexo 4), los conflictos vecinales que se transforman en conductas violentas, suelen encuadrar en los ilícitos de: allanamiento de morada, amenazas, daño en las cosas, homicidio, lesiones, violencia intrafamiliar, golpes simples y daño al patrimonio urbano, delitos que según los datos presentados por la Fiscalía General del Estado de Jalisco, representaron 15,371 procedimientos simplemente de enero a junio del 2018 y 15,404 de enero a junio del 2019 cuantía que sin lugar a dudas impactaría favorablemente si pudiesen resolverse mediante mediación.

Delitos cometidos en la ZMG prevenibles con Mediación Comunitaria								
Delito	Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Allanamiento de morada	2019	9	15	12	24	15	10	85
	2018	22	23	16	19	19	12	111

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

	2017	23	24	16	15	19	26	123
Amenazas	2019	579	607	691	704	758	727	4,066
	2018	665	589	707	680	639	614	3,894
	2017	647	537	618	591	714	727	3,834
Daño en las cosas	2019	552	488	445	379	375	363	2,602
	2018	505	422	482	435	530	334	2,708
	2017	431	353	444	452	474	512	2,666
Homicidio	2019	231	172	141	147	140	173	1,004
	2018	107	126	162	150	126	130	801
	2017	104	78	85	93	104	81	545
Lesiones	2019	561	598	765	611	669	618	3,822
	2018	608	568	778	706	703	679	4,042
	2017	743	756	756	746	949	850	4,800
Violencia intrafamiliar	2019	435	454	611	671	837	785	3,793
	2018	616	526	655	692	642	648	3,779
	2017	538	483	548	496	695	739	3,499
Golpes simples	2019	1	4	13	4	3	2	27
	2018	2	2	4	3	1	5	17
	2017	6	3	3	11	6	3	32
Daño al patrimonio urbano	2019	1	1	2	0	1	0	5
	2018	3	4	5	2	3	2	19
	2017	2	0	4	3	2	3	14
TOTAL	2019	2,369	2,339	2,680	2,540	2,798	2,678	15,404
	2018	2,528	2,260	2,809	2,687	2,663	2,424	15,371
	2017	2,494	2,234	2,474	2,407	2,963	2,941	15,513

• Elaboración Propia con base en información de la Fiscalía General del Estado.

■ Aumento en comparación con el año anterior.

■ Se mantuvo en comparación con el año anterior.

■ Disminuyó en comparación con el año anterior.

Debemos recordar, como ya se trató en el Capítulo I de esta investigación, que mucho de los principales delitos que suelen irrumpir en las sociedades, tienen su génesis en los conflictos inter e intrabarriales, por lo que a continuación se describen las principales afectaciones que se padecen en la ZMG.

2.3.3. Vivienda, espacio público y desarrollo urbano (electricidad, agua y drenaje)

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Una vivienda digna forma parte de los derechos fundamentales reconocidos por la comunidad internacional y señalados en nuestra Carta Magna, de donde podemos presumir la importancia y trascendencia que tiene el cumplimiento de dicha prerrogativa como parte de las obligaciones del Estado, que si bien ello no implica que se obsequie la edificación a todos los ciudadanos, si comprende la satisfacción de los servicios básicos internos (agua, drenaje, electricidad, etc.) y externos (espacios públicos) para que estas sean habitables y cómodas.

La CPEUM, en su artículo 4, párrafo 7 prevé el derecho a disfrutar de una vivienda digna y decorosa, señalando que para ello se establecerán los instrumentos y apoyos necesarios; sin embargo, en la ZMG, no podemos hablar de un cumplimiento total a tales principios, la siguiente tabla nos muestra la cantidad ocupantes que había por cada municipio en 2015 y la cantidad de viviendas en dicho año y su aumento en relación al 2010.

Municipio	Viviendas habitadas 2010	Viviendas habitadas 2015	Ocupantes 2015
El Salto	31,969	44,921	183,042
Guadalajara	381,632	393,530	1'459,795
San Pedro Tlaquepaque	148,994	166,239	663,874
Tlajomulco de Zúñiga	97,448	145,220	549,202
Tonalá	106,382	129,922	535,989
Zapopan	318,555	358,742	1'332,201
Total	1'084,980	1'238,574	4'724,103
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Propia mediante datos del INEGI (2016:190-192) y el IIEG. 			

Datos los anteriores que debemos correlacionar con la cantidad de viviendas que cuentan con acceso a los servicios básicos a que está obligado el Estado, como lo es el agua entubada, la energía eléctrica y el drenaje, que acorde a las siguientes gráficas, que nos muestran el porcentaje de rezago que existe al respecto, es apreciable que el municipio con mayor afectación en todos los rubros, es El Salto, resultando alarmante que 4,997 viviendas en este municipio, carezcan de un drenaje conectado a la red pública.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Municipio	Porcentajes Entubada			Porcentajes Acarreo		
	Total	Dentro vivienda	Dentro terreno	Total	Llave comunitaria	Otra vivienda
El Salto	94.73	92.95	7.05	4.92	7.10	10.80
Guadalajara	99.41	99.41	0.59	0.48	39.32	24.84
San Pedro Tlaquepaque	97.57	96.13	3.87	2.35	7.73	12.77
Tlajomulco de Zúñiga	98.87	97.14	2.86	0.72	1.36	15.34
Tonalá	97.60	96.31	3.69	2.29	15.55	20.18
Zapopan	98.12	97.13	2.8	1.76	30.39	8.39

(INEGI, 2016:209-211)

Disponibilidad de energía eléctrica al 15 de marzo de 2015

Municipio	% Sí	% No	% No especificado
El Salto	99.69	0.13	0.18
Guadalajara	99.94	0.03	0.03
San Pedro Tlaquepaque	99.88	0.06	0.05
Tlajomulco de Zúñiga	99.70	0.09	0.20
Tonalá	99.82	0.13	0.05
Zapopan	99.85	0.10	0.05

(INEGI, 2016:214-216)

Disponibilidad de drenaje al 15 de marzo de 2015

Municipio	% Sí					% No	% No especificado
	Total	Lugar de desalojo					
		Red Pública	Fosa o tanque séptico	Barranca o grieta	Río, lago o mar		
El Salto	97.60	91.06	8.55	0.16	0.23	1.44	0.96
Guadalajara	99.17	99.79	0.14	0.03	0.04	0.07	0.76
San Pedro Tlaquepaque	99.17	97.80	2.13	0.03	0.04	0.48	0.35

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Tlajomulco de Zúñiga	98.85	96.51	2.71	0.74	0.04	0.24	0.92
Tonalá	98.66	96.66	1.96	1.17	0.20	0.84	0.51
Zapopan	99.01	96.80	2.73	0.34	0.14	0.20	0.80
(INEGI, 2016:217-219)							

Sin embargo, tal y como lo evidenció la encuesta de satisfacción ciudadana en Jalisco en el 2016, en la ZMG, los habitantes se manifiestan satisfechos con su hogar, agrado que disminuye en las clases sociales media-baja y baja, donde los barrios y colonias no les complacen. A pesar de tal distinción en relación a las clases sociales, la apreciación de su entorno resulta similar, el acceso a las áreas verdes, el estado óptimo de las calles y los espacios públicos se considera escaso, disminuyendo proporcionalmente en relación a las dificultades económicas propias de cada colonia (Chacón, *et. al.*, 2017:42).

Porcentaje de habitantes que no disponen de espacios públicos en sus colonias			
Espacios públicos	ZMG	NSE: D+,D,E	Clases media, baja, +baja
Bibliotecas	67	73	73
Ciclovías	60	72	66
Cines o teatros	57	73	66
Espacios para personas con discapacidad	55	66	59
Centros comunitarios	52	61	55
Plazas comerciales	48	64	58
Mercado	43	54	51
Plazas públicas	43	55	53
Unidades deportivas	39	48	46
Parques	30	40	39
Paraderos de transporte	23	32	29

Banquetas	18	27	23
<i>(Ibídem., 2016:45)</i>			
Calidad de los espacios públicos para quienes dijeron sí tenerlos (porcentajes de respuestas “el estado es malo” y “el estado es muy malo”)			
Espacios públicos	ZMG	NSE: D+,D,E	Clases media, baja, +baja
Bibliotecas	16	20	25
Ciclovías	20	29	30
Cines o teatros	9	18	18
Espacios para personas con discapacidad	33	36	39
Centros comunitarios	22	25	29
Plazas comerciales	6	11	11
Mercado	15	19	22
Plazas públicas	11	15	18
Unidades deportivas	15	20	20
Parques	20	25	31
Paraderos de transporte	36	41	42
Banquetas	37	42	49
<i>(Ibídem., 2016:46)</i>			

2.3.4. Actividad laboral

La satisfacción de necesidades básicas, sin embargo, no es responsabilidad prima facie del gobierno, de ahí que, si bien el Estado debe velar por el bien común, dentro de tal ordenanza se engloba la obligación de generar mayores oportunidades de trabajo; es en razón de la actividad laboral que el ser humano en sociedad puede tener el acceso a recursos económicos para la adquisición de bienes y la estabilidad económica personal. Resulta, por tanto, indispensable presentar un enfoque global del porcentaje de habitantes activos y las ocupaciones que realiza.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Población ocupada por municipio y su distribución						
Municipio	Total	% División ocupacional				
		F., P.,T. y A.*	T.A.**	T.I.***	C. y T.S.D.****	No especificado
El Salto	68,794	19.19	0.46	41.05	37.87	1.43
Guadalajara	640,805	36.80	0.18	20.56	41.49	0.97
San Pedro Tlaquepaque	274,024	27.68	0.67	28.15	42.42	1.07
Tlajomulco de Zúñiga	214,091	27.99	1.91	29.92	39.32	0.86
Tonalá	224,424	24.36	0.62	29.76	44.08	1.17
Zapopan	578,546	37.82	0.80	21.04	39.38	0.96
TOTAL		2'000,684				
(INEGI, 2016:585-588)						
* Funcionarios, profesionistas, técnicos y administrativos ¹⁰						
** Trabajadores agropecuarios						
*** Trabajadores en la Industria ¹¹						
**** Comerciantes y trabajadores en servicios diversos ¹²						

De lo anterior apreciamos que, de los 4'724,103 habitantes de la ZMG, el 42.35% de ellos mantiene una ocupación laboral, cifra que será unida en los subtemas siguientes para permitirnos observar que, a pesar del alto porcentaje de población laboralmente, el ingreso es insuficiente para el sostenimiento de un hogar con las satisfacciones mínimas indispensables.

2.4. Características del vecino en la Zona Metropolitana de Guadalajara

La mediación comunitaria es sin duda una figura jurídica que implica en su génesis, cuerpo y consumación, al ser humano, a todos aquellos individuos que

¹⁰ Comprende: funcionarios, directores y jefes; profesionistas y técnicos; así como trabajadores auxiliares en actividades administrativas.

¹¹ Comprende: trabajadores artesanales; así como operadores de maquinaria industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte.

¹² Comprende: comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas; trabajadores en servicios personales y vigilancia; así como trabajadores en actividades elementales y de apoyo.

conforman la masa comunitaria y que son: herramienta, causa y consecuencia del eficaz funcionamiento de este sistema dentro de las colonias. El hombre es punto de fuga para el análisis de una sociedad, serán las variables que caractericen a un conjunto de personas delimitadas por un espacio geográfico y una forma de gobierno, lo que nos muestre las adecuaciones que la mediación comunitaria debe tener para arribar a buen puerto, ello aunado a las siempre individualistas situaciones que modifican el rumbo de las técnicas que el mediador ha de seguir.

Pero, ¿cuál es el límite de análisis entre la comunidad y el hombre?, ello si es que la desvinculación de los conceptos es aplicable en este supuesto tan pleno de diversos saberes, donde convergen las ciencias sociales, humanitarias y psicológicas. Sin duda, conocer las características de los habitantes permite entender las situaciones del entorno, al igual que, sabedores del ambiente de desarrollo de un conjunto de seres, se tornan comprensible las razones que impulsan su existencia.

Ya se ha establecido la delimitación territorial de la ZMG, al igual que algunas de las particularidades de los municipios en estudio y la cantidad de habitantes que la conforman; mas, es en este último supuesto, donde haremos hincapié en el presente subtema, puesto que las singularidades de los pobladores de esta metrópoli se entrelazan para mostrarnos las principales necesidades y mejoras a implementar.

En la ZMG la satisfacción con la vida, en una escala del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10, totalmente satisfecho, los resultados obtenidos en la última consulta ciudadana, arrojaron cifras similares en los diversos niveles sociales, las conclusiones presentadas muestran que el 8.59 está satisfecho con su vida (8.13 en clase media baja), 8.68 dice ser feliz (8.29 en clase media baja), y 8.28 está conforme con la calidad de vida (7.83 en clase media baja) (Chacón, *et. al.*, 2017:24).

Respecto a la situación económica, es interesante destacar que dos de cada diez tapatíos opinan que su posición social está peor que la de sus padres,

mientras que en aquellos que ocupan las clases media-baja y baja son tres de cada diez (*Ibídem.*, 2016:29). Datos que impactan de manera directa en la suficiencia del ingreso familiar de los 2'000,684 pobladores que realizan actividades laborales.

Suficiencia del ingreso familiar		
	Total ZMG	Clase media-baja y baja
No les alcanza y tienen grandes dificultades	6%	11%
No les alcanza y tienen dificultades	26%	36%
Les alcanza justo, sin grandes dificultades	53%	45%
Les alcanza bien y pueden ahorrar	15%	8%
<i>(Ibídem.</i> , 2016:31)		

La gráfica anterior nos muestra cifras alarmantes, el 32% del total de habitantes de la ZMG no cuenta con ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de un hogar, porcentaje que equivale al 47% en las clases media-baja y baja. Mientras que tan solo el 15% de los 4'724,103 pueden ahorrar; lo anterior nos sitúa ante una inquietante realidad, más de la mitad de los pobladores viven al día, es decir que carecen de un monto que les sirva para situaciones de emergencia, para adquirir satisfactores diversos o acceder a nuevos aspectos culturales. Tornándose aún más angustiante con la alta cantidad de respuestas afirmativas ante la interrogante de si en los últimos 3 meses se habían preocupado porque se acabasen los alimentos de su hogar por falta de dinero u otros recursos, suma que se grafica a continuación.

	Total ZMG	NSE: D+, D, E	Clase social media-baja y baja

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Porcentaje de habitantes	38%	46%	48%
Cantidad de la totalidad de habitantes	1'795,159		
Elaboración propia mediante empleo de datos de la encuesta de percepción ciudadana de Jalisco 2016 (Ibídem. 2016:31)			

¿Cómo influyen estas carencias económicas en la salud y las actividades recreativas? Un porcentaje significativo (34%) de la población reportó haber tenido un problema grave de salud el semestre final de 2016, acentuándose con ocho puntos de diferencia, entre los estratos sociales bajos (Ibídem, 2016:18).

¿Qué tipo de servicio de salud tiene usted?	ZMG	NSE: D+, D y E	Clase media-baja + baja
IMSS	46%	43%	44%
Seguro Popular	21%	29%	26%
ISSSTE	3%	1%	2%
Médicos de farmacia/ Servicio médico privado/ Particulares	10%	7%	6%
Otro	1%	1%	1%
No tiene servicios médicos	19%	19%	20%
(Ibídem, 2016:36)			

La realización de diversas actividades es elemental en el ser humano para un desarrollo integral sano, permitiéndole interactuar con otros individuos y crear lazos de identidad comunitaria y social que fomenten la solidez de las relaciones y facilitando así los procesos de mediación comunitaria, sin embargo, para que ello tenga lugar es indispensable que los espacios públicos se encuentren en buen estado y que sean de fácil acceso para los ciudadanos, supuestos que ya fueron tocados en subtemas anteriores.

Según datos estadísticos, ver televisión es la actividad recreativa cultural más practicada y en muy similares proporciones entre los sectores sociales, siguiéndole la lectura, inclusive entre las clases media-baja y baja. En tercer lugar,

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

el contacto con la naturaleza y los parques, abarcan un importante porcentaje, 47%, comenzando a acentuarse las diferencias en las clases sociales, ya que en las clases sociales bajas el número es diez puntos menor. El resto de la lista, permite ver la dificultad de acceso a las diversas actividades entre los estratos socioeconómicos bajos (*Ibíd.*, 2016:38).

Actividades	Porcentaje respuestas afirmativas						
	2011	2012	2013	2014	2015		
					ZMG	NSE: D+,D,E	Clase media-baja y baja
Ver T.V.	90	93	96	84	85	86	83
Leer	51	70	70	53	55	44	48
Ir a parques, contacto con naturaleza	51	66	56	46	47	35	37
Actividad física o deporte	38	36	42	37	33	19	25
Cine	23	34	34	23	24	11	15
Conciertos, espectáculos musicales	19	19	19	11	16	7	13
Ir a eventos deportivos	-	-	-	16	18	10	12
Museo, teatro, espectáculo de danza	15	17	15	7	14	4	8
Actividades artísticas	-	-	12	-	10	8	10

(Chacón, *et. al.*, 2017:39-40)

Finalmente, los habitantes de la ZMG, manifiestan un aumento en la percepción de inseguridad, ello tomando en consideración que en 2014 el 42% dijo que vivir en la ZMG era algo o muy inseguro, porcentaje que en 2016 llegó a 60% y a 65%, igualmente el porcentaje de víctimas aumentó en un 10%, mientras que las denuncias pasaron del 22% al 45% en tan solo dos años (Cfr. *Ibíd.*, 2016:57). Las cifras antes enunciadas nos muestran que debemos cambiar la forma de ver los conflictos y, sobre todo, el medio para darles solución, de lo contrario la calidad de vida será cada vez en los municipios del área, resultando acertada la opinión de Azul Aguilar quien ante los resultados de la encuesta de percepción jalisciense dijo:

Sentirse inseguro en la ciudad en la que se vive habla de la incapacidad de las instituciones de gobierno para proveer justicia. Si el ciudadano promedio no se siente seguro en las calles de su ciudad es porque las instituciones responsables de la seguridad y la justicia no están resolviendo los delitos: el AMG confirma entonces el “no pasa nada”. Y cuando pasa: no pasa nada (Chacón, et. al., 2017:57).

2.4.1. Relaciones interpersonales: familia y comunidad

Hablar de los habitantes de una zona geográfica delimitada, implica analizar las relaciones existentes en su entorno; desde el núcleo duro hasta las interacciones comunitarias y sociales, ello en vista de la importancia que representa para el desarrollo del individuo, el grado de identificación y pertenencia que siente respecto de su hábitat, circunstancia que da pie a una apertura mayor hacia la cooperación, el dialogo y la solución de controversias.

Por lo tanto, hemos de enfocarnos en tres vértices: el individuo, la familia y la comunidad, entendiendo a esta última “*como una construcción social indispensable en la cual encuentran una ubicación adecuada los diversos sujetos sociales, las relaciones entre ellos, los ámbitos y los significados individuales y colectivos.*” (Rossi y Boccacin, 2007:180-181), son los niveles antes señalados, los que intervienen en las variantes que caracterizan a cada una de las sociedades,

podemos observar que la familia, los grupos informales, las asociaciones, los servicios a la persona y las instituciones, implican perspectivas diversas que contribuyen al surgimiento de la identidad social, comunitaria e individual (Cfr. Donati, 2000).

Dimensiones de las relaciones comunitarias		
Dimensión	Alcance/composición	Percepción subjetiva
Micro	Individuo	Exigencia de pertenencia individual
Meso	Grupos informales y familia	Necesidad de conectarse con la dimensión institucional social
Macro	Instituciones y servicios a la persona	Existencia de una red potencial o real de la sociedad actual.
Elaboración propia con base en Rossi y Boccacin (2007:181-182)		

Con ello, se incentiva la reflexión sobre la influencia familiar en el individuo y el rol social de esta en la comunidad, de ahí que, tanto en sentido limitado como en sentido amplio, estamos ante el punto central de la problemática del surgimiento de conflictos comunitarios que trascienden y afectan a la sociedad.

Tales relaciones influyen en el desarrollo del individuo, permitiéndole crear determinados comportamientos ante el conflicto, de ahí que los patrones de violencia o cooperación se vean reproducidos por un grupo de sujetos que comparten las características ambientales. Recordando la teoría freudiana, el conflicto es un concepto universal propio de la mente por lo que es un factor causal en la génesis de la neurosis (Cfr. Freud, 1895), con lo cual considera indispensable analizarlo a la luz de los principios del placer y de la realidad en el individuo en estudio (Freud, 1917-1923). Dentro de toda esta percepción del psicoanálisis, podemos observar que el objeto del conflicto puede ser varios: necesidad de cuidado, de autonomía, de relaciones afectivas, miedo a la unión social, sentimiento de valor o temor a la insignificancia (Cigoli y Scabini, 2007:32-33); por lo tanto, obtenemos que el conflicto es una *“situación o proceso en el cual*

dos o más entidades sociales están unidas por una forma psicológica antagonista” (Berryman y Brunner, 1987:38-49).

Es sin duda de alta importancia el vínculo afectivo y emocional para el compromiso social. En el entendimiento de que, a mayor cercanía, mayor posibilidad de acción solidaria. Permittiéndonos así consolidar los vínculos de actividades comunitarias que fortalezcan lazos, y generen relaciones fortalecidas y solidarias.

2.4.2. Satisfacción y calidad de vida

Todo ello nos lleva ante la situación específica de la ZMG, donde es menester analizar el grado de identificación de los individuos con las colonias en que habitan para poder determinar si es factible promover la cooperación en la solución de conflictos a través de la mediación comunitaria. Acorde con la encuesta de satisfacción ciudadana, *Jalisco, ¿cómo vamos?*, del 2016; el grado de identificación con la colonia o barrio es alto, sin embargo, es regular respecto al municipio (Chacón, *et. al.*, 2017:63). Cabe destacar que los resultados muestran que la participación de la gente en asuntos comunitarios es baja, situación que contrasta ante la manifestación de confianza regular entre los vecinos.

¿Cómo se siente con?	Promedio de satisfacción (1= nada satisfecho; 10= muy satisfecho)		
	ZMG	NSE: D+,D,E	Clase media, baja, +baja
El municipio donde vive	7.5	7.5	7.3
Las oportunidades de trabajo en el municipio donde vive	6.2	6.0	5.8
La igualdad que existe entre los habitantes de su ciudad	6.1	6.0	5.5
El comportamiento de civilidad de la gente	5.9	5.9	5.4

en su municipio.			
(Chacón, <i>et. al.</i> , 2017:64)			

¿Con cuál de las siguientes afirmaciones estaría más de acuerdo?	Porcentajes		
	ZMG	NSE: D+,D,E	Clase media, baja, baja+
Es responsabilidad de todos trabajar para resolver los problemas de la sociedad	68	69	67
Es responsabilidad del gobierno resolver los problemas de la sociedad	19	18	19
Es responsabilidad de cada quien resolver sus propios problemas	13	13	14
(Chacón, <i>et. al.</i> , 2017:73)			

Por otro lado, los jaliscienses que habitan en la ZMG señalan que no se sienten conformes con la civilidad y el comportamiento de la gente, enfocándose en la discriminación existente por la condición económica; sin embargo, 7 de cada 10 afirmaron que es responsabilidad de todos resolver los problemas de la sociedad (*Ibidem.*, 63). Es así como vislumbramos un foco rojo que influye en la insatisfacción ciudadana, afectando la calidad de vida e influyendo en la generación de conflictos. Si la condición económica es factor fundamental, ¿cuáles son nuestros índices de pobreza y pobreza extrema?, conceptos ambos cuya erradicación engloba las principales políticas públicas actuales.

Acorde al IIEG, *“la pobreza está asociada a condiciones de vida que vulneran la dignidad de las personas, limitan sus derechos y libertades fundamentales, impiden la satisfacción de sus necesidades básicas e imposibilitan su plena integración social”* (Zapopan, 2016:14). Por lo tanto, para considerar que una persona se encuentra en estado de pobreza multidimensional, es necesario corroborar que sus percepciones sean insuficientes para satisfacer las necesidades básicas para el adecuado desarrollo humano.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Mediante los estudios realizados por la CONEVAL, se vuelve factible vislumbrar las carencias sociales y al bienestar económico de la población, de donde han surgido los siguientes conceptos:

- **Pobreza multidimensional.** Población con ingreso inferior al valor de la línea de bienestar y que padece al menos una carencia social.
- **Vulnerabilidad por carencias sociales.** Población que presenta una o más carencias sociales, pero cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar.
- **Vulnerabilidad por ingresos.** Población que no presenta carencias sociales y cuyo ingreso es inferior o igual a la línea de bienestar.
- **No pobreza multidimensional y no vulnerabilidad.** Población cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar y que no tiene carencia social alguna (Véase Glosario CONEVAL, s.f.).

Con base en tales criterios, observamos que, acorde a la CONEVAL (Anexo 3), en Jalisco se disminuyó la pobreza del 37% en el 2010 al 28.4% en 2018, lo cual es equivalente a una disminución de 2,766.7 a 2,337.6 personas; es decir, tan solo salieron de la pobreza 429.1 personas en 8 años, un avance sin duda insignificante. Mientras que, en el rubro de pobreza extrema, pasamos del 5.3% al 3.0%, existiendo actualmente 244.5 personas en situación de pobreza extrema, empero, ¿cuál es la situación en cada uno de los municipios en estudio?

MEDICIÓN MUNICIPAL DE LA POBREZA			
Porcentaje de la población, número de personas, número promedio de carencias sociales en los indicadores de pobreza			
EL SALTO			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
Pobreza			
Población en situación de	39.2	79,272	2.0

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

pobreza			
Población en situación de pobreza moderada	35.2	71,119	1.9
Población en situación de pobreza extrema	4.0	8,153	3.6
Población vulnerable por carencias sociales	22.7	45,984	1.8
Población vulnerable por ingresos	12.1	24,538	-
Población no pobre y no vulnerable	25.9	52,439	-
Privación social			
Población con al menos una carencia social	61.9	125,256	1.9
Población con al menos tres carencias sociales	15.4	31,172	3.5
Indicadores de carencia social			
Rezago educativo	18.4	37,294	2.5
Acceso a los servicios de salud	18.2	36,813	2.8
Acceso a la seguridad social	40.4	81,796	2.3
Calidad y espacios de la vivienda	12.1	24,491	2.7
Acceso a los servicios básicos en la vivienda	13.0	26,353	2.7
Acceso a la alimentación	18.3	37,071	2.5
Bienestar económico			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	11.1	22,510	2.1

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	51.3	103,810	1.6
GUADALAJARA			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
<i>Pobreza</i>			
Población en situación de pobreza	22.5	345,408	2.1
Población en situación de pobreza moderada	20.5	313,919	2.0
Población en situación de pobreza extrema	2.1	31,488	3.4
Población vulnerable por carencias sociales	38.9	596,336	1.8
Población vulnerable por ingresos	5.8	88,237	0.0
Población no pobre y no vulnerable	32.9	504,391	0.0
<i>Privación social</i>			
Población con al menos una carencia social	61.4	941,743	1.9
Población con al menos tres carencias sociales	12.6	193,426	3.3
<i>Indicadores de carencia social</i>			
Rezago educativo	15.2	233,322	2.2
Acceso a los servicios de salud	35.6	546,295	2.4
Acceso a la seguridad social	43.8	671,754	2.2
Calidad y espacios de la vivienda	3.4	52,708	2.8
Acceso a los servicios básicos en la vivienda	0.4	6,300	2.4
Acceso a la alimentación	18.9	289,893	2.4

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

<i>Bienestar económico</i>			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	6.1	93,955	2.0
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	28.3	433,645	1.7
SAN PEDRO TLAQUEPAQUE			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
<i>Pobreza</i>			
Población en situación de pobreza	36.2	212,108	2.2
Población en situación de pobreza moderada	31.6	185,240	2.0
Población en situación de pobreza extrema	4.6	26,869	3.7
Población vulnerable por carencias sociales	29.4	172,716	1.9
Población vulnerable por ingresos	8.8	51,446	0.0
Población no pobre y no vulnerable	25.6	150,297	0.0
<i>Privación social</i>			
Población con al menos una carencia social	65.6	384,825	2.1
Población con al menos tres carencias sociales	19.3	113,473	3.5
<i>Indicadores de carencia social</i>			
Rezago educativo	17.1	100,226	2.6
Acceso a los servicios de salud	32.5	190,689	2.7
Acceso a la seguridad social	43.8	257,054	2.5
Calidad y espacios de la vivienda	8.5	49,837	3.2

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Acceso a los servicios básicos en la vivienda	9.0	52,775	3.1
Acceso a la alimentación	27.6	161,804	2.7
<i>Bienestar económico</i>			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	13.0	76,396	2.2
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	44.9	263,554	1.8
TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
<i>Pobreza</i>			
Población en situación de pobreza	31.3	147,383	2.4
Población en situación de pobreza moderada	27.5	129,601	2.2
Población en situación de pobreza extrema	3.8	17,782	3.6
Población vulnerable por carencias sociales	44.3	208,691	2.5
Población vulnerable por ingresos	5.8	27,521	0.0
Población no pobre y no vulnerable	18.6	87,804	0.0
<i>Privación social</i>			
Población con al menos una carencia social	75.5	356,074	2.5
Población con al menos tres carencias sociales	39.3	185,048	3.3
<i>Indicadores de carencia social</i>			
Rezago educativo	28.3	133,557	2.9

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Acceso a los servicios de salud	46.0	216,722	3.0
Acceso a la seguridad social	56.5	266,473	2.8
Calidad y espacios de la vivienda	5.3	24,913	3.0
Acceso a los servicios básicos en la vivienda	30.4	143,405	3.2
Acceso a la alimentación	22.7	106,891	2.6
<i>Bienestar económico</i>			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	9.3	43,671	2.3
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	37.1	174,905	2.0
TONALÁ			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
<i>Pobreza</i>			
Población en situación de pobreza	32.9	153,146	2.6
Población en situación de pobreza moderada	28.0	130,153	2.4
Población en situación de pobreza extrema	4.9	22,993	3.8
Población vulnerable por carencias sociales	38.0	176,843	2.1
Población vulnerable por ingresos	5.8	27,190	0.0
Población no pobre y no vulnerable	23.2	108,022	0.0
<i>Privación social</i>			
Población con al menos una carencia social	70.9	329,989	2.3
Población con al menos tres	26.2	122,027	3.6

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

carencias sociales			
Indicadores de carencia social			
Rezago educativo	20.3	94,633	2.9
Acceso a los servicios de salud	41.7	194,163	2.8
Acceso a la seguridad social	50.2	233,662	2.7
Calidad y espacios de la vivienda	10.0	46,596	3.4
Acceso a los servicios básicos en la vivienda	18.7	87,210	3.1
Acceso a la alimentación	24.0	111,839	3.2
Bienestar económico			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	9.9	45,893	2.6
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	38.8	180,336	2.2
ZAPOPAN			
Indicadores	Porcentaje	Número de personas	Número promedio de carencias
Pobreza			
Población en situación de pobreza	22.8	295,643	2.2
Población en situación de pobreza moderada	20.7	267,631	2.0
Población en situación de pobreza extrema	2.2	28,012	3.7
Población vulnerable por carencias sociales	38.2	494,940	1.8
Población vulnerable por ingresos	5.7	73,165	0.0
Población no pobre y no vulnerable	33.3	431,153	0.0
Privación social			

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Población con al menos una carencia social	61.1	790,583	1.9
Población con al menos tres carencias sociales	12.1	156,499	3.5
Indicadores de carencia social			
Rezago educativo	12.7	163,920	2.5
Acceso a los servicios de salud	33.8	437,656	2.4
Acceso a la seguridad social	47.6	616,805	2.1
Calidad y espacios de la vivienda	5.0	64,306	3.1
Acceso a los servicios básicos en la vivienda	5.5	71,563	3.0
Acceso a la alimentación	14.1	182,520	2.8
Bienestar económico			
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	7.0	90,359	2.1
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	28.5	368,808	1.8
(CONEVAL, 2016)			

Con ello podemos observar que la satisfacción de los habitantes en relación a su calidad de vida se relaciona con dos aspectos principales, el lugar donde vive y su economía, situaciones que engloban las características de la vivienda, el acceso a servicios básicos y espacios públicos en buen estado, la percepción salarial y el agrado por el trabajo, incluyendo a su vez, la conducta de civilidad existente entre los pobladores, *“pero decir ‘la vida’ es invocar una mezcla heteróclita de ingredientes: la vida es todo.”* (Chacón, et. al., 2017:9)

Lo anterior es complementado con las situaciones familiares personales de cada individuo, junto con el sexo, la edad, religión, nivel socioeconómico, y demás características que dan lugar a la diversidad de nuestra sociedad; aspectos que sin duda deberá tomar en consideración el mediador comunitario al momento de

brindar sus servicios, ya que lo que la gente opina, siente, percibe y cree, es base fundamental para arribar a buen puerto en la mediación comunitaria, ya que, como señala Francisco Gorjón:

Los métodos alternos se caracterizan por su multidimensionalidad, porque se desarrollan en diversos entornos y estadios de tiempo y cada uno considera diversos factores axiomáticos, enfatizados en aspectos de interacción multivariable, dependiendo del status quo o del modus vivendi de las personas o del grupo de personas y sobre todo por el tipo de conflictos en que se ven inmersas, productos de la misma dimensionalidad en la que los seres humanos se desarrollan, producida por una elección o por un factor fortuito (2015:16-17).

2.4.3. La situación vecinal en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Sin embargo, es fundamental, para una investigación y análisis completo de la situación existente entre la población de la delimitación geográfica que se estudia, conocer personal y directamente la percepción ciudadana. ¿Qué problemas son propios de cada zona?, ¿cómo interviene la edad, el sexo y la ubicación de las colonias en la determinación de los factores que representan una afrenta para sus habitantes?, ¿es posible que exista una similitud entre las inquietudes y deseos de los pobladores, en una especie de inconsciencia colectiva junguiana?

De los individuos que fueron entrevistados para esta investigación, deben destacarse las características personales que puedan indicar razones de diferencia entre los resultados obtenidos (Anexo 4); como lo es que el 25% estudia actualmente, mientras que el 75% no lo hace. Por lo que ve al nivel académico, 8.33% se encuentra en posgrado, 41.66% concluyó su licenciatura, 16.66% tiene licenciatura inconclusa, mismo porcentaje de individuos cuenta con bachillerato concluido, 8.33% bachillerato inconcluso, y en una igualdad porcentual del 4.16% se encuentran secundaria concluida y primaria inconclusa.

En el aspecto laboral, el 100% de los entrevistados se encuentra activo, más únicamente el 79.16% labora en algo relacionado con sus estudios.

Existiendo un promedio de satisfacción de 8.7 en una escala de 1 al 10 donde uno es desagrado total y 10 totalmente satisfecho, aunado a que el 29.16% tuvo algún conflicto laboral durante el 2017. El horario, satisfacción personal, prestaciones, crecimiento laboral y desarrollo profesional, ambiente laboral y aprendizaje constante, fueron los factores positivos más referidos por los entrevistados; mientras que el sueldo, el exceso de trabajo y la falta de apoyo por parte del patrón fueron los aspectos que los individuos deseaban cambiar en sus trabajos. Pasando al factor vivienda, el 83.33% vive con familiares. El 70.83% habita en vivienda propia, 12.5% rentan, al 8.33% le prestan el hogar actual mientras que el porcentaje restante se encuentra pagando a crédito su vivienda. Existiendo un promedio de satisfacción de 8.72 en una escala del 1 al 10.

Entre los aspectos positivos en el hogar, existió una respuesta reiterada hacia la ubicación y los lugares cercanos, así como una gran parte de los encuestados señalaron que el hecho de ser vivienda propia les parecía un factor positivo al generarles tranquilidad, sin embargo, es importante destacar que el 16.66% de los entrevistados consideran que, el contar con todos los servicios (agua, luz, drenaje, alcantarillado, alumbrado, etc.), es un factor positivo, siendo que se trata de circunstancias indispensables para una calidad de vida digna. Mientras que los factores negativos o que se desean cambiar del hogar, tuvieron reincidencia en la falta de transportes públicos, falta de áreas verdes, la inseguridad, la calidad de los servicios públicos y los vecinos. El porcentaje de satisfacción con la colonia donde habitan, es menor al manifestado por la vivienda, siendo de 7.12 en una escala del 1 al 10; resultados que pueden verse influenciados en razón de que el 50% indica que no eligieron por gusto su colonia, sino que esta fue elección de sus padres o se debió a las posibilidades presupuestarias con que cuentan. Existiendo a su vez, coincidencia con los factores positivos y negativos expresados en la vivienda.

Respecto a la relación vecinal existente, el 66.66% la considera buena, 8.33% excelente y 20.83% regular. Señalando un 29.16%, que durante el 2017 tuvieron conflictos vecinales debido al volumen de la música, la basura y descuido

de las áreas verdes. A su vez, existe armonía en los factores que generan mayor molestia en la convivencia familiar, al señalarse entre ellos, la falta de civilidad, el apartar estacionamientos con botes, el nivel de la música, que invadan los espacios de estacionamiento, los perros y los chismes vecinales.

Tan solo el 62.5% manifestó que usualmente intenta resolver sus conflictos vecinales mediante el diálogo. El 12.5% tuvo que acudir ante alguna autoridad por razón de conflictos vecinales, señalando que la experiencia no fue del todo satisfactoria y que existió fricción posterior en la relación vecinal. Todo ello nos lleva a cuestionarnos, hasta qué punto existe el conocimiento de la mediación comunitaria y la percepción ciudadana que de esta se tiene. Resultando que tan solo 7 personas conocían del servicio, resultando coincidente que estas se enteraron debido a su profesión (abogado), no obstante, ninguno de ellos la ha empleado.

Mientras que únicamente el 58.33% considera que es un medio eficaz para solucionar los conflictos, empero, señalaron que dependía mucho de la voluntad con que los vecinos quisieran colaborar y que debido a ello veían difícil que prosperase, igualmente, un resultado interesante se arrojó al cuestionarles su nivel de disposición para participar en la Mediación comunitaria, en una escala del 1 al 10, donde 1 es en absoluto y 10 es totalmente, obteniéndose que el 50% manifestaron un nivel de 10, 8.33% de 9, 25% de 8, 4.16% de 6 y 7, mientras que el porcentaje restante se abstuvo de responder. Señalando la mayoría, que están dispuestos a colaborar en favor de una convivencia pacífica. Finalmente, el 79.16% manifestó que le gustaría tener un centro de Mediación Comunitaria cerca de su hogar, ello a pesar de que varios de los entrevistados habitan en colonias donde ya existen dichos centros, lo cual refuerza la necesidad de difusión que fue manifestada por los encuestados al cuestionárseles de qué manera se podía mejorar el servicio.

Lo anterior nos da una visión oportuna y pertinente de la situación que existe en la ZMG, puesto que, a pesar de la diferencia existente entre las colonias y los municipios que la integran, se encontró que las preocupaciones y

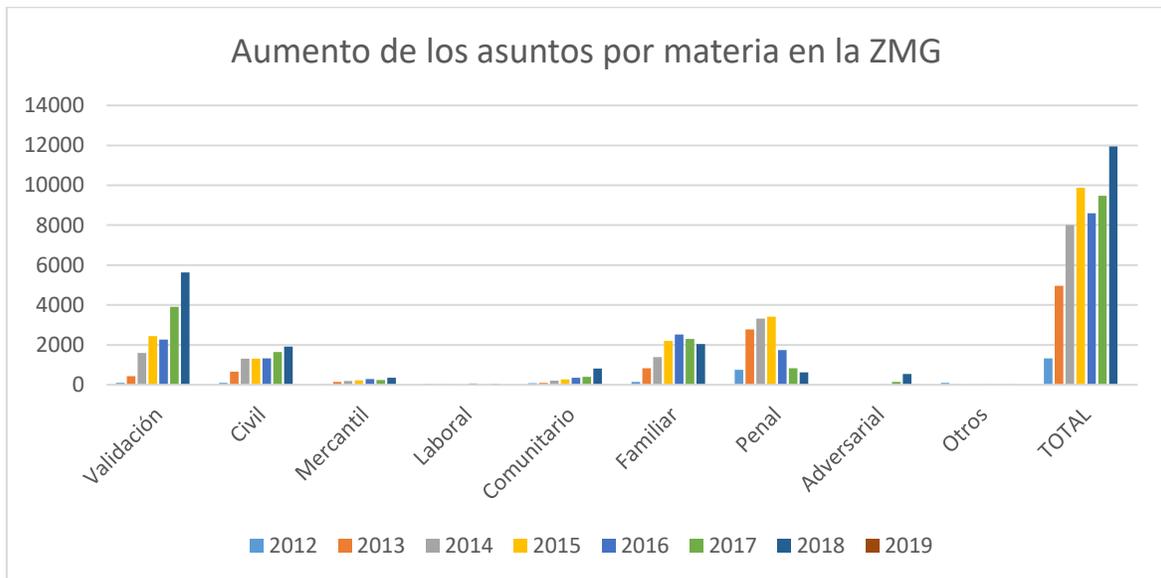
LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

problemáticas ciudadanas son en extremo coincidentes. Con ello surge una nueva incógnita, ¿cuáles son las medidas que cada municipio ha tomado al respecto?, ¿cuáles son sus elementos y la concepción de la Mediación Comunitaria, y si existe una similitud en los programas y normas que los regulan?

CAPÍTULO III. ELEMENTOS DE LA MEDIACIÓN MUNICIPAL O COMUNITARIA EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA

3.1. Análisis de la Mediación Comunitaria en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Como se desarrolló en los capítulos anteriores, algunos de los municipios de la ZMG cuentan con los servicios de Mediación Comunitaria, los cuales se relacionan estrechamente con el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, más no dependen de este. Sin embargo, los datos que el IJA informa anualmente, nos permiten observar el incremento que han tenido los asuntos relacionados tanto en mediación comunitaria como en otras materias, permitiéndonos conocer los casos domiciliados en la ZMG, lamentablemente desconocemos cuántos se tramitan en cada una de las delimitaciones político-geográficas que la conforman.



- Elaboración propia con base en datos obtenidos en la página oficial del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, (IJA, 2012), (IJA, 2013), (IJA, 2014), (IJA, 2015), (IJA, 2016), (IJA, 2017), (IJA, 2018), (IJA, 2019).

Como podemos observar, la mediación comunitaria ha tenido un crecimiento lento pero constante; en 2012 tan solo se llevaron 82 asuntos, mientras que, para 2018 se tramitaron 807, incremento escaso si se compara con las dimensiones que se han alcanzado en materia penal, familiar y civil (Anexo 2), aunado a que en 2019 disminuyó a 505 ello nos habla del gran rezago existente a pesar de la creación de programas municipales enfocados en mejorar la calidad de vida vecinal mediante el empleo de este método alterno.

3.1.1. La figura del Mediador Social

Acorde a las Directrices de la ONU para una mediación eficaz, los mediadores, son profesionistas que *“ofrecen a las partes un amortiguador de choques e infunden confianza en el proceso” – fomentando – “la convicción de que una solución pacífica es posible”* (ONU, 2012:4), para lo cual deben asegurarse de que los involucrados estén plenamente informados y sean capaces de negociar, puesto que, *“los mediadores logran mejores resultados a la hora de ayudar a las partes en una negociación [...] cuando están bien informados, son pacientes y equilibrados en su enfoque y se muestran discretos”* (*Ibidem*, 2012:5).

El servicio de Mediación Comunitaria Municipal del área geográfica en estudio, cuenta con reglamentos que lo norman, siendo congruentes los requisitos exigidos por la ley con las directrices de la ONU al solicitar que el Mediador Social tenga aptitudes, experiencia, conocimientos y sensibilidad cultural (*Ibidem*, 2012:7).

Acorde con el Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Guadalajara (Ayuntamiento de Guadalajara, 2007), el Mediador Social es entendido como el *“Servidor Público capacitado para conducir adecuadamente un proceso de mediación y conciliación, procurando en todo momento facilitar y restaurar la comunicación entre las partes”* (*Ibidem*.).

Debido a lo importante y delicado de su labor, a los mediadores que se designa según las zonas donde se presentó la solicitud del servicio,

exigiéndoles el cumplimiento de los siguientes requisitos de ingreso y permanencia:

- *Ser mexicano por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos;*
- *Tener 25 veinticinco años cumplidos al momento de su designación y no más de 65 sesenta y cinco años;*
- *Ser licenciado en derecho, abogado o contar con carrera afín a las ciencias sociales, con título registrado ante la autoridad correspondiente y tener por lo menos tres años de ejercicio profesional a partir del registro de la patente como profesionista;*
- *Llevar a cabo y aprobar el examen teórico-práctico correspondiente, respecto a técnicas de mediación y conciliación;*
- *No haber sido condenado en sentencia ejecutoria por delito doloso que amerite pena corporal (Idem.).*

Por su parte, las facultades y obligaciones que se les atribuyen en los artículos 8 y 9 del Reglamento mencionado, consisten en resguardar que los procesos alternativos se lleven a cabo acorde a lo establecido en la norma, es decir, que se apeguen a los principios y etapas de la mediación o conciliación, tanto en el desarrollo de estos como en la realización del acuerdo que surja entre las partes. Por lo tanto se encuentra facultado y obligado a fomentar la comunicación entre los involucrados, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en sus necesidades e intereses, asegurándose de que las decisiones son tomadas con base en información y asesoramiento suficientes.

Empero, como ya se mencionó, los lineamientos que han de seguir, no se limitan a su actuación durante los procesos de mediación o conciliación, sino que alcanzan un desarrollo complejo e integral, por ello deben mantenerse en constante capacitación y actualización tanto teórica como práctica (elemento indispensable para una mediación eficaz, como se verá más adelante); ello implica un pleno conocimiento de los MASC y de las infracciones no flagrantes, así como el deber de excusarse cuando se encuentre en alguna de las causales de

impedimento o excusa previstos en el artículo 49 del multicitado reglamento, que establece:

- *Si son parientes consanguíneos, afines o civiles de alguna de las partes, de sus asesores o representantes, en línea recta, sin limitación del grado; dentro del cuarto grado en la colateral por consanguinidad, o del segundo en la colateral por afinidad;*
- *Si tienen interés personal en la controversia que haya motivado el procedimiento de mediación o conciliación;*
- *Si han sido o son abogados, asesores, representantes o apoderados de alguna de las partes;*
- *Si tienen amistad estrecha o enemistad manifiesta con alguna de las partes, sus asesores o representantes;*
- *Si han intervenido directamente en la naturaleza de los hechos materia de la controversia; y*
- *En cualquier otro análogo que pueda afectar su imparcialidad en el procedimiento de mediación o conciliación que ante él se ventile (Idem.).*

Debido a que el Mediador Social tiene como función principal buscar el acuerdo entre los vecinos involucrados, es importante e indispensable que rija su actuar bajo los principios de voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad¹³, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, economía e inmediatez.

En Tlaquepaque los requisitos para ser Mediador Social son muy similares a los que establece la norma de Guadalajara, con la diferencia de que no se exige un rango de edad, ni una temporalidad de experiencia, mas sí es menester haber tomado un curso de Mediación Municipal avalado por la Dirección del Centro de Mediación Municipal.

¹³ Al respecto la Organización de las Naciones Unidas discrepa en sus Directrices para una Mediación Eficaz, al señalar que se trata de un concepto impropio ya que el mediador no es neutral, puesto que busca arribar a un acuerdo y vela por la paz, por lo que debería sustituirse este vocablo por el de “proceso equilibrado” (ONU, 2012:10)

Existe concordancia entre los reglamentos respecto de los principios que regirán su actuar una vez que se le designa Mediador, facultándolo para conocer las denuncias de hechos constitutivos de presuntas infracciones no flagrantes y para conocer los problemas vecinales o familiares, procurando siempre, el avenimiento entre las partes y contando con las mismas causas de impedimento y excusa.

Por su parte, no existe diferencia entre estas atribuciones y requisitos con los establecidos en el Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Tonalá para ser mediador comunitario o prestador de servicios (Ayuntamiento de Tonalá, 2017), salvo las siguientes:

- Que resida preferentemente en el Municipio.
- Contar con dos años de experiencia por lo menos.
- Tener buena reputación y ser reconocido de manera pública como una persona honorable.
- Estar certificado por el IJA.

Como se ha visto, las funciones del mediador comunitario no se limitan a la mediación comunitaria, ya que existe una relación sustancial con las infracciones no flagrantes al fungir como autoridad indagadora ante los juzgados municipales, de ahí que deban conocer a profundidad y manejar a la perfección las leyes aplicables, transmitiendo claramente los conceptos jurídicos aplicables.

A pesar de que los requisitos, facultades, obligaciones e impedimentos son similares, existen ligeras diferencias que saltan a la vista, tal es el caso de Tonalá, donde se plantea el gozar públicamente de buena reputación y reconocida honorabilidad, así como el contar y mantener vigente la certificación por parte del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco, circunstancia que si bien no está expresamente señalada en los otros municipios, es indispensable para que los convenios puedan ser validados por esta institución.

Es sin duda lamentable que, al no contar con este servicio en los demás municipios de la zona, no exista un mayor espectro de comparación, sin embargo

las similitudes encontradas y las escasas diferencias, nos permiten considerar que una legislación estatal uniforme que regule la mediación comunitaria es factible, a la vez ello nos dice que los problemas vecinales y las circunstancias de convivencia son coincidentes en todos los municipios de la ZMG, volviendo más latente la urgencia de su debida regulación como medio de solución a una problemática social.

3.2. Fundamento jurídico de la Mediación Municipal o Comunitaria

La regulación y reglamentación de la Mediación Comunitaria, como se ha venido desarrollando, es un servicio que en su carácter de municipal aporta una ventaja sin igual a los habitantes de las zonas geográficas donde se encuentran implementados, mas ello no significa que su regulación dependa exclusivamente de las normas locales, ya que existe una amplia base que los sustenta desde la perspectiva internacional y nacional.

La Organización de las Naciones Unidas ha reconocido en diversas ocasiones la importancia trascendental de la mediación como medio idóneo para solventar conflictos. Durante la 102ª Sesión Plenaria de la Asamblea General de la ONU, del 22 de junio del 2011, el entonces Presidente, Joseph Deiss mencionó que *“la mediación es el meollo”* (ONU, 2011:2), expresando ampliamente la necesidad de su difusión y fortalecimiento.

En la práctica, los Estados, las organizaciones regionales y subregionales y la sociedad civil recurren a la mediación para solucionar controversias, y las Naciones Unidas despliegan numerosas misiones políticas en apoyo de esos esfuerzos. Sin embargo, estos éxitos no se conocen mucho. Uno de los objetivos del proyecto de resolución que la Asamblea tiene hoy ante sí [...] es precisamente fortalecer la visibilidad de la mediación como instrumento para solucionar conflictos de manera pacífica de la misión de las Naciones Unidas (Ibidem., 2011:1).

En ese mismo sentido, se pronunciaron las naciones mediante la resolución 65/283, con la finalidad de fortalecer la función de la mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución, al reconocer:

[...] la útil función que puede cumplir la mediación para evitar que las controversias se intensifiquen hasta pasar a ser conflictos y estos sigan intensificándose, así como para promover la solución de los conflictos y, de esa forma, prevenir o reducir el sufrimiento humano, y crear condiciones favorables para una paz duradera y un desarrollo sostenible, y, a este respecto, reconociendo que la paz y el desarrollo se refuerzan mutuamente (ONU, 2011: 2).

Acorde con el derecho internacional, para que la mediación tenga lugar, es necesaria la existencia de un marco jurídico que puede ser diverso para cada mediador, ya que estos *“desarrollan su labor basándose en el mandato que han recibido de la entidad que los ha designado y dentro de los parámetros establecidos por las reglas y las normas de esa entidad”* (ONU, 2012:16).

Es decir que deben desarrollar su trabajo a la luz de lo establecido por el derecho internacional aplicable en cada situación, *“fundamentalmente los convenios y convenciones regionales e internacionales, el derecho internacional humanitario, las normas internacionales de derechos humanos y el derecho penal internacional, incluido en su caso, el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional”* (ONU, 2012:16).¹⁴

Es debido a dichos antecedentes internacionales, los cuales representan un compromiso internacional para los Estados firmantes, que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, desde el 18 de agosto de 2008 reformó su artículo 17, anexándole un quinto párrafo referente a los métodos alternativos de solución de conflictos, convirtiéndolos en mandato constitucional (DOF, 2008).

En el caso de Jalisco, la Constitución Política sigue el mismo lineamiento en su artículo 56 mediante la creación del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, que se rige bajo los siguientes cuerpos normativos (IJA, 2013:7).

- *Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco*
- *Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado*

¹⁴ Aplicable con las normas internas de cada municipio y Entidad Federativa de México.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

- *Código de Ética para los Prestadores de Servicio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*
- *Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación*
- *Reglamento de Acreditación, Certificación y Evaluación*

A su vez, existe relación con la Ley Orgánica del Poder Judicial de Jalisco,¹⁵ Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado¹⁶ y su Reglamento¹⁷, Ley Orgánica de la Procuraduría Social de Jalisco¹⁸ y su Reglamento¹⁹, Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco²⁰, así como los Códigos de procedimientos civiles²¹ y penales²², Código Penal²³ y Código Civil²⁴, como puede apreciarse en la gráfica del Anexo 5.

Por su parte, El Salto, a pesar de contar con centros de mediación comunitaria o municipal dentro de su organigrama, carecen de una reglamentación o norma. Mientras que Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlaquepaque y Tlajomulco regulan sus centros de mediación comunitaria con los siguientes cuerpos legales:

- Reglamento de Métodos Alternos de Guadalajara
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara
- Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Zapopan
- Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga
- Reglamento del Procedimiento y Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Tlaquepaque
- Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Tonalá

¹⁵ Artículo 3 y 110 fracción XI.

¹⁶ Artículo 1 fracción XI, 8 fracción V, 14 fracción I, incisos p) y t), 18 fracción VII y 24 fracción VII.

¹⁷ Artículo 30.

¹⁸ Artículo 3 fracción III, inciso b y Transitorio Sexto, decreto 22219.

¹⁹ Artículo 24 fracción III, 33 fracciones V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII.

²⁰ Artículo 32 fracción II, 37 y 38 fracción I.

²¹ Artículo 477, 504, 506 y 508.

²² Artículo 109 fracción IV, 308 fracción IX, 309 y 313 fracción III.

²³ Artículo 79 Bis.

²⁴ Artículo 405-Ter.

3.2.1. Guadalajara

Aludiendo al Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Guadalajara, este prevé las especificaciones en los casos de supletoriedad, en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco y los Códigos del Estado aplicables, señalando con posterioridad que se entenderá por centro a los Centros de Mediación Municipal de Guadalajara, en los que habrá un mediador social capacitado para restaurar la relación de los involucrados mediante la mediación, entendida esta como el:

Procedimiento voluntario, confidencial y flexible que tiene por objeto ayudar a que dos o más personas físicas o jurídicas, encuentren la solución a un conflicto en forma no adversaria, en el cual, un tercero imparcial y previamente capacitado, denominado mediador, facilita a los involucrados en una disputa, la comunicación adecuada, con el fin de lograr una solución o acuerdo parcial o total aceptable a las partes implicadas en el conflicto (IJA, 2013).

Es interesante destacar que se consideran como asuntos susceptibles de solución por esta vía, tanto los que surjan de la convivencia social, como aquellos que no se han producido pero que existe la posibilidad de que lo hagan, es decir, se prevé la temprana prevención, buscando que su pronta atención evite la ejecución de actos irreparables.

Para acceder al servicio, debe presentarse una solicitud escrita donde se describa la problemática junto con los datos de las partes. La ley también prevé que, a falta de solicitud inicial, el único facultado para promover el método, será el Mediador Social ante quien se entrevistó el afectado.

Lo anterior se corrobora y es acorde con el Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara (Ayuntamiento de Guadalajara, 2000), que en su artículo 2, fracción V, especifica que la aplicación de este Reglamento corresponde, entre otros, a los mediadores sociales. Por lo tanto, se señala entre las facultades del Centro de Mediación Municipal, la intervención en conflictos vecinales o familiares con el único fin de conciliar o avenir a las partes, previéndose la presencia de un mediador social en cada juzgado municipal, desde la reforma aprobada en sesión

ordinaria del Ayuntamiento del 30 de junio del 2005 y publicada el 12 de agosto del 2005 en el Suplemento de la Gaceta Municipal.

3.2.2. Tlaquepaque

El municipio cuenta con el Reglamento del Procedimiento y Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Tlaquepaque, que al igual que lo establecido en Guadalajara, se señala que “el Mediador Social es un Servidor Público capacitado para conducir adecuadamente un proceso de mediación y conciliación, procurando en todo momento facilitar y restaurar la comunicación entre las partes” (Ayuntamiento de Tlaquepaque, *s.f.*).

A su vez, enfoca la función de sus centros de mediación comunitaria en la solución y prevención de conflictos propios de la convivencia social, buscando evitar la ejecución de actos irreparables, sin embargo, a diferencia de la capital de Jalisco, la norma que establece el municipio de Tlaquepaque, atribuye en las funciones de sus centros de Mediación Municipal, no solo la aplicación de los MASC, sino también su difusión, promoción y fomento, enfatizando en una coordinación entre la mediación y la conciliación, señalando de manera expresa y contundente que se trata de un servicio con información y orientación gratuita.

Los requisitos establecidos para la presentación de la solicitud son los mismos que se señalan en Guadalajara, sin embargo, el reglamento de Tlaquepaque es más extenso al especificar que las partes deben asistir personalmente a todas las sesiones en las que se les solicite, salvo cuando se trata de personas jurídicas, en cuyo caso acudirán sus representantes legales para pleitos y cobranzas, mientras que *“los menores de edad y las personas en estado de interdicción, comparecerán por medio de quienes ejerzan la patria potestad o custodia debidamente acreditada o sus representantes legales”* (Ayuntamiento de Tlaquepaque, *s.f.*).

A su vez realiza una separación entre la suspensión y conclusión del proceso, especificando que este se suspenderá cuando no haya disposición de los interesados, en caso de peligro a su integridad física o psíquica, si la naturaleza de los hechos implica la presunción de comisión de actos delictivos graves u oficiosos, al igual que aquellos casos que dañen a terceros o al orden público. Mientras que la conclusión acontece por la firma de un acuerdo total o parcial, por el fallecimiento o desistimiento de las partes, o por declaración escrita del mediador cuando este perciba alguna de las siguientes circunstancias:

- *Cuando alguna de las partes quiere probar la verdad de los hechos;*
- *Cuando alguna de las partes tiene un interés punitivo o una noción de justicia retributiva que desea ver reconocidas en una decisión emanada de un juez;*
- *Cuando una de las partes está ausente o incapacitada;*
- *Cuando una de las partes no tiene interés de llegar a un acuerdo;*
- *Cuando una de las partes pretenda obtener de manera dolosa sumas de dinero excesivas;*
- *Cuando la controversia involucra un delito considerado por la legislación penal perseguible de oficio; y*
- *Cuando lesione derechos de terceros o contravenga las disposiciones legales vigentes (Cfr. Ayuntamiento de Tlaquepaque, s.f.).*

3.2.3. Tonalá

Los principios que rigen la actuación del mediador son los mismos que se han desglosado para los anteriores reglamentos, sin embargo, en Tonalá se agregan la ejecutoriedad, informalidad, accesibilidad, alternatividad y protección a los más vulnerables.

A su vez, en su artículo 4, el Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Tonalá (Ayuntamiento de Tonalá, 2017) define a la mediación como un proceso voluntario, confidencial y flexible el cual permite que dos o más personas físicas o jurídicas, encuentren una solución pacífica a sus conflictos con la ayuda de un tercero imparcial y previamente capacitado, denominado mediador.

Establece la esfera de acción competencial a los asuntos relacionados con faltas administrativas de comisión u omisión no flagrante y aquellos propios de la convivencia social y la prevención, con el objeto de evitar la comisión de actos irreparables.

A diferencia de los otros reglamentos, el de este municipio es bastante completo, por lo que la supletoriedad es prácticamente innecesaria, al contar con una completa descripción del proceso y una detallada (mas no excesiva) explicación de facultades y requisitos para todos los participantes, sin enfocarse exclusivamente en las partes y el mediador, a quien se le denomina “prestador de servicios”.

Claro ejemplo de todos los detalles abarcados por esta ley, es su Capítulo Segundo, donde se especifica que, si bien el centro sede se encuentra en la cabecera municipal, ello no es una limitante, por lo que se podrán instalar salas de mediación en los demás centros de población del municipio, con lo cual se garantiza un mayor alcance entre los habitantes, siendo responsabilidad de los centros el desarrollo y promoción de la mediación como alternativa para la solución de controversias; para ello contarán con un Director y el personal administrativo indispensable, *“además de las Salas de Mediación que sean necesarias, mismas que estarán integradas cuando menos por el siguiente personal: un prestador de servicios, un secretario de sala, un auxiliar administrativo y un elemento de seguridad pública”* (Ayuntamiento de Tonalá, 2017).

Las solicitudes podrán ser verbales o escritas, y tratándose de incapaces, menores de edad, personas jurídicas o morales, los lineamientos son los mismos que los establecidos en el reglamento de Tlaquepaque, al igual que en los impedimentos, excusas, causas de suspensión y conclusión del procedimiento, con la salvedad de que en la conclusión por declaración escrita del prestador de servicios, no se prevé que alguna de las partes quiera probar la verdad de los hechos, sustituyéndose esta por la imposibilidad de sustentar el diálogo respetuoso entre las partes.

Finalmente es destacable la previsión contenida en los artículos 42 y 43, al señalar que *“una vez suscrito y firmado el convenio por las partes, éste se remitirá para su sanción y archivo al Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en caso de que sea aprobado, será registrado como convenio equiparado a sentencia ejecutoriada”* (Ayuntamiento de Tonalá, 2017), mas si el IJA estima que el convenio es inadecuado por no apearse a lo estipulado en la Ley de Justicia Alternativa, este deberá ser subsanado por el prestador de servicios.

3.2.4. Tlajomulco de Zúñiga

Resulta en extremo interesante y resaltante la consideración que de los servicios de mediación hace el municipio de Tlajomulco en su Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio (Ayuntamiento de Tlajomulco, 2015), ya que en su artículo 4, los clasifica como elementos básicos para la gobernanza, el desarrollo de la participación ciudadana y los procesos municipales, definiéndola como:

[...] un sistema intermedio de solución de conflictos, se caracteriza por la intervención de una tercera persona denominado mediador facultado para intervenir como facilitador de la comunicación y la negociación entre particulares involucrados en una controversia y cuyo objetivo es facilitar la avenencia y solución dialogada entre las partes enfrentadas, tratando de lograr una resolución pacífica del conflicto de recomendación (Idem).

La normativa en comento es en extremo clara al señalar que entre las razones de su creación no solo está la solución de conflictos, sino que es percibida como una forma de proporcionar a los habitantes nuevos mecanismos de concertación y conciliación para la paz vecinal mediante la creación de programas de desarrollo y políticas públicas que favorezcan el desarrollo de la comunidad para así fortalecer al municipio.

Igualmente resulta innovador respecto de los reglamentos antes analizados, la clasificación que efectúa, en su artículo 482, de los conflictos vecinales y sus derivados:

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

- Conflictos que se presenten entre los vecinos.
- Conflictos que se presenten entre los vecinos y las personas jurídicas que los representen.
- Conflictos que se presenten entre los integrantes de las organizaciones vecinales y las mesas directivas, así como los conflictos entre las organizaciones vecinales.
- Conflictos que se susciten al interior de un condominio o entre sus condóminos.
- Conflictos entre los vecinos y titulares de establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios (Ayuntamiento de Tlajomulco, 2015).

Mas la amplia y moderna visión de esta normativa se extiende al abarcar diversos conflictos que pueden llegar a convertirse en situaciones desagradables con estragos irreversibles. El centro de mediación comunitaria de Tlajomulco es competente para conocer y solventar, mediante MASC, cualquier problema derivado de las relaciones de convivencia vecinal, abarcando *“las situaciones que afectan a los bienes comunes o concesionados, como pueden ser deslindes, cierres, ampliaciones, entre otros, servidumbres legales, demarcaciones, muros medianeros, reparación de daños causados por menores de edad, ruidos molestos”* (Ayuntamiento de Tlajomulco, 2015), tema que sin duda resultó un punto crucial en las entrevistas realizadas con los habitantes de la ZMG. Actuaciones que siempre deberán regirse por la imparcialidad, independencia, confidencialidad y credibilidad atendiendo a lo dispuesto en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

3.2.5. Zapopan

Como ya se mencionó con anterioridad, Zapopan no cuenta con grandes avances en la materia, ya que si bien cuenta con procuradores sociales que realizan las funciones de los mediadores comunitarios y ha emitido su manual de organización para la Justicia Municipal, ello no ha sido suficiente ya que no existe una regulación específica encaminada a darle soporte a la figura de la mediación comunitaria.

Tal y como se aprecia en el Manual antes descrito (Gobierno de Zapopan, 2016), el soporte jurídico para la justicia municipal se encuentra en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Zapopan, dentro de este se regula la Dirección de Justicia Municipal, concediéndole al Director, en el artículo 10 fracción IV, la facultad para:

IV. Intervenir en conflictos sociales con la finalidad de prestar a las personas que lo soliciten, los servicios de información y orientación gratuita sobre los procedimientos alternativos de solución de conflictos con el fin de conciliar o avenir en las partes, con excepción de los supuestos previstos en la Ley de la materia;

La fracción anterior, evidentemente refiere a las facultades de un mediador comunitario, las cuales le son atribuidas al Director de Justicia Municipal, supuesto que se reafirma con lo asentado en el capítulo XII titulado *De la Prevención y la Cultura Cívica*, del mismo reglamento, específicamente en el arábigo 108, el cual reconoce al Ayuntamiento como la persona jurídica que puede determinar las políticas públicas que favorezcan la prevención del delito y que permitan el fortalecimiento de la convivencia vecinal armónica y pacífica.

Es indudable que Zapopan tiene las bases sentadas para lograr regular la mediación comunitaria y poner en práctica un sistema social que incentive la convivencia y mejore la calidad de vida de sus habitantes, sin embargo hace falta mucho trabajo conjunto tanto para la adecuada apertura de centros de mediación comunitaria como para la difusión del servicio entre los zapopanos. Ello refuerza la importancia de la regulación armónica en la ZMG, ya que ello permitiría a los municipios que la integran apoyarse mediante la experiencia conjunta para así arribar a un resultado satisfactorio y benéfico para todos los habitantes que la componen.

3.3. Concepto de Mediación Comunitaria

Desde el comienzo de este trabajo se ha buscado especificar qué es la mediación comunitaria, lo cual implica desarrollar sus elementos, principios, y

finalidades, pero también su origen y evolución, las diversas maneras en que ha sido concebida y qué se ha logrado con dicha concepción.

Pero, ¿por qué?, ¿por qué solemos buscar siempre el significado de aquello que estudiamos? Nos esforzamos por fijar y precisar cada palabra que conforma la estructura de la definición, cada vez más concreta y delimitada, con mayores detalles y especificaciones. Es así como logramos comprender la naturaleza y carácter del concepto. Una definición es una frase que significa la esencia de una cosa, decía Aristóteles, nos permite adentrarnos en sus cualidades y alcances. De ahí que redundemos en ello y sigamos extendiéndonos en todas sus variantes y acepciones.

La Organización de las Naciones Unidas, en sus directrices para una mediación eficaz, comienza señalando los elementos que se contienen en todas las definiciones al respecto: la existencia de un tercero coadyuvante, las partes en conflicto, el consentimiento y la búsqueda de la prevención o resolución del problema mediante un acuerdo, mas en la segunda parte de su descripción anexa supuestos que cabe transcribir.

La mediación se basa en la premisa de que, en el entorno adecuado, las partes en conflicto pueden mejorar sus relaciones y avanzar hacia la cooperación. Los resultados de un proceso de mediación pueden tener un alcance limitado, como cuando tratan una cuestión concreta para contener o gestionar un conflicto, o pueden abordar una gran variedad de cuestiones en un acuerdo de paz general (ONU, 2012:4).

De la anterior definición me gustaría destacar tres elementos; en primer término, nos habla de la necesidad de un *entorno adecuado*, concepto indeterminado que puede implicar un sinnúmero de condiciones para su surgimiento, ello aunado a que el ambiente que resulta conveniente para un individuo puede no serlo para otro. Entonces, ¿cómo podemos determinar lo apropiado del contexto?, es ahí donde surge la indispensable labor y experticia del mediador, quien debe generar un ambiente de confianza donde todas las partes se sientan cómodas, seguras y escuchadas para poder arribar a acuerdos viables.

Esto último nos lleva al segundo concepto, “avanzar hacia la cooperación”, es decir, nos muestra que a pesar de no establecerse cómo es un entorno adecuado en vista de la flexibilidad del método, sí sabemos que el ambiente debe propiciar la voluntad de colaboración entre las partes.

Finalmente, la definición prevé la existencia de un *alcance limitado* en los resultados de la mediación cuando se trate de soluciones concretas que no trascienden a otros supuestos en conflicto, circunstancia sin lugar a dudas interesante y que remarca la maleabilidad que la mediación permite a los involucrados en razón de sus intereses, recordemos que “*la mediación es un empeño voluntario, [...] es una empresa flexible pero estructurada*” (*Ibid*).

La universalidad del método y los principios de su práctica nos demuestra la sintonía en los esfuerzos de las naciones para mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante la enseñanza de la auto-solución de conflictos y la habilidad para convenir tomando en consideración los deseos y opiniones de otros.

Un claro ejemplo es el Principado de Andorra, donde se presentó un proyecto de ley de mediación donde esta se define como cualquier proceso estructurado, independientemente de su denominación, en que intervienen dos o más partes en conflicto para intentar de manera voluntaria arribar a un acuerdo que solucione la problemática, con ayuda de uno o diversos mediadores (Govern d’Andorra, 2017:8).

Como podemos ver, se trata de una concepción diferente a la usual, ya que deja de lado la denominación para enfocarse en los elementos que la configuran: la voluntad de arribar a un acuerdo, existencia de un conflicto, partes involucradas, la presencia de un tercero que colabore a la consecución de la armonía. No obstante, deja dudas y conflictúa al poder ser confundida con la conciliación, aunque la finalidad de la ley es contundente en la exposición de motivos, donde se señalan los innumerables beneficios que ha tenido en la comunidad europea y la búsqueda del gobierno de Andorra por hacer posible la obtención de soluciones

responsables, auto-gestionadas y eficaces que aseguren su cumplimiento posterior y la preservación de las relaciones entre las partes (*Ibidem.*, 2017:6).

Sin duda la variedad de definiciones es abundante entre tratadistas, legislaciones y tratados, sin embargo, el gobierno de Andorra es certero al ocuparse de la estructura que permita arribar a un acuerdo pacífico y factible, en lugar de cuestionar la denominación del método. Considero que la mediación comunitaria puede verse como aquel proceso mediante el cual se busca arribar a una solución pacífica de la problemática existente entre dos o más personas que habitan en la misma comunidad, ello con la ayuda de un tercero experto. Enfocándonos en el bienestar vecinal, la cooperación social y el fomento de la sana convivencia que contribuya al desarrollo integral de los individuos en sociedad.

3.3.1. La co-mediación, ¿técnica o instrumento?

A pesar del lento avance que México ha tenido en materia de métodos alternativos de solución de conflictos, hoy se contempla y practica la mediación comunitaria, indígena y escolar en algunas partes del territorio nacional (Márquez y De Villa, 2016:50), esta evolución en las formas alternativas de solucionar las problemáticas sociales trae consigo la práctica de la co-mediación.

Existe un debate entre si esta es una técnica o una herramienta. Personalmente la englobo como herramienta, ya que auxilia dentro del proceso de mediación, es decir que se trata de una variante que se adecua al caso concreto, cuando se requiere la intervención de dos o más mediadores.

Amparo Quintana, presenta de manera clara y contundente la forma en que se identifica la co-mediación. Se trata de un trabajo en conjunto con condiciones de igualdad jerárquica, por lo que la derivación de un asunto o la sustitución entre los mediadores, no se engloba en esta herramienta. Tampoco se configura cuando fungen roles diversos (Quintana, 2015:18-19).

Recordemos que la mediación debe darse dentro de un entorno adecuado, por lo que la confianza en los mediadores es indispensable, de ahí que en los casos donde se efectuó una co-mediación, es esencial que se cite a las partes a una sesión informativa haciéndoles saber si habrá uno o más mediadores, así como el motivo de ello (Quintana, 2015:19), de modo que se les permite decidir a los involucrados si desean o no continuar con el proceso.

La co-mediación tiene ventajas y desventajas, por ejemplo, dentro de los aspectos negativos encontramos las dificultades de coordinación y trabajo en equipo entre los mediadores (*Ibidem*, 2015:19), por otro lado, la combinación de habilidades y la interdisciplinariedad pueden resultar en extremo benéficas (Boque, 2003:85), además:

- a. *Enriquece el proceso, los profesionales se complementan, distribuyen sus funciones y experiencia.*
- b. *Mitiga el desgaste físico, psíquico y emocional de cada mediador.*
- c. *Muestra a las partes una intervención sólida.*
- d. *Autocontrol de los mediadores: Trabajando con otros, es más fácil valorar el rumbo del procedimiento, las técnicas aplicadas, las actitudes. Puede contribuir a contrarrestar prejuicios, alianzas, interferencias que puedan surgir de la historia personal del mediador, etc.*
- e. *Reflexión en equipo, lo que facilita la autocrítica y dificulta la justificación y autocomplacencia (Quintana, 2015:19).*

Tal y como lo menciona Quintana, no existe un número límite de co-mediadores, ya que ello depende de las circunstancias de cada caso y las necesidades de las partes, además no siempre se actúa en el mismo momento ni lugar (2015:19-20), volviéndolo aun más flexible al permitir el uso de los medios electrónicos como las videoconferencias, tal y como lo menciona Quintana en el siguiente ejemplo.

En el año 2011 y en Argentina, se llevó a cabo una mediación efectuada por dos mediadores en ciudades distintas: [...] Cada cual estaba con una de las partes del conflicto, la asistía y mediaba con ella; para comunicarse lo hacían

serviéndose de videoconferencia. El proceso culminó en acuerdo y fue a la firma del mismo cuando se juntaron todos (2015:20).

Como puede verse, se trata de una herramienta poderosa y efectiva, pero ¿cuándo debe ser recomendada?; Quintana considera que su eficacia se encuentra en aquellos asuntos complejos, con naturaleza distinta donde se requiere conocimiento de diversas materias, cuando hay múltiples partes y la conducción del proceso se complica o en los casos que necesiten equilibrar el poder entre partes para evitar una percepción negativa que afecte la confianza, por ejemplo en cuestiones de sexo/género, edad, valores o entorno cultural (2015:19).

El empleo oportuno de la co-mediación permite dar un paso más en el perfeccionamiento de los MASC, *“comediar no es la suma de profesionales, sino la asociación intencionada de ellos para favorecer al proceso y a las partes”* (Quintana, 2015:21).

3.4. Elementos para una mediación eficaz

Focault estableció en su obra, *Dichos y escritos*, que en la ciudadanía internacional pesaba el deber de hacer valer ante el gobierno las infelicidades de los hombres, puesto que no es verdad que no son responsables. *“La infelicidad de los hombres nunca debe ser un resto mudo”* (Traducción propia, 1994:708). Un claro medio de arribar a lo que Focault señalaba, es la mediación comunitaria, que como se ha visto resulta idónea y pertinente para arribar a una vida digna y de calidad, donde la felicidad de la convivencia comunitaria permee las relaciones sociales fomentando un desarrollo íntegro y sustentable que genere una sinergia productiva tanto en el ámbito vecinal como en las diversas esferas en que se desarrolla el ser.

Por tanto, en sentido lógico, no basta con que la mediación comunitaria se instaure en las diversas localidades de la ZMG, sino que es indispensable que esta sea eficaz, que prospere y dé frutos. Pero, ¿cómo arribamos a ello?, ¿de qué

manera llevaremos a buen puerto los bocetos que se trazan en este trabajo? *“Señalar las características de la mediación es apuntar a comprender cómo se da una práctica y qué le es propio para que de este modo se aclare la naturaleza de la función de la mediación”* (Mejía, 2014:65), por tanto debemos saber cuáles son los elementos que nos permitirán triunfar en esta hazaña.

Acorde con las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz se debe contar con preparación, consentimiento, imparcialidad, carácter inclusivo, coherencia, coordinación y complementariedad.

Preparación. *“Una labor de mediación responsable y creíble exige una buena preparación. [...] combina los conocimientos y las capacidades individuales del mediador con un equipo bien cohesionado de especialistas y el apoyo político, financiero y administrativo necesario de la entidad mediadora”* (ONU, 2012:6), entraña la formulación de estrategias para las distintas fases por lo tanto se trata de la responsabilidad Estatal y de las diversas organizaciones internacionales involucradas en el tema, quienes deberán cumplir con determinadas obligaciones:
Destinar recursos

- *Seleccionar a un mediador competente, con experiencia, aptitudes, conocimientos y sensibilidad cultural.*
- *Apoyar al mediador con un equipo de refuerzo integrado por especialistas.*
- *Realizar análisis del conflicto y evaluaciones internas.*
- *Proporcionar preparación, orientación y capacitación.*
- *Incluir el equilibrio entre hombres y mujeres en los equipos (ONU, 2012:6-7).*

Consentimiento. Este se puede ver afectado en cualquier momento del procedimiento, por lo que el mediador debe fomentar que no se pierda la confidencialidad del proceso mediante el cuidado de la integridad y la seguridad, ya que el consentimiento y la apertura puede verse influenciado por factores externos, llegando inclusive, *“a rechazar las iniciativas de mediación porque no comprenden el proceso y lo perciben como una amenaza”* (ONU, 2012:8-9). De

ahí que sea indispensable que el mediador consiga un consentimiento sincero por parte de los involucrados, para lo cual es indispensable:

- *Comprender qué partes deben dar su consentimiento para que pueda comenzar un proceso de mediación viable.*
- *Cultivar el consentimiento.*
- *Dialogar con los agentes.*
- *Utilizar medidas de fomento de la confianza.*
- *Ser coherente, transparente, ecuánime y respetar la confidencialidad.*
- *Evaluar periódicamente si existe un consentimiento suficiente (ONU, 2012:8-9).*

Imparcialidad. El “mediador debe llevar un proceso equilibrado en el que se trate a todos los agentes de manera justa, y no tener un interés material en el resultado” (ONU, 2012:10). Aquí se destaca un aporte interesante que realiza la Organización de las Naciones Unidas, ya que el término “imparcialidad” no lo consideran como un sinónimo de neutralidad, que es lo usualmente entendido en todos los cuerpos legislativos y textos doctrinarios, ya que se interpreta que un mediador es imparcial cuando no tiene ningún interés en el asunto que está mediando, sin embargo para la ONU, esto es ilógico puesto que el mediador sí tiene un interés específico: el de llevar a buen puerto la mediación y conseguir un acuerdo satisfactorio que propicie la paz social, de ahí que prefieran denominarlo como un proceso equilibrado en lugar de uno imparcial, para lo cual debe:

- *Asegurarse de que el proceso y el trato de las partes sea justo y equilibrado, y esforzarse por demostrarlo.*
- *Ser transparente con las partes en conflicto en relación con las leyes.*
- *No aceptar condiciones.*
- *Evitar la asociación con la imposición de medidas punitivas.*
- *Ceder el proceso a otro mediador o entidad mediadora si se sienten incapaces de mantener un enfoque equilibrado e imparcial. (ONU, 2012:10).*

Carácter Inclusivo. Este punto versa sobre las formas en que se manifiestan las opiniones y necesidades de las partes, las cuales interactúan para arribar al resultado de la mediación. Este permite incrementar la legitimidad del acuerdo de paz, reduciendo las posibilidades de que los agentes excluidos saboteen el proceso. Ello implica un trabajo específico en los mediadores, quienes deben luchar contra las tensiones entre la inclusión y la eficiencia, para ello la ONU considera que las siguientes son acciones indispensables durante el transcurso del método.

- *Determinar el nivel de inclusión.*
- *Comunicarse con cualquiera de las partes o de los agentes que sea necesario para abordar el conflicto, con el conocimiento de las demás partes en las negociaciones.*
- *Crear mecanismos para ampliar la participación en el proceso.*
- *Utilizar diferentes medios para ampliar la participación (ONU, 2012:11-13).*

Coherencia, coordinación y complementariedad de la mediación. Este apartado contiene dos supuestos que se entrelazan de manera indisoluble. La coherencia implica que los convenios se encuentren coordinados con lo convenido por las partes, al mismo tiempo que la complementariedad permite armonizar las diferentes funciones de los agentes que intervinieron en el proceso (ONU, 2012:18).

Como podemos ver, el proceso de mediación, a pesar de su flexibilidad, tiene parámetros estrictos y perfectamente definidos, los cuales permiten arribar a convenios efectivos y exitosos, cuyo contenido sea plenamente cumplimentado por las partes, es decir, una mediación debidamente desarrollada da resultados sustentables a la vez que enseña a los involucrados un medio de solución de conflictos rápido y eficaz, promoviendo que a futuro los ciudadanos sean capaces de solventar las situaciones conflictivas de manera pacífica.

3.5. Interés común de la mediación o beneficio colectivo

La teoría y descripción de los conceptos es una utopía invasora que puede llegar a distanciarnos de un factor primordial para la efectividad de este tipo de programas sociales, el interés tanto de las autoridades municipales como de los ciudadanos a quien se dirige la norma. De ahí que el interés común deba verse reflejado no solo en la intención de lograr un beneficio colectivo sino en todos los pasos que acompañan la legitimidad de la instauración de una normativa estatal que regule la mediación comunitaria.

En este apartado debemos resaltar las hipótesis previstas por dos cuerpos normativos municipales que son muestra ferviente de la genuinidad de su interés, puesto que van más allá de los requisitos indispensables para la instauración de una mediación comunitaria, preocupándose por la prevención mediante el refuerzo de la cultura cívica.

El Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara, en su capítulo V, (Ayuntamiento de Guadalajara, 2000), contiene los lineamientos que deberá seguir el Presidente Municipal para promover la convivencia vecinal armónica y pacífica, entre los que se encuentra el reconocimiento del derecho a disfrutar de un ambiente social armónico y pacífico como medio para conseguir mejoras en la calidad de vida. A su vez hace énfasis en el reconocimiento de la responsabilidad particular en la armonía vecinal, tanto por parte de las autoridades, como de los particulares.

Igualmente es de actualidad la previsión que se pretende desde los diversos grados educativos, con primordial enfoque en el nivel básico, autorizando al Presidente Municipal para la instauración de programas permanentes.

El Reglamento del Procedimiento y Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Tlaquepaque (Ayuntamiento de Tlaquepaque, s.f.), impone a las Asociaciones Vecinales, para su reconocimiento por el ayuntamiento, el anexar una cláusula en la que toda desavenencia que derive de su competencia debe tratar de ser resuelta mediante el empleo de mecanismos alternativos.

Como puede verse, existen interesantes disposiciones que pueden ser aportadas a una reglamentación uniforme que garantice estas prerrogativas a todos los habitantes de la ZMG, sin embargo no basta con dar inicio a una norma, ya que por sí sola no basta. Para su eficacia requiere del reconocimiento social y de la participación enérgica de la comunidad, de lo contrario será endeble en su legitimidad, generando dudas respecto del fin para el que fue creada, ello debido a la proporcionalidad existente entre el grado de legitimidad y el cumplimiento de la regla. Thomas Franck identificó cuatro indicadores que permiten medir la legitimidad y capacidad de cumplimiento de la norma (Murphy, 2009:1148-1152).

A. Validación simbólica. Resulta indispensable para la legitimación de la norma como un medio que la materializa, es decir las formalidades indispensables y necesarias para su creación, el proceso legislativo.

B. Determinación. Este punto refiere la comprensión de la norma por parte de los destinatarios, es decir que, de su simple lectura, los ciudadanos puedan entenderla a cabalidad, circunstancia que en el caso en concreto es esencial.

C. Coherencia. La deficiencia en este índice se encuentra en la aplicación desigual o ilusoria de la norma.

3.5.1. Participación ciudadana y cultura democrática

Poder llevar a cabo lo señalado en el subtema precedente, requiere de una participación ciudadana más activa, la cual puede lograrse mediante la difusión y el fomento de la cultura cívica y democrática, Guadalajara y Tlajomulco toman nuevamente la delantera ya que la capital de Jalisco prevé en su Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara (Ayuntamiento de Guadalajara, 2000), un capítulo exclusivo para regular la participación vecinal, el que surge gracias a la Reforma publicada el 24 de abril de 2012.

Al frente de tales acciones, se encuentra el Presidente Municipal quien fomentará el diseño y promoción de programas de participación vecinal, los

cuales, acorde al artículo 87 del Reglamento en cita, deberán tener como objetivo lo siguiente:

- *Procurar el acercamiento de los jueces²⁵ y la comunidad a fin de propiciar una mayor comprensión y participación.*
- *Establecer vínculos permanentes con los grupos organizados y los habitantes [...], para la captación de los problemas y fenómenos sociales que los aquejan.*
- *Organizar la participación vecinal para la prevención de las infracciones.*
- *Promover la información, capacitación y difusión de una cultura integral de convivencia armónica y pacífica (Ayuntamiento de Guadalajara, 2000).*

Como puede verse, no se trata de una monofinalidad, sino que la implementación de la mediación comunitaria alcanza metas diversas pero complementarias e infinitamente entrelazadas. No basta con dar solución a la problemática ya existente, sino que debe promoverse la cultura de la paz, enseñando a los habitantes de las diversas comunidades a solventar sus conflictos de manera pacífica, comprendiendo los intereses del vecino y colaborando por mejorar el entorno social, a sabiendas de que ello les permitirá vivir en un ambiente de paz, respeto y dignidad. Por su puesto que debe haber un enfoque en los programas que se adapte a las necesidades de cada barrio, sin embargo deben ser coincidentes en esencia.

Existe entre los habitantes la sensación de vivir paralelamente a las Instituciones jurídicas, lo cual fomenta la idea de ineficiencia de los órganos públicos, generando una visión de impunidad y frustración, que implica un favorecimiento de los comportamientos antisociales, por ello, la mediación vecinal surge como una alternativa fresca y prometedora para la armonización y fortalecimiento de las relaciones humanas en todos sus ámbitos (familia, escuela, barrio, etc.), mediante el respaldo moral, el respeto y la confianza (Buenrostro, *et. al.*, s.f.:79-80).

²⁵ Jueces municipales.

La mediación comunitaria significa que la sociedad es llevada a su máxima expresión. Es la sociedad que soluciona por sí sus diferencias en forma armoniosa. Es, a fin de cuentas, lo mismo que una comunidad dinámica, responsable, autónoma, solidaria, ética y justa (Buenrostro, et. al., citando a Nato y Rodríguez, s.f.,:80).

3.6. El procedimiento de Mediación Vecinal

Acorde al Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Guadalajara, que tomaremos como ejemplo, posterior a la solicitud del servicio se hace una invitación. Tanto las invitaciones como las citaciones a sesión se realizan de forma personal en los domicilios particulares señalados. Se entrega una copia y se señala el día y la hora en que tendrá lugar la diligencia, recabando nombre y firma del notificado. En caso de negarse a esto, se asienta en el acta dicha circunstancia. Esto se repite una única vez cuando las partes no asistan, debiéndose hacer énfasis en las bondades de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Pueden suceder dos circunstancias, que las partes lleguen o no a un acuerdo benéfico para sus necesidades e intereses, en caso de que sí, se redactará y firmará el convenio, el cual será elaborado por el Mediador Social, debiendo contener:

- *Lugar y fecha de su celebración.*
- *Los nombres y generales de las partes. Tratándose de representación legal, se harán constar los documentos con los cuales se haya acreditado tal carácter, así como el documento oficial con el que se identifiquen.*
- *El nombre del mediador que intervino en el procedimiento de mediación o conciliación.*
- *En caso necesario, describir el conflicto.*
- *Una descripción precisa, ordenada y clara de los acuerdos alcanzados por las partes, estableciendo las condiciones, términos, fecha y lugar de cumplimiento.*

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

- *Las firmas o huellas dactilares de quienes los suscriben y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a ruego de uno o ambos interesados, cuando éstos no sepan firmar.*
- *La firma y datos del mediador que intervino (Ayuntamiento de Guadalajara, 2007).*

Por otra parte, en los supuestos en que no se arribe a un acuerdo satisfactorio, las causas pueden ser diversas, una de ellas es por el supuesto de suspensión, el cual se encuentra previsto en el artículo 40 del reglamento en cita, y que se configura ante las siguientes circunstancias:

- *Por la falta de disposición de alguna de las partes para iniciar o continuar con el proceso alternativo.*
- *Si pelagra la integridad física o psíquica de cualquiera de los participantes.*
- *Si de los hechos, naturaleza del conflicto, se derivan actos que constituyan delitos considerados por la legislación penal vigente como graves o perseguibles de oficio.*
- *Si de los hechos se deducen actos que afecten derechos de terceros o contravengan disposiciones de orden público.*
- *Por solicitud de cualquiera de las partes o a iniciativa del mediador, cuando no se respeten los principios o no se sigan los procedimientos que prevé el reglamento (Cfr. Ibidem.).*

Por otra parte, de manera genérica, la mediación concluye:

- *Por la firma de un acuerdo total o parcial entre las partes;*
- *Por muerte de cualquiera de las partes protagonistas de la controversia;*
- *Por desistimiento de alguna de las partes;*
- *Por declaración escrita del mediador hecha después de efectuar el procedimiento de mediación, que justifique su conclusión, en los siguientes casos:*
 - *Cuando alguna de las partes quiere probar la verdad de los hechos.*
 - *Cuando alguna de las partes tiene un interés punitivo o una noción de justicia retributiva que desea ver reconocidas en una decisión emanada de un juez.*

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

- *Cuando una de las partes está ausente o incapacitada.*
- *Cuando una de las partes no tiene interés de llegar a un acuerdo.*
- *Cuando una de las partes pretenda obtener de manera dolosa sumas excesivas.*
- *Cuando la controversia involucra un delito considerado por la legislación penal perseguible de oficio.*
- *Cuando lesione derechos de terceros o contravenga las disposiciones legales vigentes (Ayuntamiento de Guadalajara, 2007)*

Además, en los casos en que la mediación arribe a un acuerdo satisfactorio, la dirección del centro se encargará de que se lleven a cabo visitas domiciliarias para dar seguimiento al caso y corroborar que se esté cumpliendo con lo pactado.

Como podemos ver, es un procedimiento muy genérico, lo cual obedece a su flexibilidad. Las diferencias entre la mediación y la mediación comunitaria no son trascendentes ni de fondo, ya que se encuentran únicamente en lo relativo a los requisitos para su iniciación: que sea un problema vecinal.

Podemos concluir que la mediación comunitaria es un proceso flexible y dinámico que permite un acercamiento entre los habitantes de un área geográfica delimitada, que mediante la sensibilización y trabajo en conjunto logra solucionar los conflictos cotidianos a la vez que fomenta la cultura de la paz. Por su rapidez y economía permite tener efectos favorables tanto durante su realización, como a largo plazo en el impacto social, puesto que *“se ocupa de la resolución de conflictos y disputas dentro de una comunidad empleando los recursos de los que dispone esta misma”* (Martínez Íñigo en Hoyo (coord.), 2004:204).

CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Hemos abordado en los capítulos precedentes, los cambios en la percepción conceptual del conflicto, los cuales atienden tanto a la época como a la cultura. Es innegable que el surgimiento de controversias afecta a quienes se encuentran involucrados, quienes suelen ver la situación con un grado mayor al que objetivamente le corresponde, de ahí que la mediación sea ideal a corto, mediano y largo plazo. Mediar es crear puentes, su desarrollo debe encaminarse a cruzar el torrente de problemas sin que sus aguas causen daños irreparables, el trabajo en conjunto es la clave.

No siempre es posible desaparecer la causa del conflicto, sin embargo es factible convertirlo en una situación manejable donde la tolerancia y respeto favorezcan la convivencia armónica. Recordemos que, durante este método alternativo, la sensibilidad de las partes es alta y las afecciones personales se colocan sobre la mesa, por tanto, un mal manejo de la situación lejos de mejorarla generaría mayores agravios, de ahí lo indispensable del correcto actuar del mediador.

A pesar de su flexibilidad y de la carencia de formalismos propios de los procesos judiciales, la mediación es una ciencia, esto significa que cuenta con parámetros que delinear su ejercicio. Los principios que la rigen son los que han permitido el creciente desarrollo que ha tenido en los últimos años como un medio idóneo para solventar conflictos propiciando una cultura de paz, permitiendo que se maximicen los efectos beneficiosos de los problemas, pues estos no son necesariamente negativos.

4.1. Principios de la Mediación Comunitaria

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Los principios como punto de partida y eje rector, determinan el actuar y le dan un sentido de existencia, una razón de ser. Sin embargo, no todos los autores ni todas las normas prevén los mismos principios.

España es un país modelo en Mediación Comunitaria, ya que como se mencionó en capítulos anteriores, cuentan incluso con un programa policial de mediación comunitaria (PROXPOL), en el entendido de que su carácter de primeros respondientes los vuelve personajes idóneos para llevar a cabo dicha labor. De ahí que Cátia Marques en su libro *La Mediación*, exprese ejemplos aplicables y certeros en la práctica, para ella los principios que deben regirla son: voluntariedad, confidencialidad, equidad e igualdad (Marques, 2013:169-190).

En México, la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, en su artículo 4, considera como fundamental que se ejerza bajo las premisas de: voluntariedad, información, confidencialidad, flexibilidad y simplicidad, imparcialidad, equidad y honestidad; no se pasa por alto que están contenidos en una norma que prevé casos dentro de los procesos penales, sin embargo, la mediación se rige por reglas generales independientes de la rama que regula.

Por su parte, las entidades federativas, en sus leyes de justicia alternativa, son muy dispares en cuanto a los principios que estiman esenciales, sin embargo, son coincidentes en lo referente a la confidencialidad y voluntariedad. La siguiente tabla muestra claramente las diferencias y similitudes entre los principios más destacados.

Principios	Voluntariedad	Confidencialidad	Imparcialidad	Flexibilidad	Neutralidad	Legalidad	Equidad
Estados							
Aguascalientes	I	I	I	O	I	O	I
Baja California	I	I	I	I	I	O	I
Baja California Sur	I	I	I	I	I	I	I

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Campeche	I	I	I	I	O	I	I
Ciudad de México	I	I	I	I	I	I	I
Chiapas	I	I	I	I	I	I	I
Chihuahua	I	I	O	I	O	I	I
Coahuila	I	I	I	O	O	O	O
Colima	I	I	I	I	O	I	O
Durango	I	I	I	I	I	I	I
Estado de México	I	I	I	O	I	I	I
Guanajuato	I	I	I	I	I	I	I
Hidalgo	I	I	I	I	I	I	I
Jalisco	I	I	I	I	I	I	I
Michoacán	I	I	I	I	I	I	I
Morelos	I	I	I	I	I	I	I
Nayarit	I	I	I	I	I	I	I
Nuevo León	I	I	I	O	I	O	O
Oaxaca	I	I	I	O	I	O	I
Puebla	I	I	I	I	I	O	I
Querétaro	I	I	I	I	I	I	I
Quintana Roo	I	I	I	O	I	I	O
San Luis Potosí	I	I	I	I	I	I	I
Sinaloa	I	I	I	I	I	I	I
Sonora	I	I	I	I	I	I	I
Tabasco	I	I	I	I	I	I	I
Tamaulipas	I	I	I	I	I	I	I
Tlaxcala	I	I	I	O	I	I	I
Veracruz	I	I	I	I	O	O	I
Yucatán	I	I	I	I	I	O	I
Zacatecas	I	I	I	I	I	I	I
Total	100%	100%	96.7%	77.4%	83.8%	74.1%	87%
Guerrero no se encuentra en la tabla ya que no cuenta con Centro de Justicia Alternativa ni leyes en la materia.							

- Elaboración propia con base en datos legislativos de los diferentes estados de la República Mexicana

Como se recordará, en la Zona Metropolitana de Guadalajara, tan solo tres municipios cuentan con principios previstos para la mediación comunitaria: Guadalajara, Tlaquepaque y Tonalá, coincidiendo en los de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad, honestidad, economía e inmediatez. Por su parte, Guadalajara y Tlaquepaque también prevén

la flexibilidad; mientras que Tonalá agrega la protección a los vulnerables, ejecutoriedad, informalidad y accesibilidad.

De todos los antes vistos, nos enfocaremos en la voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y flexibilidad; principios considerados por, prácticamente, todas las legislaciones enlistadas. Hay que destacar que esto no significa que los demás principios no sean trascendentales, sino que se encuentran contenidos dentro de los señalados al inicio de este párrafo.

Pero antes de pasar a su desarrollo, me gustaría abordar un concepto considerado por varias legislaciones, la neutralidad, significa inexistencia de inclinación manifiesta hacia algún tipo de determinación o interés, sin embargo, esto no es posible en la mediación. El mediador no es un ser neutral pues representa los intereses del Estado en la búsqueda de una situación armónica y del fomento a la paz mediante la enseñanza de la solución de conflictos.

Es decir, que la tendencia a señalar que imparcialidad y neutralidad son principios diversos es ociosa e innecesaria. Considero, al igual que la ONU (2012:11), que no es posible hablar de neutralidad en el mediador, puesto que este sí tiene intereses dentro del procedimiento, si bien no se trata de una inclinación procesal hacia alguna de las partes (situación propia de la imparcialidad), es innegable que el mediador desea que se arribe a un acuerdo y que con ello se fomente la convivencia armónica. Esto obedece a que el mediador representa la voluntad y aspiraciones del Estado.

Una vez establecido lo desatinado de considerar que existe neutralidad en el proceso y que en todo caso de lo que debemos hablar es de imparcialidad, es menester hablar sobre esta. ¿Qué implica ser imparcial en la mediación comunitaria?, ¿cuáles son sus alcances e importancia?

Es una actuación libre de favoritismos, prejuicios o rituales; el trato objetivo sin diferenciación alguna, es decir, que el mediador no tenga inclinación hacia alguna de las partes. Lo complejo de este principio surge con los sentimientos humanos inherentes. Por lo tanto, los impulsos naturales de favoritismo, simpatía,

similitud de ideales, etc., no deben interferir en el proceso, el mediador debe saber controlar estos estímulos si desea arribar a un acuerdo satisfactorio entre las partes.

De la imparcialidad del proceso depende la confianza que las partes depositarán en el mediador, lo que se traduce en un ánimo de cooperación mayor y una apertura que permitirá generar empatía y llegar a un acuerdo común.

Sepúlveda manifiesta una cuestión interesante en relación a la previsión de la imparcialidad, desde su punto de vista, es indispensable que esta sea vislumbrada con anticipación; es decir, que el mediador tenga contemplado en qué casos su imparcialidad puede verse comprometida (*Cfr.*2015:106).

Como ya se señaló, la imparcialidad tiene contenida dentro de sus alcances la equidad, lo cual puede traducirse en conseguir que el acuerdo no genere una disparidad entre los mediados, es decir que no haya un abuso entre las partes, balanceando el procedimiento (Sepúlveda, 2015:107).

Lo anterior obedece a que en muchas ocasiones alguna de las partes es más dominante o ejerce coerción sobre la otra, por tanto el mediador debe ser capaz de llevar a los involucrados a generar alternativas que les convengan a corto, mediano y largo plazo. Se trata de un *power imbalance* que afecta directamente la libertad de negociar, trasgrediendo los derechos e intereses del prójimo. Es usual que esto se presente en las relaciones de conexión emocional y psicológica (Marques, 2015:188), circunstancias usuales cuando hablamos de mediación comunitaria.

Por su parte, la voluntariedad, acorde con Sepúlveda (2015:101-103), tiene lugar en dos momentos: primero, el ingreso a la mediación, aunque puede darse por obligación o deber sin que afecte el proceso, supuesto que no acontece en la mediación comunitaria. El segundo consiste en la permanencia en el proceso, la cual denominaremos *voluntariedad pura*, que es la decisión libre de continuar con la mediación y que sin ella no podría existir ningún tipo de acuerdo.

Si bien en Argentina e Inglaterra hay multa por no acudir a mediación, no considero que sea un mecanismo procedente cuando se desea el éxito del método puesto que la voluntariedad debe acatarse en su estado puro, como principio básico e infranqueable.

La voluntad es la premisa, la manera en que retiremos esta cortina determinará el resto del procedimiento, pudiendo obtener una apertura hacia la cooperación, o cerrando totalmente la ventana del acuerdo. Sin embargo, hay otros factores que deben engranar a la perfección cuando se trata de la mediación.

Hablar de mediación nos hace pensar de manera inmediata en la confianza, situación que se traduce en el principio de confidencialidad, característica primordial e indispensable, ya que no solo existe entre las partes y el mediador, sino que sus efectos alcanzan a terceros (Sepúlveda, 2015:99). Sin ella sería imposible conocer los verdaderos intereses de los involucrados y encaminarlos hacia un acuerdo satisfactorio.

Los principios anteriores acompañados de la flexibilidad, forman la receta perfecta para el triunfo. La flexibilidad es un principio que hemos visto en más de una ocasión y donde se ha dejado claro que, cuando nos referimos a un proceso flexible, hablamos de la carencia de los formalismos rígidos que deben acatarse en los procedimientos jurisdiccionales. Se busca adaptar las circunstancias de manera que sean cómodas para las partes. Invitándolos al diálogo, fomentando la comprensión y favoreciendo el ánimo de convivencia futura.

La informalidad y falta de solemnidades en la estructura de la mediación es una de sus más alabadas características. Esto no significa que no exista estructura alguna, puesto que en efecto hay etapas específicas y puntos limitantes en el actuar de los intervinientes (sobre todo tratándose del mediador), sino que los pasos pueden ser obviados o modificar el orden de estos (*Cfr.* Sepúlveda, 2015:103-104).

El siguiente listado de creencias que prevé Filadelfia dentro del Programa de Resolución de Disputas Comunitarias, evidencia la importancia de la concepción intrínseca de la cultura de la paz:

- *Las personas deseamos y somos capaces de cambiar nuestro comportamiento.*
- *Debemos ser responsables por llevar adelante nuestras vidas.*
- *La gente prefiere ser amigable, cálida, honesta, abierta y cooperativa.*
- *Los conflictos se agravan por una pobre comunicación y no pueden ser resueltos sin mejorarla.*
- *Comprendernos unos a otros usualmente conduce a tener mejores relaciones.*
- *Mucha gente desea, o al menos, aprende a vivir en paz.*
- *La persistencia del conflicto puede ser resuelta juntando a las personas y ventilando las cuestiones.*
- *Somos expertos en la resolución d nuestros propios problemas. Con ayuda podemos tomar mejores decisiones que las que otro puede tomar para nosotros.*
- *La gente está más dispuesta a negociar cuando es tratada con respeto y consideración.*
- *Cuando la gente trabaja para lograr un acuerdo, está más comprometida en cumplirlo (Márquez, 2016:11-11).*

A estos, hay que anexarle los valores de la mediación comunitaria, que acorde con Livia Cardozo, pueden clasificarse en: a) prestación de servicios de resolución de disputas: donde el logro es disminuir la carga laboral de los tribunales y proveer soluciones satisfactorias; b) Transformación social: en esto lo trascendental es la reconstrucción del órgano social mediante la creación de un sentido de comunidad; c) Crecimiento y desarrollo personal: encargados del fortalecimiento del autoestima de los ciudadanos a través del desarrollo de habilidades de solución de controversias para casos futuros (Cardozo, s.f.:4-5). Todo esto nos lleva ante tres conceptos importantes que se ven favorecidos con una adecuada práctica de la mediación comunitaria: libertad, equidad y dignidad.

4.2. Libertad

¿Qué es ser libre?, ¿es la voluntad en el actuar, en el pensamiento o en ambos?, ¿realmente se está ajeno a todo tipo de coacción?, ¿a qué nos referimos cuando hablamos de la libertad en la mediación comunitaria? Libertad y derechos se complementan y limitan correlativamente. Nuestra historia, sobre todo en occidente, gira en torno a la lucha por acabar con aquello que aprisiona al ser humano para así demostrar que no hay más dueño del hombre que sí mismo; pensamiento que ha llevado a millones a preferir dar la vida combatiendo la opresión que vivir un día más sin libertad.

Hablar de libertad desde un punto teórico nos llevará a sin fin de definiciones que si bien difieren en algunas palabras y alcances, en esencia son coincidentes. Las concepciones involucran el sentido humano en la percepción de la libertad, difícilmente se conciben distanciados estos vocablos, sin embargo, es precisamente el aspecto humano de la libertad, lo que da pauta a las cuestiones fundamentales sobre esta. Erich Fromm, en su libro *El miedo a la libertad*, lo materializa con preguntas claves.

¿Qué es la libertad como experiencia humana? ¿Es el deseo de libertad algo inherente a la naturaleza de los hombres? ¿Se trata de una experiencia idéntica, cualquiera que sea el tipo de cultura a la cual una persona pertenece, o se trata de algo que varía de acuerdo con el grado de individualismo alcanzado en una sociedad dada? ¿Es la libertad solamente ausencia de presión exterior o es también presencia de algo? Y, siendo así, ¿qué es ese algo? (Fromm, s.f.:30).

Acorde con los estudios Freudianos, existe una dicotomía entre el hombre y la sociedad, ya que esta lo moldea a lo largo de su vida, condicionando las satisfacciones y creencias que le acompañaran, con lo cual se frenan los impulsos básicos. Como consecuencia, estos impulsos mutan en factores culturales populares cuya reiteración se convierte en el sustento de identificación de una comunidad. A todo esto, Freud lo llamó “sublimación”, por lo que su visualización de la naturaleza humana versaba en torno a la manifestación constante de los

deseos externados por el ser y que eran análogos a los instintos básicos (*Cfr. Ibidem, s.f.:34-36*).

Sin embargo, Freud no tomaba en consideración un aspecto trascendental, que el individuo no es un ser aislado, necesita de los otros, por lo tanto, la idea de libertad es un concepto que se aleja de la percepción de satisfacción individual de las necesidades biológicas, por lo que el ser se percibe como un ente integrante de una comunidad. De ahí que podamos afirmar que la idea de libertad dentro de la colectividad, caracteriza y da sentido a la existencia humana, ello a pesar de que su concepción varíe según la percepción interna de cada individuo.

Esta idea de libertad nos conduce a la forma en que la misma se manifiesta, que para el caso en concreto se materializa su existencia en la mediación comunitaria mediante la voluntariedad de someterse a él, sin embargo, una vez dentro surge la coacción de los lineamientos necesarios para su eficacia. Claro que se mantiene la libertad en forma de voluntad de permanencia, ya que sin ella no se puede proceder, mas fuera de ello, el individuo deberá acatar determinadas normas. Por tanto, hay libertad en la decisión de someterse a las formas o al procedimiento.

Paradoja que nos muestra un vértice de la libertad, puesto que esta cede en los individuos ante un fin colectivo mayor, la convivencia armónica y la paz social. Los cuales al conseguirse fomentan el ejercicio libre de los derechos del hombre. De ahí que la mediación comunitaria eficaz permita la comprensión y sea el vehículo idóneo para afrontar el reto de una participación ciudadana activa que construya acuerdos y garantice la libertad.

Sigue siendo actual la premisa que el orden social se mantiene a cambio de la cesión de algunas libertades (derechos) individuales al común de la sociedad. En la tesis de J. Rawls (1971) la opción de ceder libertades personales para obtener seguridad e identidad representaría la opción preferida de cada persona.” “La otra parte contratante en el Contrato Social, el Estado, se obliga con respecto al ciudadano a proveer unas oportunidades que garanticen el vivir segura y felizmente (Puentes y Hernández, 2009:20).

A lo largo de la historia, los tratadistas han diferido sobre la naturaleza del hombre. Sin embargo, dejándolas de lado, no podemos negar la existencia tanto de acciones loables como censurables, mismas que se ejecutan en un marco social creado por los mismos hombres, conjunto de procesos estructurales que a lo largo de nuestro paso por el mundo han forjado nuestra esencia. Es evidente que el manejo de la mediación comunitaria se nos presenta como un nuevo proceso de evolución en el manejo de nuestra libertad, la cual podemos encaminar hacia una cultura de paz que fomente la creación de nuevas libertades, con escenarios favorables para el fortalecimiento del ser humano.

4.3. Equidad

Equidad jamás será sinónimo de igualdad, aseverar lo contrario demuestra un desconocimiento total del empleo de dicho vocablo en el contexto jurídico. Desde luego que su similitud es innegable y que en gran medida se enfocan en los mismos fines. Empero, es propio de un jurista diferenciarlos para su correcta aplicación. Dicha diferencia suele ser más palpable cuando se habla de derecho social, ya que la equidad es el concepto adecuado que le dio origen, al fundamentar esta rama del derecho como el medio idóneo para “equiparar” a los ciudadanos que se encontraban en diferentes circunstancias, es decir, no se otorgan los derechos por “igual”, sino “equitativamente”, de manera acorde con las necesidades de cada individuo.

Podemos decir que la equidad permite el actuar justo ante la innegable carencia de adaptación de las normas al caso concreto debido a su generalidad y abstracción, “*equidad es interpretación razonable*” (OMEBA, Tomo X:428), tal y como lo asentaba Aristóteles en el capítulo X del libro 5 de *Ética Nicomaco*, ya que aquello bueno y moderado acorde con la razón será siempre equitativo.

El concepto de equidad no ha sido el mismo a lo largo de la historia, mas desde la noción filosófica griega y la percepción canónica, hasta nuestros días, la *aequitas* se ha percibido de muchas formas, pero ha mantenido como punto fijo

que se trata de un medio que permite que surja la justicia a la vez que, aquello que no es justo no puede ser concebido como equitativo.

Lo anterior lo explica magníficamente el filósofo estadounidense, John Rawls (Cfr. 2015:25-26), para quien la imparcialidad en la justicia se manifiesta en una decisión general consensada por todas las personas; si en un plano hipotético donde los individuos desconocen qué posición social y condiciones de vida tendrán en una comunidad futura, se les cuestionara sobre cuál sería la concepción del principio e ideal de la justicia, con base en la cual se construirían todas las instituciones. A lo cual buscarían crear un orden donde prevaleciera la libertad y equidad.

La teoría de la justicia de Rawls, aunque utópica, nos marca una pauta clara de lo que debe buscar la equidad, esto es, que las circunstancias que surjan entre los individuos sean lo más apegadas a la justicia; trasladando esto a la mediación comunitaria se traduce en el trato indiferenciado del mediador hacia las partes, así como la búsqueda de acuerdos que sean favorables para todos los involucrados, vislumbrando a la equidad como un medio de arribar a la justicia. De esto surgen tres supuestos resaltables: justicia en equidad, justicia comunitaria y justicia comunitaria en equidad.

4.3.1. Justicia en Equidad

Suele conceptualizarse el derecho como las normas que regulan la conducta social, pero hasta qué punto la identidad de la sociedad puede regirse bajo el marco jurídico. Esto es una interesante dicotomía común en los juzgadores, quienes suelen debatirse al momento de emitir sus resoluciones entre aplicar la Ley o resolver conforme a justicia, así surge el concepto de justicia en equidad, *ius aequum*, bajo el principio de que la justicia rígida tiende a la injusticia debido al factor humano.

La justicia en equidad permite resolver de manera independiente a las normas legales, *“se presenta como la determinación de lo justo más allá del*

Derecho” (Márquez, 2016:73). Recordemos que la aplicación del derecho no siempre significa que se es justo. Nuestro derecho tiene claros ejemplos de esto, como lo es la eliminación de la prueba tasada en materia penal; lo que atiende el principio de que la equidad, “*como ideal de justicia, es la aspiración de toda norma jurídica. La norma que no responde a este ideal será considerada inicua, de ahí las expresiones: ius aequum y ius iniquum*” (Fernández, 2000:17).

La mediación comunitaria en su carácter flexible, se muestra como un medio de aplicar la justicia en equidad al permitir un acceso eficaz y pronto a la justicia mediante acuerdos que son equitativos, esto no significa que se sustituya a la norma de manera arbitraria, sino que los legisladores, conocedores de sus deficiencias de la ley ante la cambiante naturaleza humana, crean una alternativa jurídica viable que permita una comunidad justa.

4.3.2. Justicia Comunitaria

Justicia comunitaria y justicia en equidad si bien se complementan, pueden presentarse aisladamente sin que ello las desvirtúe. Mientras que la justicia en equidad atiende a la búsqueda de lo justo ante la imperfección de la ley, la justicia comunitaria cambia su alcance acorde al lugar donde se aplica, por ejemplo, en los sistemas anglosajones donde ha tenido un fuerte empuje, se le acuña un ámbito de actuación con finalidades afines a lo que se pretende conseguir en México con la mediación comunitaria.

La justicia comunitaria hace referencia a todas las variantes de prevención del delito y de actividades de justicia que explícitamente incluyen en sus procesos a la comunidad y se plantean como objetivo el aumento de la calidad de vida en la comunidad. Entre sus iniciativas se pueden encontrar la prevención comunitaria del delito, la policía de proximidad, la defensa comunitaria, la fiscalía comunitaria, los tribunales comunitarios y sistemas sancionadores de justicia restaurativa (Santana citando a Karp y Todd, 2009:26).

La justicia comunitaria se caracteriza por ser ajena a la impartida por el Estado mediante sus tribunales, brindado a los habitantes de cada localidad la oportunidad de arribar a acuerdos que solucionen sus conflictos de manera

conforme a las características sociales, culturales y económicas de los involucrados. Esto atiende a la idea concebida por Ardila (2006:92), para quien las comunidades tienen una identidad común que les genera un sentimiento de unión y pertenencia debido a que comparten un espacio geográfico con determinadas características y problemáticas. Atendiendo a esto, la mediación comunitaria es una herramienta o una forma de expresión de la justicia comunitaria.

4.3.3. Justicia Comunitaria en Equidad

La validación o el reconocimiento ante el sistema jurídico de las figuras nacidas en las comunidades, para que mediante ellas, los individuos tengan acceso a decisiones y acuerdos validados por el Estado pero que son tomadas acorde a las características propias de su entorno inmediato es muy usual como en los casos de lo previsto en nuestro artículo 2 constitucional referente a la impartición de justicia en los diversos grupos étnicos del país; mas cuando nos referimos a la justicia comunitaria en equidad, nos enfocamos en las instituciones, herramientas o mecanismos que crea el Estado como una modalidad de la impartición de justicia a través de procedimientos flexibles con normas mínimas en las cuales se permite resolver conforme a las necesidades geográficas de la comunidad donde se imparte a pesar de encontrarse en un marco legal específicamente preconstituido (*Cfr. Márquez: 2016:78*).

La justicia en equidad ha implicado un crecimiento impresionante en materia de derechos humanos en los últimos años, dando cabida a una apertura en los medios de solución de conflictos, quedando atrás la idea de un juez tajante que no da cabida a más razón que su interpretación legal basada en pruebas que sincreticen la norma abstracta con las conductas desplegadas.

Como podemos ver, la mediación comunitaria al referirse al principio de equidad, se debe entender como el medio que permite arribar a la justicia comunitaria en equidad, debido a que se institucionaliza un procedimiento en extremo flexible que ayuda a los integrantes de una localidad con características específicas y problemáticas comunes, a conseguir acuerdos equitativos donde las

partes se sientan satisfechas y comprometidas a cumplir por considerarlo justo, fomentado así una vida digna y con mayor calidad.

4.4. Dignidad

Entendida como un atributo intrínseco del ser humano, es la base y el fin que persiguen la equidad y la libertad, dando origen al reconocimiento de los derechos humanos, que a su vez mutan en el medio idóneo de salvaguardar dicha dignidad. Esto obedece, sin duda a una marcada corriente humanista, cuya semilla germinó con éxito en los momentos históricos previos a la Organización de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La dignidad proviene de la existencia del ser, de la libertad humana de elección y acción, ya lo decía Friedrich Hebbel, vivir significa tomar partido. Somos entes sociales, habitantes de comunidades donde la interacción se presenta de manera incesante, *“no pueden existir quienes sean solamente hombres, extraños a la ciudad. Quien realmente vive no puede no ser ciudadano, no tomar partido”* (Gramsci, 1917). La mediación comunitaria es un empuje ante la apatía a la participación vecinal, fomenta el conocimiento del próximo y la sinergia en la auto solución de conflictos.

Como comunidad somos integrantes de un todo que fluye, los avances logrados que se han ido impulsando generan un cambio social que trasciende en diversas esferas y alcanza a todos y cada uno de sus habitantes, por ende la práctica y fomento de la mediación comunitaria es proporcional al deseo de una convivencia vecinal pacífica que se refleje en una sociedad armoniosa, entendiendo esto bajo la corriente existencialista en la que el hombre es responsable de sí mismo, en su estricta individualidad, a la vez que responde por todos los hombres.

Cuando decimos que el hombre se elige, entendemos que cada uno de nosotros se elige, pero también queremos decir con esto que al elegirse elige a todos los hombres. En efecto, no hay ninguno de nuestros actos que, al crear al hombre

que queremos ser, no cree al mismo tiempo una imagen del hombre tal como consideramos que debe ser (Sartre, s.f.:33-34).

Por tanto, los actos libres del ser humano que buscan la equidad en las relaciones de manera pacífica, son favorecidas y fomentadas en la mediación comunitaria, donde el mediador debe vigilar el cuidado y respeto a la dignidad de los individuos. Ya que, si bien la dignidad humana es un valor intrínseco y subjetivo, cuya medición no es factible, este se ve favorecido y relacionado mediante expresiones y servicios externos que infieren en la calidad de vida con que día a día se convive en las localidades, como lo es el ruido, la basura, el sentido de pertenencia con los otros, el apoyo, etc., todas situaciones que son prevenibles mediante la adecuada comunicación intervecinal.

4.5. Derechos Humanos, necesidades comunitarias y salud mental

Un estado de salud completo, acorde a la OMS implica un bienestar en el estado físico, psicológico y social del ser humano, es decir, que no podemos referirnos solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino que implica una bastedad en torno al estado mental del ser, por lo que cobra vital importancia tanto la prevención de los trastornos mentales, como su adecuado tratamiento y la consecuente rehabilitación (Véase Organización Mundial de la Salud, s.f.).

Una adecuada salud mental permite al individuo un estado de autoconciencia de sus capacidades personales, entre las que encontramos el manejo del estrés cotidiano y el desarrollo de una convivencia vecinal armónica, permitiéndole trabajar de forma productiva y eficaz a manera de contribución comunitaria, es decir que, a mayor bienestar psicológico, mejores serán las conductas que el ciudadano despliegue hacia sus congéneres.

Lamentablemente, los gobiernos no destinan el presupuesto necesario para la prevención y el tratamiento de las afecciones mentales, ello a pesar de que, según datos de la OMS, los montos que se invierten en salud psicológica, generan beneficios retributivos de hasta el triple de su financiación. Esto ha generado que

más de 800 000 personas se suiciden año tras año en el mundo, volviéndola la segunda causa de muerte en los individuos de 15 a 29 años, cifra que aumenta en una proporción de veinte a uno, entre aquellos que intentan suicidarse. Mediciones que en su mayoría (75%), acontecen en los países de ingresos bajos y medios (Organización Mundial de la Salud, s.f.). La gran mayoría de los suicidios que nos aquejan, se ven asociados a trastornos mentales y consumo excesivo de alcohol, factores ambos que son tanto generados como generadores de problemáticas familiares, laborales y comunales.

Lo anterior nos demuestra que los factores que forman el entorno humano influyen directamente en la calidad de vida de las personas, ya que, si el medio donde se habita carece de las circunstancias necesarias para un sano desarrollo, el desempeño y las conductas de sus habitantes se verán directamente afectadas tanto en el ámbito familiar como en el social y laboral. Pero, ¿qué constituye una vida digna?, ¿cómo podemos medir el nivel de vida de las personas?, para Bertha Palomino y Gustavo López (1999:171-172), representa un concepto basto tanto en el área material como espiritual, factores que son primordiales para el bienestar humano, mediante el aseguramiento de las posibilidades y perspectivas individuales.

Angustiosamente, la evolución y las constantes mejoras tecnológicas han creado una idealización social de la abundancia que se ha transformado en aparente sinónimo de una vida digna y de calidad, nos hemos olvidado del sentido de pertenencia humano y de la innegable necesidad de empatía y solidaridad colectiva.

El miedo que origina la inseguridad y la inestabilidad emocional propia de una falta de identificación hacia el prójimo, han invadido los hogares, los han vuelto apáticos e incapaces de solventar conflictos. La noción de calidad de vida es un profundo cuestionamiento del actual modelo social que ha “convertido a la riqueza material en expresión del progreso alcanzado por la acción social, [atendiendo meros] elementos materiales de la existencia humana, y [olvidando] las condiciones necesarias para el desarrollo de su potencialidad” (Palomino y

López, 1999:173). Esto ha generado que lejos de alcanzar el bienestar social humano, se engendren problemas sociales y ambientales donde los sectores poblacionales más desprotegidos ven limitados los mínimos satisfactores para la vida.

El ser humano como ente social, demanda día a día servicios de la comunidad en que interactúa con sus similares, desde la década de los años 50, la ONU mediante sus agencias especializadas (OMS, OIT y la UNESCO), se preocupó por crear parámetros que permitieran a las naciones determinar el nivel de vida de sus habitantes, esto es, *“las condiciones materiales de vida de una persona, clase social o comunidad para sustentarse y disfrutar de la existencia”* (Palomino y López, 1999:174).

Desde entonces, diversos tratadistas han buscado conceptualizar y establecer parámetros de medición al respecto, mas la teoría de la jerarquización de necesidades de Abraham Maslow me parece la más clara y acertada, a pesar de tener más de setenta años. Para Maslow, las necesidades humanas tienen grados de clasificación y conforme se van satisfaciendo las inferiores, el ser humano puede acceder a las demás, de ahí que se ejemplifique mediante una pirámide de 5 niveles con sus respectivos satisfactores (Palomino y López, 1999:177).



Como puede verse, las necesidades básicas y fisiológicas, son aquellas que permiten asegurar la supervivencia puesto que se trata de cuestiones meramente biológicas. El segundo nivel está representado por la percepción de seguridad externa, es decir, que esta se obtiene de la convivencia humana, el ser ya no se percibe como un ente aislado con meras necesidades internas, sino que trasciende a la psique, necesitando un ambiente libre de amenazas o riesgos. Posteriormente encontramos las necesidades sociales, donde ya no basta con la sensación de protección, puesto que se busca el afecto, la aceptación y la pertenencia a un grupo que le permita identificarse, ser empático con los otros y confirmar la existencia del otro percibiéndolo como su igual.

En el escalón inmediato superior se encuentra la necesidad de reconocimiento; una vez que se ha dado el acercamiento social, el hombre estrecha los vínculos sociales que lo han unido a sus congéneres esperando su aprobación. Finalmente, una vez que se han alcanzado y satisfecho a cabalidad las anteriores plataformas de la pirámide, nos encontramos con las necesidades

de autorrealización, que representan la máxima de la libertad y el logro de ambiciones (Cfr. Palomino y López, 1999:177).

Par el ser humano, vivir en un ambiente deshumanizado genera cambios considerables y peligrosos en su conducta, lo cual puede desembocar en depresión, ansiedad, violencia, desempeño deficiente, deterioro físico, etc., de ahí que el nivel de vida adecuado deba ser un factor primordial en los planes de gobierno. Bajo esta línea de pensamiento, se redactó el párrafo primero del artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Como podemos ver, hablar de vida digna implica proclamarse en pro de un medio pacífico, provisto de todos los servicios básicos necesarios para la salud, tanto la física como la psíquica y social. Deben cubrirse las necesidades biológicas básicas junto con la seguridad en el entorno y un adecuado fomento de las relaciones afectivas y de pertenencia.

La mediación comunitaria puede ser vista como un medio para salvaguardar los derechos humanos debido a la flexibilidad y humanismo que la envuelven, puesto que implica fomentar el respeto y la tolerancia, abrir paso al diálogo y la comprensión del prójimo, creando empatía y solidaridad dentro de la localidad generando un impacto en la conciencia social.

La mediación comunitaria representa, por excelencia, la justificación de la existencia de posibilidades no jurisdiccionales en materia de protección de Derechos Humanos, como base del mutuo reconocimiento a la dignidad del ser.

Es un mecanismo de construcción que permite alcanzar el ideal de paz y justicia social, favoreciendo el desarrollo saludable propio de los entornos estables.

Eleanor Roosevelt, en el décimo aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, hizo pública una interrogante: ¿dónde empiezan los derechos humanos?, a lo cual dijo que estos brotan de los lugares pequeños y cercanos esos que son tan próximos y pequeños que ni siquiera solemos considerarlos, a pesar de ser los que integran al individuo, y por tanto, donde mayor es la afectación de la discriminación y las carencias. Por tanto, los derechos humanos no serán verdaderamente respetados *“sin una acción decidida de los ciudadanos para defender esos derechos a su alrededor”* (Roosevelt, 1958).

4.6. Conclusiones

La mediación comunitaria no se trata de solo solucionar el conflicto que llevó a las partes a la mediación, sino de crear conocimientos futuros que prevengan la formación de problemas, y que, en caso de que surjan, los individuos tengan la capacidad de solventarlos pacíficamente. Es un mecanismo o proceso participativo que engloba técnicas y herramientas diversas cuyo fin es mejorar la calidad de vida de la población desahogando los organismos jurisdiccionales mediante un procedimiento que garantiza y fomenta el cumplimiento de los Derechos Humanos.

La siguiente tabla muestra las principales diferencias entre un mecanismo o proceso participativo, y la mediación comunitaria. Entendida esta como una variante de aquellos, mediante la cual podemos decir que estamos ante una restructuración del contrato social donde el bienestar y la protección correspondan a todos y no solo al Estado.

**Mecanismos y procesos
participativos**

Mediación comunitaria

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Motivación	Nueva demanda o necesidad social	Conflicto con la contraposición de intereses individuales o colectivos
Objetivo	Influir directa o indirectamente en la definición y concreción de las políticas (públicas)	Gestionar conflictos existentes para obtener un acuerdo constitutivo de nuevas relaciones y reglas sociales
Impulso	Colectivo	Individual y colectivo
Valores	Voluntariedad, pluralismo, representatividad, legitimidad, sostenibilidad, transparencia, neutralidad e imparcialidad	Voluntariedad, horizontalidad, pluralismo, sostenibilidad, legitimidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad
Procedimiento	Verbal y escrito, público, preestablecido y decidido por los terceros	Verbal, privado, flexible y adaptable a las necesidad de las partes
Orientación	Construcción de consenso social	Construcción social a través de la gestión de los conflictos
Participantes	Ciudadanos en general, individuales o asociados	Ciudadanos implicados en un conflicto
Tercero	Responsable técnico de la gestión del proceso. Legitimación profesional contractual	Facilitados de la comunicación entre las partes para la obtención de un acuerdo. Legitimación profesional y social

Finalización	Acuerdo, consenso, mayor información, ampliación de opciones	Con acuerdo o sin acuerdo
--------------	--	---------------------------

- (Puentes y Hernández: 2009:50)

La descentralización ideológica y costumbrista de un Estado paternal que solventa todos los problemas que nos aquejan con decisiones tajantes, debe ser dejada atrás, la evolución social nos lleva a un panorama donde, si bien el Estado proporciona las herramientas necesarias para la creación de centros de mediación, la última palabra está en las manos, pero sobre todo en la voluntad de los habitantes, en su deseo de crear una comunidad en la que se sientan respetados y seguros.

Los espacios donde la mediación comunitaria se desarrolla están resguardados por los principios básicos de equidad, libertad y dignidad, que a su vez derivan en: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, flexibilidad, neutralidad y legalidad. Los mediadores, son la clave que permitirá un eficaz funcionamiento de este método alternativo, en ellos recae la responsabilidad social, psicológica y conductual de todo lo que acontezca desde la presentación de la denuncia, hasta la ratificación del acuerdo tomado por las partes.

México ha dado grandes muestras de esfuerzo y trabajo continuo en pro de los Derechos Humanos, por tanto la implementación de centros de mediación comunitaria es un medio de acceso rápido y eficaz para la salvaguarda de dichas prerrogativas, ya que, como se ha ido desarrollando a lo largo de este capítulo, la calidad de vida de los ciudadanos influye directamente en su perspectiva de respeto hacia los derechos del prójimo. Conseguir que la convivencia vecinal se regule bajo la concepción de equidad, dignidad y libertad humana implica asegurar un estado de salud integral en las personas, entendida esta como un derecho humano de primera necesidad en vista de su alcance, físico, psíquico y social.

Empezar por cuidar los pequeños y más estrechos vínculos humanos, será la puerta para una sociedad donde el sentido de pertenencia y justicia sea cada vez más elevado. La práctica de la mediación comunitaria debe dejar de ser la alternativa para empezar a ser considerada como la primera opción ante los conflictos vecinales. Estamos a la puerta de una transformación social sin igual, las nuevas generaciones se han mostrado a favor del diálogo como solución. La evolución social demanda este cambio de paradigmas, como habitantes de un todo global formado por células comunitarias, tenemos en nuestras manos la responsabilidad de un mejor mañana, pero también de un mejor hoy.

CAPÍTULO V. ESTUDIO DE LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS

5.1. Naturaleza de los conflictos comunitarios

El conflicto inter e intrabarrial, es el supuesto que origina la aplicación de la mediación comunitaria. Es un fenómeno sociológico dependiente de la existencia de al menos dos seres humanos, cuya naturaleza los ha llevado a negociar y tener expectativas del otro. Podemos afirmar que la historia de la humanidad ha sido definida por la cronología de sus conflictos, incluso los límites geográficos de las naciones fueron determinados por las guerras y los acuerdos surgidos tras estas.

Sin embargo, lo que resulta importante es el manejo del conflicto, buscando evitar a toda costa los actos de violencia física o psicológica. Cicerón, apegado a esta ideología, consideraba que los hombres debían resolver sus diferencias por medio de los argumentos, ya que el uso de la fuerza era una característica de las bestias. De ahí la diferencia entre el hombre respecto de otros seres vivos; el raciocinio y el habla son poderosas herramientas de interacción. No obstante, hay que resaltar que las soluciones reales y efectivas que evitan la violencia no siempre provienen del diálogo, hay ocasiones en las que el empleo del silencio es un excelente modo de comunicación no verbal. En ambos casos es indispensable que se intervenga tanto en las partes como en el entorno que originó la problemática.

Los conflictos en las relaciones humanas se encuentran vinculados mediante una situación inmediata que surge dentro de un contexto social con determinados patrones subyacentes, debido a que las actitudes de los individuos se encuentran directa y proporcionalmente enlazadas con el contexto social en que se desarrollan. Es decir, el ser humano, como ente imperiosamente social, vive en constante interacción dentro de la elíptica que enlaza al individuo con el grupo y viceversa, generando por una parte que los actos personales se transformen en conductas grupales a la vez que los valores de la comunidad se integran al sujeto, quien los toma como propios.

La correspondencia de valores y actitudes que van enlazándose, forman la cultura de un determinado espacio geográfico, de ahí que lo externo pueda ser ayuda u obstáculo. La cultura se interrelaciona estrechamente con la conducta social. Un claro ejemplo es que, en las sociedades tendientes al individualismo, como EE.UU., los ciudadanos se sienten menos obligados a ayudar a otros que los que habitan en entornos colectivistas.

Cultura es el conjunto de todas las formas y expresiones de una sociedad determinada, incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Se puede decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano (Klinger, 2009).

Por lo tanto, los conflictos en el ámbito comunitario tienen más detrás que simplemente una diferencia de intereses entre un grupo reducido de sujetos inconformes, ya que obedece a todo un entramado cultural que crea el ambiente adecuado para que el conflicto sea latente y que, una vez iniciado, se busque un equilibrio de poderes que termina en una ruptura abrupta en mayor o menor medida según el caso, pudiendo dar pie a la comisión de actos delictivos (Cfr. Marques, 2013:192-193).

El ser humano cuenta con raciocinio para la solución de las situaciones complejas que se le presentan en su día a día, entre las que se encuentran los conflictos comunitarios, los cuales son inevitables debido a la interacción constante en la que chocan intereses, objetivos, metas, aspiraciones y deseos de los integrantes de un espacio geográfico donde deben compartir recursos. Por tanto, no debemos hablar de *resolución de controversias*, sino de *transformación*, lo cual significa que se parte de una situación aparentemente negativa, para crear otra con los elementos positivos rescatables, que permita el desarrollo humano y crecimiento intelectual de la comunidad. Al respecto, John Paul Lederach, en su obra, *El Pequeño Libro de Transformación de Conflictos*, nos presenta una interesante y dinámica tabla comparativa que nos permite observar los beneficios de la *transformación* sobre la *resolución* cuando hablamos de un conflicto comunitario.

Resolución y transformación de conflictos. Una breve comparación de perspectivas.		
	Resolución	Transformación
Pregunta clave	¿Cómo acabamos con algo indeseado?	¿Cómo acabamos con algo destructivo y construimos algo deseado?
El enfoque	Centrado en el contenido	Centrado en la relación
El propósito	Llegar a un acuerdo y a una solución al problema emergente que genera crisis	Promover procesos de cambio constructivo, incluyendo soluciones inmediatas, pero sin limitarse a ellas.
El desarrollo del proceso	Está inmerso y construido alrededor de las relaciones inmediatas, donde los síntomas de ruptura aparecen.	Visualiza el problema emergente como una oportunidad para responder a los síntomas y, al mismo tiempo, comprometer los sistemas en los que las relaciones se encuentran inmersas.
Marco temporal	El horizonte es el alivio, en el corto plazo, del dolor, la ansiedad y las dificultades.	El horizonte para el cambio es de mediano a largo alcance y es intencionalmente una respuesta a la crisis, más que dejarse conducir por esta.
Visión del conflicto	Visualiza la necesidad de des-escalar los procesos del conflicto.	Visualiza el conflicto como una ecología que es racionalmente dinámica con reflujos (desescalada del conflicto para procurar el cambio constructivo) y flujos (escalada del conflicto para

		procurar el cambio constructivo).
--	--	-----------------------------------

- (Lederach, 2009:37).

Sumamente interesante es el trascendental cambio que puede tener un concepto en razón del ámbito en el que se emplea, un cierto grado de inconsciente colectivo *Junguiano*, se despierta en la sique arquetípica mediante las concepciones lingüísticas (Véase. Jung, 1970:103-173), de ahí que el término *transformación* sea percibido con una connotación positiva donde ambas partes pueden obtener beneficios, mientras que, *resolución*, nos habla de la inevitable existencia de un ganador y un perdedor, circunstancia que puede deberse a la estrecha relación que esta palabra tiene con la función jurisdiccional.

5.1.1. Teoría del conflicto

Cuando hablamos de transformar un conflicto, nos referimos a ver más allá de lo superficial y no optar por las soluciones rápidas, ello como resultado del funcionalismo estructural, ideología que surge a la par de la teoría del conflicto, en la cual la sociedad es concebida como un organismo en donde sus miembros interactúan de manera constante en la búsqueda de la satisfacción de necesidades, objetivos y valores comunes. El funcionalismo estructural prioriza el contexto sobre la acción, ya que considera que los actos aislados dependen del conjunto de circunstancias que los rodean, realzando las funciones integradoras y de adopción que hacen posible la continuidad del sistema social (Arnaud, 2014).

El funcionalismo estructural se basa en los objetivos, valores, la integración, adaptación, el papel, los estatus, el conflicto y el cambio, todos ellos alrededor de una sociedad construida jerárquicamente por subsistemas que permiten el adecuado funcionamiento social. De ahí que la teoría del conflicto sea un punto de quiebre con vertientes positivas factibles de emplear para la mejor construcción de la comunidad.

La teoría del conflicto se encuentra a la par con la teoría de la acción social de Marx, quien lo trató junto con Engels en un par de ocasiones, denominándola a

su vez como “hecho social”, considerándolo como la revolución proletaria sobre la dominación, en su Manifiesto del Partido Comunista de 1848 (Cfr. Marx y Engels, 2007:184), refiriéndose a *“la capacidad de movilización y transformación societal del pueblo”* (Lutz, 2010:201).

Empero, fue Marx quien le dio una acepción más allá de capital, trabajo, valor y lucha de clases, puesto que unió la acción social con la capacidad colectiva de transformación, al señalar que *“sólo el hecho social puede convertir en equivalente general a una mercancía determinada. La acción social de todas las demás mercancías se encarga, por tanto, de destacar a una mercancía determinada, en la que aquellas acusan conjuntamente sus valores”* (Marx, 1986:50), es decir, le dio un sentido de fuerza transformadora.

Igualmente podemos citar el trabajo de Simmel quien consideraba que *“la mayoría de las relaciones humanas giran en torno a un intercambio, entendido éste como una acción recíproca más pura y elevada que las diversas que componen la vida humana”* (Cfr. Simmel 2002:113), separando la interacción en dos principales factores; el individuo y los intereses. Por un lado, los individuos como seres con una existencia inmediatamente perceptible, se encargan de efectuar los procesos de asociación, a los que están unidos dentro de la sociedad; *“por otra parte, se encuentran los intereses que, habitando en los individuos, motivan tal unión [...], para satisfacer [...] impulsos y para alcanzar [...] propósitos”* (Simmel 2002:195).

Es decir, el enfoque psicosocial demuestra que la interiorización del mundo ocurre solo mediante la interacción con los demás, formándose la personalidad del proceso interactivo recíproco entre elementos subjetivos y objetivos de la comunicación, gracias a la cual se comprende el mundo externo y el mundo del otro.

La acción no sólo comunica mensajes, sino que es en ella misma significativa. La comunicación puede ser definida como una doble acción, ya que consta de dos elementos: una parte de expresión que el otro tiene que interpretar; y la efectiva interpretación de lo expresado por parte de ese otro. Sólo puede ser concebida,

por tanto, si se cuenta con un "tú" al que dirigir nuestros actos expresivos con el fin de que sean interpretados (Rizo, 2006:44).

Es debido a esa relación constante con el exterior, que los humanos conducimos nuestro actuar. Ahí se encuentra la base de los significados y percepciones que externamos sobre los objetos y situaciones que nos rodean. Las relaciones intersubjetivas propias de la interacción humana han generado que la negociación y comunicación (tanto objetiva como subjetiva), tengan un rol relevante en la construcción social gracias a la facilitación del diálogo ante cualquier desavenencia.

Al vivir en el mundo, vivimos con otros y para otros, y orientamos nuestras vidas hacia ellos. Al vivenciarlos como otros, como contemporáneos y congéneres, como predecesores y sucesores, al unirnos con ellos en la actividad y el trabajo común, influyendo sobre ellos y recibiendo a nuestra vez su influencia, al hacer todas estas cosas, comprendemos la conducta de los otros y suponemos que ellos comprenden la nuestra (Schütz 1979:39).

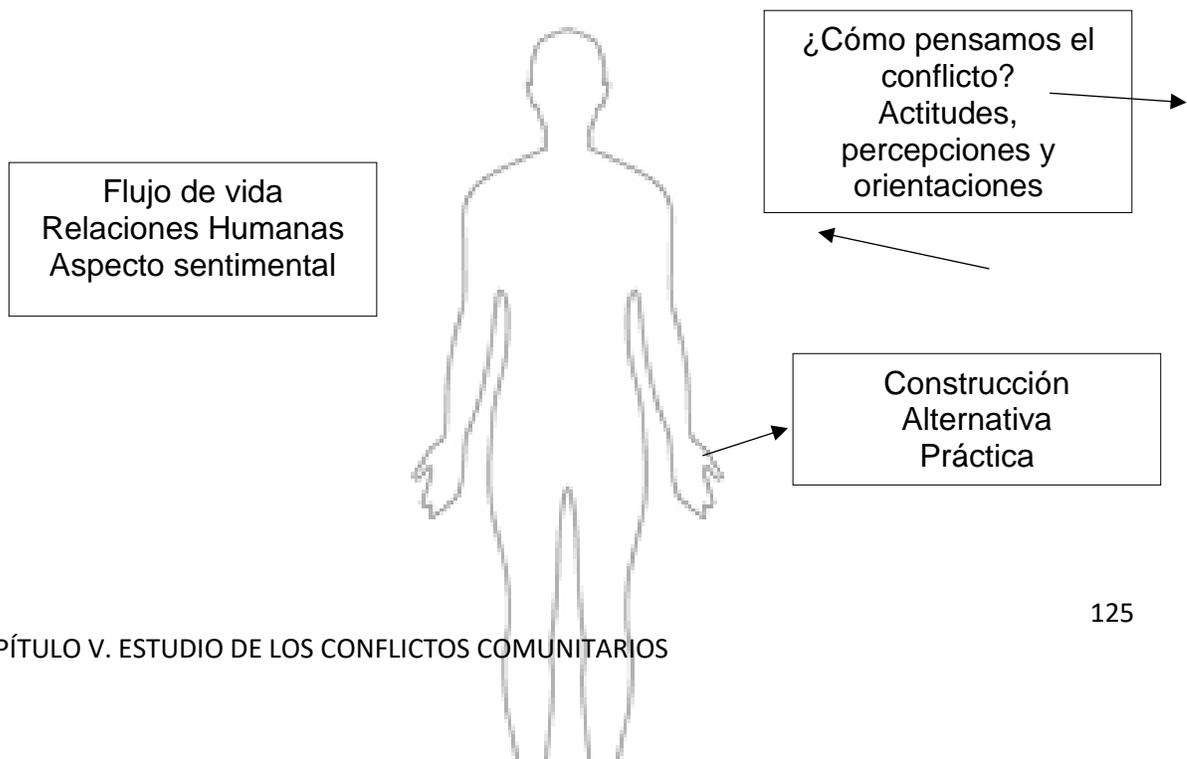
Esta subjetividad es una constante en cualquier interacción, ya que parte de las diferencias entre las perspectivas de las partes, es decir, el conflicto emerge de la apreciación común sobre la realidad social, pero bajo puntos de interés contrapuestos. George H. Mead uno de los pensadores más relevantes del *Interaccionismo Simbólico*, consideraba a la sociedad como algo prioritario sobre lo individual, explicaba las conductas individuales del ser como hechos determinados por el actuar organizado (Cfr. Mead 1968:7), se trata de una metodología deductiva en la explicación de la cultura y el comportamiento de una comunidad.

El conflicto es una forma de interacción, o mejor dicho, es un suceso producto de las relaciones que a su vez implica la necesaria unión en la búsqueda de soluciones o medios que transformen los aspectos negativos en positivos para el desarrollo común. No podemos hablar de una sociedad sin convivencia y ello supone que los conflictos se presentarán constantemente, por lo tanto las

controversias, según Simmel, surgen para superar dualismos; es un modo de construcción social mediante el cual evoluciona el ser humano.

Como hemos visto, la teoría del conflicto estudia los aspectos relevantes que lo integran: sus elementos, clases, tipos, características, etapas y procesos; obteniéndose que la controversia debe ponerse frente al consenso para lograr la integración social, y al ser naturalmente cambiante, es evidente la estrecha relación con el entorno del ser humano. Sin embargo, incluso los cambios en extremo prolongados pueden ser dañinos afectando el estado físico y mental.

Lederach, conceptualiza el análisis de la transformación del conflicto asociándolo con la cabeza, el corazón, las manos y las piernas (2009:16-23). En la cabeza encontramos las actitudes, percepciones y orientaciones, es decir, nos muestra la forma en que pensamos al respecto: cómo se visualiza y cómo se responde. Para una transformación exitosa es necesaria la apreciación positiva del problema y la voluntad de generar una situación favorable. El corazón como centro de las emociones representa un punto de partida y regreso ya que las relaciones conflictuales fluyen entre diversos sentimientos de manera constante, esto nos permite hacer un alto para evaluar y tomar conciencia. Finalmente, las manos y piernas evidencian el aspecto dinámico acercándonos a la práctica constructiva del proceso de cambio. Representa la capacidad de responder a los problemas reduciendo la violencia.



Reducción de violencia
Interacción directa
Estructuras Sociales
Punto de acción

- Elaboración propia
(Véase, Lederach, 2009:16-23)

Empero, hablar de cambio, de transformación, implica considerar los aspectos y dimensiones que se pretenden generar o sobre los que estamos actuando. El ser humano es un ente complejo que se conforma deductivamente tanto por sus relaciones afectivas, familiares, comunitarias y sociales, por lo que los conflictos tienen un impacto directo o indirecto en todos ellos.

Dimensión	Aspectos	
	Descriptivo	Prescriptivo
Personal. Rasgos cognitivos, emocionales, perceptivos y espirituales	La transformación es un recuerdo de que las afectaciones pueden ser negativas o positivas.	La transformación es una intervención que busca minimizar los efectos destructivos del conflicto, maximizando el crecimiento personal.
Relacional. Cambios en las interacciones cercanas de poder o interdependencia, ambas con aspectos expresivos, comunicativos e interactivos del conflicto.	La transformación gira en torno a patrones de comunicación e interacción que se ven afectados por el conflicto, se debe mirar más allá. Se enfoca en los cambios subyacentes que genera el problema: la percepción y expectativa del otro; de	La transformación debe intervenir para que no se minimice la comunicación, minimizando sus deficiencias y maximizando el entendimiento mutuo mediante la exteriorización de temores, esperanzas,

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

	sus deseos y metas	metas e intereses involucrados.
<p>Estructural. Resalta las causas subyacentes en las estructuras sociales, políticas y económicas. Cómo se construyen, organizan, sostienen y cambian para satisfacer las necesidades básicas y tomar decisiones que afecta a grupos, comunidades y sociedades.</p>	<p>La transformación implica analizar las condiciones sociales que hacen que el problema brote y cómo este afecta las estructuras sociales y la toma de decisiones.</p>	<p>La transformación representa el deseo de intervención para lograr un mejor entendimiento de las causas latentes y condiciones sociales que crean y/o fomentan la violencia ante los conflictos, a la vez que promueve medios no violentos que permita el desarrollo satisfactorio de los recursos para las necesidades humanas básicas.</p>
<p>Cultural. Cambios producidos por el conflicto en la vida grupal, como la identidad y los patrones de respuesta ante el conflicto.</p>	<p>La transformación busca entender cómo afecta el conflicto y cómo genera cambios en los patrones de un grupo determinado, alternado la forma en que los individuos entienden y reaccionan ante los conflictos en determinadas situaciones.</p>	<p>La transformación busca ayudar a las partes en conflicto para que comprendan que existen patrones culturales que contribuyen al conflicto en su entorno, para que puedan identificarlos y combatirlos manejando positivamente el problema.</p>

- Elaboración propia con base en clasificación de Lederach (2009:26-31).

La anterior tabla nos demuestra que el transformar los conflictos nos permitirá arribar a diferentes metas según cada dimensión. En el ámbito personal se puede lograr minimizar las consecuencias destructivas, potenciando el bienestar personal; relacionalmente, se acaba con la comunicación deficiente para que en su lugar surja el entendimiento mediante la exteriorización y el trabajo conjunto sobre las esperanzas, metas, sentimientos, interés, deseos, etc.; el aspecto estructural ha fructificado cuando el individuo entiende la raíz de las condiciones dañinas que han creado actitudes violentas ante los conflictos, a la vez que busca nuevos mecanismos para solucionar sus problemas frontalmente, con lo cual las estructuras sociales se desarrollan y fortalecen, incrementando la participación ciudadana. Finalmente, el sentido cultural debe lograr la identificación de los patrones que fomentan la violencia como respuesta a los conflictos, y encaminarlos a construir medios de solución favorables.

El conflicto se ha visto bajo ángulos y lupas diversas acorde con las circunstancias de los pensadores en cada época, si bien ya hemos enunciado un poco respecto del marxismo y del funcionalismo estructural, es interesante observar teorías diversas como el funcionalismo, la elección racional, entre otros, por ello de manera sintética Góngora presenta las principales líneas de pensamiento de cada una de las teorías relativas al conflicto (2011:216-217).

- ***Marxismo. Centrado en la lucha de clases.***
 - *La lucha de clases es el motor de la historia.*
 - *El conflicto es inherente y un imperativo del sistema social.*
 - *El antagonismo entre clases tiene un componente ideológico cultural y otro socioeconómico.*
 - *La lucha entre clases es una lucha política y busca el control de los medios de producción, que finalmente darán a la clase proletaria el mecanismo de su propia liberación.*
 - *La conducción de este proceso estará en manos de una vanguardia revolucionaria (Lenin) o de un grupo de intelectuales orgánicos (Gramsci)*
- ***Funcionalismo. Entorno a la Disfunción social.***

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

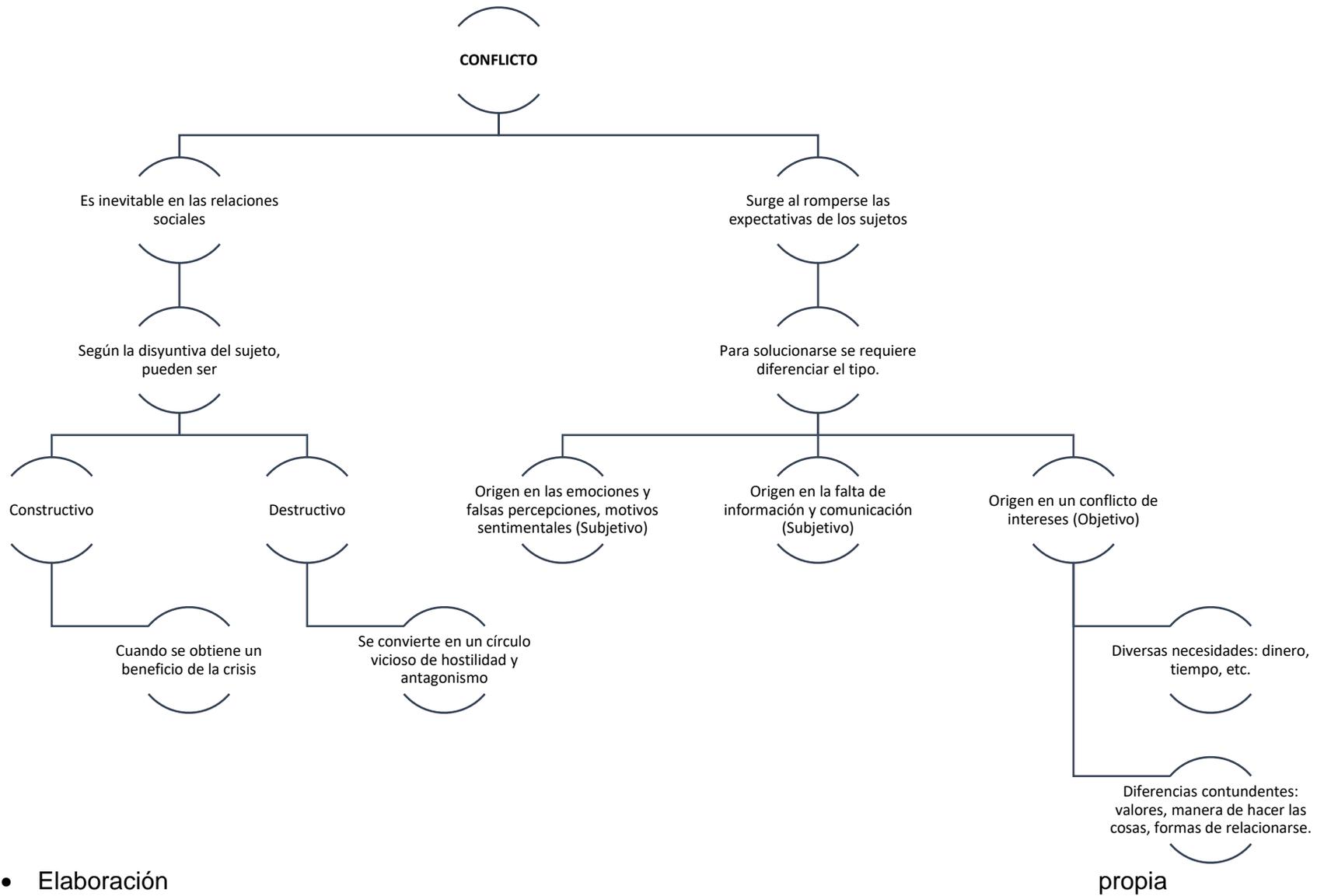
- *La sociedad es una estructura integrada y como sistema cumple con las funciones:*
- *Adaptación al entorno. El logro de metas. La conservación de pautas operacionales internas. Mantenimiento integrado.*
- *El conflicto es el resultado de un mal funcionamiento del sistema, por lo que no es inherente ni necesario para su funcionamiento.*
- *El conflicto se aborda con educación y formación que llevarán a los individuos a alcanzar mayores niveles de conformidad y armonía.*
- *Su estudio se hace desde el individualismo metodológico.*
- ***Sociología del Conflicto. El conflicto es el regulador.***
- *El conflicto responde a una conducta deliberada, racional y se expresa en estrategias (Coser). Este surge por las desigualdades del poder, hay contradicciones y los intereses divergentes llevan el conflicto (Dahrendorf)*
- *El conflicto es un componente importante de socialización en el nivel colectivo: refuerza la identidad de los grupos enfrentados, refuerza además la cohesión interna de los mismos y los aproxima.*
- *Éste colabora en el mantenimiento del equilibrio de fuerzas y de las relaciones sociales, al abrir el espacio para la expresión de tensiones internas.*
- ***Elección racional. El conflicto es un juego de lógica y raciocinio.***
- *Cuando la gente enfrenta varios cursos de acción, suele hacer lo que cree que es probable que tenga el mejor resultado general. Como consecuencia, la gente podría por una elección racional entrar en conflicto o no con otro actor. Si lo hace, su comportamiento será estratégico. El problema es cómo explicar la participación en acciones colectivas si la motivación fundamental será siempre individual e instrumental, es decir, buscará su beneficio particular.*
- *Surge la teoría del “gorrón o aprovechado”. Aquellos que participan sólo con la condición de una serie de incentivos selectivos y cuando el costo es asumible. Su comportamiento es estratégico.*
- ***Acción colectiva. Atiende a la movilización de recursos y oportunidades.***
- *Partiendo de la elección racional, reconocen que la gente se articula en organizaciones que les aseguran cierto éxito en sus objetivos individuales y por ello conflictúan.*

- *Las organizaciones a su vez aprenden a reconocer las oportunidades que les ofrece el sistema político, así como las restricciones del mismo. A partir de un análisis costo/beneficio, movilizan una gran cantidad de recursos que les permite interactuar con las autoridades en la consecución de ciertos objetivos. Desarrollan ciclos de protesta y aprovechan los repertorios colectivos (tácticas) que los marcos culturales les facilitan para mantenerse dentro del margen del consenso.*

En el entendido de lo anterior, podemos considerar al conflicto bajo una definición general acorde a lo propuesto por Entelman, o en una concepción social como Lorenzo Cadalso. De manera genérica diremos que las controversias son una especie o clase de relación social en la que existen objetivos diversos de los miembros de una comunidad, en relación a un mismo fin y que son incompatibles entre sí, destacándose la diferencia y la incompatibilidad. Por otra parte, si lo vemos socialmente, se trata de “un proceso de interacción contenciosa entre actores sociales que comparten orientaciones cognitivas, movilizados con diversos grados de organización y que actúan colectivamente de acuerdo con expectativas de mejora, de defensa de la situación preexistente o proponiendo un contraproyecto social” (Góngora citando a Cardaso, 2011:218), aquí los principales elementos son la acción colectiva y la expectativa de mejora de la transformación.

Como se ha visto, el conflicto es inevitable, la interrelación humana implica contraposición de intereses, sobre todo cuando se comparten los servicios básicos y se fractura la expectativa de acción del otro. Sin embargo, el punto de quiebre que marca la diferencia entre la evolución y la violencia (física o mental), es la actitud constructiva o destructiva del sujeto, lo cual determina si se obtiene una ganancia o si se vuelve una avalancha de hostilidad. De ahí la importancia de diferenciar el tipo de conflicto ante el que nos encontramos, ya sea con raíces emocionales de error de percepción, por falta de información, fallas en la comunicación o por intereses materiales.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO



- Elaboración

5.1.2. Teoría de los sistemas

El hecho de que los conflictos tengan lugar dentro de determinadas organizaciones o asentamientos, nos obligan a cuestionarnos qué tan adecuado es el funcionamiento social (funcionalismo estructural), congruentemente podemos aseverar que las estructuras son propias de los sistemas, por ende, la *Teoría General de Sistemas*, que Ludwig von Bertalanffy construyó en la década de 1940, será el punto central de este subtema. Esta fue creada con el fin de dar vida a un marco teórico-práctico aplicable tanto a las ciencias naturales como a las sociales, cambiando la forma en que se visualizaba la realidad e influyendo potencialmente en la psicología y en la construcción de una teoría sobre la interacción humana.

Previo a su construcción, el mundo era visto en secciones acordes a las ciencias, mismas que al irse volviendo cada vez más específicas, seccionaban las estructuras en partes cada vez más pequeñas. Fue Bertalanffy quien propuso un modelo de sistemas vinculados que formaban un todo. Lo holístico de sus observaciones permitió descubrir nuevos fenómenos y fascinantes estructuras complejas.

Para Bertalanffy, un Sistema es el conjunto de elementos que están en constante interacción sea cual sea su género, tipo, especie o materia. Mas tratándose de los sistemas humanos (familia, trabajo, pareja, vecinos, escuela, amigos, etc.), este se define como un conjunto de individuos con historias, mitos y reglas, que buscan un fin común (*Cfr.* Bertalanffy, 1989:30-53). Ello muestra que los sistemas se componen de una estructural cuyos límites, elementos, y redes de comunicación e información, lo vuelven funcional.

Bertalanffy denominaba sistemas a una totalidad coherente, suprasistema a los medios que rodean al sistema y subsistemas a sus integrantes. Para él, “una teoría general de los sistemas sería un instrumento útil al dar, por una parte, modelos utilizables y transferibles entre diferentes campos, y evitar, por otra, vagas analogías que a menudo han perjudicado el progreso en dichos campos” (Bertalanffy, 1989:34).

Aunado a la jerarquía donde el sistema humano se integraba por individuos que formaban familias y a su vez convivían con grupos cada vez mayores, existen tipos de sistemas, los abiertos cuyas fronteras se encuentran disponibles para el resto de sistemas, intercambiando energía e información; y los cerrados donde la información compartida es poca y se limita al entorno donde habitan los individuos o subsistemas. Ambos se rigen bajo los mismos principios (Sanz, s.f.).

- **Totalidad.** *El sistema trasciende las características individuales de sus miembros.*
- **Entropía.** *Los sistemas tienden a conservar su identidad.*
- **Sinergia.** *Todo cambio en alguna de las partes afecta a todas las demás y en ocasiones al sistema.*
- **Finalidad.** *Los sistemas comparten metas comunes.*
- **Equifinalidad.** *Las modificaciones del sistema son independientes de las condiciones iniciales.*
- **Equipotencialidad.** *Permite a las partes restantes asumir las funciones de las partes extinguidas.*
- **Retroalimentación.** *Los sistemas mantienen un constante intercambio de información.*
- **Homeostasis.** *Todo sistema viviente se puede definir por su tendencia a mantenerse estable.*
- **Morfogénesis.** *Todo sistema también se define por su tendencia al cambio.*

La sociedad como sistema compuesto por una pluralidad de individuos que construyen una cultura e identidad a la vez que el grupo modifica los valores y percepciones del ser humano, se trata de un modelo de organización con procesos ordenados mediante la interacción constante entre los diferentes ámbitos de la comunidad.

Las relaciones sociales son un constante envío y recepción de información de todo tipo, que se percibe por los demás integrantes del grupo y genera modificaciones conductuales, de ahí que los conflictos generen alteraciones en las comunidades, las cuales pueden tener efectos positivos si son transformadas de manera oportuna y con métodos eficaces, sin embargo, la persistencia de las

problemáticas repercute en la salud física y mental de los ciudadanos, disminuyendo el desempeño laboral, desgastando las relaciones familiares y comunales, con lo que la calidad de vida disminuye y las controversias se potencian, por lo que los grupos deben cambiar las problemáticas, aprovechando sus elementos positivos, para la construcción y reestructuración del sistema.

5.2. Modelos de los Conflictos

Una de las principales complicaciones de los conflictos es el tiempo, debido a que tienden a evolucionar conforme a su origen y duración a manera de anaciclosis, dando pie a los diferentes modelos de conflictos.

Análogo a un cuento, el conflicto nace, se desarrolla y muere. La intervención de un mediador se asemeja al lector que comienza su lectura a mitad de la obra. La mediación abre al azar una página en un momento del conflicto en el cual los personajes, en primera persona, narran su versión de los acontecimientos (Díaz, 2011).

La duda surge respecto a cómo abordar cada uno de los tipos conflictuales y sobre todo, cómo identificarlos para darles el tratamiento adecuado. Esta clasificación obedece a la relación de poder y función, o al nivel de visibilidad del conflicto, también se puede basar en el número de partes, o a la intensidad del problema, su magnitud, etc. Para su estudio, analizaremos tres ideologías principales, la de Kenneth Thomas, Van de Vliert y la de Kruglanski, Bar-Tal y Klar.

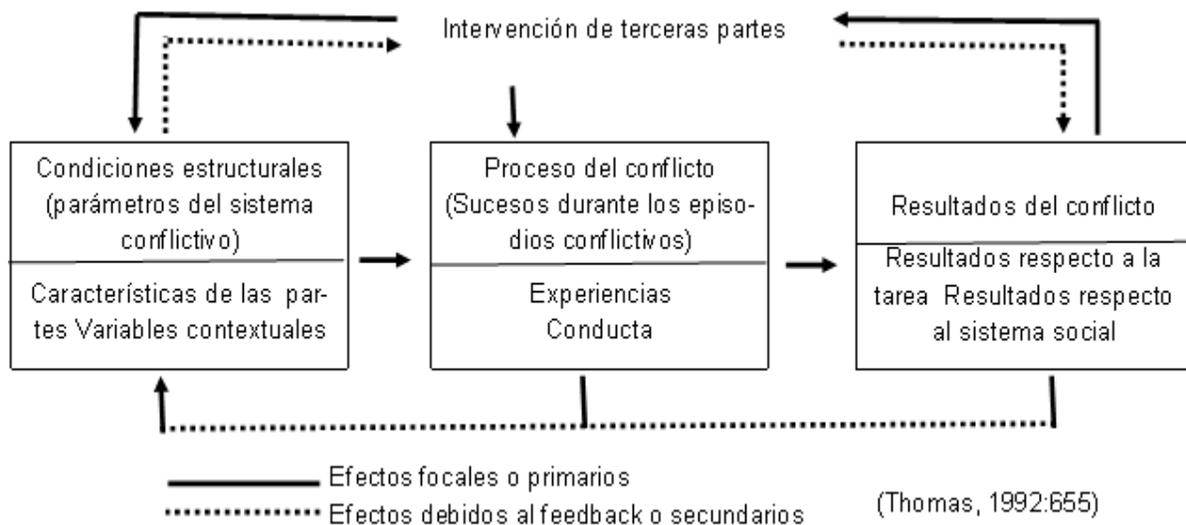
5.2.1. Modelo General de Kenneth Thomas

Se le conoce como modelo general debido a la bastedad de elementos del conflicto que pretende explicar bajo diferentes enfoques y perspectivas, para Thomas, el conflicto es un *“proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne”* (Thomas, 1992:653). Las principales ventajas de esta definición son: su parsimonia, ya que es relativamente sencilla; su inclusividad, debido a que

cualquier proceso o actividad puede clasificarse como un conflicto siempre que una de las partes perciba de la otra alguna afectación o la proximidad de una; y su amplitud por la cantidad de sucesos que toma en consideración, identificando los componentes principales del conflicto y las alteraciones que genera en los contextos sociales, independientemente de la amplitud de estos (Domínguez y García, 2003:2).

Para Thomas, los conflictos son eventos secuenciales que generan una afrenta en razón de las experiencias de cada uno de los involucrados, además estos acontecen dentro de la estructura social y bajo las características de los individuos integrantes, el contexto social y las interacciones que dan pie a las normas, ideologías, presiones sociales, etc.

La estructura social reacciona como espejo ante los conflictos generando nuevos episodios de choque de los que depende el mantenimiento del sistema social. Las intervenciones de terceros, como lo es el mediador comunitario, pueden ocasionar modificaciones en las condiciones que dieron pie a la problemática, transformando tanto la situación en controversia como otros elementos del entorno de las partes, permitiendo que estas perciban y manejen mejor el conflicto.



Acorde con el modelo de Thomas las emociones tienen un papel preponderante en la conducta que a su vez se refleja en las intenciones de interacción. Todo el proceso conflictual obedece a una secuencia de eventos donde el primero será el que determine el proceso y el resultado. En ese orden, los episodios se conforman de: “conciencia del conflicto → pensamientos, emociones → intenciones → conducta → resultados” (Domínguez y García, 2003:21).

La conciencia es el primer estadio de los episodios debido a que las partes reconocen la afectación que la otra le genera o puede generarle. Esto comienza con un elemento latente que desencadena el resto, dividiéndose aquí en conflictos por objetivos o intereses, sobre juicios, conflictos cognitivos o controversias, y en los normativos. El primero refiere a la incompatibilidad de metas, el segundo surge por las conclusiones erróneas que las partes infieren de un hecho, el tercero es la evaluación conductual de una parte en relación a las expectativas de la otra.

Todo ello pasa bajo un filtro neuronal que le da forma al conflicto mediante la añadidura de las emociones en interacción y afectación; con base en esto es que cada una de las partes interpreta su propia realidad y determina sus intenciones ante la problemática, impulsando las futuras acciones a desarrollar atendiendo a los posibles resultados y las vías de acuerdo, de ahí que surjan las teorías de: “*ganar – perder, perder – perder, ganar – ganar, perder – ganar, compromiso mutuo*” (Cfr. Sample, 2014:2-3). Supuestos que obedecen a la egocentricidad de los involucrados, la aprehensión de lo subyacente y el tamaño del conflicto.

Como ya se mencionó, las emociones tienen una fuerte presencia en las interacciones, por lo que se presentan durante el proceso conflictual, teniendo una alta influencia en los resultados o acuerdos a que se llegue. Kumar (1997:84-100) señala dos tipos de influencia que pueden ejercer las emociones; las negativas pueden reducir las posibilidades de acuerdo a causa de la hostilidad y agresividad, mientras que las positivas dan cabida a una comprensión holística y a la participación para la propuesta de soluciones gracias a la comprensión y empatía.

Cuando hablamos de la intención nos referimos a la voluntad de actuar en tal o cual forma, en la mediación puede configurarse como: cooperación, competición, colaboración, autodefensa, hostilidad, agresividad, vulnerabilidad, estrategia, táctica, etcétera; esto significa que la forma de actuar no siempre demuestra la intencionalidad, por lo que las partes dan una interpretación que puede ser errónea.

Decimos que las conductas vienen después de las intenciones una vez que se ha determinado en la psique del individuo la línea de actuación con base en la estrategia planeada, procediendo a la exteriorización. Todo junto da como resultado la reacción de la otra parte, quien renueva el proceso iniciando en la conciencia.

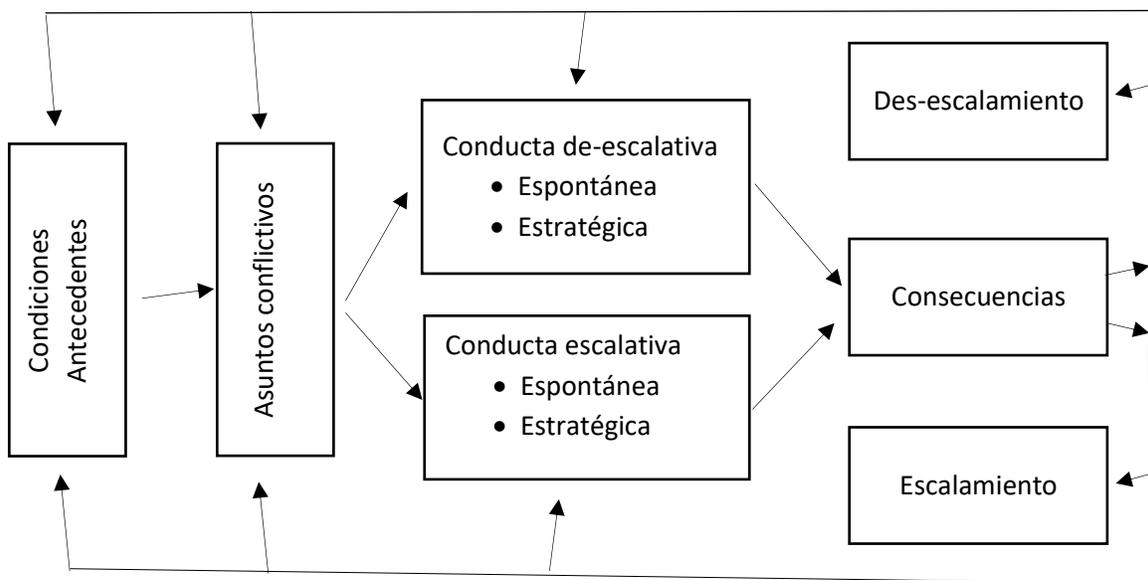
5.2.2. Modelo Dinámico de Van de Vliert

Es el padre del modelo escalada/des-escalada que critica la división entre tipos procesuales y estructurales. Pretende ser general, pero se enfoca en el conflicto desde una perspectiva dinámica. Debido a que “se dice que dos individuos, un individuo y un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra” (Van de Vliert, 1998: 351).

Su modelo se enfoca en que la frustración es una apreciación subjetiva de los seres humanos, pudiendo provenir del conocimiento o de las emociones, variando en su intensidad (de ahí los términos escalada y des-escalada), reacciones que originan la gestión del conflicto. Inclusive considera que el conflicto puede ser unilateral cuando una de las partes es la única que resiente la afectación sin externarlo, lo cual acrecienta el daño (Cfr. Domínguez y García, 2003:3).

Van de Vliert lo divide en modelos procesuales y estructurales. Los primeros buscan explicar el orden cíclico y sinérgico del conflicto, el problema de este es que si bien explica todo el desarrollo del choque de intereses, no analiza la

raíz, aquello que lo originó. Por su parte los estructurales estudian los elementos que rodean al conflicto y la conducta de las partes, lo que permite ver si hay predisposición, dependencia, incompatibilidad, presiones, reglas, etc., el defecto de este modelo está en el descuido de las consecuencias que estos factores representan. Sin embargo, entre ambos se complementan, de ahí que Van de Vliert creara un modelo ecléctico o alternativo en el que se integraban los dos anteriores, al que denominó modelo de escalamiento.



(Van de Vliert, 1998: 353)

Acorde con el anterior diagrama, la potencia con que se presenta el conflicto, depende directamente de las condiciones previas que originan asuntos conflictivos, lo que genera la sensación de irritación o de sufrir una obstrucción. De ahí que las conductas resultantes puedan ser espontáneas (carente de intención) o estratégicas (como parte de un plan que pretende prevenir o fomentar el conflicto), de-escalativas o escalativas.

Cuando nos referimos a un actuar de-escalativo, hablamos de aquellos actos que reducen las posibilidades de frustración de la otra parte, así como la continuidad del conflicto a futuro al prevenir la intensificación de este, gracias a lo

cual se facilita la transformación de la controversia en una circunstancia positiva que construya y evolucione en la comunidad.

Como puede verse, las conductas tienen consecuencias y retroalimentación mediata o indirecta, por lo que su debido tratamiento es fundamental. Para enfocarnos en los antecedentes que los originaron, debemos aprender a diferenciarlos en organizacionales, individuales y relacionales (Domínguez y García, 2003:25-26). Los primeros son en extremo variables ya que los aspectos cotidianos que ordenan y afectan a los individuos varían de persona a persona, por lo que el mediador deberá analizar detenidamente todas las circunstancias que se le presenten. Las frustraciones que pueden presentarse, según Van de Vliert, son de tres tipos en razón del interés que originó el conflicto:

- *Conflictos de intereses por recursos escasos –dinero, equipamiento, espacio, mano de obra, información, atención, prestigio, autoridad y poder social-*.
- *Desacuerdos sobre políticas colectivas, procedimientos -el conflicto se basa en la planificación, ejecución, coordinación, resultados o control de las actividades del grupo- o conductas individuales de rol.*
- *Conflictos socioemocionales en los que la identidad de los miembros de un grupo se pone en cuestión (Domínguez y García, 2003:25-27).*

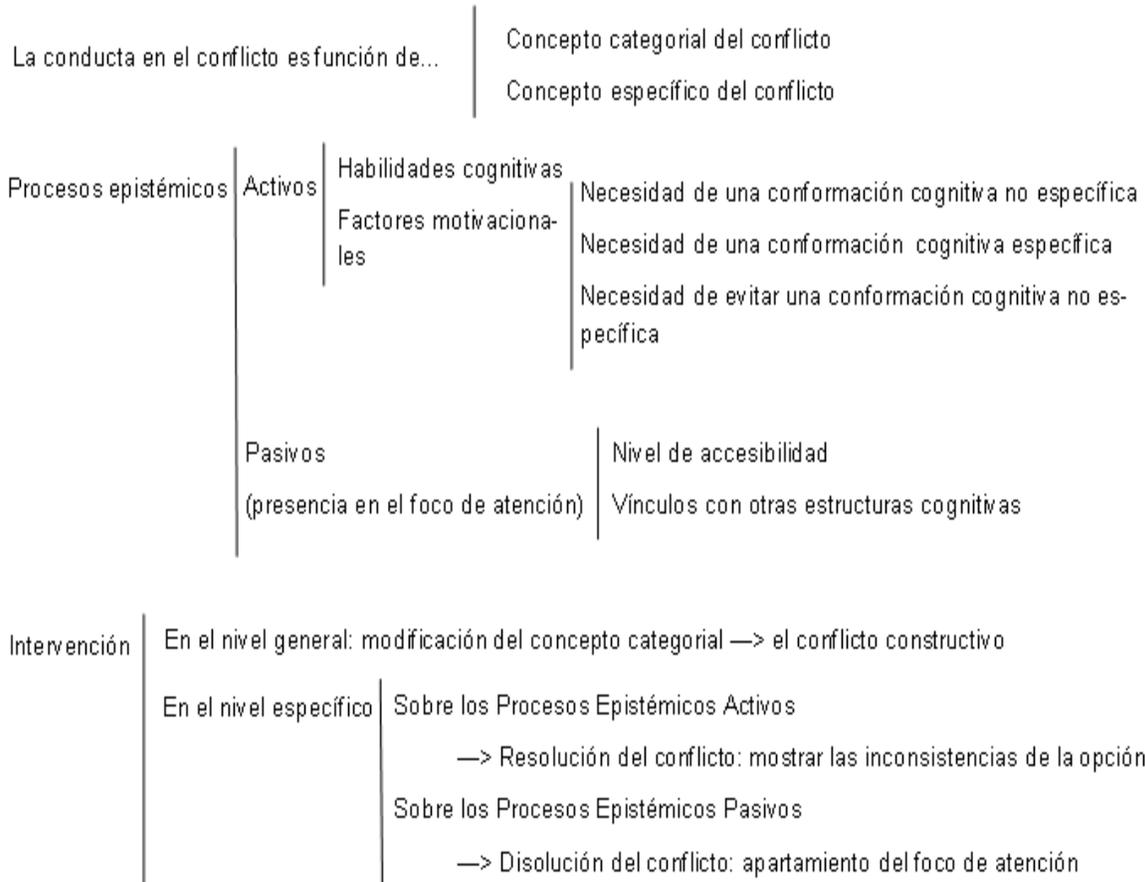
Mientras tanto, en las conductas de escalamiento, la transformación de las controversias lejos de mejorar, genera trastornos en la identidad grupal debido a la alta carga emocional propia de la personalización de los conflictos. Como puede verse, se trata de un modelo en extremo dinámico e integrador, que permite al mediador ir más allá y mejorar los elementos externos que influenciaron en la conducta de las partes.

5.2.3. Modelo Cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar

Se le conoce como modelo cognitivo ya que se refiere a cómo los participantes piensan durante el proceso conflictual; fue propuesto por Kruglanski, Bar-Tal y Klar, quienes pretendían analizar la aprehensión en la psique, es decir, la manera en que se elaboran los pensamientos, las afirmaciones, sentencias o

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

argumentos durante el conflicto, contrastándolo con la forma en que el individuo lo afronta. Acciones que se llevan a cabo en dos niveles de conceptualización; primero el conocimiento general de lo que representa un conflicto, y segundo, la certeza de que tal o cual situación configura una controversia.



(Dominguez y Garcia, 2003:27)

El análisis individual interno del conflicto, que tiene lugar bajo la óptica y circunstancias de cada individuo, incluye todo un proceso epistémico en el que converge la adquisición, el mantenimiento y la modificación de conocimientos, pudiendo ser clasificados en activos y pasivos.

Se consideran activos aquellos en los que una de las partes o el sujeto en cuestión, tiene un papel preponderantemente central. Por ejemplo, la facilidad de ideas y la flexibilidad mental, que pueden determinar el dominio de la situación, o la necesidad de mantener una postura firme negándose a seguir patrones

generales sin haberlos analizado previamente. Igualmente lo constituyen las tendencias a ver el conflicto negativa o positivamente, tomando posturas de defensa o de cooperación.

Los pasivos, por el contrario, no dependen del sujeto sino de elementos externos, como puede ser el contexto social inmediato (la comunidad), las noticias de la prensa, etc. La continuidad de una estructura de pensamiento pasiva despersonaliza al individuo y debilita las facultades de análisis activo.

Para esta corriente metodológica, el acercamiento preventivo es lo idóneo para la reducción de los conflictos. Para lo cual debe hacerse un énfasis en la apreciación que los sujetos tienen de las controversias, buscando que se introduzcan acepciones socialmente constructivas. Este método ataca al núcleo del conflicto al mostrar a las partes las inconsistencias de la interpretación y fomentar la empatía y compatibilidad entre los involucrados, con lo que se consiguen metas supraordenadas (Sherif, *et. al.*, 1961:55).

5.3. Modelos de Mediación

Tres son las principales corrientes que estudian la metodología de la mediación, conocidas como lineal, transformativa y circular-narrativa. Las cuales a pesar de sus diferencias concuerdan en que *“el conflicto puede fortalecer la cohesión del grupo al reducir tensiones y poner en relieve los problemas existentes, clarificando los objetivos y ayudando a establecer normas de convivencia grupal”* (Folberg y Taylor, 1984:19).

Hablar de diversos métodos nos hace cuestionarnos si son incompatibles o separados, sin embargo, a pesar de tratarse de ideologías diferentes y que en apariencia resultan discordantes entre sí, la realidad es que un mediador que los maneje en conjunto puede obtener mejores resultados, ya que apreciará los elementos que debe tomar de cada uno para llevar el proceso de forma exitosa y lograr que el acuerdo sea cumplimentado a futuro. Además, recordemos que los diversos métodos expuestos no son de realización forzosa en razón de la

flexibilidad del sistema. *“Cada caso, cada situación, nos mostrará la conveniencia de adoptar una estrategia u otra, de aplicar un método u otro”* (Vinyamata, 2003:24).

5.3.1. Modelo Lineal de Fisher y Ury (1989)

Es el modelo tradicional y por tanto el más popular en los procedimientos de mediación. Se basa en el fomento de la comunicación lineal entre los involucrados, lo que significa que esta debe ser continua y clara, prestando siempre atención a lo que el otro dice (Fisher, *et. al.*, 1999:33 y ss.). Hay tres problemas con este modelo:

1. *Las partes pueden hablar de modo que no se entiendan.*
2. *Las partes pueden hablar directa y claramente mas no oírse o no prestar atención entre sí.*
3. *Pueden presentarse mal entendidos, incluso por los diversos significados de las palabras o por las asociaciones personales de los vocablos (Cfr. Marques, 2013:194).*

De ahí que las reglas acotadas por Fisher y Ury sean: la escucha activa, hablar de forma clara, hablar de sí sin criticar o condenar al otro, efectuar cada intervención con propósitos e intenciones previamente concebidas. Por su parte, el mediador debe fomentar el diálogo, minimizando las diferencias para arribar al acuerdo.

La crítica hacía este modelo es el enfoque exclusivo en el contenido verbal, descuidando el lenguaje tácito y el contexto donde se da la relación entre las partes, es decir, las circunstancias que ocasionaron el conflicto.

5.3.2. Modelo Transformativo de Bush y Folger (1994)

Este se encuentra más ligado a la idea que se ha ido exponiendo a lo largo de este trabajo, que la mediación comunitaria, debe enfocarse en la transformación de los conflictos, mas que en la resolución de estos. Para Bush y

Folger, la evolución del conflicto en algo constructivo, tiene lugar siempre que el mediador sea capaz de dar pie a la revalorización y al reconocimiento (Cfr. Bush y Folger, 2005:22-23). Entendido el primero como la restauración en los involucrados: del valor, fuerza y capacidad de solventar los problemas cotidianos; y el segundo como la empatía hacia los sentimientos y puntos de vista del otro. La mediación transformadora tiene 10 características esenciales según este modelo, mismos que enuncia Catia Marques de manera concreta y clara (2013:195):

1. *La revalorización y el reconocimiento.*
2. *Las partes asumen la responsabilidad del resultado.*
3. *El mediador no debe criticar las opiniones y decisiones de los involucrados.*
4. *El mediador debe tener una visión optimista.*
5. *El mediador debe incentivar a las partes a descubrir y expresar sus emociones y sentimientos.*
6. *El mediador debe explorar todo el entorno de las partes y no dar por hecho que entiende sus necesidades y la situación.*
7. *El mediador debe estar siempre, en el aquí y ahora.*
8. *Deben valorarse las declaraciones, emociones y circunstancias del pasado de las partes, ya que pueden tener gran influencia en el presente.*
9. *Cada intervención es un punto dentro de una secuencia.*
10. *Deben celebrarse todos los éxitos, sin importar el tamaño y alcance de éstos.*

5.3.3. Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (1994)

Para este modelo, la palabra clave es “reformulación”, se le atribuye a Sara Cobb (Véase. Coob, 1994:48-66), a pesar de que fueron Soares y Winslade quienes la desarrollaron más a fondo entre 2002 y 2006. Se basa en “*la causalidad circular y tiene sus raíces en la teoría sistémica y en la teoría de la comunicación desarrollada por Bateson y Watzlawick*” (Gomes, 2009:50).

Este proceso implica que las partes expongan, uno a uno, su versión de la historia, con lo que cual se les coloca en un plano igualitario que les permite tener una comprensión y apreciación holística, cambiando las interpretaciones

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

individuales por una compartida (Parkinson, 2005:50). Esta reformulación mediante la comunicación de causalidad circular, ocasiona que los puntos divergentes que originaron el conflicto sean eliminados, y por ende la controversia desaparezca, llegando a acuerdos efectivos.

	Lineal (Harvard)	Transformativa (Bush y Folger)	Circular-narrativa (Sara Cobb)
Bases y fundamentos	Inspirada en la negociación bilateral. La base de la resolución es la comunicación. Causalidad: la causa del conflicto es lineal, es el desacuerdo. El conflicto no determina el conflicto. Conviene eliminar la noción de "culpa" para encarar soluciones de futuro. La persona como cúmulo de necesidades e intereses	El centro de interés son los aspectos relacionales del conflicto. La causalidad es circular. Causas y efectos se suceden sin cesar. Por ello se busca transformar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento.	Fundamentada en la comunicación. Busca cambiar las historias individuales por una conjunta. Las causas se retroalimentan creando un efecto circular de causa y efecto constantemente. Principios sistemáticos.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Métodos que utiliza	<p>Ordenamiento del proceso conflictual. Proceder a esclarecer las causas. Mediante escucha activa y comunicación clara perceptible.</p>	<p>Procurar que las partes adquieran conciencia de sus propias capacidades de cambio y de la transformación de sus conflictos. Mediante una visión optimista, expresando las emociones y valorando el pasado.</p>	<p>Creación de contextos favorables para facilitar las soluciones asumidas por las partes. Mediante la promoción de la reflexión y la alteración de significados.</p>
Objetivos que persigue	<p>Mediante la comunicación minimizar las diferencias para reducir las causas de desacuerdo, aproximar los objetivos de las diferentes partes. Determinar un acuerdo.</p>	<p>Se trata de transformar la interacción de las partes de destructiva a constructiva para que encuentren formas de cooperación, de reconciliación, al margen de pretender solucionar el conflicto.</p>	<p>Promover la reflexión de las partes con la finalidad de modificar un proceso negativo en positivo, para la construcción de una realidad conflictual compartida y empática.</p>

Principales Características	El acuerdo es esencial	Los acuerdos carecen de importancia; la adquisición de capacidades de gestión y la transformación de los conflictos es lo que importa desarrollar.	Los acuerdos son tácticos. Lo importante es la mejora de las relaciones, los acuerdos son únicamente circunstanciales.
-----------------------------	------------------------	--	--

- Elaboración propia con base en Marques (2013:196) y Vinyamata (2003:23-24).

La percepción del vocablo “conflicto” suele predisponer nuestra actitud hacia ellos por lo que es en extremo indispensable una cultura de la mediación desde la infancia, alejando la mentalidad binaria tradicional que le ha atribuido una ideología negativa a los choques de intereses, condenándolos como algo que debe evitarse a toda costa, pensamiento que lejos de ahuyentarlos puede llevarnos a caer en problemáticas peores por no haberse tratado a tiempo las circunstancias que las originaron.

Conocer las causas es conocer el entorno y significa dar un mejor seguimiento, recordemos que no existen fórmulas mágicas en la transformación de los conflictos, se requiere reflexión y esfuerzo sin prisas. Los métodos anteriores son un ejemplo de cómo los teóricos han buscado encuadrar las conductas observadas en la práctica, para mejorar el desempeño de futuros mediadores.

5.4. Josep Redorta y la técnica CAT (Conflict Analysis Typology)

El abogado y mediador catalán, Josep Redorta, instituyó un sistema de clasificación y tipificación de los conflictos que permite determinar el origen de estos y los medios idóneos para solventarlos con base en el empirismo y análisis psicológico conductual. Para Redorta, la dificultad de identificar el tipo de

controversia que surge entre las partes, va de la mano con la carencia en el estudio de los mismos.

Por ello los encuadra dentro de dieciséis patrones, que atienden a la morfología del conflicto, los que se agrupan dentro de las cinco clases de controversias que prevé la ciencia de la mediación: valores, relaciones personales, de información, estructurales y de intereses (Redorta, s.f.:4).

Hoy podemos hablar de una gramática universal gracias a Noam Chomsky quien descubrió el parámetro de afectación común de todos los lenguajes denominándolo *gramática generativa* (Véase. Barón y Müller, 2014:417-442), esa misma ideología llevó a Redorta a considerar que la misma premisa podía ser empleada para encontrar conflictos elementales ante lo plural de su apariencia, reduciéndolos con base en su esencia. La siguiente tabla lo muestra a la perfección.

Morfología del conflicto (Patrones)	Conflicto básico
RECURSOS ESCASOS	NECESIDAD/RECURSOS
PODER	PODER/LIBERTAD
AUTOESTIMA	<ul style="list-style-type: none"> • AUTOVALORACIÓN/VALORACIÓN • SOCIAL/AUTOVALORACIÓN • SOCIAL/SOCIAL
VALORES	DESCREENCIA/CREENCIA
ESTRUCTURALES	MEDIOS/SOLUCIONES
IDENTIDAD	NO SER/SER
NORMATIVOS	CONDUCTA/NORMA
EXPECTATIVAS	ESPERANZA/REALIDAD
INADAPTACION	ESTABILIDAD/CAMBIO
INFORMACION	CONOCER/IGNORAR
INTERESES	DESEOS/OPOSICIÓN
ATRIBUTIVOS	ASUMIR/DESPLAZAR

INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE	ACEPTACIÓN/NO ACEPTACIÓN
INHIBICION	ACCIÓN/BLOQUEO
LEGITIMACION	FUERZA/DERECHO
INEQUIDAD	JUSTICIA/INJUSTICIA

- Elaboración propia con base en Redorta (2007:18-34).

Reconocer el patrón nos permitirá construir las bases para abordarlos y obtener resultados exitosos. Todos los conflictos se generan mediante procesos psicosociológicos en diversos niveles subyacentes, que al desentrañarse nos dan la llave adecuada para la transformación de las conductas negativas. Para que el mediador analice las circunstancias que se le presentan desde la perspectiva del patrón dominante, debe efectuar una valoración en escala de los factores más relevantes de cada caso, comparando *“el caso concreto con el caso-tipo que es un conflicto ideal. El caso-tipo es una representación mental basada en la experiencia. [...] sus características básicas deducibles de los procesos subyacentes de tipo psicosociológico definen la forma de esta tipicidad”* (Redorta, s.f.:20-21).

Para Josep Redorta, la “morfología de conflictos” debe entenderse como la capacidad de identificar las controversias mediante un patrón reiterado que diferencia las problemáticas para catalogarlos según la repetición constante en determinadas conductas. Por lo que su técnica CAT, Conflict Analysis Tipology, por sus siglas en inglés, nos muestra cuatro grupos en los que se encuentran las necesidades básicas de los individuos: 1) ser, 2) seguir, 3) conseguir y 4) mantener.

1. *En el grupo “ser” se encuentran aquellos patrones de conflicto relacionados al sentido de afirmación personal. Se disputa por:*
 - *Autoestima: porque el orgullo personal se siente herido.*
 - *Valores: cuando los valores o creencias están en juego.*
 - *Identidad: el problema afecta la manera íntima de ser quien es.*

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

- *Información: cuando algo que se dijo no se dijo o se entendió de forma distinta.*
2. *En el grupo “seguir”, se encuentran los patrones vinculados con la idea de evolucionar y desarrollarse. En ellos se disputa por:*
 - *Expectativas: cuando no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro.*
 - *Inadaptación: el cambio en las cosas produce tensión.*
 - *Atributos: cuando el otro no asume la responsabilidad o culpa.*
 - *Inhibición: porque le corresponde al otro buscar la solución.*
 3. *En el grupo “Conseguir”, el conflicto es a través del dominio.*
 - *Poder: cuando una parte quieren mandar, dirigir o controlar.*
 - *Normativos: surge por el incumplimiento de norma legal o social.*
 - *Incompatibilidad personal persistente: se disputa porque no hay un entendimiento entre las personas.*
 - *Legitimación: se disputa cuando alguna parte no está autorizada para actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo.*
 4. *En el grupo “mantener” se contempla el sentido patrimonial que el ser humano tiene de las cosas y la percepción de la equidad.*
 - *Recursos escasos: se disputa cuando no hay recursos suficientes.*
 - *Estructurales: cuando la solución requiere tiempo, esfuerzo de muchos o medios más allá de las posibilidades personales.*
 - *Intereses: cuando hay contraposición de deseos e intereses.*
 - *Inequidad: cuando la conducta del otro es percibida como injusta (Díaz, 2011).*

La siguiente tabla es el parámetro de medición que Josep Redorta ha concebido para determinar el grado de intensidad del conflicto y encausar las acciones de transformación de manera adecuada para que ataquen el punto álgido de contraposición entre los involucrados, atendiendo siempre a la apreciación que estos tienen de la realidad.

Grado de apreciación

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Conflict Analysis Tipology (CAT)©		Nulo	Mínimo	Medio	Alto	Muy alto
		Puntuación				
		1	2	3	4	5
SER	1	PROTECCIÓN DE AUTOESTIMA				
		Disputamos porque mi orgullo personal se siente herido.				
	2	VALORES				
		Disputamos porque mis valores o creencias fundamentales están en juego.				
3	IDENTIDAD					
		Disputamos porque el problema afecta a mi manera íntima de ser lo que soy.				
4	INFORMACIÓN					
		Disputamos por algo que se dijo o no se dijo o que se entendió de forma distinta.				
SEGUIR	5	EXPECTATIVAS				
		Disputamos porque no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro.				
	6	INADAPTACIÓN				
		Disputamos porque cambiar las cosas nos produce tensión.				
7	ATRIBUTIVO					
		Disputamos porque el otro no asume su responsabilidad o culpa en la situación planteada.				
8	INHIBICIÓN					
		Disputamos porque claramente le corresponde al otro poner la solución.				
NS EG III	9	PODER				

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

MANTENER		Disputamos porque alguno de nosotros quiere mandar, dirigir, o controlar más a otro.					
		NORMATIVO					
	10	Disputamos porque se incumple una norma legal o social.					
		INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE					
	11	Disputamos porque no nos entendemos como personas habitualmente.					
		LEGITIMACIÓN					
	12	Disputamos porque el otro no está de alguna manera autorizado a actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo.					
		RECURSOS ESCASOS					
	13	Disputamos por algo de lo que no hay suficiente para todos.					
		ESTRUCTURALES					
14	Disputamos por un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos, o medios más allá de nuestras posibilidades personales.						
	INTERESES						
15	Disputamos porque mis deseos o intereses son abiertamente contrapuestos a los suyos.						
	INEQUIDAD						
16	Disputamos porque la acción o conducta del otro u otros las sentimos enormemente injustas						

- (Véase. Redorta, 2004:13-29)

Como puede observarse, establecer con claridad el perfil en que encuadra el conflicto permite diferenciarlo de otro, tanto en intensidad como en identidad de patrones, los cuales puede inferir el mediador de la definición que las partes hagan

del conflicto. Redorta es claro al establecer que a mayor nivel de tipicidad en un caso concreto, mayor será la facilidad de representación mental y más rápida la aproximación a su transformación mediante la adopción de pautas de actuación en los agentes sociales (Redorta, *s.f.*:21). Su creador espera que mediante esta herramienta se acumule la experiencia de miles de casos que permitan una depuración adecuada, “*de tal manera que para los conflictos más reiterativos se podrían obtener pautas de actuación de futuro y una fuerte base de investigación de los mismos*” (Redorta, *s.f.*:21-22).

5.5. Tipos de conflictos por convivencia en los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara

Vivir en sociedad, cualesquiera que esta sea, sin importar su ubicación o dimensión poblacional, implica una interacción sistemática constante de sus estructuras. En el entendido de una dimensión polifacética donde se mezclan a diario opiniones e intereses, el surgimiento de conflictos resulta ineludible, por lo que conocer su tipología nos dará mejores pautas de actuación.

Para empezar, los conflictos pueden ser intrabarriales (entre miembros de una comunidad), o interbarriales (entre miembros de diferentes comunidades). Este supuesto responde a la necesaria unificación legislativa en la ZMG, ya que pueden ocurrir problemáticas entre miembros de diversos municipios dando lugar a una duda respecto del centro de mediación que debe conocer u ocasionando que ninguno lo atienda. Además, debe tomarse en cuenta que los conflictos surgen tanto por el entorno donde se habita, como de una relación entre las características de su sociedad, factores laborales e intrafamiliares.

Con base en lo anterior, una clasificación puede ser la que propone Redorta con base en la ciencia de la mediación: *valores, relaciones personales, de información, estructurales y de intereses*, sin embargo, me parece de mayor practicidad dividirlos en aquellos cuyo origen o desarrollo es por *convivencia, familiares, administrativos, económico-patrimoniales e interculturales*.

- **Convivencia:** son aquellos relacionados con el exceso de ruido, la higiene (mal olor, basura, etc.), estacionamiento, amenazas y ofensas.
- **Familiares:** comprende las divergencias familiares que deterioran la unión y trascienden hacia la eficacia laboral, el ánimo empático social, etc.
- **Administrativos:** se enfoca en la relación ciudadano – autoridad, implica la percepción del cumplimiento de las obligaciones enfocadas en satisfacer las necesidades de la comunidad.
- **Económico-patrimoniales:** se relacionan con el sentimiento de propiedad, uso de suelo, daños en la propiedad, falta de pago de deudas, cuotas vecinales, arrendamiento.
- **Intercultural:** lo usual es que sea entre vecinos, pero puede darse con individuos de otras colonias, y se enfoca en los actos discriminatorios, los usos, costumbres, estigmas e ideologías.

También podemos comparar las clasificaciones que proponen Louis Pondy (Cfr. 1967:296-320) y Morton Deutsch. El primero de ellos identifica 2 grandes tipos de problemas dentro de las organizaciones, en razón del alcance de estos, pudiendo ser *conflicto de relación* cuando no altera la estructura organizativa de las relaciones pero sí su fluidez y eficacia, o *conflicto estratégico* siempre que deliberadamente se planea afectar la estructura para obtener determinado fin; se trata de una división sencilla que no cubre todos los requerimientos necesarios para determinar ante qué situación conflictual nos encontramos y aplicar el adecuado método de mediación.

Por su parte, Morton Deutsch (Cfr. 1969:669-700), propone diferenciar los conflictos acorde a sus efectos, pero subdividiéndolos en etapas. Considera que no existe un estadio concreto ni una sola perspectiva, por lo que pueden ser conflictos *constructivos*, cuando al finalizar aportan mayores beneficios que el daño que hayan causado; *conflictos destructivos*, si solo una de las partes ha generado una ganancia; o *conflictos sin solución*, en los que ambas partes pierden.

Ambas clasificaciones resultan pobres y limitadas para el objeto de análisis del presente trabajo, ya que no se aprecia detalle alguno más allá de si el conflicto fue intencional y si fue o no provechoso (y para quién lo fue), por lo que no soy proclive de dicha línea filosófica. En cambio, desde mi óptica es más acertado Moore (1994:4-6), quien desmenuza las causas y las expone acorde a su contenido mediante la siguiente división.

- **Conflictos de relación entre las personas:** *emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, escasa o falsa comunicación, conductas negativas repetitivas. Llevan frecuentemente a lo que se han denominado conflictos irreales, innecesarios o falsos en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto.*
- **Conflictos de información:** *información falsa, falta de información, diferentes puntos de vista sobre lo que es importante, interpretación diferente de la información, procedimientos diferentes de estimación. Algunos de estos conflictos pueden ser innecesarios.*
- **Conflictos de intereses:** *se originan por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales, las cuales pueden ser sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta) o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). En este tipo de conflictos es necesarios un acuerdo en los tres niveles.*
- **Conflictos estructurales:** *causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Definiciones de roles, desigual de poder o autoridad, control desigual de recursos, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo o estructuras organizativas. Estos conflictos suelen promover conductas violentas.*
- **Conflictos de valores:** *causados por sistemas de creencias incompatibles o percibidos como tales. Los valores como creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas, es el medio para explicar lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto, sin embargo las disputas surgen cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretenden que tenga vigencia*

exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes. Puede tratarse de valores cotidianos, valores últimos y valores de autoestima.

Lo heterogéneo de las causas y consecuencias conflictuales fluye torrencialmente sobre los más de 4'725,603 habitantes de la Zona Metropolitana de Guadalajara (INEGI:2015). Son estas constantes interacciones las que forman, moldean y diversifican los rasgos culturales de las comunidades en estudio.

Para Recaséns, quien parte del individualismo metodológico, “*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, 2006:21), es decir, lo que acontece en la sociedad está formado por un conjunto de modos de vida en un contexto de relaciones interhumanas (Cfr. Recaséns, 1964: 187).

No hay un espíritu objetivo como realidad sustante; no hay un alma nacional ni colectiva con existencia propia, distinta de las almas individuales. Esos objetos no son espíritu objetivo aparte, sino objetivaciones del espíritu de sujetos humanos. La cultura no vive por sí misma; antes bien es algo que fabrican los hombres. Ya fabricada, queda ahí, tal y como fue hecha, fósil, petrificada (Recaséns, 1964:166).

Los conflictos, podemos considerarlos como una situación que genera una ruptura de los convencionalismos sociales, de ahí que devenga en un sentimiento de daño o peligro para quien se ve afectado, sin embargo, su adecuado manejo refuerza la norma de convivencia y la mejora. En la ZMG, no se cuenta con una normativa que legisle la mediación comunitaria de todos los municipios que lo integran; de ahí que haya disparidad en aquellas divisiones territoriales que sí cuentan con dicho servicio.

Se ha generado una desigualdad ciudadana al no existir la misma posibilidad de acceder a un medio de solución de conflictos vecinales que asegure a los ciudadanos y los capacite en la autosolución de sus problemáticas diarias, la ausencia de este servicio y la disparidad del mismo disminuye la calidad de vida y fomenta la comisión de ilícitos que comenzaron como pequeñas controversias que al no ser tratadas en tiempo evolucionaron hasta alcanzar el ámbito delictivo,

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

generando un efecto avalancha de sentimientos encontrados entre quienes se ven inmiscuidos en un desgastante proceso penal.

En la ZMG la población está distribuida de la siguiente manera acorde con el último censo del INEGI (2015), en comparación con las Estadísticas de extensión territorial, población y densidad por municipio del IIEG (2016).

Municipio	Habitantes	Km²	Habitantes por Km²
Guadalajara	1'460,148	150	9,734.32
Zapopan	1'332,272	1,017	1,310.00
Tlaquepaque	664,193	119	5,581.45
Tlajomulco	549,442	682	805.63
Tonalá	536,111	156	3,436.60
El Salto	183,437	92	1,993.88
ZMG	4'725,603	2,216	2,132.49

- Elaboración propia

Es evidente que la densidad poblacional de la ZMG ha tenido un crecimiento considerable, por tanto los conflictos y delitos han aumentado proporcionalmente. Como ya se ha ido desarrollando en este trabajo, hay delitos que pueden ser prevenidos mediante la adecuada intervención de la mediación comunitaria, algunos de ellos, y que suelen tener origen en conflictos vecinales, escolares o laborales son: allanamiento de morada, amenazas, daño en las cosas, homicidio, lesiones, violencia intrafamiliar, golpes simples y daño al patrimonio urbano. Los anteriores han tenido la siguiente reiteración en los periodos de enero a junio de 2017, 2018 y 2019.

Delito	Año	Número de casos
Allanamiento de morada	2017	123
	2018	111
	2019	85
Amenazas	2017	3,834
	2018	3,894

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

	2019	4,066
Daño en las cosas	2017	2,666
	2018	2,708
	2019	2,602
Homicidio	2017	545
	2018	801
	2019	1,004
Lesiones	2017	4,800
	2018	4,042
	2019	3,822
Violencia intrafamiliar	2017	3,499
	2018	3,779
	2019	3,793
Golpes simples	2017	32
	2018	17
	2019	27
Daño al patrimonio urbano	2017	14
	2018	19
	2019	5

- Elaboración propia (Fiscalía General del Estado).

Como puede apreciarse, no se trata de cifras pequeñas, y eso sin tomar en cuenta aquellos conflictos que no alcanzan a ser considerados delitos o no son denunciados. En relación a la Zona Metropolitana de Guadalajara, mediante las encuestas realizadas al muestreo de habitantes (Anexo 4), se detectaron las principales situaciones que generan afrenta entre los ciudadanos, mismas que pueden englobarse por su origen en: exceso de ruido, higiene, faltas de respeto o civilidad, y seguridad y servicios públicos.

5.5.1. El exceso de ruido en la zona vecinal

Pensar en contaminación auditiva, aún en el siglo XXI, representa una idea abstracta y poco asimilada. Países desarrollados han hecho avances legislativos tras analizar científicamente los efectos que los altos niveles de sonido generaban en la población. No es para menos y su análisis amerita un subtema en específico, ya que es una de las principales fuentes de conflictos vecinales. Quién no se ha quejado de la música a volumen excesivo del vecino, del concierto de cláxones en las horas de mayor tránsito vehicular, o de los perros que ladran por las noches. La contaminación auditiva es real, y sus efectos se materializan afectando la calidad de vida de quienes la padecen.

Para comenzar, es indispensable diferenciar el *ruido* del *sonido*, ya que, en términos de afectación, la diferencia es rotunda. El sonido se refiere al medio que nos transmite información, ideas y sensaciones, es la puerta de comunicación con el entorno a través del órgano auditivo. El ruido, por el contrario, bloquea esa comunicación, ya que genera una molestia que más que desagradable se torna nociva, y contamina nuestro ambiente. Esta diferencia y la concepción de molestia en algún sonido, obedece a una valoración subjetiva (De Gortari, 2013:59-63).

Con base en lo anterior, *“el ruido es cualquier sonido (incluso la música) que perturba al ser humano y el desarrollo de sus actividades”* (Rodríguez, 2015:3). El ruido es por tanto un caso particular de sonido, una emisión de energía originada por un fenómeno vibratorio que es detectado por el oído y provoca una sensación de molestia (Cfr. OSMAN, 2010:7).

Sin embargo, no todo es subjetividad, ya que a pesar de que el oído humano puede tener mayor o menor soporte a determinados sonidos, existen puntos álgidos que generan daños en la salud aun cuando el individuo no los perciba como molestos. Romo y Gómez (2012: 274) consideran que las fuentes de ruido se dividen entre aquellas cuyos altos niveles llegan a dañar la audición, y las que tienen niveles más bajos pero que aun así generan molestia y posibles afectaciones a la salud psicosomática. Las ciudades, al ser un punto de conglomeración, se encuentra repleta de fuentes de contaminación auditiva, sobre todo aquellas relacionadas al transporte motorizado como principal medio de

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

afectación auditiva, “*otras fuentes incluyen las construcciones, las obras públicas, el ruido industrial y el ruido propio de los vecindarios o ruido comunitario*” (Cfr. Berglund, *et al.*, 1999:6-7).

Para conocer el posible grado de afectación por ruido, se miden los niveles sonoros en decibeles (dB), unidad de medición en una escala que regularmente comprende de 10 a 150, cubriéndose así tanto el silencio relativo, como aquellos que generan un daño inmediato al oído humano. Cabe señalar, que tanto el sonido como el ruido, son variables y no conservan los mismos niveles e intensidades, es decir, estos pueden aumentar o disminuir, son temporales. Miriam Alfie y Osvaldo Salinas, en su artículo sobre contaminación auditiva y ciudad caminable, presentan un interesante cuadro donde se muestra la cantidad de decibeles que generan algunas actividades cotidianas.

Actividad	Nivel sonoro en decibeles	Percepción del ambiente
Pisada	10	Ambiente silencioso
Cámaras de laboratorio	10	
Viento en los árboles	20	
Estudio de grabación	20	
Conversación en voz baja	30	Ambiente poco ruidoso
Dormitorio	30	
Biblioteca	40	
Oficina	50	
Despacho tranquilo	50	
<i>Nivel propuesto por la OMS al aire libre</i>	55	
Conversación	60	
Electrodomésticos	70	Ambiente ruidoso
<i>Exposición prolongada a más de 70 dBA causará pérdida de audición y otras</i>	70+	

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

<i>afectaciones a la salud</i>		
Calle transitada	80	
Tránsito vehicular congestionado	80	
Transporte de carga pesada	90	
Motocicletas	100	Ambiente molesto
Maquinaria industrial	100	
Concierto de rock	120	
<i>Límite de umbral del dolor</i>	120-130	Ambiente insoportable
Martillo neumático	130	
Despegue de avión	150	

Fuente: (Alfie y Salinas, 2017:73)

El Observatorio de la Salud y Medio Ambiente de Andalucía, en su reporte de Ruido y Salud de 2010, enlista un sinnúmero de consecuencias adversas para la salud que son ocasionadas por la contaminación auditiva, yendo desde *“alteraciones al sistema circulatorio y nervioso, hasta tensión muscular, cambios hormonales,[...] malestares de tipo psicológico como alteración del sueño, estrés, baja concentración y disminución del desempeño laboral y físico, nerviosismo, fatiga e inestabilidad emocional”* (Cfr. OSMA, 2010:16-38). Factores anteriores cuya combinación y reiteración deterioran la salud, la calidad de vida y la interacción social.

Ya hemos hablado de que sin importar la subjetividad que se necesita para considerar que un sonido se ha vuelto molesto y por tanto tiene la característica de ruido; existen factores que facilitan el análisis científico mediante la cuantificación de determinados índices:

Energía sonora: *Cuanta más energía posea un sonido, más molestia provoca. Se mide con el “Nivel de presión sonora”.*

Tiempo de exposición: *A iguales niveles de ruido, la molestia aumenta con el tiempo que dura la exposición (a mayor duración, mayor molestia).*

Características del sonido: *Las características de la componente física del ruido (el sonido) determinan la molestia que provoca (espectro de frecuencias, ritmo, etc.).*

Sensibilidad individual: *Determina diferentes personas que sientan grados diferentes de molestia frente al mismo ruido. Influida por factores físicos, culturales, sociales, etc.*

Actividad del receptor: *A diferentes horas del día y según la actividad que se realice y el nivel de concentración que requiera, un mismo ruido puede provocar diferentes grados de molestia.*

Expectativas y calidad de vida: *Componente muy difícil de evaluar. Por ejemplo, en la [...] vivienda, que suele ser considerada como un espacio para el ocio y el descanso, las exigencias de calidad ambiental son más altas y los ruidos provocan más quejas. Lo mismo ocurre en espacios protegidos (MAPA, 2000:23).*

Lo hasta ahora desarrollado en este subtema puede parecer una rama divagante del enfoque central de la investigación, mas es en razón de la vastedad de alcances y efectos que el ruido genera, que me he tomado la libertad de ahondar en bifurcaciones en apariencia dispares. Volviéndonos concretos y equidistantes; el ruido, los sonidos molestos, son la principal afección en áreas residenciales, como la ZMG (Véase Anexo 4) debido a que se produce en lugares destinados al descanso y bienestar de las células nucleares de la sociedad, ello aunado a que las fuentes van desde aparatos mecánicos hasta voces, mascotas, electrodomésticos, fiestas, etc. La siguiente tabla muestra algunas de las situaciones más comunes.

Entorno	Nivel de sonido dB(A)	Tiempo (h)	Efecto sobre la salud
Exterior de viviendas	50-55	16	Molestia
Interior de viviendas	35	16	Interferencia con la comunicación
Dormitorios	30	8	Interrupción del

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

			sueño
Aulas escolares	35	Duración de la clase	Perturbación de la comunicación
Áreas industriales, comerciales y de tráfico	70	24	Deterioro auditivo
Música en auriculares	85	1	Deterioro auditivo
Actividades de ocio	100	4	Deterioro auditivo

- Fuente: (OMS, 2001)

Cuando un individuo se ve constantemente expuesto a contaminantes auditivos, se generan efectos adversos en su salud física y mental, influenciando en su entorno directo. La OMS junto a otros organismos como la Agencia de Protección Ambiental de EE.UU, y el Programa Internacional de Seguridad Química han identificado los principales problemas de salud que esto conlleva, entre los cuales se encuentran:

- *Efectos auditivos: discapacidad auditiva incluyendo tinnitus, (escuchar ruidos en los oídos cuando no existe fuente sonora externa), dolor y fatiga auditiva.*
- *Perturbación del sueño y todas sus consecuencias a largo y corto plazo.*
- *Efectos cardiovasculares.*
- *Respuestas hormonales (hormonas del estrés) y sus posibles consecuencias sobre el metabolismo humano y el sistema inmune.*
- *Rendimiento en el trabajo y la escuela.*
- *Molestia.*
- *Interferencia con el comportamiento social (agresividad, protestas y sensación de desamparo).*
- *Interferencia con la comunicación oral (OSMA, 2010:19).*

Todo ello conlleva al aislamiento, soledad, depresión, disminución del rendimiento, limitación de las oportunidades de trabajo; alteraciones cognitivas, de

comportamiento, desarrollo socio-emocional, entre otras. Además, la interrupción del sueño genera deficiencias físicas y mentales en los individuos sanos, generando cambios de humor, deterioro del comportamiento, ansiedad, deterioro en la autoestima, entre otros (Cfr. OSMAN, 2010:16-37). Todo ello influye considerablemente en las relaciones vecinales desde el momento en que un vecino genera disturbios, hasta los efectos secundarios antes mencionados. Goines y Hagler puntualizan que los *“niveles de ruido por encima de 80 dB se asocian con incrementos en el comportamiento agresivo y decrementos en el comportamiento de ayuda a otros”* (2007:291).

Por su parte, en México contamos con la norma oficial mexicana NOM-081-ECOL-1994 sobre niveles máximos de emisión de ruidos permitidos en fuentes fijas, y con la NOM-080-ECOL-1994 referente al ruido de los escapes de vehículos automotores, esta última prevé los siguientes márgenes.

Automóviles, camionetas, camiones y tractocamiones.	
Peso Bruto Vehicular en kilogramos	Límites máximos permisibles en dB(A)
Hasta 3,000	86
Más de 3,000 y hasta 10,000	92
Más de 10,000	99
Motocicletas y triciclos motorizados	
Desplazamiento del motor en centímetros cúbicos	Límites máximos permisibles en dB(A)
Hasta 449	96
De 450 en adelante	99

Para las fuentes fijas, en un inicio la norma establecía que de 06:00 a 22:00 horas el límite máximo permisible era de 68 dB(A), y de las 22:00 a las 06:00, de 65 dB(A), sin embargo, fue reformada el 6 de noviembre de 2013, y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de diciembre del mismo año (DOF), quedando de la siguiente manera.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

ZONA	HORARIO	LÍMITE MÁXIMO PERMISIBLE dB (A)
Residencial ²⁶ (exteriores)	6:00 a 22:00	55
	22:00 a 6:00	50
Industriales y comerciales	6:00 a 22:00	68
	22:00 a 6:00	65
Escuelas (áreas exteriores de juego)	Durante el juego	55
Ceremonias, festivales y eventos de entretenimiento.	4 horas	100

Por lo que ve al Estado de Jalisco, gracias a la iniciativa propuesta por el diputado Augusto Valencia López, tuvo lugar la aprobación de las reformas a la Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y Protección del Ambiente, comúnmente conocida como Ley Antirruído, en estas se prohibió la emisión de ruidos que rebasen los límites establecidos por las normas oficiales federales; con ello se impone a los gobiernos municipales la facultad de llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de las medidas, así como para la imposición de las correspondientes multas a quien no acate los límites señalados por la norma; dichos niveles sonoros permitidos en la ZMG, en atención a la locación y el horario, ha generado revuelo entre los propietarios de bares y restaurantes (Compton, 2018:5). ¿Pero cómo se relaciona esto con la mediación comunitaria? Acorde con Armando Aviña, director de Justicia Municipal de Guadalajara, el ruido es el principal detonante de problemas vecinales, ya que de 90 casos que reciben al mes, 54 de ellos (60%) son vecinales, y de estos, la mayoría es por ruido, siguiéndole las rencillas, basura, los lugares de estacionamiento y finalmente, por el simple hecho de caerse mal (Carapia, 2018:1); datos que coinciden con lo obtenido en la encuesta realizada para fines de este trabajo (Anexo 4).

²⁶ Entendida por: vivienda habitacional unifamiliar y plurifamiliar; vivienda habitacional con comercio en planta baja; vivienda habitacional mixta; vivienda habitacional con oficinas; centros de barrio y zonas de servicios educativos.

Lo que se da mucho es el tema del ruido, del escándalo, los conflictos que se originan cuando el vecino contiguo, de manera periódica, tiene muchos eventos sociales en su domicilio y que no respeta las reglas de convivencia entre los habitantes. [...] deben ser atendidos de manera muy oportuna porque si no pudieran desencadenarse consecuencias hasta fatales que llegan a la comisión de delito como es daño en las cosas, lesiones e inclusive la vida de los ciudadanos (Sic.) (Carapia, citando a Aviña, Armando, 2018:1).

Lo anterior nos habla de un problema latente que genera no solo una molestia momentánea, sino que es el Cráter de Darvaza en las relaciones personales, comunitarias y sociales, provocando graves alteraciones de salud que atentan contra la calidad de vida de los ciudadanos. De ahí lo trascendental de crear consciencia en los ciudadanos a través de una mediación comunitaria que fomente la empatía, el respeto y la adecuada comunicación.

5.5.2. Higiene, olores molestos y basura

Higiene, del vocablo griego *ὑγιεινός* *hygieinós* se refiere a aquello que es sano o saludable (RAE), su objetivo principal es la conservación de la salud y la prevención de enfermedades mediante la limpieza, tanto la privada como la pública a cargo de la autoridad. En la Zona Metropolitana de Guadalajara, radio de estudio de este trabajo, existen quejas vecinales debido a las deficiencias en la limpieza. La basura tirada en lugares inadecuados, los olores molestos que invaden otras viviendas, el agua estancada, los baldíos que propician la aparición de alimañas dañinas para la salud de quienes habitan en los alrededores.

Hablar de higiene nos lleva directamente a referirnos al servicio de agua, ya que la cantidad que llega a las viviendas afecta directamente en su pulcritud y, por lo tanto, tiene inferencia con la salud pública y la calidad de vida. Si bien es cierto que la OMS no ha establecido un parámetro que permita determinar la cantidad de agua domiciliaria mínima para promover una buena salud, lo cierto es que sí cuenta con un aproximado de los efectos que la calidad de este servicio puede

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

generar en las personas. La siguiente tabla indica la cantidad de agua acorde a la clasificación de los diferentes niveles del servicio.

Nivel del servicio	Medición del acceso	Necesidades atendidas	Nivel del efecto en la salud
Sin acceso (cantidad recolectada generalmente menor de 5 l/r/d)	Más de 1.000 m ó 30 minutos de tiempo total de recolección	Consumo – no se puede garantizar Higiene – no es posible (a no ser que se practique en la fuente)	Muy alto
Acceso básico (la cantidad promedio no puede superar 20l/r/d)	Entre 100 y 1.000 m ó de 5 a 20 minutos de tiempo total de recolección	Consumo – se debe asegurar Higiene – el lavado de manos y la higiene básica de la alimentación es posible; es difícil garantizar la lavandería y el baño a no ser que se practique en la fuente	Alto
Acceso intermedio (cantidad promedio de aproximadamente 50 l/r/d)	Agua abastecida a través de un grifo público (o dentro de 100 m ó 5 minutos del tiempo total de recolección)	Consumo – asegurado Higiene – la higiene básica personal y de los alimentos está asegurada; se debe asegurar también la lavandería y el baño	Bajo

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Acceso óptimo (cantidad promedia de 100 l/r/d y más)	Agua abastecida de manera continua a través de varios grifos	Consumo – se atienden todas las necesidades Higiene – se deben atender todas las necesidades	Muy bajo
---	--	---	----------

- Fuente (Howard y Bartram, 2003:3).

Como podemos ver, la deficiencia en el servicio de agua a domicilio influye en la calidad de vida, lo que puede afectar seriamente la salud e higiene de los individuos y de la comunidad. Puede pensarse que en una sociedad tan urbanizada como la que ahora analizamos, no cabe hablar de carencias tales, sin embargo, las encuestas realizadas (Anexo 4), dieron luz a otros resultados, encontrándose que en colonias como Silos, en Tlajomulco, el servicio de agua potable solo tiene lugar una hora al día, incluso en la colonia Providencia en Guadalajara, que se supone es de un nivel socioeconómico alto, los colonos se quejan del mal estado de las tuberías.

La insuficiencia y desperfectos de una prestación tan básica afecta el bienestar individual, generando desagrado y falta de empatía social. A ello cabe aunar que la falta de agua dificulta la limpieza, favoreciendo los aromas desagradables y contaminantes.

Por su parte, los baldíos son focos latentes de infecciones y frecuente queja junto con la basura que estos acumulan y provoca la apariencia de fauna citadina. Además, los ciudadanos están inconformes con el servicio de recolección de basura ya que no pasa con frecuencia o los recolectores no se llevan todo.

A lo anterior se agregan aquellos que le avientan la basura al vecino o que no barren su calle, circunstancias que nos hablan de una cultura lamentable que ha dado como fruto una práctica social y hábitos que degradan las relaciones con el prójimo, lo que se ve reflejado en los resultados que arrojó la *5ª Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida*, ya que lo que menos satisface del

medio ambiente a los habitantes de la ZMG, es la basura en las calles (Chacón, Augusto, *et. al.*, 2017:18).

La importancia de la higiene es tal que la OMS ha redactado los Principios de higiene de la vivienda, los cuales se clasifican en aquellos enfocados en la protección contra las enfermedades transmisibles, los de protección contra los traumatismos, las intoxicaciones y las enfermedades crónicas, los de reducción de factores de estrés psicológico y social, de mejora en el entorno habitacional, de uso adecuado de la vivienda, y de protección de las poblaciones especialmente expuestas (*Cfr.* OMS,1990).

Protección contra las enfermedades transmisibles	
La vivienda adecuada protege contra la exposición a los agentes y vectores de enfermedades transmisibles.	
1. Abastecimiento de agua salubre	Contribuye a prevenir la propagación de enfermedades gastrointestinales, propicia la higiene doméstica y personal y mejora el nivel de vida.
2. Eliminación higiénica de excretas	Reduce la transmisión fecal-oral de enfermedades y la reproducción de insectos vectores.
3. Eliminación de los desechos sólidos	Reduce los riesgos para la salud y crea un entorno más agradable para la vida.
4. Desagüe	Aminora las enfermedades transmisibles, los riesgos para la seguridad y los daños a viviendas y bienes.
5. Higiene personal y doméstica	Propicia la vivienda adecuada. Requiere educación en la práctica de la higiene
6. Preparación higiénica de los	Debe haber medios suficientes que

alimentos	permitan a sus habitantes manipular los alimentos adecuadamente
7. Salvaguardias estructurales contra la transmisión de enfermedades.	Espacios holgados para evitar el hacinamiento. Los pisos de tierra dificultan la higiene doméstica.

- Fuente: (OMS, 1990:2-8)

La idea de vivienda debe comenzar a ser visualizada como el lugar donde se pretende fomentar y cimentar la salud física y mental, mediante la seguridad psíquica, vínculos afectivos familiares y físicos con su comunidad y la cultura, facilitando la expresión de su individualidad. Lamentablemente, gran parte de los habitantes de la ZMG, carecen de una vivienda que les permita gozar plenamente de servicios de calidad, poniendo en riesgo su salud, ello puede obedecer al rápido proceso de urbanización de la zona, mezclado con recursos limitados y políticas públicas inadecuadas (*Cfr.* OMS, 1990:V). Situaciones que pueden ser atendidas con una mediación adecuada y con los debidos programas de difusión por parte de las autoridades; siempre bajo la idea de que, a mayor calidad de vida, mejor convivencia y menores problemáticas.

5.5.3. Seguridad y Servicios Públicos

Este apartado toca varios de los aspectos que más afrenta causan a los habitantes de las colonias de los diversos municipios que comprenden la Zona Metropolitana de Guadalajara, como lo son: el alumbrado público, la seguridad (entendida como la tranquilidad con que los ciudadanos viven día a día), el fácil acceso al servicio público suficiente y de calidad, los espacios de estacionamiento (motivo usual de conflicto entre vecinos) y las condiciones de estructura urbana, entre las que se incluyen las áreas verdes, banquetas, calles, topes y semáforos. La siguiente gráfica ejemplifica el porcentaje de queja en los habitantes acorde con el muestreo contenido en el Anexo 4 de este trabajo.

Porcentaje de quejas respecto de los Servicios Públicos

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Transporte público	37.5%
Seguridad	83.33%
Alumbrado	37.5%
Estacionamiento	20.83%
Condiciones de la estructura urbana	50%

- Fuente. Elaboración propia.

Las autoridades de los municipios de la ZMG, han emprendido programas con la finalidad de mejorar el alumbrado público, claro ejemplo es el proyecto “Con Luz GDL”, sin embargo, los vecinos siguen quejándose de las deficiencias que las nuevas lámparas Led presentan y de las continuas fallas en el servicio. Esto a su vez, empeora la percepción de seguridad que tienen los ciudadanos, quienes cada vez sienten mayor desconfianza en las autoridades (*Cfr. Chacón, et. al., 2017:16-79*).

El vandalismo y los continuos robos han vuelto suspicaces a los tapatíos, quienes ya no confían en los cuerpos policiales. Francisco Jiménez, en la versión en línea de “El Occidental”, dio a conocer interesantes datos dentro de su reportaje *Policía–Sociedad: relación*, donde señala que, a pesar del alto riesgo de la profesión policial, la encuesta elaborada por el Consejo de Seguridad y Procuración de Justicia de Jalisco, arroja que más del 62% de los jaliscienses desconfía de los policías. Cifras que se obtuvo de la opinión de habitantes de 459 colonias de 16 municipios de Jalisco; de los cuales 314 viven en Zapopan, 242 en Guadalajara, 178 en Tlaquepaque, 152 en el Salto, 126 en Tonalá y 46 en otros municipios (Jiménez, 2018).

De los entrevistados, 56% percibe que los policías de su colonia son poco profesionales. El 51% cree que no están capacitados y 47% asegura que no tienen presencia en su colonia. Además, un 50% no conoce a los policías que patrullan sus calles. El 62% no confía en ellos y el 42.5% no haría nada por ellos. [...] el 74.6% de los encuestados asegura no identificar algún programa vecinal para disminuir la inseguridad en su entorno domiciliar. [...] No obstante lo anterior, el 80% de los entrevistados, estarían dispuestos a hacer algo para

mejorar la seguridad de su colonia, y el 73.5% le gustaría participar en programas preventivos. (Jiménez, 2018)

Como puede verse, estamos ante una situación de gravedad que genera hermetismo social y aislamiento, lo cual se encuentra lejos de fomentar la convivencia vecinal. Remembremos el programa Proxpol (Ajuntament de Castelló, s.f.) que se ha implementado en algunos barrios del país catalán, cuyo enfoque se encuentra en la capacitación de la policía local para que estos, como primeros intervinientes, tengan la capacidad de actuar como mediadores ante los problemas vecinales, dándole identidad y compromiso con la ciudadanía, cuyo éxito es apreciable en la sensibilización hacia los valores de convivencia y civismo que se han obtenido.

Sin lugar a dudas, una policía capacitada en mediación comunitaria y la mejora en el alumbrado, crearía un entorno pacífico y empático que fomente la comunicación e interacción vecinal, disminuyendo así los conflictos y reduciendo la posibilidad de comisión de actos delictivos.

Por su parte, la calidad en el transporte público, las condiciones de la estructura urbana y los lugares de estacionamiento, son afectaciones constantes que generan estrés, desgaste emocional y conflictos vecinales. La falta de lugares de esparcimiento, las horas gastadas en el tráfico y las riñas constantes por conseguir estacionamiento, afectan la calidad de vida y provocan actitudes negativas que vuelven a los ciudadanos propensos a comportamientos agresivos.

Acorde con el INEGI 2016, en la ZMG, había más de dos millones de vehículos en circulación, cantidad que dividida entre los kilómetros cuadrados que conforman el territorio de la zona, se evidencia la sobrepoblación vehicular; simplemente en la capital de Jalisco hay más de seis mil vehículos por kilómetro cuadrado. Datos que hacen latente la hazaña diaria de encontrar estacionamiento, situación que sin lugar a dudas es de las principales a la hora de enemistarse con quien vive al lado, por lo que es indispensable el cuidado de áreas verdes, banquetas, calles y topes, junto con mejores programas de gobierno que den una solución eficaz a la falta de estacionamiento.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Municipio	Vehículos	Km²	Vehículo/km²
Guadalajara	924,007	150	6,160.04
Zapopan	707,669	1,017	695.83
Tlaquepaque	307,519	119	2,584.19
Tonalá	153,447	156	983.63
Tlajomulco	82,479	682	120.93
El Salto	18,472	92	200.78
TOTAL	2'193,593	2,216	989.88

Fuente. Elaboración propia (INEGI, 2016).

Como puede verse, la mediación es una herramienta de trabajo de la que pueden echar mano los cuerpos policiacos como prevención del delito, ya que son ellos, quienes tienen el primer contacto y la proximidad con los afectados en conflictos vecinales, mismos que de resolverse mediante métodos alternos, no solo disminuiría la saturación de los tribunales, sino que se colaboraría en el mantenimiento de la convivencia inter e intrabarrial.

5.5.4. Faltas de respeto o civilidad: amenazas, chismes, ofensas

Hablar de convivencia y comunidad, lleva implícita la práctica del respeto, ya que la falta de este componente suele implicar la ruptura violenta de las relaciones. Etimológicamente, se deriva del latín *respectus*: “atención” o “consideración”, es decir, se trata de la cortesía y miramiento especial que se le tiene a alguien, abarcando desde las palabras hasta las acciones.

El respeto suele verse en conflicto cuando las diferencias entre los individuos emergen, sin embargo, estas son positivas ya que gracias a ellas se crea nuestra identidad; de ahí que saber respetar implica la capacidad de comprender y aceptar que existen divergencias dentro de una sociedad igualitaria. La afinidad está en el equilibrio entre el respeto por los demás y el respeto por uno mismo, puesto que se valora a los demás en la medida que somos capaces de autovalorarnos.

La ausencia de conductas respetuosas en las relaciones interpersonales genera conflictos e insatisfacción, de ahí que sea tan común, entre los problemas vecinales, aquellos que se originan por actos desconsiderados. Si analizamos los puntos tocados con anterioridad, corroboraremos que el origen de la mayoría está en esta palabra clave, *el respeto*.

Este apartado encierra los anteriores, como el no tener la comprensión de que el volumen de música molesta al vecino, el no respetar los cajones de estacionamiento, no ser consciente del daño que genera no barrer la calle o dejar que el agua se estanque en contenedores de la azotea o las fiestas repetidas y a muy altas horas. Incluso influyen los problemas laborales (chismes y envidias, que trascienden al ámbito personal y familiar). Todo esto genera hermetismo en los vecinos y propicia la inseguridad porque se desconocen entre sí y no pueden auxiliarse en caso de alguna emergencia. Hay desconfianza hacia aquel que vive al lado.

Hay diferentes formas de demostrar el respeto que se tiene por el prójimo, por ejemplo: la escucha activa, las muestras de empatía y entendimiento, la comunicación asertiva; el tomar en cuenta las ideas y opiniones diversas a las nuestras, reconociendo errores, guardando respeto a la privacidad de los demás; evitando las difamaciones y amenazas; respetando los espacios comunes que mejoran la apariencia vecinal y promueven un sano e higiénico desarrollo, manteniendo la consideración por los bienes de los demás, es decir, apegándonos al cumplimiento y respeto de las leyes y normas de convivencia básicas.

Lo antes señalado es lo que conocemos como civilidad, la realización de conductas que generan respeto y equilibrio en una sociedad para vivir mejor, para estar mejor, para sentirnos mejor, para tener una oportunidad mejor. Se refiere a esa cultura que se ha construido tras años de forcejeos y costumbres, sin embargo, ¿realmente esta moldeada sociedad moderna puede ser considerada civilización?, para Édgar Morín, la cultura es la *"falsa evidencia, palabra que parece una, estable, cerrada, cuando es realmente la palabra trampa, hueca, somnífera, doble, traidora"* (Morín, 1995:144).

Muchas veces se habla de cultura como sinónimo de formación social, o bien, del arte o de la literatura cultivada, o se le confunde con desarrollo social o con los adelantos técnicos y científicos de una sociedad determinada. La ambigüedad y uso indiscriminado de la palabra cultura ha conducido a terribles confusiones así como a la necesidad de darle una definición más rigurosa en el caso de su estudio(Charles, 1987:119).

En el *Ensayo sobre el entendimiento humano*, Locke escribió: “el yo es esa cosa consciente que piensa [...] que es sensible o consciente del placer y el dolor, capaz de felicidad o de desgracia” (1959:458-459); mientras que Hume, en el *Tratado de la naturaleza humana* afirma que: “cuando me adentro más íntimamente en lo que llamo yo, siempre tropiezo con una u otra percepción particular, de calor o de frío, de luz o de sombra, de amor o de odio, de dolor o de placer” (1983:176).

La contraposición de estos dos puntos álgidos, demuestra que las sociedades son entes vivos que responden a fenómenos naturales muy congruentes; al conjunto de pequeñas acciones realizadas por cada integrante de la comunidad que se vuelven grandes e influyentes en el entorno, que gozan de un efecto multiplicador que promueve los increíbles cambios sociales.

Concuerdo con Sennett, en que los intercambios rituales construyen la consideración mutua, sin embargo, el arte de expresar respeto, como cualquier acto expresivo, no solo implica justicia, verdad o bondad; no se trata de un mero lubricante de los engranajes sociales. “*Este arte tiene consecuencias para las personas que lo practican; el intercambio vuelve a las personas hacia fuera, que es una actitud necesaria para el desarrollo del carácter*” (Sennett, 2003:230).

Por lo tanto, son estos pequeños cambios los que otorgan congruencia y lógica, los que alteran positivamente a una sociedad en su orden político, económico y social. La agresión conduce a la agresión, la civilidad llama a la civilidad. La mediación comunitaria es un medio eficaz para el fomento y salvaguarda de ese derecho; su adecuada implementación permea la convivencia ciudadana, otorgando bases para la empatía y la autosolución de conflictos. Se

trata de buscar la educación en los individuos para que las acciones dispersas se vuelvan frecuentes y den paso al verdadero cambio, que las siguientes generaciones puedan referirse a otros tal y como George Eliot concluye su novela, *Middlemarch*:

El efecto de su ser en los que tuvo a su alrededor fue incalculablemente expansivo, porque el creciente bien del mundo depende en parte de hechos sin historia, y que las cosas no sean tan malas para ti y para mí como pudieran haber sido, se debe en parte a los muchos que vivieron fielmente una vida oculta, y descansan en tumbas no frecuentadas (2000:896).

5.6. Conclusiones

Este postrer capítulo, nos ha mostrado las diversas facetas, orígenes y teorías de los conflictos. La mezcla de las hipótesis llevadas al escenario concreto y efectivo de la ZMG, permite corroborar lo señalado por Adasme y Quinteros, respecto a que los conflictos vecinales se caracterizan, esencialmente, por la perdurabilidad temporal y por el casuismo propio de la multiplicidad de supuestos que pueden generarlos (2014: 233-234).

Si ya hemos visto cómo y por qué surgen los conflictos, demostrando su existencia en el área geográfica en estudio y la aplicabilidad de la mediación comunitaria para dar eficaz solución a la problemática; cabe cuestionarnos, ¿cuáles son los requerimientos y condiciones que permitirán la proliferación en la práctica de este método alternativo? Jorge Machicado considera que el adecuado funcionamiento de la justicia comunitaria depende de cinco factores, todos relacionados al vínculo directo entre las partes.

- *Conocimiento entre los miembros de la comunidad.*
- *No conceder poder a los encargados de manejar los conflictos.*
- *Dependencia mutua entre los miembros de la comunidad.*
- *Hacer “vulnerables a los que ostentan el poder”.*
- *Un sistema de creencias, usos y costumbres (Véase Machicado, 2010).*

El ser humano, como ente impredecible y cambiante, no puede dejar de lado su conducta agresiva ante los conflictos como manifestación psicoanalítica de impulsos endógenos (Domínguez y García, 2003:5), mas ello no debe transformarse en conformista resignación; la consciencia y la razón, encaminadas por el adecuado conocimiento, son poderosas armas para la transformación de las acciones. Ya lo decía Freud, *“es inútil tratar de librarse completamente de las pulsiones agresivas humanas, basta con intentar desviarlas para que no se canalicen hacia la guerra”* (1932:1988).

La importancia de la mediación comunitaria es tal que, ni siquiera el arte de la expresión verbal la ha pasado por alto; ejemplos abundan entre las páginas de los grandes clásicos: Homero aviene a Héctor y Ajax mediante la prudencia y sabiduría de Ideo; el manco de Lepanto dio vida a un Quijote con alma mediadora, ávido crítico de quienes intentan imponer “justicia” sin razón; y el siempre trágico Shakespeare personificó la mediación en Menenio para que consiguiera el acuerdo entre los tribunales de Roma y el general Coriolano.

Concluyo haciendo mía una reflexión del expresidente de la República Francesa, Leon Blum. *“Si la especie humana ha sido capaz de concebir la ciencia y el arte, ¿por qué no lo sería de crear un mundo de justicia, fraternidad y paz? Si ha existido Platón, Homero, Shakespeare y Hugo, Miguel Ángel y Beethoven, Pascal y Newton, figuras cuyo genio no fue más que el contacto con las verdades fundamentales, con la esencia recóndita del universo; ¿por qué no han de poder surgir directores capaces de conducirnos a aquellas formas de vida en común más próximas a la armonía del universo?”*.

CONCLUSIONES

La vida en ciudadanía es un conjunto de estructuras, vértices en constante rotación que penden del adecuado engranaje; la convivencia constante y la interacción genera conflictos debido a la diversidad de pensamientos y situaciones, diferencias que suelen generar desavenencias; es decir, en el ejercicio de la ciudadanía, será inevitable la presencia de conflictos, volviéndose fundamental propiciar el diálogo social, mismo que para poder arribar a buen puerto, pasará por altibajos en el proceso de comunicación debido a las diferencias en los puntos de vista, deseos y necesidades de los involucrados, mas esto no es un factor que reste, por el contrario, la pluralidad será la que enriquezca los acuerdos y la que permita una coexistencia con plena conciencia de lo que implica vivir en comunidad.

Como se ha visto, el servicio de mediación funciona como termómetro y observatorio de los conflictos que suelen presentarse en un territorio determinado. Además, favorece la cohesión social; la clave está en la priorización del principio de vínculo sobre el de ruptura que suele generar el procedimiento judicial. La mediación es una labor que ayuda a que un país progrese unidamente, debido a que su informalidad le permite mayor flexibilidad y, en consecuencia, resultados pronto y eficaces.

La importancia que la mediación comunitaria tiene, está por demás evidenciada a lo largo de este trabajo; no queda duda de que contar con alternativas para dar solución a los conflictos, que por su magnitud no suelen ser tratados en los tribunales, nos coloca a las puertas de una nueva forma de impartición de justicia que no solo fomentará la paz y la armonía vecinal, sino que favorecerá la calidad de vida y la confianza en las autoridades.

A lo anterior deben aunarse los beneficios de la creación de una cultura de la paz, ya que al enseñar a los ciudadanos que son ellos quienes, mediante una adecuada comunicación y el respeto mutuo, cuentan con las herramientas necesarias para solucionar los conflictos que los aquejan día a día, tendrán un mejor manejo de sus emociones, canalizándolas en aspectos que los ayuden a

desarrollarse emocional y económicamente. Las circunstancias señaladas son evidentes fuentes conflictuales, que, si se desatienen o se tildan de intrascendentes, pueden alcanzar mayores niveles de violencia hasta convertirse en delitos.

Por lo tanto, resulta en extremo apreciable el por qué la mediación comunitaria es idónea para mejorar el acceso a la justicia, se trata de la herramienta que permitirá consolidar una cultura de paz indispensable en la sociedad jalisciense, en razón de la demanda existente por parte de los ciudadanos para tener acceso a una justicia práctica y eficaz.

Este trabajo demostró que la satisfacción de los habitantes en relación a su calidad de vida se relaciona con dos aspectos principales, el lugar donde vive y su economía, situaciones que engloban las características de la vivienda, el acceso a servicios básicos y espacios públicos en buen estado, etc.

Si se analiza lo anterior con las situaciones familiares personales de cada individuo: sexo, edad, religión, nivel socioeconómico, y demás características que dan lugar a la diversidad de nuestra sociedad; da como resultado que lo que la gente opina, siente, percibe y cree, es base fundamental para arribar a buen puerto en la mediación comunitaria, por lo que la implementación de una adecuada difusión y programas públicos orientados a su fomento, es el medio ideal para conseguir un Jalisco más próspero.

A lo largo de estas páginas se presentó una visión oportuna y pertinente de la situación que existe en la ZMG, puesto que, a pesar de la diferencia existente entre las colonias y los municipios que la integran; las preocupaciones y problemáticas ciudadanas son en extremo coincidentes. La mediación comunitaria es un proceso flexible y dinámico que permite un acercamiento vecinal a través de la sensibilización y trabajo en conjunto.

Por su rapidez y economía permite tener efectos favorables tanto durante su realización como a largo plazo en el impacto social; ya que no se trata solamente de solucionar el conflicto que llevó a las partes a la mediación, sino de

crear conocimientos futuros que prevengan la formación de problemas, y que, en caso de que surjan, los individuos tengan la capacidad de solventarlos pacíficamente; dejando atrás la descentralización ideológica y costumbrista de un Estado paternal que solventa todos los problemas con decisiones tajantes y rígidas; se trata de crear un Estado que prefiera proporcionar las herramientas necesarias a su habitantes para que se sientan respetados y seguros.

El mundo tiene ejemplos de sobra para demostrar la eficacia de la mediación comunitaria: las favelas de Río de Janeiro, son uno de los lugares que mayores problemas de seguridad presenta en todo el globo terráqueo, por lo que crearon una “asociación de residentes” que ejerce un tipo de control social al margen del sistema oficial de gobierno. Por otro lado, en el Chile de los años 70, el MIR (Movimiento de Izquierda Revolucionaria) y la UP (Unión Popular), promovieron las “cortes vecinales” en las que se pretendía dar solución a los problemas barriales debido a las grandes dificultades de la época para acceder a los tribunales.

Así podemos citar infinidad de sociedades y programas que a lo largo de la historia han buscado medios más efectivos de vivir en armonía, algunos ejemplos los encontramos en la justicia popular portuguesa durante la Revolución de los claveles, en la *Christiania* danesa, donde el control social lo ejercía la misma comunidad, y más recientemente en los comités de ciudadanos o vecinos en San Francisco, donde los involucrados y afectados por un conflicto, antes de ir a juicio, acuden con determinados vecinos para resolver sus problemas (Cfr. Machicado:2010).

Esto demuestra que empezar por cuidar los pequeños y más estrechos vínculos humanos, es la puerta para una sociedad donde el sentido de pertenencia y justicia sea cada vez más elevado. La práctica de la mediación comunitaria debe dejar de ser la alternativa para empezar a ser considerada como la primera opción ante los conflictos vecinales.

Estamos a la puerta de una transformación social sin igual, las nuevas generaciones se han mostrado a favor del diálogo como solución. La evolución

social demanda este cambio de paradigmas, como habitantes de un todo global formado por células comunitarias, tenemos en nuestras manos la responsabilidad de un mejor mañana, pero también de un mejor hoy.

La regulación de los centros de mediación comunitaria de la Zona Metropolitana de Guadalajara, incentivará la eficacia del servicio y mejorará el sistema de procuración y administración de justicia estatal, debido a que su unificación, mediante la creación de una legislación estatal que los regule, junto con la implementación de políticas públicas enfocadas a la difusión y conocimiento de este servicio, y la creación de nuevos en las colonias más conflictivas de la ZMG, y en los demás municipios de Jalisco que lo requieran, fomentará el acceso a la justicia cotidiana, agilizando y mejorando el sistema de procuración y administración de justicia estatal, a través de la depuración de conflictos, evitando que se conviertan en hechos delictivos.

Tras haber analizado las regulaciones existentes de la figura del mediador comunitario, tanto en otras naciones como en las diversas entidades del país, así como los factores positivos y negativos que esta ha generado en la justicia cotidiana, así como la relación que tienen los Derechos Humanos en la vigencia de la mediación barrial o comunitaria desde el origen del conflicto; y contrastándolo con el porcentaje de delitos que tuvieron comienzo por factores conflictuales cotidianos vecinales. Se ha comprobado la necesidad de regular los centros de mediación barrial o comunitaria en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, mediante una legislación estatal.

Ello debido a las características de la mediación en la justicia cotidiana, ya que sus lineamientos de actuación: técnicas, tácticas, lenguaje corporal, inteligencia emocional, herramientas verbales (parafraseo), escucha activa, identificación de posiciones e intereses, fomentan la cultura de la paz y se alejan de las dificultades y desventajas en factor tiempo, costo y desgaste, que implica el proceso judicial.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Este trabajo ha demostrado que en la ZMG debe existir una legislación estatal que regule los centros de mediación comunitaria a la par que es necesario incentivar políticas públicas de difusión ciudadana, con lo que se podrá mejorar la solución de los conflictos cotidianos de barrio evitando que estos lleguen a ser hechos delictivos. El desafío no es eliminar nuestras diferencias, sino abordarlas, fortalecerlas para evolucionar hacia una sociedad tolerante y pacífica.

PROPUESTAS

PRIMERA. En primer lugar, se propone la creación de una legislación estatal única que armonice el servicio de mediación comunitaria, ello con la finalidad de generar un solo lineamiento para todos los municipios, garantizando así el acceso a todos los ciudadanos, ello permitirá mejorar la calidad del servicio, ya que en la actualidad los conflictos que surgen entre habitantes de colonias de municipios vecinos, no se les puede atender por cuestiones de jurisdicción territorial.

SEGUNDA. En consecuencia, se propone la creación de nuevos centros de mediación comunitaria que se encuentren debidamente adaptados tanto en mobiliario como en personal capacitado. Como se vio en este trabajo, la adecuada ambientación es un factor trascendental en el éxito de la mediación, es menester que las partes sientan confianza, comodidad y seguridad para que la apertura y disponibilidad tenga lugar. Por lo que es indispensable que se asignen partidas específicas para este fin.

TERCERA. A la par se recomienda la implementación de políticas públicas enfocadas en la difusión de la mediación comunitaria, el conocimiento es poder, de nada servirán los puntos anteriores si la ciudadanía desconoce el servicio. La divulgación de sus beneficios será sin duda un factor de atracción para todos aquellos que anhelan mejorar la calidad y armonía en sus colonias, además de la rentabilidad que presenta al poder dar solución eficaz a sus problemáticas sin tener que acudir a prolongados y desgastantes juicios.

CUARTA. Sin embargo, el esfuerzo debe ser conjunto y multilateral para que el éxito sea rotundo, por ello la capacitación a la policía municipal es indispensable, las características propias de sus funciones los colocan como primeros respondientes ante los conflictos que se viven día a día en las diversas colonias, por lo tanto, son los sujetos ideales para la promoción de este servicio, incluso pueden comenzar el fomento del diálogo si se les ha capacitado adecuadamente para ello. Su oportuna intervención permitiría que los vecinos

sientan mayor apertura y deseo de solucionar sus divergencias pacíficamente mediante la comunicación.

QUINTA. En el mismo sentido se debe fomentar la mediación comunitaria en los espacios laborales y en las escuelas. La educación temprana y la creación de espacios armónicos también aporta a la sana convivencia comunitaria y social. Es indispensable que la juventud aprenda a solucionar sus conflictos para que a futuro sean ciudadanos que fomenten este tipo de herramientas. A su vez, el espacio laboral contribuye a la salud mental y al ánimo de los individuos, conseguir una comunidad con calidad de vida implica vigilar todos los vértices, la mediación laboral y la comunitaria van de la mano.

El fomento conjunto y el cuidado de todos los vínculos mediante las propuestas aquí descritas, nos dará los resultados esperados. Cada sentimiento, de cada estilo de vida y de cada conducta colectiva, se encuentra directamente relacionada con el contexto político, social y cultural en el que se desarrolla el ser.

La incertidumbre social requiere un estudio paciente y continuado de la realidad y de cómo los individuos se sitúan y desarrollan en ella. Gracias a esta investigación estamos un paso más cerca de evolucionar, de caminar en una nueva y mejor dirección. Somos el fruto de las pequeñas acciones que realizamos día a día, por lo que no hay cabida para la indiferencia ni para la apatía, que tuerquen programas y anulan los mejores planes. *“Soy partidista, estoy vivo, siento ya en la conciencia [...] la actividad de la ciudad futura [...]; nada de cuanto en ella sucede es [...] producto de la fatalidad, sino obra inteligente de los ciudadanos. Vivo, soy partidista”* (Gramsci, 1917).

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

- Ardila, Édgar, (2006), "Justicia comunitaria y justicia en equidad. Los conceptos y su sentido en Colombia", en Ardila, Édgar, *et. al.*, *¿A dónde va la Justicia en Equidad en Colombia?*, Medellín, Corporación Región.
- Berglund, Birgitta, *et. al.*, (1999), *Guidelines for community noise*, Londres, Organización Mundial de la Salud.
- Berryman, Cynthia y Brunner, Claire, (1987), "The effect of sex of source and target on interpersonal conflict management styles", *Southern Speech Communications*, número 53, volume 1, pp. 38-48, Carolina del Sur, SCJ.
- Bertalanffy, Ludwig, (1989), *Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Boque, Torremorell, M. C. (2003), *Cultura de mediación y cambio social*, Barcelona, Gedisa.
- Buenrostro, Rosalía, *et. al.* (Coords.), (s.f.), *Justicia Alternativa y el Sistema Acusatorio*, México, Secretaría de Gobernación.
- Buganza, Jacob, (2011), "La Rehabilitación de Aristóteles en la Ética Contemporánea", *Anuario jurídico del departamento de derecho IUSTITIA*, Monterrey, Número 23, ITESM.
- Burgoa, Ignacio, (1989), *Diccionario de Derecho Constitucional, Garantías y Amparo*. México, D.F., México, Porrúa.

- Bush, Robert y Folger, Joseph, (2005), *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*, 2° edición, Jossey-Bass, San Francisco.
- Carapia, Fernanda, (2018) “Ruido, principal conflicto vecinal”, *Mural. Expresión de Jalisco. Sección Comunidad*, viernes 17 de agosto de 2018, año XX, número 7,192.
- Cigoli, Vittorio y Scabini, Eugenia, (2007), “La mediación familiar: el horizonte relacional-simbólico”, *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*, Bogotá, Universidad del Rosario.
- Compton, Jonathan, (2018), “Estudian cambios por Ley Antiruido”, *Mural. Expresión de Jalisco. Sección Comunidad*, viernes 17 de agosto de 2018, año XX, número 7,192.
- Coob, Sara, (1994), “A narrative perspective on mediation: towards the materialization of the ‘storytelling’ metaphor”, *New Directions on Mediation: Communication Research and Perspectives*, Folger, Joseph y Jones, Tricia (Eds.), Sage Publications, California, 48-66.
- De Gortari, Jimena, (2013), *Guía sonora para una ciudad*, México, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dimuro, Glenda, (2008), *Los ecosistemas como laboratorios. La búsqueda de modos de vivir para una operatividad de la sostenibilidad*, Sevilla, Universidad de Sevilla.
- Diz, Fernando Martín, (2013), “Prólogo”, en Marques, Cátia, *La Mediación*, Madrid, Marcial Pons.
- Donati, Pierpaolo, (2000), “El welfare en la sociedad civil”, *Sociología y políticas sociales*, número monográfico, año 3, número 1.

- Eliot, George, (2000), *Middlemarch*, Ciudad de México, Alba Editorial.
- Fierro, Ana, (2012), *Manejo de conflictos y mediación*, 4° edición, Ciudad de México, Oxford.
- Fisher, Roger, *et. al.*, (1999), *Getting to yess: Negotiating an agreement without giving in*, 2° edición, Random House Business Books, Londres.
- Focault, Michel, (1994), *Diets et écrits, tomo IV, 1980-1988*, Paris, Gallimard.
- Folberg, Jay y Taylor, Alison, (1984), *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation*, Jossey-Bass, San Francisco.
- Fromm, Erich, (1964), *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea*, 6° edición, Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica.
- Galvis, Ligia, (2012), *Comprensión de los Derechos Humanos*, 4° edición, Bogotá, Ediciones Aurora.
- Garduño, Guillermo, (2014), "Poder, Estado y Seguridad: de la razón de Estado a la idea de la seguridad", en Moloeznik, Marcos y Avelar, María (coords.), *Retos y Perspectivas de la Seguridad y la Justicia Penal*, Guadalajara, Ediciones de la Noche.
- Gomes, Lucinda, (2009), *Mediação Familiar e Conflito Parental: Modelos de Mediação*, Ministerio de Justiça-GRAL, Agora Comunicação, Lisboa.
- Góngora, Jorge, (2011), "La conceptualización del riesgo, amenazas y conflictos en la seguridad ciudadana y las sociedades en riesgo", en Moloeznik, Marco y Haro, Dante (Coords.), *Seguridad ciudadana. Dimensiones, retos y algunos temas selectos*, Guadalajara, Universidad de Guadalajara.

- Gorjón, Francisco, (2015), "De la Instrumentalización a la Cientificidad de la Mediación y de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos", en Gorjón, Francisco y Pesqueira, Jorge (Coords.), *La Ciencia de la Mediación*, Ciudad de México, Tirant lo Blanch.
- Gutiérrez, Ernesto, (2011), *Beneficio Social a través de la Mediación. Medios Alternativos de solución de conflictos. Mediación Comunitaria*, León, San Roque.
- Herrero, Nieves, et. al. (Coords.), (2008), *Manual de Buenas Prácticas en Mediación Comunitaria en el Ámbito de las Drogodependencias*, Madrid, Instituto de Adicciones.
- Hoyo, Isabel (coord.), (2004), *Introducción a la Psicología del Derecho*, Madrid, Dykinson.
- Hume, David, (1983), "The Treatise of Human Nature", en *The Philosophy of David Hume*, V. C. Chappell, Nueva York, Modern Library.
- Jung, Carl, (1970), *Arquetipos e Inconsciente Colectivo*, Barcelona, Paidós.
- Kumar, Rajesh, (1997), "The role of affect in negotiations: An integrative overview", *Journal of Applied Behavioral Science*, volumen 33, pp. 84-100, Países Bajos.
- Lederach, John Paul, (2009), *El pequeño libro de transformación de conflictos*, Traducción Ma. de los Ángeles Alba Olvera y María Lucía Zapata, Bogotá, Good Books.
- Locke, John (1959), *Essay Concerning Human Understanding*, vol. 1, Nueva York, Dover.
- Marques, Cátia, (2013), *La Mediación*, Madrid, Marcial Pons
- Márquez, María Guadalupe, (2016), *Mediación Comunitaria y Prevención del Delito*, Ciudad de México, Porrúa.

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Márquez, María Guadalupe y De Villa, José Carlos, (2016), "Mediación y participación ciudadana en México", *Ius Humani. Revista de Derecho*, vol. 5, pp.45-68.

Martínez, Rafael, (2007), *Diccionario Jurídico General*, 2° edición, Ciudad de México, IURE, Tomo II.

Mead, George, (1968), *Espíritu, Persona y Sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*, Madrid, Paidós.

Marx, Karl, (1867), *El Capital*, tomo 1, Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica, 1986

_____, y Engels, Friedrich, (2007), *Manifiesto del Partido Comunista 1848*, México, Fondo de Cultura Económica.

Mejía, Francisco, (2014), "Mediar y conciliar, ¿son lo mismo?", en Islas, Alfredo y Landero Eglá (Coords.) *Mediación y Derechos Humanos*, México, Porrúa, pp. 61-76.

Montesquieu, (2015), *Del Espíritu de las Leyes*, Ciudad de México, Porrúa.

Moore, Christopher, (1994), *Negociación y mediación*, Gernika, Colorado.

Morín, Edgar, (1995), *Sociología*, traducción de Jaime Tortella, Madrid, Tecnos.

Morton, Deutsch, (1969), "Conflictos: productivos y destructivos", en José, Torregrosa y Eduardo Crespo (comp.), *Estudios básicos de Psicología Social*, Barcelona, Editorial Hora, pp. 669-700.

Murphy, Sean, (2009), "Aggression, Legitimacy and the International Criminal Court", en *The European Journal of International Law*, volumen 20, número 4, pp. 1147-1156.

Nash, Claudio y Núñez, Constanza, (2016), *Derechos Humanos y proceso penal: estándares de la jurisprudencia interamericana*, Ciudad de México, UBIJUS, Colección Derecho Procesal de los Derechos Humanos, Tomo 12.

OMEBA, (1982), *Enciclopedia Jurídica*, Buenos Aires, DRISKILL, Tomos X y XVII.

Palomino, Bertha y López, Gustavo, (1999), “Reflexiones sobre la calidad de vida y el desarrollo”, *Región y Sociedad, s.l.i.*, volumen XI, número 17, El Colegio de Sonora.

Parkinson, Lisa, (2005), *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*, traducción Ana María Sánchez, Gedisa, Barcelona.

Puentes, Salvador y Hernández Martha, (2009), *La Mediación, un acercamiento a la justicia comunitaria. Ciudadanos, Derechos y Conflictos*, Ciudad de México, Tribunal Superior de Justicia, Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.

Ramos, Samuel, (2012), *El perfil del hombre y la cultura en México*, Ciudad de México, Colección Austral.

Rawls, John, (2015), *Teoría de la Justicia*, 2º edición, traducción de María Dolores González, Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica.

Recaséns, Luis, (1964), *Tratado General de Sociología*, México, Porrúa.

Redorta, Josep, (2004), *Como analizar los conflictos*, Barcelona, Paidós.

_____, (2007), *Entender el conflicto*, Madrid, Paidós.

Romo, José Manuel y Gómez, Adoración, (2012), “La percepción social del ruido como contaminante”, en Miguel Aguilar, *et. al.* (coords.),

Ordenamiento territorial y participación social: problemas y posibilidades, México, Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, pp. 271-294.

Rossi, Giovanna y Boccacin, Lucía, (2007), "Generar comunidad en la sociedad posmoderna. El rol de la mediación", *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*, Bogotá, Universidad del Rosario.

Rousseau, Jean-Jacques, (2012), *El Contrato Social*, 17° edición, Ciudad de México, Porrúa.

Sánchez, Verónica, (2016), "Space and Public Safety in the City", en Moloeznik, Marco y Haro Dante (coords.), *Security and human rights in Mexico*, Guadalajara, Ediciones de la Noche.

Sennett, Richard, (2003), *El respeto*, traducción Marco Aurelio Calmarini, Barcelona, Anagrama.

Sepúlveda, Isabel, (2015), *Mediación Escolar. Hacia una Educación Emocional y Pacífica*, Pachuca, Themis.

Sherif, Musafer, et. al, (1961), *The Robber's Cave experiment: Intergroup conflict and cooperation*, Wesleyan University Press, Middletown.

Sigmund, Freud, (1932), "Nuevas lecciones introductorias al psicoanálisis", en *Freud, Obras completas*, Madrid, Biblioteca Nueva.

Simmel, George, (2002), *Sobre la Individualidad y las formas sociales. Escritos Escogidos*, Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes.

Schütz, Alfred, (1979), *El Problema de la Realidad Social*, Buenos Aires, Amorrortu Editores.

Thomas, Kenneth, (1992), "Conflict and negotiation processes in organizations",
Dunnette, Marvin y Houg, Leaetta (eds.), *Handbook of Industrial and
Organizational psychology*, volumen 3, 2ª ed., pp. 651-717, Palo Alto,
California, Consulting Psychologist Press.

Vinyamata, Eduard, (2003), *Aprender Mediación*, Barcelona, Paidós.

ELECTRÓNICAS

Adasme, Estela y Quinteros Christian, (2014), "La mediación comunitaria y/o
vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio
para el trabajo social de comunidad", *Revista Perspectivas*, Nº 25,
recuperado el 11 de julio de 2017 en:
http://ww3.ucsh.cl/resources/descargas/revista/25/art_11.pdf

Ajuntament de Castelló, (s.f.), *Campanya: Policia Local: Proxpol*, recuperado el 03
de julio del en:
http://www.castello.es/web30/pages/campanyas_web20.php?camp=29

Alfie, Miriam y Salinas, Osvaldo, (2017), "Ruido en la ciudad. Contaminación
auditiva y ciudad caminable", *Estudios demográficos y urbanos*,
volumen 32, número 1, Ciudad de México, pp. 65-96, recuperado en
15 de agosto de 2018, de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102017000100065&lng=es&tlng=es.

Arnaud, Laura, (2014), *Estructural – Funcionalismo*, recuperado el 25 de junio de
2014 en: <https://cursodesociologia1.wordpress.com/3-2-estructural-funcionalismo/>

Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, (2011), *Acta de la
102° Sesión Plenaria*, "Tema 33 del programa. Prevención de los

Conflictos Armados”, Nueva York, recuperado el 29 de junio del 2017 en:http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/65/PV.102&Lang=S

_____, (2011), *Resolución 65/283. Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución*, Nueva York, recuperado el 29 de junio del 2017 en:
http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/65/283&Lang=S

Asociación Española de Mediación, (2017), *Guía de Mediadores Profesionales España*, “Revista Profesional. Mediación, arbitraje y compliance”, número 1, marzo-abril, s.l.e., recuperado el 12 de julio del 2017 en:
<http://www.asedmed.org/app/download/30137213/REVISTA+MEDIACION+C3%93N+NUMERO+UNO.pdf>

Asociación Madrileña de Mediadores, (2010), *Código Deontológico*, Madrid, recuperado el 03 de julio del 2017 en:
http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Codigo_Deontologico_del_Mediador_web.pdf

Barón, Leonardo y Müller, Oliver, (2014), “La Teoría Lingüística de Noam Chomsky: del Inicio a la Actualidad”, en *Lenguaje*, volumen 42, número 2, pp.417-442, recuperado el 12 de julio de 2018 en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/leng/v42n2/v42n2a08.pdf>

Cardozo, Livia, (s.f.), “La Mediación Comunitaria en Paraguay”, *I Congreso Nacional y regional sobre Arbitraje y Mediación. Acceso a Justicia, Seguridad Jurídica y Alianzas estratégicas en el escenario de integración regional*, recuperado el 24 de mayo de 2018 en:

<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/42LamediacioncomunitariaenParaguay.pdf>

Chacón, Augusto, *et. al.* (Coords.), (2017), *5ª Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2016. ¿Cómo nos vemos los tapatíos?*, 2º Edición, Guadalajara, recuperado el 31 de agosto del 2017 en: <https://drive.google.com/file/d/0BwWk2JSFYrIHQ2c3bVR2VGNIUzg/view>

Charles, Mercedes, (1987), "El problema de la cultura o la cultura como problema", *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, volumen I, número 3, pp. 119-149, recuperado el 21 de agosto de 2018 en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31610306>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, (2016), *Medición de la Pobreza*, recuperado el 04 de octubre de 2017 en: http://coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza_2016.aspx

_____, (s.f.), *Glosario*, recuperado el 04 de octubre de 2017 en: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Glosario.aspx>

_____, (2018), *Medición de la Pobreza*, recuperado el 14 de abril del 2020 en: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/PobrezaInicio.aspx>

Cooke, John William, (1964), *Apuntes para la Militancia*, recuperado el 16 de octubre del 2017 en: <https://www.marxists.org/espanol/cooke/apuntes.htm>

De Brito, Oto, (s.f.), *Cooperativismo e Comunidade*, recuperado el 03 de julio del 2017 en: <http://revistas.ufpr.br/direito/article/viewFile/6626/4743>

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Díaz, Christian, (2011), "La morfología del conflicto", en *Comercio y Justicia*, recuperado el 15 de mayo de 2018 en: <https://comercioyjusticia.info/blog/opinion/la-morfologia-del-conflicto-i/>

Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, (s.f.), *Mediación Comunitaria*, Argentina, recuperado el 11 de julio de 2017 en <http://www.jus.gob.ar/accesoalajusticia/servicios/mediacion-comunitaria.aspx>

Domínguez, Roberto, y García, Silvia, (2003), *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*, Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, recuperado el 05 de julio de 2018 en: https://www.researchgate.net/publication/255641591_INTRODUCCION_A_LA_TEORIA_DEL_CONFLICTO_EN_LAS_ORGANIZACIONES?enrichId=rgreq-d270cad664764e9da387c2d7927e74df-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdIOzI1NTY0MTU5MTtBUzoxMTY5MzU3NTY4ODE5MjBAMTQwNDg5MTA2NTI5MA%3D%3D&el=1_x_3&_esc=publicationCoverPdf

Fernandez, Antonio, (2000), "Conceptos y Dicotomías del Ius", en *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid*, Madrid, número 3, pp. 9-43, recuperado el 14 de junio de 2018 en: <https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/6271/6744>

Fiscalía General del Estado de Jalisco, *Estadísticas de Alto Impacto de la Zona Metropolitana*, consultado el 25 de julio de 2018 en: http://infopublicafige.jalisco.gob.mx/Transparencia_PGJEJ/Estadisticas_PGJEJ/estadisticas_pgjej.htm

_____, *Estadísticas de Alto Impacto de la Zona Metropolitana*, recuperado el 30 de abril del 2020 en: http://infopublicafige.jalisco.gob.mx/transparencia_fe/estadisticas_fe.htm

Freud, Sigmund, (1917-1923), *El yo y el ello. Obras completas*, recuperado el 17
de octubre del 2017 en:
<https://agapepsicoanalitico.files.wordpress.com/2013/07/yo-y-ello.pdf>

_____, (1985), *Proyecto de una psicología para neurólogos*, recuperado el
17 de octubre del 2017 en:
<http://www.biblioteca.org.ar/libros/211765.pdf>

Fromm, Erich, (s.f.), *El miedo a la libertad*, traductor Gino Germani, Buenos Aires,
Paidós, recuperado el 14 de julio de 2017 en:
<https://sanasideas.files.wordpress.com/2013/04/erich-fromm-miedo-a-la-libertad1.pdf>

Gobierno de El Salto, (2019), *Directorio de Justicia Alternativa*, recuperado el 23
de abril del 2020 en:
<https://www.elsalto.gob.mx/directorio/funcionario/5cffb427deda1d57d2d699cd>

Gobierno de Tlajomulco, (2017), *Inauguran en Tlajomulco el Primer Centro de
Mediación Certificado en Jalisco de Justicia Alternativa*, recuperado
el 29 de agosto del 2017 en:
<https://tlajomulco.gob.mx/prensa/inauguran-en-tlajomulco-el-primer-centro-de-mediacion-certificado-en-jalisco-de-justicia-alte>

_____, (s.f.), Pronto habrá un Centro Municipal de Mediación en
Tlajomulco, recuperado el 29 de agosto del 2017 en:
<https://www.tlajomulco.gob.mx/noticias/pronto-habra-un-centro-municipal-de-mediacion-en-tlajomulco>

Gobierno de Tlaquepaque, (2016), *Tlaquepaque firma convenio de colaboración
con el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco*, recuperado el 29 de
agosto del 2017 en:
<http://www.tlaquepaque.gob.mx/prensa/boletines/649>

Gobierno de Tonalá, (2017), *Tonalá ya cuenta con un Centro de Mediación Municipal*, recuperado el 29 de agosto del 2017 en: <http://tonala.gob.mx/portal/2017/05/11/tonala-ya-cuenta-con-un-centro-de-mediacion-municipal/>

Gobierno de Tonalá, (2019), *Tonalá se convierte en el primer municipio de Jalisco en implementar un modelo de Justicia Cívica*, recuperado el 23 de abril del 2020 en: <https://tonala.gob.mx/portal/2019/07/29/tonala-primer-municipio-en-implementar-sistema-de-justicia-de-juzgados-civicos/>

Gobierno de Zapopan, (2016), *Manual de Organización. Dirección de Justicia Municipal*, recuperado el 23 de abril del 2020 en: <https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/Direcci%C3%B3n-de-Justicia-Municipal-1.pdf>

Goines, Lisa y Hagler, Louis, "Noise pollution: a modern plague", *Southern Medical Journal*, volumen 100, número 3, 2007, pp. 287-94, recuperado el 20 de agosto de 2018 en: https://docs.wind-watch.org/Goines-Hagler-2007-Noise_pollution__a_modern_plague.pdf

Gorjón, Francisco y Barba, Rogelio, (2012), "Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Estados Unidos y Canadá", *Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Divisão Jurídica*, Bauru, volumen 46, número 58, julio a diciembre, pp. 07-29, recuperado el 13 de julio de 2017 en: <http://ojs.ite.edu.br/index.php/ripe/article/view/161/208>

Govern d'Andorra, (s.f.), *Projecte de Llei de mediació, Butlletí del Consell General, núm. 75/2017*, recuperado el 04 de abril de 2018 en: <http://www.consellgeneral.ad/ca/activitat-parlamentaria/iniciatives-legislatives/projectes-de-llei/projecte-de-llei-de-mediacio>

Gramsci, Antonio, (1917), *Odio a los indiferentes*, manifiesto del 11 de febrero de 1917, recuperado el 15 de junio de 2018 en:

<https://soypublica.files.wordpress.com/2012/09/gramsci-antonio-odio-a-los-indiferentes.pdf>

Howard, Guy y Bartram, Jamie, (2003), *Domestic Water Quantity, Service Level and Health*, Ginebra, Organización Mundial de la Salud, recuperado el 22 de agosto de 2018 en: http://www.who.int/water_sanitation_health/diseases/WSH03.02.pdf?ua=1

Hoyo, Flor y Viana Isabel, (s.f.), *La mediación como herramienta de trabajo, s.l.e.*, recuperado el 25 de agosto de 2017 en: http://www.stes.es/salud/La_violencia_en_el_trabajo/mediacion.pdf

Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco, (2016), *El Salto. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/EISalto.pdf>

_____, (2016), *Guadalajara. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/Guadalajara.pdf>

_____, (2016), *San Pedro Tlaquepaque. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/SanPedroTlaquepaque.pdf>

_____, (2016), *Tlajomulco de Zúñiga. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/TlajomulcodeZuniga.pdf>

_____, (2016), *Tonalá. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/Tonala.pdf>

_____, (2016), *Zapopan. Diagnóstico Municipal*, recuperado el 03 de octubre de 2017 en: <http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/Zapopan.pdf>

_____, (2015), *Estadística de extensión territorial, población y densidad por municipio*, recuperado el 14 de agosto de 2018 en: <http://iieg.gob.mx/general.php?id=4&idg=331>

Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, (s.f.), *Acerca del IJA*, recuperado el 16 de octubre del 2017 en: <http://ija.gob.mx/acerca-del-ija/>

_____, (2012), *Informe Anual de Actividades del Año 2012*, recuperado el 28 de agosto del 2017 en: <http://ija.gob.mx/transparencia/gestion-publica/informes-del-instituto-de-justicia-alternativa-del-estado-de-jalico/> Descargable en: http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2013/12/INFORME-DE-ACTIVIDADES-2012_0.pdf

_____, (2013), *Informe 2013*, recuperado el 28 de agosto del 2017 en: <http://ija.gob.mx/transparencia/gestion-publica/informes-del-instituto-de-justicia-alternativa-del-estado-de-jalico/> Descargable en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2014/02/Informe-de-Actividades-2013.pdf>

_____, (2014), *Informe de Actividades del Año 2014*, recuperado el 28 de agosto del 2017 en: <http://ija.gob.mx/transparencia/gestion-publica/informes-del-instituto-de-justicia-alternativa-del-estado-de-jalico/> Descargable en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2015/01/FORMATO-INFORME-2014.pdf>

_____, (2015), *Informe de Actividades del Año 2015*, recuperado el 28 de agosto del 2017 en: <http://ija.gob.mx/transparencia/gestion-publica/informes-del-instituto-de-justicia-alternativa-del-estado-de-jalico/>, descargable en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2016/01/Informe-de-Actividades-2015.pdf>

_____, (2016), *Informe de Actividades del Año 2016*, recuperado el 28 de agosto del 2017 en: <http://ija.gob.mx/transparencia/gestion-publica/informes-del-instituto-de-justicia-alternativa-del-estado-de->

jalisco/, descargable en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2017/02/INFORME-2016-Definitivo-.pdf>

_____, (2017), *Informe de Actividades del Año 2017*, recuperado el 3 de abril de 2018 en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2018/03/Informe-de-Actividades-2017.pdf>

_____, (2018), *Informe de Actividades del Año 2018*, recuperado el 14 de abril del 2020 en: <http://ija.gob.mx/wp-content/uploads/2019/05/Informe-de-Actividades-2018.pdf>

_____, (2019), *Estadística del IJA. 2019*, recuperado el 23 de abril del 2020 en: <http://ija.gob.mx/estadisticas-del-ija/>

_____, (2013), *Justicia Alternativa en Jalisco. Marco Normativo*, recuperado el 02 de octubre de 2017 en: http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/Marco-Normativo-Justicia-Alternativa-en-Jalisco_1.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2016), *Anuario Estadístico y Geográfico de Jalisco 2016*, Aguascalientes, INEGI, recuperado el 03 de octubre del 2016 en: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/AEGPEF_2016/702825087357.pdf

_____, (2015), *Población de Jalisco*, recuperado el 14 de agosto de 2018 en: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/>

_____, (2016), *Vehículos de motor registrados en circulación*, recuperado el 23 de agosto de 2018 en: http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=

- Ito, Karen, (1985), "Ho'oponopono, "to make right": Hawaiian conflict resolution and metaphor in the construction of a family therapy", *Culture, Medicine and Psychiatry*, Volumen 9, Issue 2, pp. 201–217, recuperado el 12 de julio del 2017 en: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00117369>
- Jiménez, Francisco, (2018), "Policía–Sociedad: relación", *El Occidental*, recuperado el 23 de agosto de 2018 en: <https://www.eloccidental.com.mx/analisis/policia-sociedad-relacion-1929519.html>
- Klinger, Kedmay, (2009), "Cultura, conducta social", en *Hoy Digital*, recuperado el 22 de junio de 2018 en: <http://hoy.com.do/cultura-conducta-social/>
- Le Clerq, Juan Antonio y Sánchez, Gerardo (Coords.), (2016), Índice Global de Impunidad México, IGI-MEX 2016, San Andrés Cholula, Universidad de las Américas Puebla, recuperado el 01 de agosto del 2017 en: <http://www.udlap.mx/igimex/> versión descargable en: http://www.udlap.mx/igimex/assets/files/igimex2016_ESP.pdf
- Lutz, Bruno, (2010), "La acción social en la teoría sociológica: Una aproximación", *Argumentos*, Ciudad de México, volumen 23, número 64, 199-218, recuperado el 27 de junio de 2018 en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952010000300009&lng=es&tlng=es
- Machicado, Jorge, (2010), *¿Qué es la Justicia Comunitaria?*, recuperado el 03 de julio de 2017 en: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2009/01/justicia-comunitaria.html>
- MAPA, (2000), *Conceptos básicos del ruido ambiental*, Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Gobierno de España, recuperado el 20 de agosto de 2018 en: <https://www.mapama.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/atmosfera-y-calidad-del-aire/contaminacion-acustica/conceptos-basicos-ruido-ambiental/>

Marchioni, Marco, (s.f.), *Organización y Desarrollo de la Comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales*, recuperado el 03 de julio del 2017 en: http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4698/comunitariaponencia13b.pdf

Matta, Juan Pablo, (2016), "Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflictos", *Antipoda. Revista de Antropología y Arqueología*, número 24, recuperado el 06 de julio del 2017 en: <https://dx.doi.org/10.7440/antipoda24.2016.04>

Muñoz, Francisco, (s.f.), "Regulación y Prevención de Conflictos", *Manual de Paz y Conflictos*, recuperado el 07 de agosto del 2017 en: https://www.fondodeculturaeconomica.com/PDF/Caja%20de%20herramientas/Regulacion_y_Prevencion_de_Conflictos.pdf

Organización de las Naciones Unidas, (2011), *102ª Asamblea General*, Nueva York, recuperado el 16 de enero de 2018 en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/65/PV.102>

_____, (1948), *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, París, recuperado el 20 de junio de 2018 en: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

_____, (2012), *Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz*, Nueva York, recuperado el 29 de junio del 2017 en: http://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28spanish%29_1.pdf

_____, (2011), *Resolución 65/283. Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución*, Nueva York, recuperado el 15 de enero de 2018 en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/65/283>

Organización Mundial de la Salud, (s.f.), *10 datos sobre la salud mental*, OMS, recuperado el 18 de junio de 2018 en: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/es/index2.html

_____, (s.f.), *Salud Mental*, OMS, recuperado el 18 de junio de 2018 en: http://www.who.int/topics/mental_health/es/

_____, (1990), *Principios de higiene de la vivienda*, OMS, Ginebra, recuperado el 22 de agosto de 2018 en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38629/9243561278_spa.pdf?sequence=1

_____, (2001), *Fact sheet N°258: Occupational and community noise*, OMS, recuperado el 17 de agosto de 2018 en: <http://collections.infocollections.org/ukedu/uk/d/Js0536e/>

OSMAN, (2010), *Ruido y salud. Guías profesionales*, Andalucía, Observatorio de Salud y Medio Ambiente de Andalucía, recuperado el 18 de agosto de 2018 en: <http://www.osman.es/project/ruido-y-salud-2/>

Pondy, Louis, (1967), "Organizational conflict: Concepts and models", *Administrative Science Quarterly*, volume 12, número 2, Nueva York, pp. 296-320, recuperado el 13 de agosto de 2018 en: <https://www.jstor.org/stable/2391553>

Prat, Tino, (2008), "El Desarrollo de las Organizaciones visto desde el Modelo Conflict Mentoring", en *Acción Psicológica*, vol. 5, número 1, pp. 29-40, recuperado el 10 de diciembre de 2018 en: <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/download/463/402>

Quintana, Amparo, (2015), "Comediación: cuando el mediador son varios", *La Ley. Legal Management*, recuperado el 22 de enero de 2018 en: <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/989.pdf>

Redorta, Josep, (s.f.), *Análisis de conflictos por patrones*, Barcelona, recuperado el 10 de julio de 2018 en: https://www.academia.edu/9505904/AN%C3%81LISIS_DE_CONFLICTOS_POR_PATRONES_Inteligencia_Artificial_y_Gesti%C3%B3n_de_conflictos?auto=download

Ribes, Alberto, (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*, Sevilla, número 5, pp. 9-31, recuperada el 13 de agosto de 2018 en: <https://revistascientificas.us.es/index.php/anduli/article/view/3723/3251>

Rizo, Martha, (2006), *George Simmel, Sociabilidad e Interacción*, Chile, Cinta Moebio, número 27, pp. 43-60, recuperado el 26 de junio de 2018 en: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/27/rizo.pdf>

Rodríguez, Fausto, (2015) "Ruido ambiental, comunicación y normatividad en la Ciudad de México", *Razón y Palabra*, volumen 19, número 91, recuperado el 19 de agosto de 2018 en: <http://www.redalyc.org/pdf/1995/199541387021.pdf>

Sample, Joe, (2014), Instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann. Perfil e informe interpretativo, recuperado el 18 de junio de 2018 en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:M2P3qHa3OocJ:https://www.cpp.com/en-US/Products-and-Services/Sample-Reports/-/media/cpp/files/sample-reports/languages/smpESMX248248103301.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx>

Santana, John, (2009), *La Alternatividad como Acceso a la Justicia, un Estudio de caso la justicia de Paz en Bogotá 2003-2008*, Bogotá, Pontificia

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Universidad Javeriana, recuperado el 14 de junio de 2018 en:
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/450>

Sanz, Fidel, (s.f.). *Teoría General de Sistemas de von Bertalanffy*, Madrid, recuperado el 28 de junio de 2018 en:
<http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de-von-bertalanffy/>

Sartre, Jean Paul, (s.f.), *El Existencialismo es un Humanismo*, s.l.e., Edhasa, recuperado el 15 de junio de 2018 en:
http://www.elseminario.com.ar/biblioteca/Sartre_El-existencialismo-es-un-humanismo.pdf

Wall, James y Roberts, Ronda, (1995), "Ho'oponopono: Some Lessons from Hawaiian Mediation", *Negotiation Journal*, volumen 11, Issue 1, pp. 45–54, recuperado el 12 de julio de 2017 en:
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02183490>

LEGISLATIVAS

Constitución Política del Estado de Jalisco, (1824), recuperada el 02 de octubre del 2017 en:
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2868/10.pdf>

Constitución Política del Estado de Jalisco, (1917), recuperada el 16 de octubre de 2017 en:
https://www.jalisco.gob.mx/sites/default/files/constituci_n_politica_del_estado_de_jalisco.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1917), recuperado el 10 de octubre del 2017 en:
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf

Diario Oficial de la Federación, (1995), *Acuerdo por el que se modifica el numeral 5.4 de la Norma Oficial Mexicana NOM-081-SEMARNAT-1994. Que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición*, recuperado el 21 de agosto de 2018 en:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5324105&fecha=03/12/2013

_____, (1995), *Norma Oficial Mexicana NOM-080-ECOL-1994. Que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición*, recuperado el 15 de agosto de 2018 en:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4866669&fecha=13/01/1995

_____, (1995), *Norma Oficial Mexicana NOM-081-ECOL-1994. Que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición*, recuperado el 15 de agosto de 2018 en:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4866673&fecha=13/01/1995

_____, (2008), *Decreto del 18 de junio del 2008, mediante el cual se Reforman y Adicionan Diversas Disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, recuperado el 22 de enero de 2018 en:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5046978&fecha=18/06/2008

_____, (2016), *Lineamientos para el otorgamiento de apoyos a las entidades federativas en el marco del Programa Nacional de Prevención del Delito*, recuperados el 25 de agosto de 2017 en:

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5425603&fecha=15/02/2016

Ley 7454, Cámara de Diputados de la Provincia de San Juan, Argentina, recuperado el 29 de junio del 2017 en: <http://www.legislaturasajuan.gob.ar/cuerpo-legislativo/leyes-sancionadas/item/3035-ley-n-7454>

Ley 4540, Provincia de Buenos Aires, publicada el 17 de diciembre de 1999, versión actualizada al 29 de octubre del 2006, recuperada el 29 de junio de 2017 en: [http://boletin.chubut.gov.ar/archivos/boletines/RAMA%20XIII%20\(10-13\).pdf](http://boletin.chubut.gov.ar/archivos/boletines/RAMA%20XIII%20(10-13).pdf)

Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://tsj-tabasco.gob.mx/documentos/3439/LEY-DE-ACCESO-A-LA-JUSTICIA-ALTERNATIVA/>

Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Baja California, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: http://www.congresobc.gob.mx/Parlamentarias/TomosPDF/Leyes/TOMO_V/leyjusalterna.pdf

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chiapas, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: https://www.sspc.chiapas.gob.mx/leyes/estatal/LEY_DE_JUSTICIA_ALTERNATIVA_DEL_ESTADO_DE_CHIAPAS.pdf

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Chihuahua/wo103264.pdf>

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

<https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/colima-ley-de-justicia-alternativa.pdf>

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Durango, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

<http://congresodurango.gob.mx/Archivos/legislacion/LEY%20DE%20JUSTICIA%20ALTERNATIVA.pdf>

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

<https://portal.pgjguanajuato.gob.mx/PortalWebEstatal/Archivo/normat eca/16.pdf>

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, recuperado el 21 de mayo de 2018

en:https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u37/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa%20del%20Estado%20de%20Jalisco_0.pdf

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

http://www.tsjqroo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=1933:l-just-alterna&catid=160&Itemid=867

Ley de Justicia Alternativa del Estado de Zacatecas, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:<http://www.congresozac.gob.mx/coz2/imprime.php?cual=144>

Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

<http://www.aldf.gob.mx/archivo-894e97c0ad5bd01193b2ab400d12e848.pdf>

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Ley de Justicia Alternativa en Materia Penal para el Estado de Morelos, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LJUSALTEREM.pdf>

Ley de Justicia Alternativa en Materia Penal para el Estado de Sinaloa, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: http://www.transparenciasinaloa.gob.mx/images/stories/ARCHIVOS%20PUBLICOS/Leyes%20Estatales%20Actuales/2013/Ley_JusticiaAlternativa.pdf

Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/hidalgo-ley-de-justicia-alternativa.pdf>

Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Nayarit, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/nayarit-ley-de-justicia-alternativa.pdf>

Ley de Justicia Alternativa y Restaurativa del Estado de Michoacán, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: http://www.poderjudicialmichoacan.gob.mx/ContenidosWeb/normatividad/2014/E/Juris/Ley_Justicia_Alternativa_Restaurativa_Mich_Ori_2014_01_21.pdf

Ley de Justicia Penal Alternativa del Estado de Querétaro, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://legislaturaqueretaro.gob.mx/repositorios/1385.pdf>

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

<http://www.cbcs.gob.mx/index.php/cmply/2070-ley-de-mecanismos-alternativos-de-solucion-de-controversias-del-estado-de-baja-california-sur>

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Tlaxcala, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://contraloria.tlaxcala.gob.mx/pdf/normateca/ley%20de%20mecanismos%20alternativos%20de%20solucion%20de%20controversias%20del%20estado%20de%20tlaxcala.pdf>

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://www.cjyuc.gob.mx/marcoLegal/leyes/leymediosalternos.pdf>

Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Sonora, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://contraloria.sonora.gob.mx/ciudadanos/compendio-legislativo-basico/compendio-legislativo-basico-estatal/leyes/342--257/file.html>

Ley de Mecanismos Alternos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <https://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/LMASCENL.pdf>

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig173.pdf>

Ley de Mediación para el Estado de Oaxaca, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <https://www.osfeoaxaca.gob.mx/documentos/marcolegal/estatal/18LeyMediacion.pdf>

Ley de Mediación para el Estado de Tamaulipas, recuperado el 21 de mayo de 2018

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

en:<http://www.pjetam.gob.mx/legislacion/legislacion2/leyes/LEY%20DE%20MEDIACION%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20TAMAULIPAS.pdf>

Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Aguascalientes, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://www.poderjudicialags.gob.mx/images/Archivos/PDF/Estatales/Ley%20Mediaci%C3%B3n%20y%20Conciliaci%C3%B3n.pdf>

Ley de Mediación y Conciliación del Estado de Campeche, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://poderjudicialcampeche.gob.mx/transparencia/descargas/ley%20de%20mediacion%20y%20conciliacion%20del%20estado%20de%20Ocampeche.pdf>

Ley de Mediación y Conciliación para el Estado de San Luis Potosí, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://sanluis.gob.mx/wp-content/uploads/2016/08/Ley-de-Mediacion-y-Conciliacion-para-el-Estado-de-San-Luis-Potosi.pdf>

Ley de Medios Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Coahuila de Zaragoza, recuperado el 21 de mayo de en: <https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/coahuila-ley-de-metodos-alternos-de-solucion-de-controversias.pdf>

Ley de Medios Alternativos en Materia Penal para el Estado de Puebla, recuperado el 21 de mayo de 2018 en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Puebla/wo96693.pdf>

Ley de Medios Alternativos para la Solución de Conflictos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, recuperado el 21 de mayo de 2018 en:

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

<http://www.legisver.gob.mx/leyes/LeyesPDF/CONFLICTOS220607.pdf>

Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Jalisco, recuperado el 14 de abril del 2020 en: <https://congresoweb.congresoal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes>

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, recuperada el 20 de mayo de 2018 a las 17:22 en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf

Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, recuperado el 23 de abril del 2020 en: <https://www.zapopan.gob.mx/wp-content/uploads/2011/06/Reglamento-de-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%ABblica-Municipal-de-Zapopan-Jalisco.pdf>

Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Guadalajara, aprobado el 02 de agosto del 2007, recuperado el 02 de octubre del 2017 en: <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/reglamentos/reg.metodosalternos.pdf>

Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, recuperado el 16 de octubre del 2017 en: <https://tlajomulco.gob.mx/sites/default/files//documentos/transpreglamentosvigentes/8Ildreglamentosvigentesreglamentodeparticipacionciudadana.pdf>

Reglamento de Policía y Buen Gobierno de Guadalajara, recuperado el 02 de octubre del 2017 en:

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

http://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/reglamentos/reg.policiabuengobiernoguadalajara_0.pdf

Reglamento de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Zapopan, recuperado el 23 de abril del 2020 en: <https://www.zapopan.gob.mx/wp-content/uploads/2017/12/Reglamento-Policia-BG.pdf>

Reglamento del Centro de Mediación Municipal de Tonalá, recuperado el 16 de octubre del 2017 en: <http://tonala.gob.mx/portal/wp-content/uploads/2017/03/REGLAMENTO-DEL-CENTRO-DE-MEDIACION-2017.pdf>

Reglamento del Procedimiento y Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Municipio de Tlaquepaque, recuperado el 16 de octubre del 2017 en: <https://transparencia.tlaquepaque.gob.mx/wp-content/uploads/2015/11/REGLAMENTO-DEL-PROCEDIMIENTO-Y-M%C3%89TODOS-ALTERNOS-DE-SOLUCI%C3%93N-DE-CONFLICTOS-DEL-MUNICIPIO-DE-TLAQUEPAQUE.pdf>

República de Panamá, Asamblea Nacional, (2008), *Decreto Ejecutivo 777. Que dicta medidas sobre las instituciones de arbitraje, conciliación y mediación; se cualifica al mediador y al conciliador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal, s.l.i.*, recuperado el 29 de junio del 2017 en: <http://www.asamblea.gob.pa/legispan-2/>, descargable en: http://200.46.174.11/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2000/2007/2007_557_1587.pdf

OTRAS FUENTES

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

Entrevista a Luís Rodríguez Bolaños, 2017, Ex Titular de la Unidad de Mediación
Comunitaria de Guadalajara, Anexo 1.

• **ANEXOS**

Anexo 1. Entrevista a Luis Rodríguez Bolaños, ex titular de la Unidad de Mediación Comunitaria de Guadalajara²⁷

1. ¿Desde hace cuánto trabaja como encargado del área?

Yo empecé aquí como mediador municipal el primero de octubre de dos mil quince, tenemos ocho centros de mediación municipal, este es el uno; posteriormente, entro como director a partir del 15 de marzo del 2017.

2. ¿Cuánto tiempo tienes ejerciendo como mediador?

Tengo desde el 19 de octubre certificado por el IJA

3. ¿Tienes alguna carrera aparte?

Soy abogado

4. ¿Qué dificultades has visto ahora que eres director?, técnicas, humanas, etc., dificultades que impidan desarrollar adecuadamente las funciones del centro.

No nos han tocado dificultades técnicas ni materiales en cuanto a centros, como puede verse el centro uno está muy bien, muy acuerdo a lo que debe ser la doctrina de la mediación. Los otros siete centros los arreglaron desde el principio de la administración; porque sí teníamos algunas dificultades en cuanto al espacio, pero gracias a que nos ayudó el presidente municipal para tener una partida especial para justicia municipal, nos vimos favorecidos en cuanto a temas de lugar, de tener aparatos; sobre todo en eso teníamos problemas, las computadoras estaban muy lentas, eran de las anteriores, y en esta administración se nos cambiaron por nuevas.

²⁷ Realizada el 28 de agosto de 2017 en el Centro Uno de Justicia Municipal de Guadalajara, ubicado en Calzada Independencia Norte 840, colonia La Perla, C.P.: 44360 en Guadalajara, Jalisco, México.

Se habían acabado el presupuesto, ya no había ni siquiera para hojas al principio de la administración, también en cuanto a cartuchos para imprimir, los mediadores inclusive iban a los cyber a imprimir, eso se fue subsanando conforme entramos en esta administración y sobre todo con el agradecimiento del secretario general que es el encargado de justicia municipal, nosotros dependemos de la secretaría general y nos ha ayudado muchísimo.

La acreditación estaba vencida, no estaba pagada, supuestamente cada dos años hay que renovar la acreditación, no había partida al principio para pagarla, el director Armando Aviña, que fue quien empezó aquí, y que actualmente está como director de justicia municipal, nos ayudó yendo al IJA a decir, “bueno sí hay que pagar pero nosotros no somos un centro privado, somos un centro público, le damos asesoría a los ciudadanos de manera gratuita”, y afortunadamente el Instituto de Justicia que nos dio todas las facilidades para obtener la acreditación nuevamente. Igual que con la acreditación, la certificación; muchos mediadores ya la tenían vencida y es importante para mandar los convenios al IJA, así que por medio de Secretaría General nos dieron una partida y pudimos certificar a la totalidad de mediadores que están aquí.

5. ¿Actualmente con cuántos mediadores cuenta el centro?

Somos ocho centros, cada uno tiene su mediador. En zona uno hay tres mediadores, o sea son dos más, van diez. En zona seis tenemos servicio en la mañana y en la noche, con otros dos mediadores, ahí van doce; trece con zona siete y aquí otros dos, en total somos quince.

6. Los otros centros están distribuidos, en el área metropolitana, ¿verdad?

Sí, deja te doy un *flyer*, este se lo damos a las personas, seguido vamos los martes y jueves, a las colonias de Guadalajara para dar a conocer el centro,

porque la difusión es poca, la gente no sabe de los métodos alternos de solución de conflictos.

También había centros que estaban cerrados, esto como parte de la problemática, los ocho centros no estaban en sí, por ejemplo, el centro de Paradero, no estaba. El licenciado Aviña nos ayudó a dotarlo de material, de muebles tanto como de un mediador para que estuviera ahí, tampoco estaba el de Betel, no teníamos el de la unidad Prisciliano Sánchez, que se abrió nuevo, mediante pláticas con el administrador de la colonia quien nos dio un espacio, de hecho, es de los que más trabajo tiene porque es una zona muy conflictiva, abarca toda la zona de Oblatos. Nos hace falta uno en el norte que es el que yo quiero poner. (sic.)

7. ¿Tienes algunas colonias específicas identificadas?

De hecho, en el mapa lo que está de verde es en donde nos hemos encargado de hacer la difusión de mediación. El de Paradero quiero cambiarlo para Huentitán porque está a dos cuadras de Tlaquepaque, igual Colorines, pero en Colorines ya tenemos comprometido el centro.

La zona de La Minerva es otro tipo de zona porque vive gente de clase media y media alta que resuelve sus problemas de otra forma; pero a mí sí me gustaría que los centros seis y ocho los cambiáramos para el norte o la zona centro. En Presidencia sería un excelente lugar porque la gente llega preguntando y con conflictos. Ahí podríamos tener uno para que estuviera captando muchos asuntos, pero no es posible porque no hay un espacio que nos puedan proporcionar y que cumpla sobre todo con las exigencias que tiene la ley para poner un centro de mediación

8. ¿Tienes conocimiento de si existen centros en Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá?

Mira, en Tlaquepaque sí tienen. Antes nos llamábamos procuradores sociales, que es una figura que sí hay en Zapopan, que es como un mediador, hacen lo mismo que nosotros, pero sin acreditación y sin las formalidades y el reglamento que nosotros tenemos. Tlaquepaque tiene un centro de mediación. Tonalá apenas lo puso. La semana pasada nos invitaron a Tlajomulco al director de justicia municipal y a mí a una plática que fue un poco como presentación del centro de mediación que acaban de poner.

9. ¿Estos centros, llevan a cabo mediación comunitaria únicamente o en general de medios alternativos?

Llevar de todo. Yo lo que vi es que, aquí en Guadalajara lo crearon porque hay ciertas cuestiones, el policía tiene una forma de trabajar muy cerrada, que es: hay delito o no hay delito; hay falta administrativa o no hay falta administrativa; y prácticamente todo lo traen con los jueces municipales que dependen también de aquí, de justicia municipal. El Juez municipal nada más se encarga de sancionar las faltas administrativas y de derivar los delitos a la fiscalía, pero había ciertas cuestiones que no eran falta administrativa ni había elementos para procesarlo. A nosotros nos ha tocado ver con vecinos que empiezan mirándose feo y termina con algo muy grave, se va haciendo como una bola de nieve, y acaba inclusive en delitos: daño en las cosas, lesiones.

A veces la gente, entre vecinos, se pelea y ya no hay la posibilidad de que vaya uno con el otro y lo solucione, tiene que haber que venga una tercera persona que venga al conflicto para que los ayude, bajo esos términos se creó aquí el centro de mediación municipal.

También somos un tipo ministerio público de los jueces municipales para faltas al reglamento de policía y buen gobierno no flagrantes, qué es lo que pasaba: algún vecino llegaba con su perro y su perro defecaba en la calle,

en frente de la casa del vecino, el vecino llamaba a la policía y cuando la policía llegaba ya había pasado la situación, entonces no se podía remitir con el juez municipal de manera flagrante, sin embargo aquí, nuestro reglamento, (que hay que decirlo nosotros nos guiamos por dos reglamentos y la ley de justicia alternativa: el reglamento de policía y buen gobierno, que es donde vienen las faltas administrativas y el marco muy general de lo que se hace aquí en mediación, y el reglamento de mediación de métodos alternos de solución de conflictos de aquí de Guadalajara), entonces dentro de los reglamentos tenemos que llevar un procedimiento administrativo.

La mediación o los métodos alternos son de manera voluntaria, pero en la denuncia de falta no flagrante tienen que asistir de manera forzosa, inclusive va un policía a la casa en lugar de un notificador, a entregar un citatorio y tienen que venir. Vienen, se hace primeramente una conciliatoria donde ven si puede haber algún tipo de arreglo, si no hubiera arreglo, se le pide al presunto infractor que designe a alguien de su confianza para que lo defienda, sino, vamos con el juez municipal para que nos preste un defensor de oficio, si el mediador advierte que sí hay las pruebas suficientes para imputarle al presunto infractor una falta administrativa, entonces ya pasa el expediente con el juez municipal, quien se encarga de hacer la sanción, que puede ir desde un apercibimiento verbal, pero en general es el pago de una multa, y si no hay para pagarla, dependiendo de la falta administrativa, se queda en un arresto administrativo que puede ser de hasta 36 horas, que es el término constitucional.

10. En caso de que no asista al citatorio, ¿qué procede?

Se le declara en rebeldía

11. Respecto a lo que comentas de la falta de presupuesto, ¿no reciben ningún tipo de apoyo de la PRONAPRED dentro del programa para la prevención del delito?

El primer año recibimos un apoyo de SUBSEMUN, que empleamos para la certificación de los mediadores comunitarios. Pero la partida era para un cierto tiempo. Esto que me comentas sí hay, pero nada más para la Comisaría. No nos ha llegado, de hecho, sí estamos en pláticas con el comisario y vamos a ver cómo le vamos a hacer en ese tema.

12. ¿Trabajan en alguna forma en conjunto con la comisaría?

No, yo estoy buscando que los policías se lleven pláticas de mediación para que sepan lo que hacemos porque los policías son los primeros respondientes y es muy importante que sepan que están los centros de mediación porque son el primer contacto con la gente.

13. Entre la concurrencia que hay de temas vecinales, ¿cuáles son los principales conflictos o causas que se han detectado?

Los principales conflictos vecinales son: el ruido en primer lugar, cuestiones de agresiones verbales en segundo lugar, y la basura. Esas son las tres principales causas que tenemos.

14. Veo que los centros están ubicados en polígonos de colonias que son más conflictivas y que presentan un índice económico y social más bajo que otras, pero, ¿no consideras que en las colonias donde las clases sociales son medias o medias altas, también hay conflictos que lleguen a necesitar la mediación comunitaria?

Definitivamente, de hecho, lo que está de verde en el mapa, que es a donde hemos ido a hacer difusión, la mayoría son colonias altas. Lo que pasa es que ahí es otro tipo de ejercicio el que yo hago, porque en las colonias de clase media baja o baja, sí puedes ir con un volante a entregar, sí te abren la puerta. Pero en las colonias ricas, de clase alta o media alta,

lo que hacemos es coordinarnos con los consejos sociales que realizan una función de presidencias de colonos, ellos se encargan de hacer mesas de seguridad en las cuales va el comandante, a veces un juez municipal y yo, para comentar con los vecinos, platicarles lo que hacemos aquí y que se acerquen a nosotros. La gente de clase alta puede tener los mismos problemas que la clase baja, pero tienen otra manera de pensar, ellos arreglan sus conflictos de otra forma y no les gusta estar en este tipo de situaciones; el tener que venir aquí, el tener que mandarle llamar a su vecino, no se les hace correcto les da pena, les da vergüenza o no le tienen mucha confianza a la mediación, lo consideran una utopía, quieren que exista sanción. Es cierto, tenemos más mediaciones de colonias que se consideran un poco más conflictivas, pero también hemos tenido de colonias de clase alta, clase media alta.

15. Aparte de las certificaciones y acreditaciones, ¿Cuál es la relación con el IJA, tienen algún tipo de dependencia o son independientes?

En la Ley de Justicia Alternativa hay dos tipos de centros: el centro privado que puede poner cualquier abogado, y los públicos; nosotros somos un centro público por pertenecer a una entidad pública. Nos coordinamos en el tema de mandar los convenios, de acreditaciones, nos han pedido y nosotros les hemos pedido ayuda para realizar ciertos ejercicios, pero no dependemos en sí de Justicia Alternativa, nosotros dependemos del gobierno municipal, es decir de presidencia municipal, más concretamente, la justicia municipal está dentro del organigrama municipal de secretaría general.

16. Entonces en cuestión de estadísticas, de llevar una relación de los procesos que realizan, el porcentaje de asuntos que llegan y que se concluyen, ¿los reportan al gobierno municipal directamente?

Nosotros cada tres meses tenemos que enviarle un informe al IJA con nuestras actividades, con la cantidad de mediaciones que hemos llevado; y

aquí al director también le damos cada dos meses un informe con las actividades, las mediaciones, etc.

17. ¿Hay alguna forma en la que se pueda acceder a estas estadísticas que llevan ustedes?

Sí, por medio de transparencia podemos darlas. De hecho, a cada mediador, se le exige que cada mes entregue un informe con sus mediaciones, con sus asesorías (porque también damos asesorías), con sus procedimientos administrativos.

Llevamos un conteo aquí y vemos cuántas son las mediaciones que se han llevado, cuáles se han ido al IJA, cuáles terminaron de manera insatisfactoria, etc. Nosotros más o menos llevamos entre 60 y 100 procedimientos al mes, de los cuales el 70% es vecinal y me parece que ahorita hemos mandado al IJA como 21 expedientes de convenio, antes no sucedía, no se enviaba ningún expediente al IJA, siempre le ofrecemos a la gente mandar los convenios al IJA, por si tienen la posibilidad o quieren hacerlo.

18. Para trabajar como mediador dentro de un centro de justicia municipal público perteneciente al ayuntamiento, ¿existe algún tipo de requisito a parte de la certificación?

Sí, en el reglamento de policía y buen gobierno, se establecen los requisitos para serlo: tener 25 años, tener mínimo un año de experiencia una vez titulado; se abre una convocatoria de parte de los regidores tanto para elegir mediadores como jueces municipales, se lleva a cabo un examen y quien salga mejor en el examen y cumpla aparte con estos requisitos puede ser parte de.

19. Yo, como vecino, ¿cómo puedo llegar a solicitar los servicios?

Sería con un mediador, el mediador escucha el conflicto, tienen que presentarse con una identificación, con nombre y un apellido de la persona con la que tiene el conflicto, así como con el domicilio, y llenar una solicitud, que a pesar de que ya debe venir llenada, nosotros se las llenamos aquí. Les tomamos los datos, y mandamos con nuestro notificador la invitación.

20. ¿Realizan primero una sesión individual con la persona que presenta la queja y posteriormente realizan una en conjunto?

Correcto

21. Aproximadamente, ¿cuál es el promedio de la cantidad de sesiones que se llevan a cabo por cada caso?

Afortunadamente, con toda la profesionalización de los mediadores, con una sesión ha bastado, sí ha habido situaciones en las que han sido dos, pero son muy raras.

22. Con el nuevo sistema de justicia penal, ¿existe una relación entre ustedes y fiscalía?

No, ellos tienen sus facilitadores y no hemos tenido ningún caso penal.

23. En cuestión de prevención del delito, ¿cómo crees que esté funcionando el centro?

Fiscalía nos ha ayudado en cuestiones vecinales, nos manda todo, lo redireccionan, nosotros vemos si son de Guadalajara porque por ser dependencia municipal solo podemos atender a ciudadanos de Guadalajara, si no, nos encargamos de redireccionarlos al bufete jurídico de la UDG, a procuraduría social o al centro de mediación de su municipio en caso de que haya. Pero sí, como prevención del delito es algo indispensable.

Nosotros tenemos trabajadoras sociales, dentro de nuestro reglamento a las que mandamos para el seguimiento, es decir, ellas cumplen dos funciones: 1. Si a la primera invitación no acudió el vecino o la persona invitada, la segunda invitación ya no la hace el notificador, la hacen las trabajadoras sociales, ellas son muy profesionales, hablan con la gente, la tratan de convencer, les hablan de los beneficios de la mediación, y 2. Cuando hacemos un convenio, mandamos a las trabajadoras sociales a que acudan a los domicilios para que vean si se cumplió el convenio como una atención extra al ciudadano.

24. ¿Tienen colaboración con otras instituciones?

No, solo con la UDG, que nos pasa a los practicantes.

25. ¿Vislumbras algún otro convenio de colaboración?

Sí, pero nos falta personal, queremos ampliarnos en cuanto al servicio de la gente, en cuanto a otras Instituciones.

26. Me comentas que tienen actividades de difusión que las realizan martes y jueves, ¿en qué horarios se realizan y cuál es la dinámica?

En el volanteo lo hacemos de 09:00 a 11:00 para que los mediadores no se asoleen tanto. Yo procuro ir a las colonias en donde más se necesita. Voy a los tianguis porque van muchas señoras tanto de esa colonia como de otras, otros van a las casas a platicar con la gente. La licenciada Fernanda Pedroche se encarga de hacer comités en las primarias y secundarias para mediaciones escolares, tanto con directores, padres de familia, maestros, alumnos, etc., lo hace en las mañanas. Lo que yo hago con los presidentes de consejos sociales lo hago en las tardes o en las noches que es cuando se reúnen varios vecinos, saliendo de trabajar. También nos hemos encargado de ir a programas de radios, televisión, internet, etc.

27. ¿La capacitación escolar cómo se maneja?, ¿capacitan maestros, alumnos, los invitan a que acudan al centro?

La licenciada Pedroche asiste a las primarias, a las secundarias, trata de darles una plática y de capacitar al director, de capacitar a uno de los miembros de los padres de familia y a los alumnos.

28. Actualmente, aparte de lo que ya me has comentado, ¿hacia donde te gustaría que se encaminara la mediación comunitaria en Guadalajara?, ¿qué retos y expectativas tienes para el centro?

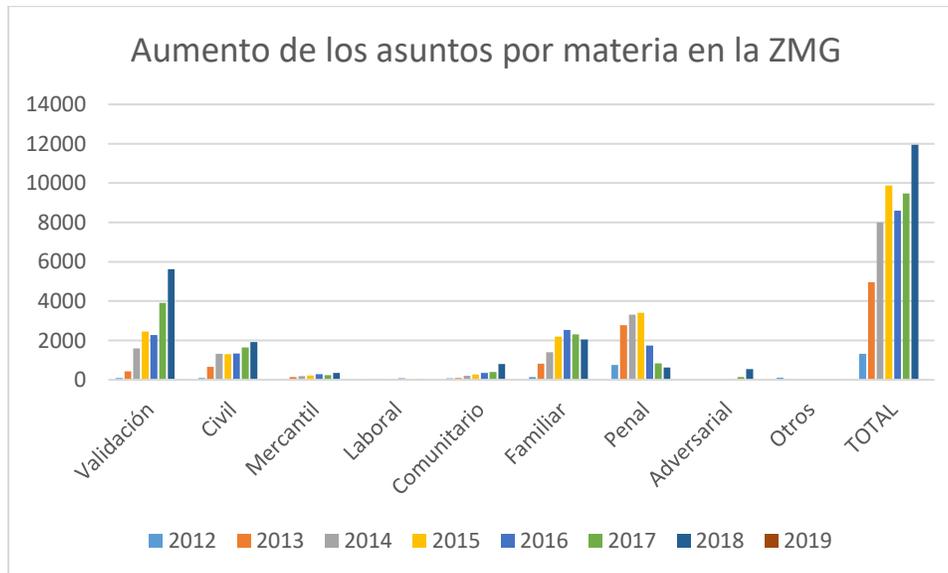
El reto es que toda la gente conozca la mediación, que la gente sienta que aquí los podemos ayudar, porque en realidad son problemas que en ningún otro lado van a solucionar tan fácilmente, aquí podemos ayudarlos en problemas vecinales.

Es algo muy importante porque somos una colectividad, somos una comunidad. Si hay un problema con un vecino se menoscaba mucho a una persona en su psique. En sí lo que queremos es darle total difusión, platicar con la gente, que sepa de la mediación, que se acerque, que los vecinos que hayan tenido algún conflicto nos recomienden, porque es muy raro que no se resuelva un asunto aquí, el 90% de los casos se arreglan. Subir las estadísticas es algo esencial que necesitamos y tener la coordinación con ciertos sectores, con la fiscalía, la comisaría, la UDG.

Anexo 2. Asuntos reportados al Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco

Concepto	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Validación	90	429	1594	2446	2272	3905	5624	7912
Civil	95	653	1315	1303	1331	1641	1916	2142
Mercantil	24	139	185	219	289	240	349	458
Laboral	31	24	7	14	72	11	32	16
Comunitario	83	96	201	274	354	399	807	505
Familiar	145	826	1396	2200	2527	2302	2046	1921
Penal	750	2773	3311	3410	1747	832	626	420
Adversarial	0	0	0	0	8	137	538	1598
Otros	102	16	0	5	3	6	14	111
TOTAL	1320	4956	8009	9871	8603	9473	11952	15083

- Elaboración propia con base en datos obtenidos en la página oficial del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, (IJA, 2012), (IJA, 2013), (IJA, 2014), (IJA, 2015), (IJA, 2016), (IJA, 2017), (IJA, 2018), (IJA, 2019).



- Elaboración propia con base en datos obtenidos en la página oficial del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, (IJA, 2012), (IJA, 2013), (IJA, 2014), (IJA, 2015), (IJA, 2016), (IJA, 2017), (IJA, 2018), (IJA, 2019).

Anexo 3. Evolución de la Pobreza y Pobreza Extrema Nacional y en Jalisco: 2010,2012, 2014, 2016 Y 2018

Entidad federativa	Pobreza											
	Porcentaje					Miles de personas					Cambios en el número de personas	
	2010	2012	2014	2016	2018	2010	2012	2014	2016	2018	Porcentual (2018-2008)	Absoluto (Miles de personas)
Jalisco	37.0	39.8	35.4	31.8	28.4	2,766.7	3,051.0	2,780.2	2,560.6	2,337.6	-12.0%	-319.5
Estados Unidos Mexicanos	46.1	45.5	46.2	43.6	41.9	52,813.0	53,349.9	55,341.6	53,418.2	52,425.9	5.9%	2,936.4
Entidad federativa	Pobreza extrema											
	Porcentaje					Miles de personas					Cambios en el número de personas	
	2010	2012	2014	2016	2018	2010	2012	2014	2016	2018	Porcentual (2018-2008)	Absoluto (Miles de personas)
Jalisco	5.3	5.8	3.2	1.8	3.0	392.4	446.2	253.2	144.9	244.5	-23.8%	-76.5
Estados Unidos Mexicanos	11.3	9.8	9.5	7.6	7.4	12,964.7	11,529.0	11,442.3	9,375.6	9,310.2	-24.5%	-3,018.0

(CONEVAL, 2018)

Anexo 4. Resultados de las encuestas ciudadanas en la Zona Metropolitana de Guadalajara

Datos generales							
Municipio	Edad	Género		Nacionalidad	Lugar de Nacimiento	Colonia dónde habita	ID.
		M	F				
El Salto	22		X	Mexicana	Guadalajara	Las Pintas	01
	31	X		Mexicano	Zapopan	Las Lilas	02
	33	X		Mexicano	Guadalajara	El 15	03
Guadalajara	24		X	Mexicana	Guadalajara	Colinas de la Normal	04
	49		X	Mexicana	Guadalajara	Providencia	05
	27		X	Mexicana	Guadalajara	Hermosa Provincia	06
	25	X		Mexicano	Guadalajara	Las Torres	24
Tlajomulco	27	X		Mexicano	Guadalajara	San Sebastián	10
	34	X		Mexicano	Guadalajara	La Ciénega, San Agustín	11
	42		X	Mexicana	Guadalajara	Silos	12
Tlaquepaque	30	X		Mexicano	Zapopan	San Pedro	07
	63	X		Mexicano	Cd. Guzmán	Santa Anita	08
	38	X		Mexicano	Guadalajara	Las liebres	09
	22	X		Mexicano	Guadalajara	San Pedro	20
	23	X		Mexicano	Guadalajara	Lomas del Tapatío	21
Tonalá	28	X		Mexicano	Tonalá	Tonalá Centro	13
	35		X	Mexicana	Chapala	Hacienda Real	14
	46		X	Mexicana	Guadalajara	San Gaspar	15
Zapopan	19		X	Mexicana	Guadalajara	Unidad República	16
	38	X		Mexicano	Guadalajara	Parques Tesistán	17
	25	X		Mexicano	Guadalajara	Atemajac	18
	20		X	Mexicana	Guadalajara	La Cima	19
	24	X		Mexicano	Guadalajara	Belenes UDG	22

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	26	X		Mexicano	Guadalajara		Belenes UDG	23
TOTAL ZMG	N.A.	15	9	N.A.	N.A.		N.A.	N.A.

¿Actualmente estudia?		
Municipio	Sí	No
El Salto	1	2
Guadalajara	1	3
Tlajomulco	0	3
Tlaquepaque	2	3
Tonalá	0	3
Zapopan	2	4
Total ZMG	6	18

Municipio	Ninguna	Escolaridad									
		Primaria		Secundaria		Preparatoria		Licenciatura		Posgrado	
		I	C	I	C	I	C	I	C		
El Salto	ID 1	I									
	ID 2									I	
	ID 3					I					
Guadalajara	ID 4									I	
	ID 5										I
	ID 6									I	
	ID 24									I	
Tlajomulco	ID 10								I		
	ID 11							I			
	ID 12					I					

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Tlaquepaque	ID 7								
	ID 8								
	ID 9								
	ID 20								
	ID 21								
Tonalá	ID 13								
	ID 14								
	ID 15								
Zapopan	ID 16								
	ID 17								
	ID 18								
	ID 19								
	ID 22								
	ID 23								
Total ZMG		1		1	2	4	4	10	2

*I = Inconclusa
C = Concluida*

¿Actualmente trabaja?		
Municipio	Sí	No
El Salto		
Guadalajara		
Tlajomulco		

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Tlaquepaque	
Tonalá	
Zapopan	
Total ZMG	24

Tipo de trabajo y relación con los estudios				
Municipio	Tipo de trabajo	Grado de satisfacción	Relación con los estudios	
			Sí	No
El Salto	Limpieza	8	NA	NA
	Litigio	9		-
	Agente Aduanal	8		-
Guadalajara	-	7		-
	Litigante	9		-
	-	8		-
	Profesional de investigación en Ciencias Sociales	9		-
Tlajomulco	Trabajador social en una casa de rehabilitación	9		-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	Servidor público	9	-	
	Empleada	10	-	
Tlaquepaque	-	8		-
	Negocio familiar (purificadora de agua)	9	-	
	Empleado	10	-	
	-	9		-
	Litigante	9		-
Tonalá	Policía Municipal	9		-
	-	9		-
	Secretaria	10		-
Zapopan	-	10		-
	-	10		-
	-	8		-
	-	9		-
	Administración de negocio propio	6		-
	Consultor en un despacho de abogados	7		-
Total ZMG		8.7	19	4

Aspectos laborales positivos y negativos		
Municipio	Positivos	Negativos
El Salto	Horarios, permisos, pagan los viernes	Mucho trabajo, horas extras
	Aprendizaje diario, constante estudio, actualización y preparación, la satisfacción que genera	Falta de tiempo para estar en familia, labor no siempre constructiva, el estrés
	Buen ambiente de trabajo	Ninguno
Guadalajara	Horario, cercanía a casa, días de descanso	Burocracia, falta de interés de los jefes en el trabajo que realiza el trabajador, la relación jefe empleado

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	Libertad, satisfacción personal y gusto por lo que hago	No hay ingresos estables, se batalla cobrando a los clientes, demasiadas revisiones por parte de la autoridad
	Convivencia con la gente, es un trabajo de destreza, el horario es cómodo y flexible	Sueldo, la gente que regatea y la zona de trabajo
	Independencia, creatividad y cooperación	Tener seguridad social, posibilidad de ascender y poder mover el negocio
Tlajomulco	El trato con personas en situación vulnerable, ayudar a los jóvenes a superar sus adicciones, me desarrollo en mi carrera	No hay buen sueldo, no hay apoyo del gobierno
	Prestaciones, crecimiento laboral y buen ambiente laboral	Nada
	Horario, vacaciones y buen ambiente	Tener seguridad social, servicio de transporte, servicio de comedor
Tlaquepaque	La práctica diaria, diario aprendo algo nuevo, solucionar los problemas que acontecen	Sueldo, el patrón no proporciona medios para el trabajo, agilizar el trabajo
	Propio, redituable y mis hijos trabajan conmigo	Mayores incentivos y apoyos por parte del gobierno, mayor seguridad
	Horario, compañeros de trabajo y sueldo	Poder ascender a un mejor puesto, actitud de mi jefe, los favoritismos
	Trabajo interesante. Buen ambiente de trabajo, flexibilidad de horarios y buenas prestaciones	La paga
	El ambiente de trabajo, la experiencia que adquiero y las relaciones que formo	Ser más abierto al público y cambio de horario
Tonalá	Posibilidad de crecimiento, horarios accesibles, capacitación y adiestramiento constante	Mejorar el equipamiento, mayores garantías jurídicas, sueldo
	Que guarda relación con mi carrera, el horario laboral es muy cómodo y el aprendizaje es constante	Que exista posibilidad de crecimiento profesional y cambiar el procedimiento a seguir para otorgar nombramientos.
	Cerca de la escuela de mis hijos, de mi casa y de parques y plazas.	El personal, el sueldo

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Zapopan	Aprendo sobre mi carrera, soy productiva para la sociedad y me siento satisfecha en mis metas personales	Es agotador, es pesado porque me hace mover mis clases y tener que ir los sábados
	Relación y contacto con la gente	Mayor tecnologías, mejores instalaciones y condiciones
	Aprendizaje constante, hábito de la lectura y constante raciocinio	Mayor capacitación para el personal, que haya una verdadera y real competencia para ascender y eliminar la corrupción
	Ambiente de trabajo, buena colaboración y oportunidad de aprender	Relación con otras oficinas y el orden en la oficina
	Soy fuente de empleos, sirvo de ejemplo a otros, sé que lo que hago es para mí y no regalo mi tiempo a otros	De país, la educación de los comensales y la seguridad de la zona
	Trabajo en una rama del derecho que me gusta y entiendo bien, manejo mi propio horario y me gusta el trato con las personas para generar estrategias	No poder tener más asuntos, no poder explotar profesionalmente otras ramas del derecho y que la iniciativa fuera mejor vista

Presencia de conflictos laborales en el 2017

Municipio	No	Sí	Conflicto
El Salto		-	-
		-	-
		-	-
Guadalajara		-	-
		-	-
	-		Intento de asalto, problema con un cliente que no quería pagar el precio
		-	-
Tlajomulco		-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

		-	-
		-	-
Tlaquepaque	-		Por falta de aumento en el salario y de medios para realizar la actividad laboral
	-		Con un empleado que no era responsable con su trabajo y tuve que despedirlo y amenazó con denunciarme
		-	-
		-	-
Tonalá		-	-
		-	-
Zapopan		-	-
		-	-
	-		Por chismes y envidias del personal
	-		Con otra oficina, en una ocasión que se perdieron papeles
	-		Con un socio con el que casi me pelo porque él no cumplía sus obligaciones desde hace dos años
	-		Renegocié mi estancia en el trabajo
Total ZMG	17	7	

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

¿Actualmente con quién vive?					
Municipio	Solo	Familia	Amigos	Pareja	Otros
El Salto					
Guadalajara					
Tlajomulco					
Tlaquepaque					
Tonalá					
Zapopan					
Total ZMG	2	20		2	

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

¿La casa donde vive es propia, rentada, prestada, otro?				
Municipio	Propia	Rentada	Prestada	Otro
El Salto				
Guadalajara				
Tlajomulco				La estoy pagando a través de Infonavit
Tlaquepaque				
Tonalá				
Zapopan				
				La estoy pagando a crédito

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Total ZMG	17	3	2

Tiempo que ha habitado su hogar y grado de satisfacción						
Municipio	- 1	1 a 5	5 - 10	10 - 15	+15	Grado de satisfacción
El Salto						5
						7
						7
Guadalajara						8
						8
						10
						9
Tlajomulco						8
						10
						10
Tlaquepaque						8
						9
						8
						7
						7
Tonalá						8
						10
						9
Zapopan						10
						9.5
						9
						9
						6

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

					1	8
Total ZMG	1	6	4	4	9	8.72

Aspectos positivos y negativos de su hogar		
Municipio	Positivos	Negativos
El Salto	Aljibe, Boiler solar y ubicación	-
	Tranquilo, todos los servicios, está en zona urbana cerca del centro de El Salto	Es dúplex, las habitaciones son pequeñas, no hay patio
	Ninguno	Ninguno
Guadalajara	Ubicación céntrica, colonia tranquila, comercios cercanos	Falta de transportes públicos, seguridad y falta de electricidad
	Lugar accesible, amplitud, jardín grande	Tuberías del agua, falta remodelación, modernizar la fachada
	Suficientes baños, habitación para cada integrante de la familia, buena distribución y espacio suficiente	No tiene área verde, que tuviese otra cochera, espacio en la calle para estacionarse
	Ubicación, tranquilidad, frente a unidad deportiva	El vecino naco que pone banda a las 5:00 am, falta seguridad por la cercanía al mercado abastos, no conozco a los vecinos
Tlajomulco	Que al final de pagarla será mía y no tendré que volver a pagar renta	Está muy lejos de escuela y trabajo, hay mucha inseguridad y poco transporte
	Es propia, cuenta con todos los servicios, tiene escuelas cercas	Inseguridad, faltan rutas de transporte, el servicio de la luz falla muy seguido
	Es cómoda, tengo patio y buenos vecinos	Ampliarla, otro baño, arreglar la fachada
Tlaquepaque	Es propia, conocer a los vecinos	Mejoras internas y externas
	No pago renta, la construí y he modificado a mi gusto, constituye un patrimonio para mis hijos	Más seguridad en la colonia, mejoras en los servicios y en la imagen urbana de la colonia

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	Es propia, cómoda y me la regaló mi papá	Remodelación, otro baño, calentador solar
	Ubicación y tamaño	Construcción de los cuartos
	Cuenta con todos los servicios cerca, hay facilidad de movimiento, tengo privacidad	Infraestructura y mejor organización
Tonalá	Ubicación, espacio, servicios	Muebles, mejorar interiores y vista externa
	Es amplia, tiene buena construcción y excelente distribución	Cambiar el lugar en el que se encuentra ubicada mi vivienda
	Cerca de la escuela de mis hijos, de mi trabajo y de parques	Que no fuera dúplex, ampliar cocina, modificar mi patio
Zapopan	Es cómoda, acogedora y tranquila	Es muy fría, vivo lejos de mis amigos y el desorden de mi hermana
	Amplia, tiene dos pisos y es fresca	Ninguno
	Buena ubicación, plusvalía y tranquilidad	Que fuese más grande, mayor espacio entre viviendas y más alumbrado público
	Closet propio, dormir del lado de la ventana y tener baño propio	Ubicación y estacionamientos
	Ubicación, los servicios que hay cerca, vivimos a gusto, no hay vandalismo ni inseguridad	El tiempo que toma el ayuntamiento en dar mantenimiento a la zona, algunos detalles de mantenimiento del hogar y que no haya áreas verdes
	Ubicación, acceso, seguridad	Ruido de las calles aledañas, condiciones de mantenimiento de los alrededores y no hay asociación de vecinos en funcionamiento

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Por qué eligió su colonia y grado de satisfacción		
Municipio		Grado de satisfacción
El Salto	Por la cercanía a escuela y mercado	8
	Tranquilidad y tiene todo a la mano	7
	Necesidad	7
Guadalajara	Elección de los padres	8
	Por céntrico y cómodo	9
	Precio y cercanía familiar	7
	Elección de mi madre por cercanía al trabajo	8
Tlajomulco	Era el único lugar que se ajustaba a mi presupuesto de crédito	5
	Es una colonia muy tranquila y las personas son muy amables	8
	Por las vías de comunicación	5
Tlaquepaque	Por sus padres	8
	Porque se me presentó la oportunidad de comprar un terreno aquí	7
	Mi papá la eligió y me la regaló	8
	No la elegí	5
	La eligió mi familia	7
Tonalá	Porque mi familia es originaria de Tonalá	8
	Yo no la elegí	1
	Por la accesibilidad del precio	5
Zapopan	Porque mi mamá vivía ahí desde	10

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	soltera	
	Buena opción de la fraccionadora	10
	La eligieron mis padres por la ubicación	10
	Seguridad	8
	Es lo que tocó	5
	Cercanía de nuestro anterior domicilio	7
Total ZMG		7.12

Aspectos positivos y negativos de su colonia		
Municipio	Positivos	Negativos
El Salto	Seguridad	Faltan topes, que se tome alcohol en la vía pública
	Vecinos alerta, servicios cerca, tranquilidad y espacios de esparcimiento	No es fraccionamiento privado, es pequeño, tiene un río descubierto cerca
	Ninguno	Política, calles, inseguridad
Guadalajara	Ubicación céntrica, colonia tranquila, comercios cercanos	Falta de transportes públicos, seguridad y falta de electricidad
	Tranquilidad, lugar agradable, pocos vecinos	Mejorar la seguridad, menor giro negro en los alrededores, falta apoyo del ayuntamiento
	Hay mucha gente, área verde cerca y paso de muchos vehículos	Mucha delincuencia, fiestas de los hermanos de la luz del mundo por el tráfico y el ruido
	Fácil acceso a vías importantes y transporte público, no hay pandillas, es un barrio tranquilo	Iluminación, falta de cuidado en los lotes baldíos cercanos, seguridad
Tlajomulco	Hay un IMSS, tiendas y está creciendo	Inseguridad, transporte, pavimento
	No es tan insegura, la inversión de particulares ha cambiado la imagen	Más seguridad, alumbrado público, más rutas de camiones

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	Hay escuela, gimnasio al aire libre, áreas verdes	Recolección de basura puntual, que el agua sea más constante (solo hay 1 hr al día) y transporte público
Tlaquepaque	Tiene muchos servicios, la amistad con los vecinos	Mantenimiento de las calles, mejor seguridad
	Que aún conserva una esencia de barrio y todavía hay vecinos que se involucran con los problemas y soluciones de la colonia	Inseguridad, los vecinos se han vuelto más herméticos y reservados.
	Pavimento, tranquilidad, comercios cerca	Que la basura pase más seguido, que pavimenten todas las calles, que pongan semáforos en los cruces donde hace falta
	-	Educación de las personas y seguridad
	Ubicación, servicios y poco tráfico	Mayor seguridad y mejora de vialidad
Tonalá	Servicios, comunicaciones y ubicación	Mejorar alumbrado público, mejorar seguridad y más espacios para estacionarse.
	Ninguno	Seguridad, Ambiente (que se respete y no se contamine por las ladrilleras) y las calles deberían estar empedradas o pavimentadas
	Están remodelando calles, tiene una plaza y escuelas cerca.	No hay suficiente transporte, falta seguridad y alumbrado
Zapopan	Cerca del centro de Zapopan, es tranquila y los vecinos son amables	La señal de internet, la luz se va los domingos, la romería
	Colonia nueva, todos los servicios y áreas para esparcimiento y deporte	Mejora en las rutas de transporte público
	Tiene áreas verdes, con lugares de convivencia social y con fáciles accesos para el traslado	Limpiar las áreas cercanas al mercado de Atemajac, quitar a los vendedores ambulantes y entubar el canal de Atemajac
	Wal-Mart cerca, calles amplias, seguridad en los cotos	El tránsito excesivo
	Las calles bien pavimentadas, el fácil acceso y	Los malos hábitos del vecino, la velocidad con que

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

la plusvalía del lugar	circulan los autos frente a la casa y la vinatería que está cerca, porque acuden muchos borrachos
No es grande ni conflictiva, está ubicada cerca de las nuevas instalaciones de la UDG y tiene todo tipo de establecimientos cerca.	Seguridad, mantenimiento de áreas comunes y falta de espacios de esparcimiento apropiados

¿Cómo es su relación vecinal?						
Municipio	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	Otro y comentarios
El Salto						-
						No convivo con ellos
						-
Guadalajara						Pero no hay convivencia
						-
						-
	-	-	-	-	-	No los conozco
Tlajomulco						Es muy escasa
						-
						-
Tlaquepaque						-
						Con los nuevos vecinos no hay mucho contacto
						No hay mucho contacto
						-
						-
Tonalá						-
						-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Zapopan			Respetuosa
			-
			-
			Con unos muy buena y con otros muy equis
			-
			Distante y un tanto indiferente
Total ZMG	2	16	5

Presencia de conflictos vecinales en el 2017

Municipio	No	Sí	Conflicto
El Salto		NA	NA
		-	Pero sí me molesta la música a alto volumen que no deja escuchar la televisión
		-	-
Guadalajara		-	-
		-	-
		-	-
	-		La música a alto volumen del vecino
Tlajomulco	-		Porque dejan basura y por la música tan fuerte
		-	-
		-	-
Tlaquepaque		-	-
		-	-
		-	-
		-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

		-	-
Tonalá		-	-
	-		Por el incumplimiento de algunos vecinos hacia el reglamento del condominio.
	-		Ponen su música a todo volumen a altas horas de la noche
Zapopan		-	-
		-	-
	-		Una vecina no poda sus áreas verdes y cayó una hoja de palma que golpeó el transformador, atorándose y cortando la luz. También existió conflicto por el estacionamiento.
	-		El estacionamiento con el vecino de enfrente que piensa que por estar en la esquina la calle es de él.
		-	-
	-		Un vecino remodeló su casa y nos aventaba escombros y cemento a la cochera, por lo que tuvimos que hablar con él; en un principio no le importó, después el ayuntamiento le clausuró la obra, así que puso todo en orden y solucionó el conflicto
Total ZMG	17	7	

Factores que generan mayor desagrado en la convivencia vecinal

Municipio	Factores
El Salto	Ninguno
	Falta de civilidad y armonía
	Ninguno
Guadalajara	Uso de botes para apartar lugares de estacionamiento en la vía pública
	Ninguno
	Ninguno
	Perros que ladran todo el día, música a alto volumen y que se estacionen frente a mi casa

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Tlajomulco	La falta de respeto de los vecinos y sus hijos
	El volumen de la música por las noches cuando hay fiestas
	Los perros que los dejan fuera de su casa
Tlaquepaque	Ninguno
	La falta de respeto a los espacios de cochera y el volumen alto de la música en las fiestas
	Vecinos ruidosos en las fiestas
	Falta de educación de los vecinos
Tonalá	Falta de educación y respeto de los vecinos
	Que no respeten las horas de descanso
	Faltas de respeto a los demás vecinos
Zapopan	Que sean muy fiesteros a altas horas de la noche
	El estacionamiento de carros
	Incumplimiento de las reglas del condominio
	Mis vecinos son personas mayores que tienen sus ideas y es difícil que se adapten a las de los demás
	Las señoras chismosas y desquehaceradas
	Que la gente sea chismosa y se meta en la vida privada
	Que no respeten los acuerdos de palabra y se tenga que recurrir a la autoridad

¿Usualmente intenta resolver sus conflictos vecinales?			
Municipio	No	Sí	¿Cómo?
El Salto	-		Hablando
	-	-	-
	-		-
Guadalajara	-		Diálogo
	-		Diálogo
	-		No los he tenido pero si los tuviera lo haría
		-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Tlajomulco	-		Platicando, aunque a veces las personas son muy agresivas y no entienden razones, son groseras.
		-	Porque no son muy graves
	-		Hablando en juntas, hacemos juntas vecinales
Tlaquepaque		-	-
	-		Dialogo con los vecinos
	-		Reuniones vecinales
	-	-	No tengo conflictos
	-		Dialogando con ellos
Tonalá	-		Platicandolo con los vecinos
	-		Solo reporto a los vecinos con la asociación de colonos
	-		Hablando con ellos razonablemente y de forma pacífica
Zapopan	-	-	No hay problemas
	-		Hablando con los involucrados
		-	Trato de alejarme
		-	Me mantengo al margen
		-	-
	-		Primero hablando y si no se respeta lo acordado, acudiendo a las autoridades
Total ZMG	6	15	

¿Alguna vez ha tenido acudir a la policía por algún conflicto vecinal?

Municipio	No	Sí	¿Fue una solución favorable y satisfactoria?	¿Cómo quedó su relación vecinal?
------------------	-----------	-----------	---	---

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

		Sí	No	Más o menos	¿Por qué?	Mejor	Igual	Peor
El Salto		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
Guadalajara		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	Pero en una ocasión mis vecinos tuvieron conflicto con los de la Luz del mundo y hubo balacera	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
Tlajomulco		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
Tlaquepaque	-			-	Tarde pero llegaron	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
Tonalá		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
Zapopan		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

		-	-	-	-	-	-	-	-
	-		-	-		Hace muchos años porque los vecinos hacían fiestas 24/7	-	-	
						Fue desagradable porque los vecinos trataban de intimidarme			
Total ZMG	22	2	1	0	1		0	0	1

¿Alguna vez ha tenido acudir a tribunales por algún conflicto vecinal?

Municipio	No	Sí	¿Fue una solución favorable y satisfactoria?			¿Cómo quedó su relación vecinal?			
			Sí	No	Más o menos	¿Por qué?	Mejor	Igual	Peor
El Salto		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
Guadalajara		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
Tlajomulco		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
Tlaquepaque		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

		-	-	-	-	-	-	-	-
	-			-	-	Pero fue una experiencia pesada	-	-	
Tonalá		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
Zapopan		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
Total ZMG	23	1	1	0	0		0	0	1

Conoce los servicios de la mediación comunitaria

Municipio	No	Sí	¿cómo se enteró?	¿La ha empleado?		
				No	Sí	¿Por qué?
El Salto		-	-	-	-	-
	-		Por mis estudios		-	-
		-	-	-	-	-
Guadalajara		-	-	-	-	-
	-		Por mi profesión		-	-
		-	-	-	-	-
Tlajomulco		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

		-	-	-	-	-
Tlaquepaque		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
Tonalá	-		Por mi profesión		-	-
	-		Capacitación en mi trabajo		-	-
		-	-	-	-	-
Zapopan		-	-	-	-	-
	-		De oídas		-	-
	-		Mis estudios, mi trabajo y diversa información		-	-
		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
	-		Por mi novia		-	-
Total ZMG	17	7		7	0	

¿Considera a la mediación comunitaria un sistema eficaz?						
Municipio	Sí	No	¿Por qué?			
El Salto		-	Para evitar conflictos			
		-	Trata de solucionar conflictos pacíficamente			
	-		-			
Guadalajara		-	No la conozco pero imagino que es un sistema de mediación que busca solucionar los conflictos			
		-	-			

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	-	-	Desconoce
	-	-	No sé a qué se refiere
Tlajomulco	-		Es lo mismo que tratas de llegar a un acuerdo con una persona ignorante y violenta que no acepta ninguna opinión más que la suya
		-	Porque hablando se puede llegar a acuerdos sin llegar a hacer más grandes los problemas
		-	-
Tlaquepaque	-	-	Desconoce
		-	Sí, siempre que exista la voluntad de ambos vecinos de solucionar el conflicto y cumplir con lo que se comprometen
		-	Porque las partes platican
	-	-	-
		-	Porque es una atención directa que involucra a las dos partes en conflicto.
Tonalá		-	Porque da las herramientas para poder solucionar los problemas sin tener que acudir a juzgados.
	-	-	Tal vez
		-	-
Zapopan		-	Porque es sano resolver los conflictos por las buenas.
		-	Porque en cualquier conflicto es necesario que haya un mediador o negociador para la solución del conflicto
	-	-	Podría si su aplicación fuera diferente, sin embargo, las personas no tienen mucho conocimiento de ello y es difícil que tengan interés y cedan con base en sus ideas y costumbres arraigadas
	-	-	Sí y no, porque es muy difícil poner de acuerdo a tantas personas
	-	-	No lo conozco
		-	Porque genera una cultura de diálogo y un acercamiento con los vecinos, en el caso de mediación escolar, permite gestar una cultura de la tolerancia y la paz
Total ZMG	14	2	

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

Del 1 al 10, ¿cuál es su disposición para solucionar sus conflictos mediante M.C.?											
Municipio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Por qué?
El Salto											Hacer todo lo que esté en mis manos
											Por la rapidez
											-
Guadalajara											Es mejor opción para ambas partes, para ser justos
											-
											Para que la comunidad esté mejor, se viva a gusto y tranquilo, pero sería difícil
											Lo haría pero hay problema con mis tiempos
Tlajomulco											Para tratar de solucionar los problemas más pacíficamente
											Para mejorar la convivencia entre todos
											Para vivir mejor, en un mejor ambiente
Tlaquepaque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Desconoce
											Porque no es sano vivir en un lugar donde todo el tiempo estás teniendo problemas con tu vecino
											Hablando se entiende la gente
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
											Si mi familia o yo nos viéramos en un conflicto participaría de manera activa, sino en forma pasiva y sin tomar partidos
Tonalá											Porque es muy importante ya que se pueden solucionar los conflictos y poder llevar un entorno vecinal más sano
											Porque me gustaría colaborar con la

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

							solución de mis conflictos vecinales, pero primero me gustaría conocer a plenitud en qué consiste la mediación comunitaria
							Para llevar una relación vecinal pacífica y que convivamos en armonía
Zapopan							Siempre es mejor tener una sana convivencia por los vecinos
							Porque me gusta la tranquilidad y es sano
							Porque algunas personas no entienden la trascendencia de los métodos alternos y es difícil que entren en razón para una mediación, sin embargo, sí se puede lograr con base en una difusión e información.
							Tengo varios vecinos muy conflictivos
							No siempre son racionales las personas
							Porque permite exponer los puntos importantes de conflicto sin generarle un costo extra a los tribunales y policías del Estado; además de evitar el desgaste en el tejido social de las colonias.
Total ZMG			1	1	6	2	12

¿Le gustaría tener un centro de M.C. cerca de su hogar?		
Municipio	Sí	No
El Salto		-
		-

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA,
JALISCO

	-	
Guadalajara		-
		-
		-
	-	
Tlajomulco	-	-
		-
		-
Tlaquepaque	-	-
		-
		-
	-	-
		-
Tonalá		-
		-
		-
Zapopan		-
		-
		-
		-
		-
Total ZMG	19	2

¿De qué manera se puede mejorar el servicio de M.C.?

Municipio

El Salto

-

Que fuese una autoridad sancionadora

LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, COMO MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA, JALISCO

	-
Guadalajara	Dándole mayor difusión Si hubiera uno en cada colonia se resolverían muchos problemas
	-
Tlajomulco	No generar burocracia extra Dándoles más difusión y explicando en qué consisten Dándoles mayor difusión Que hagan difusión
Tlaquepaque	No entiendo Dando a conocer su existencia y el para qué sirven
	-
	-
	Que tengan personal capacitado, con habilidad para el diálogo y dirigir una discusión para así encausar el conflicto de la mejor manera posible
Tonalá	Dando más propaganda o difusión y llevándola a las colonias
	-
Zapopan	Dándolo a conocer Que informen sobre el servicio Acercándose a las personas para que lo conozcan Mediante la difusión Que no lo dirijan vecinos para evitar que tomen partido
	-
	Mediante una mejor difusión de los mismos

Anexo 5. Esquema de Normas que Generales que Contemplan y Regulan la Justicia Alternativa y a las Instituciones que la aplican y vigilan en el Estado de Jalisco

ANEXOS

Ley Orgánica del Poder Judicial de Jalisco. Artículos 3 penúltimo y último párrafos y 110 fracción XII

Ley de Justicia Alternativa de Jalisco

- Reglamento interior del Instituto de Justicia Alternativa del Jalisco
- Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación
- Código de ética para los prestadores de servicio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos
- Reglamento de Acreditación

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Arts. 17 cuarto párrafo, 18 sexto párrafo y 73 fracción XXI inciso c)

El 18 de junio de 2008 se estableció el plazo constitucional de 8 años para que a partir del día siguiente de su publicación, las legislaciones locales establecieran y regularan los MASC.

Posteriormente, el 08 de octubre de 2013, se publicó por el DOF la facultad del Congreso de la Unión para expedir la legislación única en materia de MASC, aplicable en el orden federal y en el fuero común.

Constitución Política del Estado de Jalisco. Artículo 56

Código Civil de Jalisco. Artículo 405 ter

Código de Procedimientos Civiles de Jalisco. Artículos 477, 504, 506 y 508

Código Penal de Jalisco. Artículo 79 Bis

Código de Procedimientos Penales de Jalisco. Artículos 109 fracción IV, 308 fracción IX, 309 y 313 fracción III

Ley Orgánica de la Fiscalía General de Jalisco. Artículos 1 fracción XI, 8 fracción V, 14 fracción I, incisos p) y t), 18 fracción VII y 24 fracción VII

Ley Orgánica de la Procuraduría Social de Jalisco. Artículo 3 fracción III, inciso b) y Sexto Transitorio del Decreto 22219

Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar de Jalisco. Artículos 32 fracción II, 37 y 38 fracción I

Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Jalisco. Artículo 30

Reglamento Interior de la Procuraduría Social. Artículos 24 fracción III y 33 fracciones V, VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII

Tabla contenida en *Justicia Alternativa en Jalisco. Marco Normativo*, (IJA, 2013:39)