

# GOBERNABILIDAD, CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

## Análisis comparado España - México

ENRIQUE PASTOR SELLER  
GERARDO TAMEZ GONZÁLEZ  
KARLA ANNETT CYNTHIA SAENZ LÓPEZ



*Dykinson, S.L.*

**GOBERNABILIDAD,  
CIUDADANIA Y DEMOCRACIA  
PARTICIPATIVA**

**Análisis comparado  
España - México**

EDITORES:

**ENRIQUE PASTOR SELLER**

*Profesor Titular de Universidad. Doctor en Sociología  
Decano de la Facultad de Trabajo Social. Universidad de Murcia*

**GERARDO TAMEZ GONZÁLEZ**

*Profesor Titular de Universidad. Director de la Facultad de Ciencias Políticas  
y de la Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León*

**KARLA ANNETT CYNTHIA SAENZ LÓPEZ**

*Profesora Titular de Universidad. Doctora en Ciencias Políticas  
Cátedra de Poder y Gobernabilidad. Universidad Autónoma de Nuevo León*

# **GOBERNABILIDAD, CIUDADANIA Y DEMOCRACIA PARTICIPATIVA**

## **Análisis comparado España - México**

COEDICIÓN:

*Universidad de Murcia, España  
Universidad Autónoma de Nuevo León, México*

PARTICIPANTES:

*Miembros de Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación  
reconocidos en el ámbito internacional*

 Dickinson, S.L.

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro, incluido el diseño de la cubierta, puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 47).

El contenido íntegro del libro ha sido sometido a revisión externa por expertos y pares (peer-review)

© Copyright by  
Enrique Pastor Seller  
Gerardo Tamez González  
Karla Annett Cynthia Saenz López  
Madrid, 2014

Editorial DYKINSON, S. L. Meléndez Valdés, 61 – 28015 Madrid  
Teléfonos (+34) 915 44 28 46 – (+34) 915 44 28 69  
E-mail: [info@dykinson.com](mailto:info@dykinson.com)  
<http://www.dykinson.es>  
<http://www.dykinson.com>  
*Consejo editorial: véase [www.dykinson.com/quienessomos](http://www.dykinson.com/quienessomos)*

ISBN: 978-84-9031-929-1  
Depósito legal: M-8006-2014

*Preimpresión e impresión:*  
SAFEKAT, S. L.  
Laguna del Marquesado, 32 - Naves J, K y L  
Complejo Neural - 28021 Madrid  
[www.safekat.com](http://www.safekat.com)

14.2	Análisis del grado de exposición de medios de comunicación electrónicos .....	117
14.3	Análisis de las tipos de participación política de los jóvenes universitarios .....	118
14.4	Análisis del grado de asociación entre consumo y participación política .....	119
14.5	Análisis del grado de asociación entre exposición de medios electrónicos y participación política .....	119
15.	<b>Discusión y conclusiones</b> .....	120
16.	<b>Referencias</b> .....	122
<b>VI.</b>	<b>LOS CAMBIOS EN LA OPINIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA EN RELACIÓN CON LA PROBLEMÁTICA SOCIAL,</b> <i>Juan José García Escribano y Enrique Pastor Sellar</i> .....	123
1.	<b>Introducción</b> .....	124
2.	<b>El concepto de opinión pública</b> .....	126
3.	<b>Cuando la única certeza es la incertidumbre</b> .....	128
4.	<b>Cambios respecto a la política</b> .....	130
5.	<b>La percepción de los problemas</b> .....	133
6.	<b>Otros cambios en la opinión pública</b> .....	136
7.	<b>A modo de conclusión</b> .....	140
8.	<b>Bibliografía</b> .....	141
<b>VII.</b>	<b>ANÁLISIS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA. ASPECTOS GENERALES PARA SER CONSIDERADA COMO POLÍTICA PÚBLICA,</b> <i>Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez y Pedro Paul Rivera Hernández</i> .....	143
1.	<b>Introducción</b> .....	144
2.	<b>Panorama general de la mediación</b> .....	144
3.	<b>La mediación comunitaria y su ámbito de aplicación</b> .....	147
4.	<b>La mediación comunitaria y su relación con la política pública</b> ..	151
5.	<b>Conclusiones</b> .....	154
6.	<b>Bibliografía</b> .....	156
<b>VIII.</b>	<b>LA TRAMPA POLÍTICA: LA CORRUPCIÓN COMO PROBLEMA DE ACCIÓN COLECTIVA,</b> <i>Fernando Jiménez Sánchez</i> .....	157
1.	<b>La aplicación de la teoría del Agente-Principal al control de la corrupción: de la inevitabilidad de la corrupción al optimismo sobre la posibilidad de su reducción.</b> .....	159
2.	<b>La corrupción como problema de acción colectiva</b> .....	164
3.	<b>Romper el círculo vicioso. La trampa política y las oportunidades de salida</b> .....	169
4.	<b>Bibliografía</b> .....	173

## VII. ANÁLISIS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA. ASPECTOS GENERALES PARA SER CONSIDERADA COMO POLÍTICA PÚBLICA

Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez<sup>1</sup> y Pedro Paul Rivera Hernández<sup>2</sup>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

**Resumen:** El presente capítulo tiene como finalidad estudiar la mediación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el ámbito comunitario, realizando un breve análisis teórico, señalando su conceptualización y las características que distinguen a la mediación comunitaria. Asimismo, se analiza desde el punto de vista de las políticas públicas, señalando argumentos para considerarla como una política de carácter social que busca la paz y la justicia en la que promueve la no confrontación, el diálogo inter partes y la concertación de intereses particulares con terceros, con el fin último de lograr entre ellas conciencia y se pueda consolidar una cultura de paz.

**Palabras clave:** Mediación, Mediación comunitaria, política pública.

**Keywords:** Mediation, mediation community, policy public.

**Sumario:** 1. Introducción.—2. Panorama general de la mediación.—3. La mediación comunitaria y su ámbito de aplicación.—4. La mediación comunitaria y su relación con la política pública.—5. Conclusiones.—6. Bibliografía.

---

(1) Director General de Posgrado de la UANL. Coordinador del CA Consolidado de Derecho Comparado de la UANL. CA-158-UANL; Coordinador del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL; Coordinador de la Línea de Investigación de MASC del Centro de Investigación de Tecnología Jurídica y Criminológica de la FACDyC de la UANL; Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I del CONACyT. fgorjon@hotmail.com/francisco.gorjon@uanl.mx

(2) Doctorando en Filosofía con Orientación en Ciencias Políticas, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesor en la Maestría en Relaciones Internacionales y Coordinador de Planeación de Posgrado de la misma Facultad. Correo electrónico: pedro\_riverahdz@hotmail.com

## **1. INTRODUCCIÓN**

La utilización de la mediación en México ha sido establecida por la falta de actuación por parte del Estado en la resolución de conflictos comunitarios, civiles, políticos, familiares, sociales, económicos, legales, entre otros. Además, vivimos en una cultura de confrontación, donde vemos a nuestra parte como adversario. Ante tal circunstancia, su utilización es una alternativa para solucionar conflictos de toda índole, brindando la oportunidad a las partes de decidir de manera directa la solución de sus diferencias. De esta forma, en el presente trabajo se analiza de manera general a la mediación como mecanismo idóneo en la resolución de este tipo de conflictos, exponiendo diversos conceptos que privilegian el protagonismo de las partes y la actuación de los mediadores, como actores sociales promotores del cambio e intermediarios de las partes representantes de la realidad social, que generan las sinergias necesarias para resolver el conflicto a través de fórmulas de autocomposición.

Posteriormente nos enfocamos en realizar un análisis de la mediación comunitaria como reparadora del vínculo social. Como miembros de una comunidad, tenemos una especie de identidad y pertenencia sobre ella, por tanto, invariablemente se presentan relaciones entre los miembros, generando, como en toda relación humana, diferencias que pueden desencadenar en conflictos que alteren el orden social. Convirtiendo un conflicto particular en un conflicto comunitario ante la inminente escalada del conflicto.

Asimismo, debido a que su inclusión en México, surge como un programa social administrado por el Estado, a partir de la reforma constitucional del 2008 donde se eleva a categoría de derecho fundamental, se realiza un análisis desde el punto de vista de las políticas públicas, plasmando consideraciones que brindan, desde nuestro punto de vista, argumentos para que la mediación comunitaria sea considerada una política pública de carácter social, desprendiéndose de un programa propuesto por el poder ejecutivo y materializado por el poder judicial.

## **2. PANORAMA GENERAL DE LA MEDIACIÓN**

Adentrarnos en este método es entrar en un mundo de cambio e innovación. Los conflictos sociales desde siempre han estado presentes. Por ello, se tuvo la necesidad de buscar mecanismos que coadyuvaran para mejorar las relaciones sociales, que brinden las herramientas y técnicas necesarias para resolver los conflictos. La mediación es una de las formas más antiguas en las que la sociedad intenta resolver sus problemas interpersonales o intergrupales

que permiten la búsqueda de una convivencia armónica y tratando de consolidar una cultura de paz.

«Sus orígenes más remotos los encontramos desde el Nuevo Testamento, cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corinto a pedir que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su comunidad para conciliarlas» (Carulla, 2003). El mismo Carulla (2003) sostiene que «En Japón, el líder de una comunidad se erigía como mediador para colaborar en la resolución de sus discrepancias». La mediación ha sido un referente para la búsqueda de solucionar de forma pacífica las diferencias existentes entre los miembros de una comunidad.

Desde ese momento, la mediación ha ido desarrollándose, tecnificándose y mejorando cada vez más. Sin embargo, en el continente americano, particularmente en los Estados Unidos de América, no es sino hasta los años setenta donde su utilización creció de manera exitosa, vislumbrando un gran interés, con el firme objetivo de solucionar problemas que no necesitaban estar en pugna en el sistema judicial.

En México, debido al colapso por la gran cantidad de conflictos presentes, se vio en la necesidad de buscar formas a través de las cuales se pudiesen resolver los conflictos, los cuales se presentan debido a la arraigada cultura de litigio que existe. Estando presente el conflicto de la impetración de la justicia (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Es decir, nos encontramos ante una crisis en la impartición de justicia. Floyer (Floyer Acland, 1993) manifiesta que a medida que el mundo cobra un ritmo más rápido, resulta irónico que la solución de los conflictos sea más lenta. En esta circunstancia, México apostó por la implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, entre los que encontramos a la mediación, como opciones que acercan más a la justicia, realizando reformas constitucionales y legales.

El hombre como ente social por naturaleza que es, se somete de forma cotidiana a la exigencia de convivir constantemente con pensamientos y formas de actuación distintas que las de sí mismo, en donde pueden derivarse tanto acuerdos como conflictos que puedan poner en peligro el orden social. Con base en ello es importante definir qué se entiende por mediación.

La doctrina proporciona tantas definiciones de mediación como definiciones de derecho existen (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). La evolución en la teoría y los estudios de la mediación permiten, que deje de ser un concepto fijo, sin embargo, a favor de la práctica profesional y la evitación de la práctica irreflexiva, es necesario contar con una definición delimitada (Vázquez Gutiérrez, 2012). Dada la trascendencia que ha tenido, la mediación ha sido objeto de innumerables investigaciones. Ello genera definiciones diversas, de acuerdo al enfoque de las mismas. A continuación exponaremos algunas de ellas.



La mediación «es un proceso de resolución de disputas en la cual una o más terceras partes imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para las partes» (Pérez Fernández del Castillo & Rodríguez Villa, 2003). En este sentido los autores le brindan un papel fundamental a los participantes, al ser éstos los que finalmente decidirán, con la ayuda de los terceros, la forma a través de la cual resolverán sus diferencias.

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

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

Asimismo tenemos que, la mediación es un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en litigio a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo (Rozenblum de Horowitz, 2007). El autor, privilegia la intervención directa que tiene el mediador al momento de realizar el procedimiento.

Con lo anterior, podemos darnos cuenta que no se logra concentrar lo que es una idea absoluta de «mediación», diversos tratadistas nos dan referencias y en distintos contextos. En lo particular, nos parece que la mediación es aquél método alternativo de solución pacífica de conflictos en las que un tercero neutral ayuda y guía a las partes en conflicto mediante técnicas comunicacionales, técnicas de negociación buscando que ellos mismos arriben a una solución equitativa para ambos y que sean satisfechos sus intereses y el conflicto, esto es una solución mas justa.

De esta forma, observamos que la mediación es un procedimiento que pretende dar resolver de manera efectiva los problemas que aquejan a la sociedad. Es una opción paralela a la jurisdiccional que, desde nuestra perspectiva, tiene mayores ventajas en el tratamiento del conflicto.

### 3. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU ÁMBITO DE APLICACIÓN

La multidisciplinariedad e interdisciplinariedad son las principales características con las que cuenta la mediación. Se establece que ésta tuvo su inicio a través de una conjunción de distintas disciplinas: sociología, psicología, trabajo social, derecho, ciencias políticas, educación, etc. Esto nos indica que, la mediación va dirigida prácticamente a todos los sectores sociales. Brinda una opción sustancial y alterna para resolver conflictos de distinta índole.

En la actualidad, en la vida pública la participación ciudadana es trascendental. Los sistemas democráticos favorecen que los ciudadanos —principalmente los profesionales— se preocupen por asuntos políticos y sociales que antes sentían desinterés (Gorjón Gómez & Sáenz López, 2009). Ante esto, la mediación tiene como premisa la participación directa de las partes en la solución de sus conflictos. Entre sus ámbitos de aplicación encontramos el comunitario, dado que actualmente es uno de los más vulnerables y en el cual, las administraciones locales tienen un papel trascendental en su desarrollo.

A través de la mediación comunitaria, esos problemas que no poseen trascendencia jurídica pueden contenerse y evitar que el conflicto tome otros niveles, es decir, la mediación comunitaria crea un espacio institucionalizado para la resolución de conflictos, a través de la mediación por profesionales capacitados, para evitar que los conflictos se conviertan en acciones violentas, resultado de pugnas en tribunales, y por ende, en la alteración del orden social. Con la implementación de la mediación comunitaria, se busca una cultura de paz, que establezca reglas nuevas que estructuren a nuestra sociedad (Puntes, 2007).

Al formar parte de una comunidad todos y cada uno de nosotros compartimos el territorio en el que habitamos. Por ende, tenemos obligaciones tales como el respeto a los habitantes que la integran, cuidar nuestros intereses, etc. En este ámbito comunitario, la ciudadanía toma un papel significativo, al ser ésta la que genera el conflicto. Sin embargo, a la par, es ella misma quien lo resuelve, debido a la falta de capacidad del Estado para gestionar la resolución de los conflictos sociales. En este punto, observamos el papel que juega la implementación de políticas públicas que brinden a la sociedad, mecanismos para la solución directa de sus diferencias, siendo la mediación comunitaria una valiosa oportunidad para ello. Su principal objetivo es dar respuesta rápida, pronta y efectiva a los integrantes de las comunidades, resaltando además, la importancia de la participación de las partes en conflicto.

En el ámbito del conflicto social la mediación comunitaria permite a la administración local disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos necesarios para la provisión y prestación de

servicios para la gestión positiva de los conflictos (Puntes, 2007). Esto se explica en base a que lo que pretende es el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros, a través de la participación ciudadana, que obtenga como resultado una cultura de paz, reestableciendo el orden social. Las personas comienzan a tomar decisiones en cuestiones pequeñas, a nivel personal, y poco a poco se sienten más capaces de analizar otras cuestiones y tomar responsabilidades (Mediación Comunitaria como Política Pública para la Participación Ciudadana, 2006).

La ética legal, la cultura, el conflicto, la dinámica de grupos, la violencia en las escuelas, el aumento de la violencia en las comunidades, han contribuido al desarrollo de las técnicas de conflictos en nuestra época, como una alternativa válida, eficaz y económica de solucionar las disputas (Gómez Olivera, 2005). Sin lugar a dudas, el ser humano al vivir en sociedad está expuesto a diferencias o problemas con los demás, por tanto surge este tipo de mediación que resuelve esos conflictos respetando sus diferencias. Este mecanismo busca dar respuesta a los conflictos de forma conjunta y pacíficamente, coadyuvando al establecimiento de la cultura de paz, plasmando el respeto y libertad en la toma de decisiones cada vez con mayor compromiso y responsabilidad.

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

Desde la perspectiva de la mediación comunitaria, se entiende que el conflicto es una situación normal que se produce siempre que hay dos o más opciones o alternativas delante de una situación, y éstas se perciben como incompatibles o contradictorias entre sí (Puntes & Munné, 2005). Es en ese momento, donde sale a flote la utilización de este mecanismo, donde el mediador debe buscar los puntos de encuentro de las opciones de las partes, para que, una vez ahí, pueda lograr que lleguen a una solución satisfactoria.

Maritza Montero define el fortalecimiento comunitario como «un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad - individuos, interesados y grupos organizados -, desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismo» (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006). En este sentido, la mediación comunitaria tiene como finalidad, una solución integral que comprenda la resolución de las diferencias, así como el lograr que los integrantes de la comunidad sean conscientes de sus necesidades y lo que buscan como sociedad y en lo particular.

La mediación comunitaria está dentro de lo que se clasifica como «mediación en lo social», cuenta con la particularidad de ser más directa y abarcativa que en otras especialidades ya que está enfocada en dar respuesta a conflictos

potencialmente alteradores de una paz social cada vez más frágil (Gómez Olivera, 2005). En este aspecto, vemos que su objetivo es contener los conflictos y resolverlos desde el inicio para que no genere mayores complicaciones ni altere a su entorno.

La mediación comunitaria se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos (Puntes, 2007). Como ya, se mencionó, como integrantes de una comunidad, hay aspectos que son comunes, por lo que es imprescindible el respeto entre todos. Indudablemente, dada la diversidad de pensamiento y actuar de los seres humanos, existirán diferencias, las cuales se buscan resolver a través de la mediación comunitaria, reestableciendo las relaciones de sus miembros.

La mediación comunitaria reparadora del vínculo social es un servicio público universal, y con garantía de gratuidad para los ciudadanos que lo necesiten. La ciudadanía plena, se ejercita haciendo visibles los conflictos convivencia, no haciendo invisibles los conflictos y a los ciudadanos que los sufren (Puntes, 2007).

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

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

Al observar lo establecido en los conceptos anteriormente señalados, observamos que la mediación comunitaria es una parte fundamental para resolver los conflictos que afectan a la sociedad, dado que va dirigida a todas aquellas personas o grupos de personas que tienen interrelaciones continuas. Consiste en la aplicación de técnicas para resolver problemas comunitarios identificándose como un esquema de concertación social que procura la paz entre los miembros de una comunidad. Finalmente, al vivir en un Estado debidamente organizado, es indispensable que exista un orden social, jurídico y político que garantice, que esas relaciones sociales se den en armonía.

González-Capitel (2001) nos resalta las características que posee la mediación comunitaria, las cuales son:

- Logra la participación de toda la comunidad mediante voluntarios capacitados para brindar el servicio.

- No se requiere ningún título académico o profesional para ser voluntario.
- Los Mediadores Comunitarios representan la diversidad de la comunidad a la que sirven.
- Posibilita el acceso directo del público.
- Evita toda barrera burocrática.
- Brinda un servicio gratuito.
- Contribuye a generar relaciones colaborativas entre los miembros de una comunidad.
- Proporciona una alternativa de resolución del conflicto, cualquiera sea la etapa en que se encuentre.
- Contribuye a la toma de conciencia pública sobre los valores y prácticas de la mediación.
- Ofrece resolver diferencias y conflictos entre individuos, grupos y organizaciones de manera constructiva.
- Brinda a las personas la oportunidad de asumir responsabilidades por la resolución del conflicto y tener control sobre el resultado.
- Preserva los intereses individuales.
- Promueve la paz y el diálogo.
- Contribuye a construir relaciones más sólidas, familias más armoniosas y barrios más tranquilos y seguros.
- Fomenta el trabajo cooperativo y el entendimiento en los barrios donde conviven personas de distintas razas, edades, religiones, nivel económico y social.
- Contribuye a eliminar las conductas autoritarias y discriminatorias.
- Desarrolla la capacidad de análisis y reflexión.
- Consolida el espíritu democrático de la comunidad.
- Revaloriza la palabra empeñada.

Es una realidad incontestable, que a veces una disculpa, es suficiente para reparar una relación. Asimismo tenemos que cada una de las características señaladas anteriormente, forman parte de la esencia misma de este mecanismo en el ámbito comunitario. Entre los aspectos importantes resaltan el diálogo, la participación ciudadana, la capacitación, cooperación, culturización, entre otros que juntos pretenden el mantenimiento de una pacificación social y el respeto al orden social.

En el ámbito del conflicto social la mediación comunitaria permite a la administración local disponer de un nuevo recurso que aporta los elementos teóricos, metodológicos y técnicos necesarios para la provisión y prestación de servicios para la gestión positiva de los conflictos (Puntes, 2007). En este sentido nos parece pertinente mencionar que las administraciones locales poseen un papel fundamental, dado que son éstas las que se encuentran de manera

directa en contacto con cada comunidad, siendo inmediata la intervención que puedan llegar a tener en la gestión de los conflictos.

Ahora bien, el objeto de la mediación comunitaria es el conflicto mismo, los cuales son muy amplios. Cuando hablamos de comunidad o ámbito comunitario no referimos a: Un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros) establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros (Nató, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

Dichas relaciones pueden ser encuadradas en algunos de estos registros:

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

Como se observa, es difícil señalar qué tipo de conflictos se pueden presentar dentro de una comunidad, debido a que en primera instancia se pueden considerar a todos los conflictos, como parte de ella. Sin embargo, también existen algunos ámbitos de aplicación que afectan a la comunidad pero son especializados en diversas temáticas como son las mediaciones penal y escolar. En estos casos, vemos que cada ámbito tiene su especialización en el tratamiento de sus conflictos.

#### **4. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA PÚBLICA**

Un gobierno dirige su sociedad a través de distintos actos de autoridad, que se transforman en acciones. Su acción pública se presenta a través de políticas públicas, las cuales van encaminadas a satisfacer necesidades de la colectividad. A su vez, el Estado como garante del orden social, político y jurídico, está obligado a crear políticas públicas de carácter social que, en conjunto con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y cualquier otro tipo de organización ciudadana mantenga el orden en cada comunidad. Desde esta perspectiva, nos parece pertinente manifestar que la mediación comunitaria debe ser considerada como política pública que busca la cohesión social, resaltando las relaciones sociales, la unidad y las emociones de sus integrantes a través de la gestión directa de los conflictos.

Al hablar de mediación como política pública de pacificación social tiene una connotación muy especial, ya que importa el quiebre de viejos paradigmas y plantea nuevos y complejos escenarios (Rodríguez Galíndez, 2012):

- 1) La búsqueda de una justicia que no tenga por objeto la confrontación de las partes y la finalidad de castigar al culpable, sino el diálogo y la reparación consensuada del daño como instancias integradas de un proceso más amplio y complejo de aprendizaje para la solución de conflictos futuros, y
- 2) La instauración en la ciudadanía de la firme convicción de que no solo está protegida por la ley sino que además el Estado es el garante de sus derechos.

Entre los argumentos que nos parecen importantes resaltar en cuanto a la creación de acciones para su implementación, se señalan los siguientes (Puntes & Munné, 2005):

- Desde el punto de vista social:
  - Necesidad social de nuevas formas de resolución de conflictos
  - Potenciación de dialogo y cohesión social
  - Integración de las diferentes aproximaciones culturales
- Desde el punto de vista político:
  - Aportación desde el ayuntamiento de un espacio imparcial
  - Creación de acciones y espacios de responsabilización social
  - Reforzar la democracia a través de la participación de la ciudadanía en la resolución de conflictos

En este sentido, nos parece que la mediación pugna por el bienestar de los ciudadanos, a través de la satisfacción de sus necesidades que cambien, mantengan o faciliten sus condiciones de vida. Precisamente esto es uno de los principales objetivos de las políticas públicas. En base a ello, expondremos algunas definiciones como contexto.

Una política social es un instrumento que utilizan los gobiernos para regular y complementar las instituciones del mercado y las estructuras sociales (Ortíz, 2007). En esta definición resalta la estructura social, que analiza la forma en la cual se presenta una interrelación entre los miembros de una comunidad.

Por su parte, Thomas H. Marshall señala que es la política de los gobiernos encaminada a tener un impacto directo en el bienestar de los ciudadanos, a base de proporcionarles servicios o ingresos (Montagut, 2008). Indudablemente, la implementación de la mediación comunitaria busca el bienestar a

los integrantes que forman parte de la comunidad, a través de brindar la oportunidad a sus integrantes de resolver sus conflictos de manera directa.

Julien Freund considera que la política social puede concebirse como una mediación entre lo que conviene desde un punto de vista político y lo que es posible según el cálculo económico, siempre bajo el monopolio de la acción pública (Cabello Tijerina, 2012). Se resalta lo mencionado con antelación respecto al actuar del Estado, a través de las instituciones creadas para ello, a través de las administraciones locales, contando con la participación activa de los ciudadanos en su utilización.

Una definición operativa de política social es la que la define como aquella política relativa a la administración pública de la asistencia, es decir, al desarrollo de servicios y prestaciones que intentan paliar determinados problemas sociales o, de una forma más modesta, perseguir objetivos que generalmente son percibidos como respuesta a tales problemas (Montagut, 2008). Es importante tomar en consideración que al ser el beneficio social el objetivo de una política, la mediación ha demostrado ser una herramienta eficaz en la convivencia pacífica de la comunidad, la resolución equitativa de conflictos, etc.

Ahora bien, para clarificar la relación entre la mediación comunitaria y las políticas públicas, señalaremos las características de las políticas públicas (Aguilar):

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

Asimismo (Aguilar) menciona que lo distintivo de la política pública es el hecho de integrar un conjunto de acciones estructuradas, estables, sistemáticas. Desde esa perspectiva en los últimos años en México, se han enfocado los esfuerzos hacia estrategias de modernización de la administración de justicia, no sólo respecto a la capacidad de las instituciones creadas para ello, sino también, haciéndose cargo de las formas en que el sistema las resuelve. Gracias a los debates de estudiosos, investigadores y profesionales expertos, se logró una reforma constitucional sobre seguridad y justicia. Su aprobación se dio el 18 de junio de 2008, estableciendo la utilización de la mediación siempre que se garantice la reparación del daño, dando la pauta para la inclusión de su utilización en las entidades federativas, señalándose su obligatoriedad



para que en un término perentorio de ocho años, contados a partir su aprobación, se implemente en todo el país.

En Nuevo León, desde la apertura del Centro de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, entre los años 2005 y 2012, se recibieron 13,163 solicitudes de las que se realizaron 5,471 mediaciones, obteniendo como resultado 3,215 convenios<sup>3</sup>. Con lo que observamos un impacto positivo para la ciudadanía.

A nivel local, en el Municipio de San Pedro Garza García del mes de octubre de 2006 al mes de octubre de 2008, el Centro Municipal de Mediación recibió un total de 2,060 casos, de los cuales un 68% fueron abordados iniciando el proceso de mediación (Vázquez, 2009). Cabe resaltar que este Centro, fue el primero a nivel nacional creado en 1999.

Con lo anterior se puede considerar que la mediación comunitaria como política, administrada desde los órganos gubernamentales garantiza beneficios sociales a corto, mediano y largo plazo. Al ser implementada para la resolución de los conflictos entre los ciudadanos, busca el obtener una cohesión social, la reparación del daño, la atención de conflictos comunitarios, una pacificación social, una culturización de paz, además de una consolidación de valores tales como el perdón, el respeto, aceptación de la diversidad, la convivencia, etc. Asimismo, al tomar en cuenta que una política pública es una estrategia, una respuesta por parte del Estado para la atención de las necesidades de la sociedad, consideramos que la mediación comunitaria indudablemente busca un beneficio social al tener como objetivo lograr la pacificación social, al tratar de que se resuelvan los conflictos de la mejor manera posible, se da una participación activa de las partes, al ser éstas quienes con la ayuda del tercero, que normalmente es representante de gobierno, coadyuvando con ellas a encontrar una solución satisfactoria para ambas. A su vez, la decisión del uso de la mediación la tiene el gobernante, el cual cuenta con legitimidad, y realiza su aplicación con estricto apego a derecho. Por último, el gobierno debe realizar la evaluación correspondiente respecto a los resultados que arroje el uso de este mecanismo para que, determine las acciones de gobierno a realizar si detecta fallas, o en caso contrario, difundir sus resultados para que sirva como ejemplo y se pueda implementar cada vez más, logrando así que exista una cultura de paz en la sociedad mexicana.

## **5. CONCLUSIONES**

Desde nuestro punto de vista, la implementación de la mediación comunitaria es fundamental en relación a la búsqueda de la gestión de los conflic-

---

<sup>(3)</sup> Estadísticas proporcionadas por el poder judicial del Estado de Nuevo León.

tos. Es un esfuerzo que se debe realizar entre los distintos actores, con el firme objetivo de instaurar una cultura de paz que promueva el dialogo y el entendimiento racional, a través de la cual las relaciones comunitarias se den en armonía y con el debido respeto recíproco que establezca las bases para la consolidación de un verdadero Estado de Derecho. Surge como una alternativa ante la falta de capacidad del Estado para gestionar los conflictos sociales, siendo en este punto donde la ciencia política, y más concretamente la administración pública, toma un papel importante al ser ésta, la encargada de la creación de políticas públicas que satisfagan las necesidades de la colectividad, las cuales vayan encaminadas a la gestión de los conflictos sociales que analicen, los analicen no como un obstáculo en el desarrollo comunitario, sino como oportunidades de crecimiento, evitando el acudir a los procedimientos judiciales previamente establecidos.

Si bien es cierto, su implementación en México, con la reforma al artículo 17 constitucional ha sido un gran avance, falta mucho por realizar. Por tanto, los gobernantes como detentadores del poder público, gobernados y organizaciones no gubernamentales, debemos tener una participación activa, a través de la cual se trabaje de manera conjunta en difundir la utilización de este mecanismo para la resolución de conflictos en nuestras comunidades. Cabe señalar que en la Universidad Autónoma de Nuevo León, se está trabajando arduamente en la inclusión y conocimiento de estos mecanismos a través de una unidad de aprendizaje que forma parte de la Formación General Universitaria creada para brindar a los estudiantes una educación integral. Además de ello, se cuenta con una Maestría y Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos que brinda oportunidad de especialización e investigación respectivamente para el análisis y generación de conocimiento que permita mejorar la implementación de este mecanismo.

Asimismo, nos parece importante realizar campañas de difusión que permitan que las comunidades conozcan las ventajas y virtudes que posee la mediación. Además de la creación e implementación de programas de capacitación para la prevención y abordaje de los conflictos que se presenten.

Por último, para que este tipo de procedimientos sea eficaz y eficiente se requiere como condición *sine qua non* la voluntariedad de las partes. Sin lugar a dudas, para que este mecanismo pueda funcionar, se requiere que surja de una autoridad que tenga las herramientas necesarias para implementarlo, no contraviniendo ninguna ley o reglamentación existente. Por último, uno de los aspectos fundamentales para su consolidación, es el establecer las formas a través de las cuales se van a medir los resultados obtenidos y en este caso, el personal encargado de su implementación es el responsable de verificarlos y realizar las medidas necesarias para su mejoramiento.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Mediación Comunitaria como Política Pública para la Participación Ciudadana. (2006). Buenos Aires, Argentina.
- Aguilar, L. (s.f.). *Política Pública*. México: Biblioteca Básica de Administración Pública.
- Carulla, P. (2003). Mediation: an effective alternative to solve commercial disputes. 121-154.
- Floyer Acland, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona : Paidós.
- García Murillo, J. G., & Gómez Bivian, L. H. (2009). Panorama General del Arbitraje en México. En J. E. Vargas Viancos, & F. J. Gorjón Gómez, *Arbitraje y Mediación en las Américas* (págs. 305-316). México: CEJA - UANL.
- Gómez Olivera, M. (2005). *Mediación Comunitaria. Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- González-Capitel, C. (2001). *Mediación x 7*. Barcelona: Atelier.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sáenz López, K. A. (2009). *Métodos alternos de solución de controversias*. México: CECSA.
- Munera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 85-106.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Pérez Fernández del Castillo, O., & Rodríguez Villa, B. M. (2003). *Manual básico del conciliador*. México: ONG. Vivir en paz.
- Puntes, S. (2007). *La mediación comunitaria. ciudadanos, derechos y conflictos*. Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Puntes, S., & Munné, M. (2005). *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*. Barcelona: Instituto de Ediciones de la Diputación de Barcelona.
- Rodríguez Galíndez, C. (2012). La mediación en salta como verdadera política pública de pacificación social. *La Trama. Revista Interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. España: GRAÓ.
- Vázquez Gutiérrez, R. L. (2012). La Mediación Escolar como Herramienta de Educación para la Paz. Murcia, España: Tesis doctoral.
- Vázquez, R. (2009). Mediación Municipal. En F. J. Gorjón Gómez, *Mediación y Arbitraje, Leyes Comentadas del Estado de Nuevo León*. México: Porrúa.