



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES**

**TESIS  
ASPECTOS RELEVANTES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTO Y MEDIACIÓN**

**PRESENTA  
MARIA DEL CARMEN SILVA HERNÁNDEZ**

**DIRECTORA DE TESIS  
DRA. EGLA CORNELIO LANDERO**

Julio 2019



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES**



**DIRECCIÓN**

No. de Oficio. DACSyH/CP/2507/2019  
Villahermosa, Tabasco a 25 de junio de 2019  
Asunto: Modalidad de Tesis

**LIC. MARÍA DEL CARMEN SILVA HERNÁNDEZ**  
EGRESADA DE LA MTRÍA. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN  
PRESENTE

En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69 fracción III del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la **modalidad de tesis** con el trabajo recepcional "**Aspectos relevantes de la mediación comunitaria**", para la obtención del grado de Maestra en Resolución de Conflictos y Mediación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo afectuosamente.

ATENTAMENTE  
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

**DR. FERNANDO RABELO HARTMANN**  
DIRECTOR

**D.AC.S. y H.**



**DIRECCIÓN**

C.c.p. Archivo  
DRA. FSH

Miembro CUMEX desde 2008  
**Consortio de  
Universidades  
Mexicanas**  
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

www.ujat.mx

Facebook: DACSyH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT / Twitter@DACSyH\_UJAT

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA S/N  
BOULEVARD BICENTENARIO  
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO, TABASCO  
TEL. (993) 358 15 00 EXT. 6506  
CORREO: posgrado.dacsyh@ujat.mx



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES**



DIRECCIÓN

No. de Oficio. DACSyH/CP/2506/2019  
Villahermosa, Tabasco a 25 de junio de 2019  
Asunto: Autorización de Impresión de Tesis

**LIC. MARÍA DEL CARMEN SILVA HERNÁNDEZ**  
EGRESADA DE LA MTRIA. EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN  
PRESENTE

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente y en atención a la tesis titulada "**Aspectos relevantes de la mediación comunitaria**", para obtener el grado de Maestra en Resolución de Conflictos y Mediación, la cual ha sido revisada y aprobada por su asesora la Dra. Eglá Cornelio Landero y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se **autoriza la impresión de la misma**, a efectos de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo afectuosamente.

ATENTAMENTE  
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

**DR. FERNANDO RABELO HARTMANN**  
DIRECTOR

D.A.C.S. y H.



DIRECCIÓN

C.c.p. Archivo  
DRA.FSH

Miembro CUMEX desde 2008  
**Consortio de  
Universidades  
Mexicanas**  
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

www.ujat.mx

Facebook: DACSyH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT / Twitter@DACSyH\_UJAT

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA S/N  
BOULEVARD BICENTENARIO  
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO, TABASCO  
TEL. (993) 358.15.00 EXT. 6506  
CORREO: posgrado.dacsyh@ujat.mx

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

La que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que realice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada "**Aspectos Relevantes de la mediación comunitaria**", de la cual soy autor y titular de los derechos de autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será únicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa mas no limitada, para subirla a la Red Abierta de Biblioteca Digitales (RABD) y a cualquier otra red académica con la que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis antes mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco el día 03 del mes de julio dos mil diecinueve.

AUTORIZO



MARÍA DEL CARMEN SILVA HERNÁNDEZ

TESISTA

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.  
México

**DEDICATORIA**

**A Dios**, quien me ha permitido llegar a la  
Culminación de mi carrera y el regalo de la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres, por su amor, por el regalo de la vida, su apoyo en todos mis proyectos y su fe en mi persona.

A mis hermanas, quienes amo por estar siempre a mi lado, en los buenos momentos y en los más difíciles de mi vida.

A mi sobrino quien amo por llenar de alegría cada día.

A mi cuñado por su apoyo incondicional.

A mi asesora de tesis la Dra. Eglá Corneli Landero, por su apoyo profesional y dedicación en la elaboración de esta investigación.

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO</b>	
<b>JUSTICIA ALTERNATIVA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	
<b>1.1 Antecedentes de la justicia alternativa</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Justicia alternativa como derecho humano</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Mecanismos de solución de solución de conflictos</b>	<b>12</b>
<b>1.3.1 Negociación</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2 Conciliación</b>	<b>16</b>
<b>1.3.3 Arbitraje</b>	<b>18</b>
<b>1.3.4 Mediación</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Principios que rigen a los mecanismos de solución de conflictos</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO SEGUNDO</b>	
<b>ASPECTOS GENERALES DE LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS</b>	
<b>2.1 Nociones de la teoría del conflicto</b>	<b>26</b>
<b>2.2 Definición y elementos del conflicto</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Clasificación del conflicto</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Conflictos comunitarios y la convivencia pacífica</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO TERCERO</b>	
<b>EL MEDIADOR COMUNITARIO AGENTE DE TRANSFORMACIÓN DEL</b>	
<b>CONFLICTO</b>	
<b>3.1 Identificación y definición de mediador</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Habilidades y características de un mediador comunitario</b>	<b>53</b>
<b>3.3 Mediador comunitario como agente de realidad</b>	<b>57</b>
<b>3.4 Las partes del conflicto comunitario y el mediador</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO CUARTO</b>	
<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU IMPACTO SOCIAL</b>	
<b>4.1 Mediación comunitaria en la solución de conflictos</b>	<b>63</b>
<b>4.2 Sujetos, características y objetivos</b>	<b>66</b>
<b>4.3 Modelos y su impacto social</b>	<b>70</b>
<b>4.4 Mediación comunitaria como mecanismo para la cultura de paz</b>	<b>75</b>
<b>4.5 Proceso de mediación comunitaria</b>	<b>79</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>82</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>84</b>

## Introducción

El trabajo de investigación “*Aspectos relevantes de la mediación comunitaria*”, analiza desde una perspectiva sociológica el enfoque de aplicabilidad de este mecanismo alternativo, así como su utilidad y trascendencia en los conflictos comunitarios.

El objetivo principal de esta investigación es analizar aquellos aspectos básicos de la mediación comunitaria que distinguen su campo de aplicación, reconociéndolo como mecanismo de solución de conflictos en diversos ámbitos comunitarios. Como hipótesis de esta investigación se planteó que el dar a conocer los aspectos relevantes de la mediación comunitaria en sus ámbitos de aplicación y forma de ejecución apoyan y determinan procesos transformativos que permean y empoderan a la sociedad preponderando la paz social, armonía y convivencia mediante el reforzamiento de los lazos comunitarios.

A partir de incidencias de violencia y delincuencia acrecentada a nivel estatal, regional y nacional, se reconsidera alojar la autogestión del conflicto a las propias personas con el afán de legitimar su papel como ciudadanos en la toma de decisiones.

Es por ello, que en el primer capítulo denominado “*Justicia alternativa para la solución de conflictos*” se describe el panorama referente a los antecedentes de la justicia alternativa, dando al lector desde el marco internacional la legitimidad de este tipo de justicia, el derecho de acceso que todo ciudadano tiene, en ese sentido se configura el acceso a la justicia alternativa como derecho humano prevaleciendo el reconocimiento y legitimidad de los mecanismos autocompositivos sin desplazar al sistema de justicia tradicional, al contrario fortalece el sistema de justicia existente.

En el marco de la justicia alternativa se describen los principales mecanismos alternativos aplicables en el estado mexicano, así como los principios que lo rigen y por el cual otorga mayor confidencialidad y flexibilidad en el ejercicio de los mismos.

En el segundo capítulo se avocó al análisis de los “*Aspectos generales de los conflictos comunitarios*” basado en autores clásicos y contemporáneos de la Teoría del conflicto, se estructuró un esquema de definición y elementos del conflicto, el cual permite tener un vista clara del mismo a través de los mecanismos alternativos, su clasificación permite identificar la forma de abordarlos, gestionarlos y resolverlos; en ese sentido y de forma concreta se describen los conflictos comunitarios y la convivencia pacífica, con el objeto de otorgar al lector el saber cuales son los conflictos comunitarios y de que forma la situación de conflicto gira a una forma de convivencia pacífica, se empieza a vislumbrar aspectos generales y básicos de aplicabilidad de la mediación comunitaria, con el objeto de comprender el proceso de transformación no sólo del conflicto sino de las relaciones de forma positiva de los miembros de la comunidad.

En el tercer capítulo denominado “*El mediador comunitario agente de transformación del conflicto*” se define que es el mediador, sus habilidades y características, se atañe su función de agente de realidad y no sólo como gestor del conflicto; para ello resulta importante conocer las partes del conflicto comunitario, así como el papel e intervención que tiene el mediador comunitario.

Finalmente el capítulo cuarto intitulado “*La mediación comunitaria y su impacto social*” se describe el papel de la mediación comunitaria en la solución de conflictos; los sujetos, características y objetivos inmersos en la misma; así como los modelos y su impacto social reiterando las ventajas de este mecanismo, así como algunos elementos que constituyen la mejora del bienestar social de los miembros de una comunidad; en ese tenor se puntualiza la mediación comunitaria como mecanismo para la cultura de paz coadyuvando así una mejora a la cultura ciudadana de intervención, participación y toma de decisiones; por último se concluye este capítulo con la descripción del proceso de la mediación comunitaria.

## CAPÍTULO PRIMERO

### JUSTICIA ALTERNATIVA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

#### 1.1 Antecedentes de la justicia alternativa

La justicia alternativa es la opción que en la mayoría de los países del mundo, están eligiendo para resolver conflictos, como una emergencia a las condiciones subyacentes y circunstanciales de la justicia<sup>1</sup> es acceso a la justicia como derecho humano que toda persona tiene como ciudadano universal en el que el Estado procura su divulgación y aplicación a través de mecanismos autocompositivos con legitimidad jurídica estableciendo las instituciones con personal capacitado, garantizando este derecho de forma pública y privada, debido a que los juzgados o tribunales se encuentran saturados de trabajo y no dan de forma rápida y expedita la justicia que las personas requieren.

Aun cuando la justicia alternativa está consolidada como un derecho fundamental, autónomo y como garantía de otros derechos frente a poderes públicos que deben garantizarlos, hoy día acontece que los desconocen o vulneran<sup>2</sup> este derecho que tiene la persona de acercarse a la tutela del Estado, para pedir el cumplimiento en justicia de su derecho<sup>3</sup> mediante el cual se alcance y logre la validez como derecho fundamental, es del interés de los ciudadanos que los procedimientos sean llevados de la manera más adecuada posible satisfaciendo las pretensiones de justicia que permitan el orden social.

Además de que supone la disponibilidad efectiva de instituciones dirigidas a la protección de derechos y solución de conflictos diversos de manera oportuna siempre apegada al ordenamiento jurídico.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Cornelio Landero, Eglá. *Mediación, mecanismo para la solución de conflictos laborales en México. Horizontalidad de la justicia*, México, Porrúa, 2017, p. 259.

<sup>2</sup> Valencia Hernández, Javier Gonzaga, *El acceso a la justicia ambiental en Latinoamérica*, México, Porrúa, 2014, p. 11.

<sup>3</sup> Cornelio Landero, Eglá, *op. cit.*, p. 237.

<sup>4</sup> De Sousa Santos, Boaventura, Leitao Marques, María, *Los tribunales en las sociedades modernas*, en "Revista pensamiento jurídico" no. 4., Universidad Nacional de Colombia, 1987, p. 29.

A nivel internacional el acceso a la justicia está reconocido en el artículo 8 “Garantías Judiciales” de la Convención Americana sobre Derechos Humanos en el cual se establecen todos aquellos principios y criterios que lo hacen legítimo, parte del derecho de toda persona a ser oída con las garantías y en un plazo razonable por la instancia competente; a la igualdad con garantías mínimas; a ser asistido sin costo en caso de requerir de un traductor o intérprete; de ser asistido o defenderse personalmente, entre otros.

De igual forma el artículo 8.1<sup>5</sup> establece derechos similares como el de ser escuchada, tiempo, juez o autoridad competente; el artículo 25<sup>6</sup> de la Convención señala la eficacia mediante la rapidez que debe prevalecer en el acceso a la justicia, misma que no puede violar derechos fundamentales ni ser pretensivas a denegar o limitar ese derecho.

En el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos<sup>7</sup> se establece el derecho de toda persona en un plano de igualdad ante la justicia, a ser oída con las debidas garantías por un tribunal competente.

En el caso de México el acceso a la justicia está citado en el artículo 17 párrafo uno, dos y quinto Constitucional que a la letra dice:

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

*Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.*

*Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos*

---

<sup>5</sup> Pacto de San José de Costa Rica “Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o autoridad competente, independiente e imparcial, establecida con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral fiscal o de cualquier otro carácter”.

<sup>6</sup> Convención Americana “Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales”.

<sup>7</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Artículo 14  
[https://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1966-PactoDerechosCivilesyPoliticos.htm?gclid=EAlaIQobChMIImvi30-3W3AIVRrjACh2p-A8fEAAYASAAEgLKzPD\\_BwE](https://www.derechoshumanos.net/normativa/normas/1966-PactoDerechosCivilesyPoliticos.htm?gclid=EAlaIQobChMIImvi30-3W3AIVRrjACh2p-A8fEAAYASAAEgLKzPD_BwE)

*en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.*

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

Este artículo Constitucional fundamenta el acceso a la impartición de justicia consagrada para los ciudadanos basada en los principios de justicia pronta, completa, imparcial y gratuita,<sup>8</sup> por los que se debe regir el Estado mexicano en cuanto el acceso a la justicia. Asimismo, establece los mecanismos alternativos que privilegian las vías de solución de conflictos sobre los formalismos procedimentales.

Aunado a lo anterior la Suprema Corte de Justicia de la Nación reitera el tiempo, la legitimidad jurídica, la imparcialidad e igualdad mediante el derecho de acción<sup>9</sup> y reconoce el *derecho público subjetivo que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos que fijen las leyes, para acceder de manera expedita a tribunales independientes e imparciales, a plantear una pretensión o a defenderse de ella, con el fin de que, a través de un proceso en el que se respeten ciertas formalidades, se decida sobre la pretensión o la defensa y, en su caso, se ejecute esa decisión*<sup>10</sup>.

Asegura el acceso a la tutela jurisdiccional como el derecho público subjetivo que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos que fijen las

---

<sup>8</sup> 171257. 2a./J. 192/2007. Segunda Sala. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXVI, octubre de 2007, Pág. 209. ACCESO A LA IMPARTICIÓN DE JUSTICIA. EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ESTABLECE DIVERSOS PRINCIPIOS QUE INTEGRAN LA GARANTÍA INDIVIDUAL RELATIVA, A CUYA OBSERVANCIA ESTÁN OBLIGADAS LAS AUTORIDADES QUE REALIZAN ACTOS MATERIALMENTE JURISDICCIONALES.

<sup>9</sup> Este derecho es un poder-deber que constituyen y garantizan derechos humanos a partir de que toda persona puede alcanzar que el Estado dé satisfacción a la pretensión. Véase Marabotoo L., Jorge A., *Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia*, Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, México, UNAM, 2003, pp. 295-297.

<sup>10</sup> 1a./J. 42/2007, de rubro: "GARANTÍA A LA TUTELA JURISDICCIONAL PREVISTA EN EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. SUS ALCANCES." Asimismo, considera que este derecho comprende tres etapas: 1. Una previa al juicio, derecho a la jurisdicción; 2. Una judicial.

leyes, en el que se deben comprender también las tres etapas a las que corresponden tres derechos: (i) una previa al juicio; (ii) una judicial y, (iii) una posterior al juicio<sup>11</sup> de igual forma está contemplada desde dos aspectos complementarios<sup>12</sup> *el primero concerniente a la obligación de las autoridades de dar respuesta de forma pronta, completa, imparcial y gratuita a las solicitudes respetando las formalidades del procedimiento; y la segunda que responde a complementar la primera desde la obligación de la autoridad de hacer cumplir sus resoluciones.*

Se comprende que el acceso a la justicia no es discriminatorio, no ve raza, sexo, ideología política o religiosa, tiene respuesta a las necesidades de las personas mediante los métodos y mecanismos que permitan solucionar el conflicto de forma eficaz, por lo que este derecho debe cumplir con algunos aspectos elementales como los siguientes: *justicia pronta* referida a la impartición de la justicia en términos y plazos se podría decir “tiempo razonable”, *justicia completa* en el sentido de establecer tribunales capaces de resolver los asuntos o en su caso realizar de forma efectiva la solución de conflictos de manera imparcial y en igualdad de posiciones; *justicia imparcial* lleva implícita el despojo de subjetividades, preferencias y condiciones, el proceso se efectúa sin favorecer a algunas de las partes.

Algunos de los aspectos o factores que inciden en que el acceso a la justicia no sea efectiva son la burocratización (administrativos y legales), personal no capacitado, costo económico, psicológico y físico que implica la justicia tradicional mal aplicada, así como sus procedimientos, deshumanización y el no tratamiento de despojo de las posiciones de las partes en conflicto; el acceso a la justicia para el reconocimiento de los derechos humanos permiten

---

<sup>11</sup> Tesis: 1a./J. 103/2017 (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 48, noviembre de 2017, Tomo I, Décima Época, pág. 151, DERECHO DE ACCESO EFECTIVO A LA JUSTICIA. ETAPAS Y DERECHOS QUE LE CORRESPONDEN.

<sup>12</sup> Jurisprudencia 1a./J. 42/2007, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXV, abril de 2007, página 124, de rubro: "GARANTÍA A LA TUTELA JURISDICCIONAL PREVISTA EN EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. SUS ALCANCES."

que a través de una justicia transicional y alternativa los conflictos puedan ser abordados de forma inclusiva y participativa.

La flexibilidad de la justicia alternativa dispone la gestión del conflicto por las partes involucradas no sólo es de competencia institucional, sino que también la solución del conflicto puede llevarse a efecto en diversos escenarios de acuerdo a su naturaleza ya sea vecinal, escolar, ambiental, entre comunidades indígenas, entre otros; el acuerdo al que lleguen se firmará en un convenio que se formaliza ante la institución o instancia correspondiente.

Por lo tanto, cuando se habla de acceso a la justicia se lleva implícito la unidad de acceso comprendida como aquella nacida del compromiso y responsabilidad de impulsar de forma responsable y transversal la accesibilidad de forma incluyente contemplando acciones de atención, gestión y solución, pero sobre todo acciones que prevengan y culturicen a una nueva sociedad participativa y que confíe en sus instituciones y en sí mismos para abordar sus conflictos en métodos autoconpositivos.

## **1.2 Justicia alternativa como derecho humano**

La justicia alternativa representa procedimientos distintos a los jurisdiccionales para la solución de controversias entre particulares<sup>13</sup> resuelven controversias jurídicas o de relación interpersonal al cual pueden recurrir voluntariamente las partes involucradas, para buscar una solución acordada que ponga fin a su controversia, constituyendo una vía distinta e independiente de la vía jurisdiccional ordinaria y al fuero de los jueces y magistrados del orden común<sup>14</sup> soluciona conflictos de índole civil, familiar, mercantil o penal por medio de técnicas específicas aplicadas por especialistas.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Ley de justicia alternativa del tribunal superior de justicia para el Distrito Federal, Artículo 2 fracción VIII. <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r171503.htm>

<sup>14</sup> Legislación Estatal de Quintana Roo, Artículo 3 [http://www.tsjqroo.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1933:l-just-alterna&catid=160&Itemid=867](http://www.tsjqroo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=1933:l-just-alterna&catid=160&Itemid=867)

<sup>15</sup> Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima, Artículo 3 fracción I. <https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/colima-ley-de-justicia-alternativa.pdf>

El derecho de acceso a la justicia en el sistema mexicano ha sido objeto de grandes cambios en los últimos años por lo que se considera importante reiterar el artículo 17 constitucional, en donde dispone que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”<sup>16</sup>.

Aunado a lo anterior es importante señalar el reconocimiento de los derechos humanos a rango constitucional establecido en el artículo primero de la Constitución, por lo que a la par de los derechos humanos y el acceso a la justicia se da pauta para considerar con mayor relevancia la justicia alternativa<sup>17</sup> lo que representa un proceso de reconocimiento, transición, complementación o integración de los mecanismos heterocompositivos y autocompositivos.

Es decir existe un sistema de justicia heterocompositivo en el que las partes se acatan a lo que un tercero resuelve sin tener ellos ningún grado de participación e intervención en el proceso y el otro es el sistema de justicia autocompositivo<sup>18</sup> en el que se encuadran los mecanismos<sup>19</sup> de negociación, mediación, conciliación y arbitraje; caracterizados por la voluntad de las partes en asistir al proceso, la flexibilidad, el compromiso, el respeto, legitimación y empoderamiento de las partes en conflicto.

La justicia alternativa mediante mecanismos no judiciales está siendo considerada como agente de cambio y paz social<sup>20</sup>. Ejemplo de ello es el Estado de Michoacán<sup>21</sup> que promueve la cultura de paz mediante la prevención

---

<sup>16</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 17.

<sup>17</sup> No se contrapone con el derecho de acceso a la jurisdicción del Estado ya que establece dentro del mismo marco constitucional teniendo idéntica finalidad: solucionar los conflictos.

<sup>18</sup> Foddai, María Antonietta, “Conciliación y mediación ¿modelos diferentes de resolución de conflictos?” en García Villalengua, Leticia *et al.* (Coord.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*, Madrid, REUS, 2010, pp. 40-49.

<sup>19</sup> Tesis: VII.1o.C.33 C (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 32, Julio de 2016, Tomo III, Pag. 2163, Décima Época, Tesis Aislada (Constitucional, Civil)

<sup>20</sup> Cornelio Landero, Eglá, *op. cit.*, p. 261.

<sup>21</sup> A nivel Federal en el periodo de la presidencia del Lic. Enrique Peña Nieto se tenía contemplado dentro de sus metas nacionales, la de tener un “México en Paz” integrada por los temas de seguridad, derechos humanos, gobernabilidad, democrática, rendición de cuentas y corrupción, entre otros. SEGOB, SER, Naciones Unidas, *Manual y Protocolo para la Elaboración de Políticas Públicas de Derechos Humanos conforme a los nuevos principios*

con la Ley para la Cultura de Paz y prevención de la no violencia<sup>22</sup> la cual esta basada en la inclusión social y la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal<sup>23</sup> basada en propiciar y desarrollar la convivencia armónica, la corresponsabilidad entre habitantes y autoridad en conservación de espacios de convivencia, el diálogo, el respeto por la diferencia y diversidad, el sentido de pertenencia a la comunidad y la colaboración como vertiente del mejoramiento del entorno y calidad de vida.

Es importante destacar que algunos de los principios que rigen la justicia alternativa son la *voluntariedad* basada en la autodeterminación de las partes para solicitar y asistir al procedimiento; la *confidencialidad* basada en que la información que se emite en el procedimiento no será divulgada por ninguna de las partes involucradas, así como el tercero profesional que lleve el procedimiento a menos que se percate que el conflicto deriva de un acto o hecho tipificado.

La *buena fe* de las partes y el tercero en el hecho de que actúen de forma responsable e integra sin mala voluntad o ventaja; *neutralidad e imparcialidad* el tercero no mostrará preferencia por alguna de las partes sin favoritismo; *honestidad* es la forma en como el tercero profesional se maneja en los procedimiento visualizando de forma ética sus alcances y límites en el proceso; *flexibilidad* referida a la participación activa de las partes para la toma de decisión de su propio conflicto llevado solo por el tercero profesional quien les facilita la comunicación.

---

*constitucionales: Programa con perspectiva de Derechos Humanos en México*, México, 2014, p. 10.

<sup>22</sup> Ley para una Cultura de Paz y Prevención de la Violencia y Delincuencia en Michoacán. Esta Ley esta basada en los principios de conciliación, continuidad, Derechos Humanos, diálogo, diversidad, equidad, integridad, intersectorialidad, interdisciplinariedad, mediación, proximidad, solidaridad, tolerancia, trabajo conjunto, transparencia y rendición de cuentas y transversalidad. Recuperado de <http://www.poderjudicialmichoacan.gob.mx/web/igualdadgenero/contenido/legislacion/Ley%20para%20una%20Cultura%20de%20Paz%20y%20Prevención%20de%20la%20Violencia%20y%20la%20Delincuencia%20en%20Michoacán.pdf>

<sup>23</sup> Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, <http://www.aldf.gob.mx/archivo-69532b485a46c1dd3d9c4d4b716a6ce1.pdf>

### 1.3 Mecanismos de solución de conflictos

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) son conocidos a nivel internacional de diversas formas pero con una misma naturaleza ya sea como MESC Mecanismos Extrajudiciales de Solución de Conflictos, TARC Técnicas Alternativas de Resolución de Conflictos, ADR *Alternative Dispute Resolution*, MARC Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, RAC Resolución Alternativa de Conflictos, MRC Métodos de Resolución de Conflictos, MPRC Medios Pacíficos de Resolución de Controversias, PARC Proceso Alternativo de Resolución de Conflictos, ODR *Online Dispute Resolution*, MARD Movimiento Alternativo de Resolución de Disputas.

En México constitucionalmente están denominados como Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias<sup>24</sup> son métodos autocompositivos en el que la justicia es vista de forma horizontal e inclusiva debido a que el grado de participación de las partes en el conflicto es total; aun así hoy día se discute que el término de “alternativos” no debe ser empleados para referirse así a los métodos ya que es un sistema de justicia legal y jurídicamente reconocido, de igual forma están impactando en escenarios de conflictos ambientales, comunitarios, indígenas, territorial, educativo, entre otros. Por lo tanto, se considera que los métodos autocompositivos empoderan a las partes para que ellos como protagonistas resuelvan el conflicto con base a sus intereses y necesidades.

De acuerdo a la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN)<sup>25</sup> desde una perspectiva procesal los mecanismos para la solución de conflictos se clasifican en autocompositivos (como el desistimiento, el allanamiento, la transacción y en general el convenio) y heterocompositivos (donde interviene un tercero como la jurisdicción y algunas formas de arbitraje); de manera que los

---

<sup>24</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 17, quinto párrafo. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_150917.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf)

<sup>25</sup> Tesis Aislada, 1a. CLXV/2009, Novena Época, Primera sala - Suprema Corte de Justicia de la Nación, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXX, septiembre de 2009.

primeros se caracterizan porque las partes buscan evitar el conflicto y por ello no existe interés o motivo suficiente para litigar, no existe controversia directa pues el proceso se resuelve con base en mera pacificación; además que dentro de mecanismos autocompositivos también encontramos la negociación, mediación, conciliación; los segundos presuponen el nacimiento de un proceso judicial o jurisdiccional o la posibilidad de remitir la respuesta al conflicto a un tercero distinto de un juez o autoridad judicial con competencia establecida estatalmente.

A continuación, se detallan se describen mecanismos de solución de conflictos autocompositivos que prevalecen en un sistema de justicia que procura la paz y concordia en la sociedad.

### 1.3.1 Negociación

Proceso que se establece entre las partes de forma voluntaria cuyo objetivo es llegar a un acuerdo aceptable para todos, para que este exista deben de integrarse las siguientes condiciones: mínimo de intereses comunes o complementarias; motivación por ambas partes de encontrar un acuerdo y existencia de una autonomía reconocida de forma recíproca.<sup>26</sup> Es una actividad en la que dos partes involucradas tienen intereses complementarios y a la vez opuestos, buscan un acuerdo que satisfaga y beneficie de forma máxima los intereses de ambas partes permitiendo negociaciones a futuro mediante una buena relación basada en la comunicación.

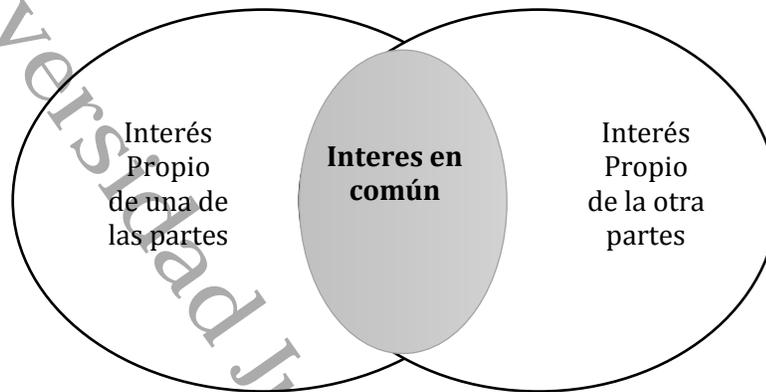
En la negociación versan los intereses de forma gradual y diversos<sup>27</sup> pueden identificar algunos como: *los intereses de cada una de las partes*, los *conflictivos* que son identificados de forma negativa, los *indiferentes* en los que las partes saben que quieren cosas distintas pero no llega a perjudicar sus intereses, los *complementarios* en lo que las partes saben que quieren lo mismo

---

<sup>26</sup> Martínez Guillén, María del Carmen. *La negociación*, Diaz de Santos, España, 2012, p. 297.

<sup>27</sup> Puchol, Luis. *El libro de la negociación*, Diaz de Santos, España, 2005, p. 58.

pero para distintos intereses y finalmente los *comunes* en donde las partes saben que quieren lo mismo por las mismas razones.



Esquema 1. Representa la forma de intereses.  
Elaboración del autor basada el Libro de la negociación.

Es importante destacar que el manejo de los intereses en la negociación se presencian en la Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado conocido como MAAN<sup>28</sup> y la Zona de Posible Acuerdo identificada como ZAP o ZOPA<sup>29</sup> dando pauta a indagar en busca de intereses subyacentes con opciones que pretenden crear elecciones para satisfacer intereses, encontrar formas de aumentar al máximo las ganancias conjuntas con alternativas a fin de llegar a un acuerdo negociado, seleccionar y mejorar el MAAN, identificar las alternativas abiertas a la otra parte, hacer una estimación de su MAAN, con la legitimidad pretendiendo utilizar las reglas o pautas externas.

Con la comunicación se pretende cuestionar suposiciones e identificar las cosas que se deben escuchar, volver a formular para ayudar a comprender, mediante el compromiso lo que se pretende es identificar los temas que han de ser incluidos en el acuerdo y planificar los pasos que conducirán al acuerdo.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Mejor Alternativo al Acuerdo Negociado.

<sup>29</sup> Zona de Acuerdos Posibles ó Zona de Posibles Acuerdos.

<sup>30</sup> Fisher, Roger y Ertel, Danny. *Obtenga el si en la practica: como negociar, paso a paso, ante cu alquier situacion*, España, Castellano, 2007, pp. 133-150.

La gestión del conflicto en la negociación regularmente tiene una visión de juego suma cero (yo gano, tú pierdes, tú ganas, yo pierdo) con la visión de justicia alternativa la visión es de un nivel de satisfacción mutuo de ganar-ganar en la cual se pasa de utilizar estrategia distributiva a estrategia integradora (cooperativa, ganar-ganar, expandir las posibilidades, compradores y vendedores trabajan juntos para conseguir más, relación a largo plazo, crear valor en la negociación).

De las características que versan la negociación están las relaciones, opciones, compromiso, comunicación, legitimidad e intereses.

El método Fisher-Ury<sup>31</sup> de negociación es por intereses:

- Separar a las personas del problema.
- Concentrarse en los intereses y no en las posiciones.
- Generar múltiples alternativas y posibilidades de acuerdo antes de decidirse.
- Insistir en que el resultado esté basado en algún criterio objetivo.

El campo de aplicación<sup>32</sup> de la negociación está presente de forma intrapersonal el cual versa entre la propia persona; el interpersonal que se manifiesta entre las personas; el organizacional presentados en grupos de personas desarrollados en diversos contextos familia, escuela, asociaciones, hospitales, empresas; el inter organizacional unión de dos o más empresas; la negociación internacional manifestado entre países mediante tratados, pactos, convenios y alianzas.

La figura del negociador es la tercera persona profesional que puede llevar a cabo el proceso de la negociación debe tener conocimiento en estrategias, habilidades y técnicas en la comunicación, ser imparcial y neutral.

---

<sup>31</sup> Fisher, Roger. *Las emociones en la negociación*, Granica, España, 2008, pp. 53-58.

<sup>32</sup> Rodríguez Estrada, Mauro y Ramos Silva, José Rmón. *Técnicas de negociación*, McGraw-Hill, México, 1988, pp. 15-19.

### 1.3.2 Conciliación

Es un procedimiento en el que están inmersas las partes involucradas guiadas por un especialista que propone soluciones con el objeto de ir facilitando el diálogo y la búsqueda de acuerdos.<sup>33</sup> Las partes se apoyan de un facilitador para llegar a los acuerdos; algunos de los aspectos que caracterizan la conciliación es ser bilateral asumiendo las partes responsabilidad y obligatoriedad en cumplir los puntos del acuerdo; acto nominado referido a que debe considerar las normas que regulan los actos y procesos conciliatorios.

Como procedimiento está configurado por varias etapas en el que están inmersos dos partes por un conflicto desistible, tangible o determinado como conciliador, es un acto jurídico en el que intervienen dos sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y voluntad están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes.<sup>34</sup>

Es voluntario, acuden dos o más personas en conflicto, quienes con la ayuda del facilitador llamado conciliador quien interviene de manera imparcial y neutral les sugiere posibles alternativas de solución con las cuales construyen acuerdos para la solución del conflicto.<sup>35</sup> Resalta la función del conciliador en el proceso de solución del conflicto quien se manejará con criterios profesionales de ética. A diferencia de la negociación y mediación el conciliador tiene la capacidad de sugerir mientras que el mediador solo facilita la comunicación sin la capacidad de intervenir o proponer algún punto de acuerdo.

Algunas de las características es que las partes solicitan este método de solución de conflicto, posteriormente acuden de forma voluntaria (quedando

---

<sup>33</sup> Ley de acceso a la Justicia alternativa para el estado de Tabasco, artículo 3, fracción II.

<sup>34</sup> Exposición de motivo de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Yucatán. <http://www.cjyuc.gob.mx/marcoLegal/leyes/leymediosalternos.pdf>

<sup>35</sup> Cornelio Landero, Egl. Mediación en conflictos colectivos de trabajo, Porrúa, México, 2014, p. 87.

manifestado en el convenio), ambas partes reconocen la participación del conciliador ya que lo resuelto es de carácter obligatorio, por último, el conflicto queda resuelto. Es importante mencionar que este método es considerado autocompositivo por la voluntad de las partes en solicitar y asistir a dicho proceso de solución del conflicto.

Los principios<sup>36</sup> que se pueden considerar que rigen la conciliación son: la voluntariedad por el hecho de que las partes asisten sin coacción alguna; confidencialidad en sentido de que todo lo que se exponga en el procedimiento no será utilizado para otros fines; la flexibilidad referente a satisfacer plenamente las necesidades de cada una de las partes; neutralidad e imparcialidad no se favorece a ninguna de las partes todo es llevado con total igualdad.

El conciliador es quien facilita la comunicación entre las partes. Este profesional puede proponer, recomendar o sugerir puntos o acuerdos que las partes puedan considerar para el convenio y así poner fin de forma parcial o total a la controversia, aparte de la figura del conciliador existe el co-conciliador quien también está certificado quien es asignado al conciliador en cualquier etapa del procedimiento y con sus experiencias, conocimientos y habilidades tiene la finalidad de optimizar del servicio requerido o con fin de evaluación.<sup>37</sup> Esta contribución se adhiere a la importancia del conciliador en el proceso como aquel que dirige las diversas etapas con la capacidad de aportar puntos que puedan facilitar el proceso simplificando el tiempo de forma potencial para las partes.

---

<sup>36</sup> Yuquilema G. Juan Ignacio y Criollo Mayorga, Giovanni. *Teoría y práctica de la mediación y conciliación*, CEP, Ecuador, 2016, p. 106.

<sup>37</sup> Ley de mecanismos alternativos para la solución de controversias para el estado de Nuevo León, Artículo 2 fracción VIII, IX [http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf)

### 1.3.3 Arbitraje

Método de solución de conflicto en donde las partes se aseguran una solución, que no será logrado por ellas mismas, sino por un tercero profesional denominado “árbitro” dicha decisión a la solución se denomina laudo, el cual tiene carácter de obligatorio para las partes y excluye el concurriendo del conflicto a la jurisdicción.<sup>38</sup>

Puede llevarse a efecto por cuestiones mercantiles o dependiendo la naturaleza del conflicto algunos ejemplos en donde se lleva a cabo es en el administrado por el Estado a través de CONAMED, PROFECO, CONDUSEF, COESAMED; el privado administrado por particulares como la CANACO, CAM; el arbitraje internacional regulado por los tratados internacionales; el arbitraje médico mediante el Consejo Nacional de Arbitraje Médico CONAMED a nivel nacional y el Consejo Estatal de Arbitraje Médico COESAMED a nivel estatal; el arbitraje de propiedad intelectual mediante la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI; el arbitraje de consumo a través de la Procuraduría Federal del Consumidor PROFECO; el arbitraje de servicios financieros con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras CONDUSEF.

Es un mecanismo alternativo por el que las partes deciden someter al procedimiento todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas, respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, en el cual interviene un tercero imparcial, denominado árbitro, que resuelve la controversia mediante la emisión de un laudo.<sup>39</sup> Advierte que básicamente existen tres clases de arbitrajes: a) el voluntario o contractual, b) el forzoso o necesario, y c) el intermedio.

---

<sup>38</sup> Blanco Carrasco, Marta. Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, reus, España, 2013, p. 74.

<sup>39</sup> Ley de mecanismos alternativos para la solución de controversias para el estado de Nuevo León, Artículo 2 fracción II [http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf)

La flexibilidad de este mecanismo autocompositivo es que las partes solicitan y asisten de forma voluntaria al proceso, sin embargo, es un poco más limitada en el sentido que tienen que acatarse a lo que determine el árbitro.

*El arbitraje es una figura legislativa con relevancia constitucional. Por tanto, la ley que la regule debe considerarse reglamentaria del artículo 17 constitucional. Relacionado con lo anterior, se debe cambiar la caracterización de la decisión de acceder a dicha institución, pues más que una renuncia de derechos constitucionales (de acceder a los tribunales), el arbitraje encierra el ejercicio afirmativo de libertades constitucionales que ameritan protección judicial. Ahora bien, respecto de las distintas posibilidades del ejercicio de esas libertades, el texto de la Constitución es neutro; ello implica que todos los mecanismos alternativos de solución de controversias gozan del mismo tipo de protección constitucional -por ejemplo, mediación, conciliación y arbitraje- y, por tanto, el legislador no está obligado a regular ninguno de ellos de manera preferente. Al relacionarse con el ejercicio de libertades, si las partes deciden acudir al arbitraje, deben hacerlo sobre la premisa de que el tribunal arbitral no es equiparable a una autoridad judicial desde la perspectiva constitucional.<sup>40</sup>*

Este concepto dispone la naturaleza que tiene el arbitraje reiterando la voluntad de las partes en acudir a dicho mecanismo, asimismo se configura de forma escrita en el que las partes se obligan a someterse al mismo.

Los elementos que constituyen este mecanismo son:

- a. Consentimiento por escrito de las partes de obligarse a someter a arbitraje todas las diferencias o ciertas diferencias.
- b. Las diferencias entre las partes provienen de una relación jurídica, contractual o extracontractual; y,
- c. La controversia sea arbitrable; rige el principio de reserva y de cláusula expresa, porque la cláusula arbitral constituye la base del arbitraje y es la que precisa cuáles son las diferencias y relación jurídica que debe resolverse mediante un tercero al que le confieren el poder de resolver la controversia. Las

---

<sup>40</sup> Tesis: 1a. XXXVI/2017 (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Primera Sala, Libro 40, marzo de 2017, Tomo I, Pag. 438, Tesis Aislada(Constitucional).

facultades del árbitro y la materia de su conocimiento derivarán de la voluntad de las partes expresadas de conformidad con la ley.<sup>41</sup>

El árbitro es una persona privada, no un juez, tiene como función escuchar lo que cada parte desee exponer para defender su punto de vista y, con base en ello, tomar una decisión vinculante<sup>42</sup> dará resolución al conflicto debe ser idóneo, imparcial y neutral frente a las partes otorgando seguridad jurídica a las partes.

#### 1.3.4 Mediación

Es el procedimiento asistido por un especialista que facilita la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes en el que sean ellos mismos quienes lleguen a un acuerdo voluntario que de solución al conflicto.<sup>43</sup>

Es voluntario<sup>44</sup> y el tercero profesional denominado mediador lleva a cabo el proceso de forma neutral, imparcial y confidencial haciendo que las partes sean quienes decidan en la solución del conflicto sin que él tenga grado alguno de participación en la decisión de la solución.

Es un método no adversarial<sup>45</sup> en el que uno o más mediadores no tienen facultad de proponer soluciones, sólo facilitan la comunicación con el propósito de que sean las partes quienes llegan al acuerdo total o parcialmente de forma voluntaria y autónoma.

Los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen, y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de

---

<sup>41</sup> Tesis: 1a. XXXVI/2017 (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Primera Sala, Libro 40, marzo de 2017, Tomo I, Pág. 438, Tesis Aislada(Constitucional).

<sup>42</sup> Cornelio Landero, Eglá. *op. cit.*, pp. 75-76.

<sup>43</sup> Ley de acceso a la Justicia alternativa para el estado de Tabasco, artículo 3, fracción III. [http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_alternativa.pdf](http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley_de_acceso_a_la_justicia_alternativa.pdf)

<sup>44</sup> Blanco Carrasco, Marta, Mediación y sistemas alternos de resolución de conflictos, una visión jurídica, España, REUS, 2009, p. 13.

<sup>45</sup> Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Jalisco, Artículo 5 fracción XIII [https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u37/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa%20del%20Estado%20de%20Jalisco\\_0.pdf](https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/u37/Ley%20de%20Justicia%20Alternativa%20del%20Estado%20de%20Jalisco_0.pdf)

alcanzar una solución total o parcial<sup>46</sup> el mediador debe mantener la comunicación y el entendimiento entre las partes; cuando las partes en conflicto eligen este método, se comienza a desplegar un procedimiento especial para cada parte, durante el desarrollo de la mediación, ya que ésta se lleva a cabo por una serie de fases, pasos o etapas construidos por el profesional y las partes.<sup>47</sup>

La mediación es un mecanismo autocompositivo y flexible que permite el abordaje de conflictos en diversas disciplinas como la civil, mercantil, penal, tutelar, ambiental, deportiva, educativa, electoral, vecinal, comunitaria, administrativa, organizacional, laboral, salud; a partir de abordar y solucionar el conflicto en contextos de estas disciplinas se puede resaltar la importancia de empoderar a las personas para que ellas sean quienes den solución a su conflicto e ir creando una cultura de paz y concordia entre las personas.

Baruch y Bush<sup>48</sup> señalan que la premisa de ver el conflicto como oportunidades de crecimiento y transformación moral, permite una ocasión de crecimiento en dos dimensiones críticas e interrelacionadas de la moral humana, para lo cual se puede conseguir a través de la mediación transformadora en el que se revaloriza y reconoce a la otra persona; se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, en cierto grado, gracias a lo que ha sucedido en el proceso de mediación, se trabaja en dos dimensiones la primera mediante la capacidad para fortalecer el yo y la segunda mediante la capacidad de relacionarse con otros.

Proceso cuyo objetivo es identificar los puntos adheridos en el conflicto y mediante técnicas específicas las partes lleguen a un acuerdo, es consensual,

---

<sup>46</sup> Ley de mecanismos alternativos para la solución de controversias para el estado de Nuevo León, Artículo 2 fracción XIX [http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/LEY%20DE%20MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20PARA%20LA%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS%20PARA%20EL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf)

<sup>47</sup> Cornelio Landero, Eglá. *Mediación, mecanismo para la solución de conflictos laborales en México, horizontalidad de la justicia*, México, Porrúa, 2017, p. 13.

<sup>48</sup> Baruch Bush, R.A. y Folger, J.P. *La promesa de la mediación, como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*, granica, Buenos Aires, 2006, pp. 133-134.

rigurosamente voluntario, proceso que solamente se puede hacer con la integra voluntad de las partes en conflicto.<sup>49</sup> Los elementos que la constituyen son: método no adversarial, es un procedimiento, se identifica la existencia de un conflicto que requiere ser gestionado y en su caso resuelto en consenso de las partes mediante un acuerdo, participación de un mediador sin intervención, voluntad de las partes.<sup>50</sup> Estos elementos aportan bases para identificar este método y poder ser llevado a efecto por el mediador.

El mediador es un profesional que lleva a efecto el procedimiento de la mediación, es un especialista y con habilidades para desarrollar las técnicas y herramientas de la mediación en el proceso, existe también la figura del co-mediador<sup>51</sup> quien puede apoyar en el proceso para optimizarlo.

#### **1.4 Principios que rigen a los mecanismos de solución de conflictos**

Los mecanismos de solución de controversias se rigen mediante una serie de principios que se alinean de manera formal en el desarrollo de cada mecanismo, configuran el comportamiento y conducta por la cual se deben de regir las partes en el conflicto y la función del facilitador (negociador, mediador, conciliador, árbitro).

El proceso se brinda con las condiciones y metodología convenientes, pero siempre acatando como mínimo los principios que a continuación se enuncian:

Artículo 8. Son principios rectores del servicio de mediación, los siguientes:

- I. **Voluntariedad:** La participación de los particulares en la mediación deberá ser por propia decisión, libre y auténtica;

---

<sup>49</sup> Cornelio Landero, Eglá. *Mediación en conflictos colectivos de trabajo*, Porrúa, México, 2014, p. 91.

<sup>50</sup> Gorjón Gómez, Francisco Javier y Sánchez García, Arnulfo. *Las 101 preguntas de la mediación*, tiran lo Blanch, México, 2015, p. 16.

<sup>51</sup> Véase: Gorjón Gómez, Francisco Javier y Sánchez García, Arnulfo. *Las 101 preguntas de la mediación*, México, Tirant lo Blanch, p. 18. Señalan que la co-mediación es un procedimiento de apoyo que tiene como fin primordial auxiliar al mediador en un procedimiento complejo, el conflicto es multi variante y requiere el análisis de diversas vertientes y la función del co-mediador es auxiliar al mediador principal y ubicar el conflicto real y apoyarlo a esclarecerlo para que las partes tengan conciencia del mismo y puedan resolver su conflicto.

- II. **Confidencialidad:** La información generada por las partes durante la mediación no podrá ser divulgada;
- III. **Flexibilidad:** La mediación carecerá de toda forma rígida, ya que parte de la voluntad de los mediados;
- IV. **Neutralidad:** Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta exenta de juicios, opiniones y prejuicios propios respecto de los mediados, que puedan influir en la toma de decisiones;
- V. **Imparcialidad:** Los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a ésta libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventajas a alguno de los mediados;
- VI. **Equidad:** Los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios;
- VII. **Legalidad:** La mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres;
- VIII. **Economía:** El procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal;<sup>52</sup>
- IX. **Honestidad:** consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia;
- X. **Consentimiento informado:** consiste en la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, las características de cada uno de los procedimientos, la importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los acuerdos;
- XI. **Intervención mínima:** consiste en el deber del especialista de realizar las actividades estrictamente indispensables para que las partes avancen y, en su caso, logren la solución de sus controversias;<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Ley de Justicia Alternativa para el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) [http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/Ley\\_Justicia\\_Alternativa\\_TSJDF-Todas-las-Rfmas\\_Lic-AnaHdzCJA.pdf](http://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/wp-content/uploads/Ley_Justicia_Alternativa_TSJDF-Todas-las-Rfmas_Lic-AnaHdzCJA.pdf)

XII. **Independencia:** La persona propuesta como facilitador debe dar a conocer a las partes cualesquiera hechos o circunstancias susceptibles, desde el punto de vista de las partes, de poner en duda su independencia, así como cualesquiera circunstancias que pudiere dar a lugar a dudas razonables sobre su imparcialidad. El facilitador de que se trate será confirmado en su encargo cuando las declaraciones que haya manifestado no contienen ninguna reserva respecto de su imparcialidad e independencia o, si la contiene, ésta no haya provocado alguna objeción de las partes.

Las partes tendrán la libertad de continuar o no en el procedimiento respectivo, cuando por disposición legal o en virtud de una cláusula compromisoria, se encuentren obligadas a sujetarse a la solución de una controversia por el mecanismo alternativo antes de acudir a una instancia jurisdiccional;<sup>54</sup>

XIII. **Otros principios:** la *colaboración* de las partes, sin duda, impulsa el procedimiento de los mecanismos, la *buena fe* de las partes y del facilitador; la *oralidad* consiste en que las sesiones se realizan de forma oral, sin dejar constancia de lo expuesto por las partes; *ética profesional* la cual deberán seguir todos los profesionalismo manteniendo el equilibrio entre las partes.<sup>55</sup>

Estos principios coadyuvan el orden y metodología en que se desarrollan los mecanismos ya que a las partes se les informa desde la primera fase estos principios las cuales de forma voluntaria deciden continuar en el proceso con base a los principios enunciados.

---

<sup>53</sup> Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco. [http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_alternativa.pdf](http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley_de_acceso_a_la_justicia_alternativa.pdf)

<sup>54</sup> Ley de Mecanismo Alternos para la solución de controversias del Estado de Nuevo León. <https://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/LMASCENL.pdf>

<sup>55</sup> Cornelio Landero, Eglá. *op. cit.*, pp. 35-36.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **ASPECTOS GENERALES DE LOS CONFLICTOS COMUNITARIOS**

En este capítulo se analiza de manera descriptiva la conceptualización del conflicto como acción que deriva de la consecuencia de relaciones sociales entre dos o más personas que lleva implícitas percepciones, formas de comunicación e interpretación de hechos o sucesos que parten de actos simples hasta procesos complejos que requieren la asistencia de una gestión y solución del conflicto de manera profesional.

Diversos autores que son abordados en este capítulo señalan que un aspecto clave es la comunicación, diálogo y escucha activa que debe existir al momento que se abordan los conflictos ya que en caso de omitir lo anterior, lo más probable es que se tenga una mala gestión del mismo y, por lo tanto, no haya solución sino simplemente una repartición de lo que se está en disputa.

Se señalan los elementos que constituyen el conflicto y aunque representa una forma o visión de comprensión complicada se destacan las diversas teorías del mismo haciendo énfasis que cada conflicto es distinto, sin embargo así como tiene sus particularidades también llega a tener sus generalidades, en el sentido que se pueden aproximar algunos con características y elementos parecidos, lo que permite dar pauta a abordar conflictos de una manera similar teniendo una adaptación en tiempo, modo y lugar de acuerdo al conflicto.

Es importante señalar que en este capítulo se abordan aquellos conflictos comunitarios que pueden surgir a raíz de intereses y necesidades contrapuestas no solamente de forma individual sino existe un colectivo de igual consenso respecto a la idea o percepción de la situación que contrapone a otro grupo con ideas y percepciones contrapuestas al del otro grupo; por ello, se considera imprescindible abordar los conflictos comunitarios que permitan dar pauta a una difusión de los mismos y sobre todo de tener conocimiento de sus

elementos y características que pueden apoyar en su identificación y solución del mismo.

De cierta forma, se aborda una visión del conflicto distinta a la que se tiene, es decir del tradicional pensamiento negativo a uno positivo que permite la transformación de acuerdo a como se aborda desde el acceso a la justicia alternativa; siendo esto un proceso de cambio gradual y evolutivo en la propia sociedad ya que se visualiza a una cultura de paz y concordia a partir de mecanismos o estrategias que consienten a una convivencia de diálogo, democrática, de consenso, de poder sentarse, hablar y escuchar activamente a todas las partes que estén involucradas en el conflicto.

## **2.1. Nociones de la teoría del conflicto**

Abordar el concepto de conflicto regularmente se asocia a una idea o pensamiento de problemas, disputa, energía negativa, situaciones de enfrentamiento entre dos o más personas en que uno sale con mayor o absoluta ventaja en comparación del otro; se entiende también en un sentido adversarial que conlleva a un escenario de enojos, malas intenciones, mentiras, dolor, sentimientos<sup>56</sup> que impulsan a plantearse en una posición de la que nunca se llegan a despojar las partes involucradas, por lo tanto siempre permanece de forma latente.

El conflicto ocupa tiempo y espacio que es determinado por una serie de elementos que lo constituyen en diversos contextos, es considerado como una *lucha expresada entre, al menos, las dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro en realizar sus metas.*<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Alcaraz Cañete, Juan Carlos y Lorenzo Aguilar, Jesús, *El mediador en conflicto*, México, Tébar flores, 2016, pp. 13-15.

<sup>57</sup> Wilmot W., William y L. Hocker, Joyce, *Interpersonal conflict*, EE.UU. Paperback, 2013, pp. 102-115.

Es toda situación de dos o más personas que se sienten en oposición, es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar a los métodos por emplear para cumplirlas; se inicia desde que una de las partes percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o está a punto de ser afectada alguno de sus intereses.<sup>58</sup>

Ante un escenario de conflicto habitualmente se acude con un tercero quien funge como la persona que toma la decisión de designar que le corresponde a cada persona sin preguntar o saber cuales son las necesidades o intereses que tienen las personas en el conflicto. Por ello, no sólo es importante conocer o estudiar el conflicto desde las partes involucradas sino también del tercero llamado facilitador que actúa como aquella persona encargada de dar solución al conflicto.

Algunas de las condiciones de posibilidad que dan lugar a la aparición del conflicto en las relaciones de los individuos o grupos pueden expresarse de acuerdo a lo siguiente:

- Incompatibilidad de intereses. Derivadas de la ecuación “satisfactores finitos-infinitos deseos”
- Debilidad de imaginarios colectivos en los integrantes de la sociedad.
- Escasez de respeto mutuo.
- Capacidad de reconocimiento de la diferencia por parte de una sociedad y/o de sus integrantes.
- Desapego a la ley o a la norma.
- Representaciones sociales negativas.
- Disfuncionalidad de la comunicación.
- Cuestiones alrededor del poder.

---

<sup>58</sup> Gutiérrez Alcalá, Luis Ernesto. *Mediación asociativa*, México, 2015, p. 30.

Estas condiciones no se refieren a simple actos de la voluntariedad sino a manifestaciones de procesos complejos socioculturales, económicos y políticos presentes en muchas de las sociedades actuales.<sup>59</sup>

A pesar de tener una evolución científica y tecnológica<sup>60</sup> actos como el conflicto resultan consustancial al ser humano y a la vida diaria por lo que las formas de abordar, gestionar y solucionarlos es a partir de entenderlo desde su naturaleza, estableciendo comunicación directa y necesaria para resolverlas e ir despojando así a las partes de sus percepciones e identificando los intereses y necesidades.

A partir de lo anterior, esta investigación describe y expone autores que estudian el conflicto desde una perspectiva positiva, transformadora, la cual es evolutiva permitiendo nuevos sistemas de relaciones entre las personas, a su vez destacan como procesos de cambio en la propia sociedad mediante formas de organización y toma de decisiones en situaciones directas en la que la persona esta involucrada.

Malaret<sup>61</sup> señala que se pueden ver dos aspectos del conflicto, la primera que sería el negativo visto como aquel que afecta las relaciones entre las partes de manera negativa, perturba a terceras personas, destruye relaciones, genera hasta violencia y odio y el segundo sería la positiva vista como el motor para el cambio, mejorar las situaciones, oportunidad para el crecimiento, y el enriquecimiento personal, es el llamado a la oportunidad. Este concepto arremete a tener presente dos visiones una que puede desencadenar hasta la

---

<sup>59</sup> Se puede generalizar que la sociedad esta en una comprensión del conflicto como aquella situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más, existe un choque de intereses por la creencia de sus deseos, valores, necesidades, formas de pensar, creencias, etc., son incompatibles y que por tanto no pueden ser alcanzadas de forma simultánea lo que genera, un cúmulo de sentimientos y emociones que tiñe todo lo relacionado con el conflicto haciéndolo más complejo de tratar.

<sup>60</sup> Lo anterior corresponde también a procesos de transformación existentes a partir de una mutación histórica, innovadora y transicional. Veáse: Miranda Pacheco, Mario, *La educación como proceso conectivo de la sociedad, la ciencia, la tecnología y la política*, México, Trillas, 1978, pp. 36-48.

<sup>61</sup> Maralet J., *Manual de negociación y mediación. Negociaciones empresariales eficaces para juristas y directivos*. Madrid: Colex; 2001.

violencia y la otra que llama a la oportunidad como un medio transformador en la conducta y pensamiento de la persona.

Redorta<sup>62</sup> habla de dos grandes líneas de intervención en esta materia, la primera es la heterocomposición, cuando es un tercero (juez) quien toma la decisión o resuelve sobre la resolución del conflicto; y la segunda es la autocomposición, el tercero en caso de intervenir no tiene potestad para dictar la solución del conflicto (existe flexibilidad de intervención y participación) sino que dicha tarea deben asumirla las partes enfrentadas e identifica hasta quince perfiles diferentes del conflicto:

1. *Conflictos de recursos escasos* (por algo de lo que no hay suficiente para todos)
2. *Conflictos de poder* (alguien quiere mandar, dirigir o controlar más a otro individuo)
3. *Conflictos de autoestima* (nuestro orgullo personal se siente herido)
4. *Conflictos de valores* (mis valores o creencias fundamentales están en juego)
5. *Conflictos estructurales* (un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos o medios más allá de nuestras posibilidades personales)
6. *Conflictos de identidad* (el problema afecta a mi manera íntima de ser lo que soy)
7. *Conflictos normativos* (incumple una norma legal o social)
8. *conflictos de expectativas* (no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro)
9. *Conflictos de inadaptación* (cambiar las cosas nos produce tensión)

---

<sup>62</sup> Redorta, J., *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2004, pp. 35-45.

10. *Conflictos de información* (algo que se dijo o no se dijo, o que se entendió de forma distinta)
11. *Conflictos de intereses* (nuestros deseos o intereses son abiertamente contrapuestos a los de otras personas)
12. *Conflictos atributivos* (el otro no asume su responsabilidad o culpa en la situación planteada)
13. *Conflictos de relaciones personales* (habitualmente no nos entendemos como personas)
14. *Conflictos de inhibición* (claramente le corresponde al otro poner la solución)
15. *Conflictos de legitimación* (el otro no está de alguna manera autorizado a actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo).

En general, las personas tienden a ver la realidad desde su perspectiva, creencias e ideología; es decir, desde el mundo que han creado, con lo cual no ven las cosas como son sino desde su perspectiva, cada individuo suele adoptar actitudes diferentes ante los problemas, desde el evasor que pretende que ignorando el problema éste desaparece, hasta aquel que considera que a gritos y golpes todo se resuelve.

De ahí que la colisión entre la manera etnocéntrica en que se percibe el mundo y la forma en que lo observan los demás a veces produzca situaciones de discordia y que cada persona tiene su forma peculiar de observar la realidad, aunque compartan cultura y vivencias. Resulta evidente que la forma que se tiene de afrontar los conflictos no es la más adecuada ni por parte de los implicados ni del círculo más cercano de los mismos.

Redorta<sup>63</sup> reproduce una clasificación de aspectos positivos y negativos del conflicto, los cuales se presentan a continuación:

---

<sup>63</sup> Redorta Josep, *No más Conflictos. Como resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones*, 1ra. Edición. Madrid. Paidós Ibérica, 2012, pp. 15-23.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Es un motor de cambio	El cambio se rechaza y se produce una ruptura
Estimula la curiosidad y el interés de las partes, si no es muy intenso	La intensidad del conflicto puede generar emociones muy intensas y reacciones imprevisibles
Cohesiona grupos enfrentados	Una vez cohesionados los grupos, puede iniciarse un ciclo destructivo de enfrentamiento
La necesidad de resolverlo estimula la creatividad de las partes	Se puede generar una actitud hostil que incremente las diferencias y disminuya la conciencia de las similitudes
Fomenta la comunicación abierta en temas importantes para las partes	La comunicación a partir de cierto nivel se reduce haciéndose más insegura y distorsionada
Permite reconocer como legítimos los intereses de otras partes	Se estimula la idea de que la solución es una cuestión vinculada a las relaciones de poder
Puede mejorar la confianza como resultado del conflicto si hay un consenso posterior	Se producen juicios erróneos sobre los otros, estrés, tensión, aparición de estereotipos y prejuicios, pensamientos polarizado y reducido

Fuente: Redorta J. 2012.

Como se ha comentado tradicionalmente se tiene una percepción negativa del conflicto porque se asocia a la violencia, el hecho que haya un conflicto no necesariamente implica que acabe en una situación de violencia y por tanto, no debe verse como negativo. El conflicto es un reto de la educación para la paz, un reto que se concreta en tres elementos:<sup>64</sup>

- Descubrir la perspectiva positiva del conflicto: verlo como una forma de transformar la sociedad hacia mayores cuotas de justicia; descubrir que puede ser una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a construir otros tipos de relaciones.
- Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad.
- Encontrar soluciones que nos permitan afrontar los conflictos sin violencia, sin destruir las otras partes y con la fuerza necesaria para llegar a soluciones en que todos ganemos y podamos satisfacer nuestras necesidades.

A pesar de todo si aceptamos que el conflicto es indispensable para el crecimiento humano y poder concretar una visión creativa y positiva, se podrá aceptar como un fenómeno que como seres humanos nos haga crecer y poder ser vista como un proceso para el crecimiento humano. Así pues, lo importante no es no tener conflictos sino tener la capacidad de escuchar y ponerse de acuerdo sobre una solución que sea la alternativa consensuada entre las múltiples opciones que se presentan y favorezca a las distintas partes. Por ello en las líneas siguientes se describirán autores que ven el conflicto de forma positiva resaltando características propias que llevarán a poder utilizar técnicas o elementos en procesos autocompositivos de forma integral.

Vinyamata<sup>65</sup> comenta que el conflicto *no surge como una característica propia de la naturaleza genética humana, sino que es el resultado de un error*

---

<sup>64</sup> Cascón Soriano, Paco. *Educación en y para el conflicto*, cátedra UNESCO sobre la Paz y Derechos Humanos, Universidad de Barcelona, España, pp. 6-7.

<sup>65</sup> Vinyamata, E., *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación mediación, negociación*, Barcelona, Ariel, 2002, pp. 38-50.

en el desarrollo de nuestras relaciones, de nuestra evolución como personas, el concepto de este autor apunta a la forma de desarrollar “las relaciones” como el proceso de comprensión variado de acuerdo al modo de la comunicación así mismo del tipo de lenguaje que se emplee para llevar a efecto la misma; la interpretación juega un papel importante ya que es ahí donde se puede desencadenar la buena, regular o mala transmisión de la comunicación, a grado tal que puede emanar el conflicto de forma latente, emergente o manifiesto; lo anterior se da a causa de la confrontación de intereses, percepciones y/o actitudes entre las partes que se ven afectadas o vulneradas que en caso que no se gestione o se gestione deficientemente se conduciría a un enfrentamiento dañino.

Para Herrera<sup>66</sup> el conflicto *emerge a partir de la interacción que las personas establecen en el quehacer diario de su vida, lo considera entonces como una construcción basada en dos o más personas en el que cada uno llega con intereses, historia, contexto cultural, prácticas, sentidos y emociones;* hace énfasis que es a partir de las relaciones sociales en donde se construye el conflicto, pues se requiere de dos o más personas para que pueda constituirse como tal, sin embargo considera elementos fundamentales a considerar dentro del conflicto como es el contexto que conlleva a que surjan escenarios distintos dentro de grupos de la propia sociedad ya que existen valores, creencias, formas diversas de pensar, sentir y actuar que deben ser abordadas o analizadas cuando se este gestionado o dando solución al conflicto; se debe valorar el escenario de forma general y no parcial.

En ese mismo sentido de las relaciones sociales que entablan las personas Entelman comulga con la idea de reflexionar el conflicto a partir de esas relaciones en el que existe una diversidad de objetivos por cada una de las personas que se encuentran en estado de incompatibilidad entre sí, o en su caso todos; se basa en Weber para adjudicar el tejido social en donde se

---

<sup>66</sup> Herrera, Diego, *Convivencia y Conflicto: Caminos para el aprendizaje en la Escuela*, Medellín, IPC, 2001, pp. 47-61.

manifiesta la relación social como el *comportamiento recíproco de dos o más individuos que orientan, comprenden y resuelven sus conductas teniendo en cuenta las de los otros, con lo que dan sentido a sus actos*,<sup>67</sup> la influencia que él utiliza de la sociología para el análisis del conflicto es importante por que es precisamente mediante la conducta del sujeto que éste hace en las diversas instituciones sociales que ve el conflicto como un fenómeno o hecho social, que nunca desaparece de la sociedad sino se transforma y se vuelve dinámico a mayor o menor grado; asimismo dentro de los procesos de comunicación elementos como el poder e intereses versan en las partes involucradas<sup>68</sup> ya sea en una persona que tiene poder<sup>69</sup> sobre otra, grupo o institución, en la medida en que puede conseguir que se haga o piense algo o deje de hacer algo que no haría de otro modo.

Para Marinés Suares<sup>70</sup> *el conflicto es también un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla, puede a veces transformarse y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario, se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes, a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación.*

Es entonces de considerar que el conflicto evoluciona de forma gradual o bien puede desaparecer y en cuanto a los actores directos que se encuentran inmersos tienen que ser dos partes pero estas pueden ser a partir de dos o más personas, o ya sea también grupos de personas, empresas representadas una o más personas, nos señala en sí que el conflicto no sólo nace de las diferencias de personas sino en grupos o empresas que llegan a tener intereses y necesidades diversas pero que sin embargo pueden llegar a tener un punto de acuerdo o común que les permita gestionar y resolver el conflicto; plantea

---

<sup>67</sup> Remo F. Entelman, *Teoría del conflicto, hacia un nuevo paradigma*, España, Gedisa, 2009, p. 46.

<sup>68</sup> Redorta, J., *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?*, Barcelona, Paidós, 2005, pp. 13-26.

<sup>69</sup> Munduate Jaca, Lourdes y Meina Díaz, Francisco José, *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid, Pirámide, 2013, p. 184.

<sup>70</sup> Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Paidós, 2005, pp. 111-136.

una visión alterna del conflicto con otras aristas que vinculan la buena gestión y solución del mismo a partir de las narrativas.

Galtung<sup>71</sup> distingue el conflicto como formas de transición, evolutivo y transformativo que puede tener como resultado la propia violencia, maneja la paz y concordia entre las personas, reitera la búsqueda de soluciones que involucre desde la posición individual de la persona hasta su colectivo<sup>72</sup> supone ver el conflicto como un reto, la incompatibilidad de metas es un gran desafío para las partes involucradas, tanto intelectual como emocional; divide los conflictos para su estudio en tres niveles, micro, y macro nivel.

El primero se produce dentro y entre las personas; el segundo surge en la sociedad dentro de cada Estado o nación; y el tercero comprende los conflictos entre los Estados y naciones.

Galtung<sup>73</sup> asegura que el conflicto es normal y hasta obvio en la sociedad sin embargo no simpatiza que detone la violencia y menos la guerra como una de las manifestaciones de la violencia; es precisamente que el proceso de transformación del conflicto delimita este punto clave de gestión; reitera que al momento de abordarlo requiere de ideas, medios y acciones para que cuando se suscite se pueda canalizar hacia una solución sin violencia, es decir que sea resuelta por medios pacíficos identificando el origen y naturaleza del conflicto.

En México a través del artículo 17 Constitucional se establece que ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, incita al derecho de la persona que se le administre justicia por tribunales, sin embargo la existencia de mecanismos autocompositivos no desplazan a aquellos mecanismos heterocompositivo al contrario apoyan el acceso a la justicia que toda persona puede tener, impulsa al diálogo y al empoderamiento de las personas para solucionar sus problemas; estableciendo metas como el mejoramiento del tejido

---

<sup>71</sup> Galtung. Johan “*Conflict as a way of life*”, Essays in Peace Research, vol. III. Christian Ejleres: Copenhage, 1978, p. 486

<sup>72</sup> Galtung, Johan, *La resolución de conflictos exige creatividad*, España, Universitat de Alicante, 2001, pp. 10-13.

<sup>73</sup> Hueso García, Vicente, Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos, recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=595158>

social mediante relaciones de tolerancia, con apertura de canales para la participación de las minorías en un ambiente de verdadera democracia, generación de procesos que transformen conductas belicosas o violentas de la tradicional pedagogía del resentimiento y malestar en otras conductas pacíficas y de respeto por los derechos humanos.<sup>74</sup>

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal<sup>75</sup> propicia el diálogo mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía y la confidencialidad para la búsqueda de la reparación del daño, lo que permite un cambio de paradigma en el sistema de justicia.

En el estado de Tabasco, la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el estado de Tabasco<sup>76</sup> describe la presencia de los mecanismos alternativos para la solución de *conflicto jurídico* suscitado de dos o más personas con la finalidad de facilitar la comunicación directa del diálogo y la búsqueda de acuerdos voluntarios en común de forma respetuosa y confidencial.

## 2.2. Definición y elementos del conflicto

Para analizar un conflicto se puede adoptar diferentes enfoques uno muy útil puede ser el que propone Lederach<sup>77</sup> que diferencia los elementos del conflicto más vinculados a las personas implicadas de los elementos propios del proceso seguido por el conflicto y del problema que subyace a él, por lo que en principio

---

<sup>74</sup> Cornelio Landero, Eglá. "Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano" BARATARIA, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, N° 17, p. 87, 2014.

<sup>75</sup> LNMASC en Materia Penal, artículo 1. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP\\_291214.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf)

<sup>76</sup> LAJAT, artículo 3 [http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_justicia\\_alternativa.pdf](http://tsj-tabasco.gob.mx/resources/pdf/biblioteca/ley_de_acceso_a_la_justicia_alternativa.pdf)

<sup>77</sup> Lederach, John Paul. "Desafíos y alternativas en la construcción de la paz" en Mediadores en Red, Mendoza, en Red L@ Revista Año II, N4, octubre 2003. Buenos Aires.

refiere que los elementos del conflicto<sup>78</sup> se constituyen de acuerdo a los siguientes:

- Las personas (actores, partes)

Son los implicados en el conflicto (una persona, una familia, un matrimonio, un grupo de amigos o vecinos, una ciudad, una asociación, un partido político, un sindicato, un país, un Estado, etc.)<sup>79</sup>

- Son los protagonistas los cuales pueden ser identificados desde saber quienes son los implicados de forma directa.
- Cataloga “protagonistas secundarios” a las personas que se encuentran implicados de forma indirecta o bien pueden llegar a tener influencia en el resultado de la gestión del conflicto.

- El poder

Capacidad de influencia de los protagonistas principales y secundarios. Desde la perspectiva de identificar el poder de cada persona, del poder de una o varias personas sobre los otros (identificar el poder de forma individual)<sup>80</sup> señala el grado de participación sobre quien decide y quien no decide. Algunas fuentes del poder a considerar son: el valor de reserva; la alternativa al acuerdo; la información; la capacidad de formular el primer criterio o punto para el acuerdo; la paciencia; el tiempo.<sup>81</sup>

---

<sup>78</sup> Lederach, Juan Pablo y Chupp, Marcos. *Conflicto y Violencia*. Semilla, Guatemala. Manual de Conciliación; y Ediciones Clara, Bogota, Colombia, 1995, pp. 34-43.

<sup>79</sup> Molina Rueda, Beatriz y A. Muñoz, Francisco. *Manual de paz y conflictos*, Universidad de Granada, España, 2004, p. 153.

<sup>80</sup> Véase Sáenz Karla y Gorjón Francisco. *Aproximaciones a la naturaleza del poder y su influencia en el mediador en procesos de mediación* en La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación, Tirant lo Blanch, México, 2015, pp. 26-29.

<sup>81</sup> Calvo Soler, Raúl. *Mapeo de conflictos: técnica para la exploración de los conflictos*, gedisa, España, 2015, pp. 67-77.

- Identidad

Situados en el conflicto se debe identificar que papel juega la persona<sup>82</sup> quienes son los que intervienen y quienes son en conjunto las personas que están involucradas en la gestión y solución del conflicto.

- La comunicación

Por ausencia de este elemento se crean situaciones de percepciones que permean en las relaciones de la vida cotidiana pasando de una simple diferencia a una situación de conflicto manifiesto. Pero al mismo tiempo señala este elemento como el canal del mensaje entre las partes acuñando con el diálogo participativo, escucha activa y empoderamiento de las personas una transformación del conflicto de forma positiva que si bien no llegase a solucionar el conflicto si representa una transformación en las relaciones cotidianas de los involucrados.

Asimismo, la relación entre las partes implicada en el proceso de resolución del conflicto es fundamental: puede resultar de ayuda o ser desastroso y la forma en la que se comunican las partes es también un dato muy importante en el proceso del conflicto. Es imprescindible trabajar las siguientes cuatro áreas en los conflictos: escucha activa; empatía y emociones; lenguaje corporal y comunicación asertiva.<sup>83</sup>

- Las percepciones del conflicto

Es la forma de recibir o interpretar el conflicto, sus causas y sus explicaciones, se puede percibir que el conflicto es lo peor que nos puede pasar, o por el contrario no darle importancia<sup>84</sup> una

---

<sup>82</sup> Lederach, John Paul. *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas* Gernika, Vizcaya, España. Gernika Gogoratuz/Centro de Investigación por la Paz, 1998.

<sup>83</sup> Conforti, Franco. *Construcción de paz*, dikyson, España, 2017, pp. 88-96.

<sup>84</sup> Molina Rueda, Beatriz y A. Muñoz, Francisco. *Manual de paz y conflictos*, Universidad de Granada, España, 2004, p. 169.

situación es considerado como un problema cuando la percepción que tenemos nos alerta de que ese acontecimiento atenta contra el bienestar de uno.<sup>85</sup> En los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones, rumores, confusión o malos entendidos, también estarían los conflictos de percepción, aunque la realidad sea una sola, cada parte en el conflicto tiene su propia visión.

- Emociones y Sentimientos

Estado anímico de la persona en el conflicto que se presencia de forma dinámica de acuerdo al progreso del proceso del conflicto puede ser intenso y transitorio. El facilitador tendrá la capacidad y habilidad de identificar emociones y sentimientos de manera imparcial y neutral para tener un equilibrio en el proceso de la solución del conflicto.

- Las posiciones

Corresponde al estado inicial de las personas ante el conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así se sentirán satisfechas. Fisher y Ury<sup>86</sup> afirman que discutir sobre posiciones no produce acuerdos inteligentes, resulta ineficaz y pone en peligro las relaciones personales.

- Intereses y necesidades

Los intereses son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, expectativa de alcanzar o lograr lo deseado responde a la interrogante del ¿por qué lo quiero? La necesidad por lo tanto se supedita al acto de requerir “eso o algo” para un fin, responde a la interrogante del ¿para que lo quiero? Basado en los intereses y

---

<sup>85</sup> Casado, Lluís y Prat Tino. El mapa del conflicto, prevenir y afrontar los conflictos, Profit, España, 2014, p. 35.

<sup>86</sup> Fisher Roger, Ury William y Patton, Bruce. Obtenga el sí: el arte de negociar, ediciones, Barcelona, 2002, pp. 27-33.

necesidades se distribuye el valor de los mismos de acuerdo,<sup>87</sup> se trata de buscar la forma de satisfacer los intereses y las necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (yo gano-tú ganas).

- Los valores y los principios

Es el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos. Las personas tienen diferentes valores. Puede ser que ni siquiera exista reflexión sobre los valores que justifican los actos.

- El campo de las tensiones

La tensión, según Munduate y Martínez<sup>88</sup> es definida como la energía invertida por los individuos o los grupos para enfrentarse o ponerse de acuerdo. Las tensiones suscitadas por estos enfrentamientos o acuerdos en las relaciones sociales son los motores de los poderes, interviniendo directamente en la concertación y el conflicto para fijar las actividades de las partes

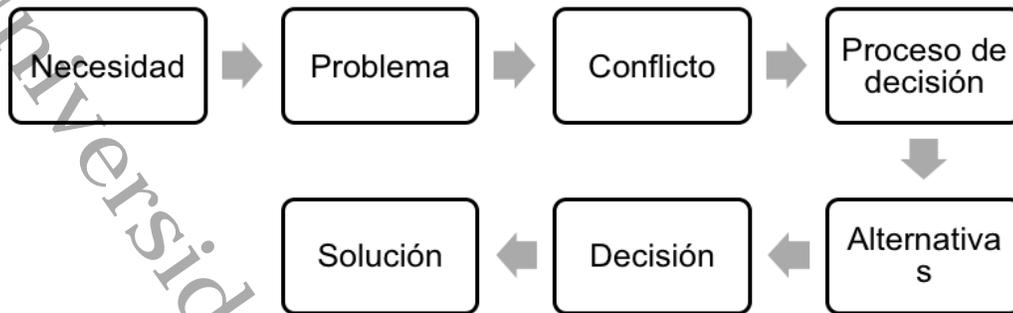
Una vez identificado estos elementos que se presentan en un conflicto<sup>89</sup> se describe de forma gráfica la sucesión del mismo como a continuación se demuestra:

---

<sup>87</sup> H. Mnookin, Robert, R. Peppet, Scott y S. Tulumello, Andrew. Resolver conflictos y alcanzar acuerdos, Gedisa, España, 2000, p. 40. De acuerdo a los intereses y necesidades se plantean en los procesos de gestión y solución: alternativas, Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado (MAAN), valor de reserva, Zona de Acuerdo Posible (ZAP).

<sup>88</sup> Munduate Jaca, Lourdes y Martínez Riquelme, José M. *Conflicto y negociación*, pirámide, España, 1998, pp. 109-111.

<sup>89</sup> Para dar solución al conflicto el facilitador debe reconocer la forma de gestionarlos ya que se pretende que las partes ganen de igual forma y no hacer caer a las partes en un acuerdo de ganar-perder. El facilitador debe saber identificar las siguientes posibilidades: competición, evitación, acomodación, compromiso, y colaboración, en cada conflicto habrá que ver qué estilo han puesto cada una de las partes, para posteriormente equilibrar la balanza mediante el empoderamiento que tendrán los actores.



Fuente: Elaboración del autor.

Lo anterior, considera que para buscar la solución de un conflicto es necesario que el profesional identifique sus elementos y causas generadoras, para que su colaboración en la búsqueda de la gestión o posible solución sea la más adecuada.<sup>90</sup> Se debe llevar a cabo mediante un proceso de mecanismo autocompositivo como pueden ser la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje como mecanismos de acceso a la justicia que contribuyen la administración de la propia justicia.

### 2.3 Clasificación del conflicto

Clasificar los conflictos en función del origen y el área en el que se producen, es de tal importancia para conocer y diagnosticar el tipo de conflicto y poder resolverlo de la mejor manera:

- *De intereses.* Aquellos que derivan de cada una de las partes involucradas.
- *De relaciones.* Estimulados por las emociones intensas, por las percepciones erróneas o estereotipos y/o por la utilización de unos canales de comunicación inadecuados en las relaciones. Las percepciones que tienen las partes inmersas en la disputa acerca del otro o de la situación y especialmente, las percepciones de “escasez”

<sup>90</sup> Cornelio Landero, Eglá. *Mediación en conflictos colectivos de trabajo*, cit., p. 11.

o de peligro en la satisfacción de las necesidades globales de seguridad e identidad.

- *De valores*: son inducidos por diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento, o bien por diferentes modos de vida, de ideología y de religión, dan lugar a las actitudes y legitimidad de la propia posición y actuación.
- *Causados por datos*: están determinados por la falta de información, manejo de información errónea, por diferentes opiniones acerca de lo que es importante o prioritario, así como diferentes interpretaciones de la realidad y procedimientos de valoración de las mismas.
- *Estructurales*: son provocados por las pautas inadecuadas de comportamiento o interacción, la desigualdad del control, la propiedad o distribución de recursos, por los factores geográficos, físicos o ambientales que dificultan la cooperación, así como por las restricciones de tiempo.
- *De acuerdo a sus causas*: condicionado por la personalidad, el sistema, los hechos.
- *De acuerdo a los elementos*: conflictos de objetivos, intereses o percepciones.
- *De acuerdo a los participantes*: entre personas y entre grupos.<sup>91</sup>

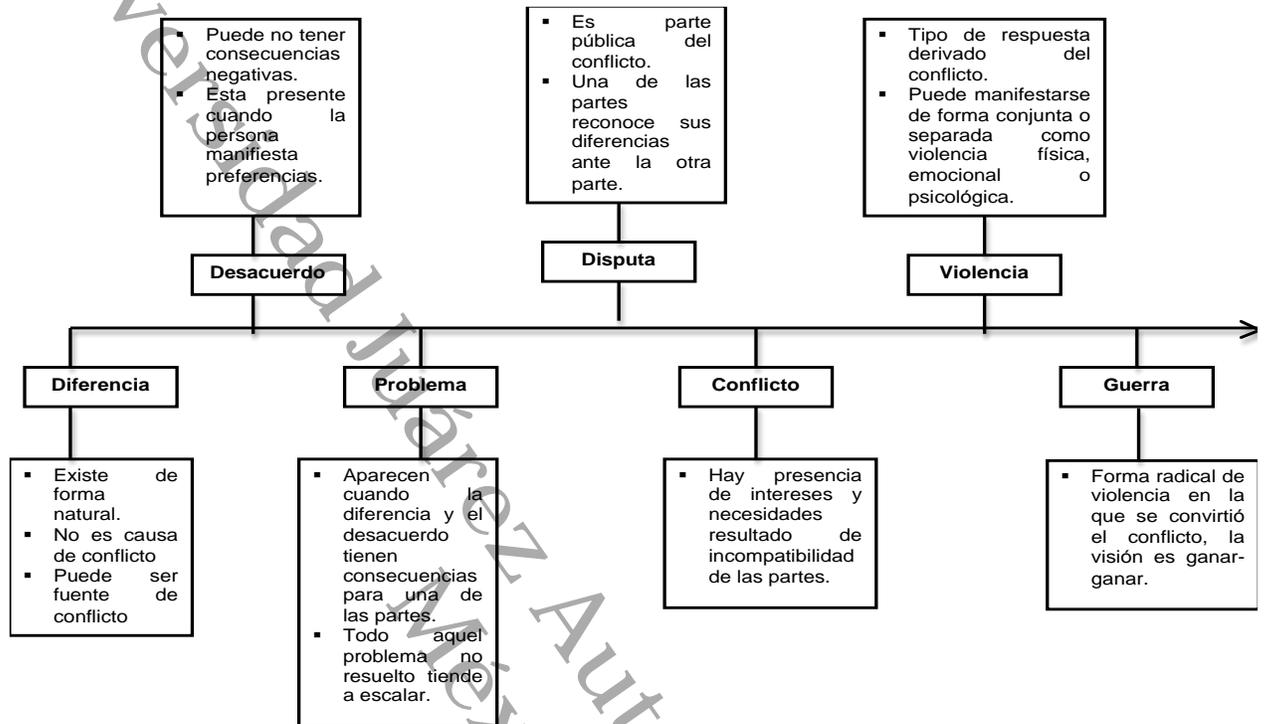
La intensidad o manifestación<sup>92</sup> del conflicto va a derivar de acuerdo a la situación que se presente, podrá estar influenciada por factores o causas

---

<sup>91</sup> Ingenia, Resolución de Conflictos y toma de decisiones, Región de Murcia España, 2008, pp. 9-10.

<sup>92</sup> El conflicto conlleva las siguientes fases: preconflictiva la cual se refiere a todas aquellas acciones previas a la situación de conflictos; el latente una de las partes se encuentra en un escenario de tensión y aceptación de un conflicto; el desencadenado en esta fase las partes identifican que existe una diferencia, un conflicto pero todavía no se demuestra en acciones o conductas tangentes; manifiesto las partes exteriorizan su inconformidad, su incompatibilidad de intereses y necesidades puede existir diversas manifestaciones mediante la conducta. Es importante mencionar que existe una última fase que es la que se pretende sea desarrollada en el cambio de paradigma de las sociedades, la cual consta de la gestión y solución del conflicto por las propias partes involucradas.

internas o externas que vayan acrecentando el conflicto pudiendo pasar de simples diferencias hasta la violencia como a continuación se muestra:



**Fuente:** Elaboración del autor.  
Basado en Alzate, Ramón. "Teoría del conflicto"<sup>93</sup>

En el esquema anterior se describió la forma progresiva en que se puede manifestar un conflicto, aunque la magnitud del mismo varía de acuerdo a la situación y contexto, estos son o representan una forma categórica de identificarlos.

Algunas de las conductas y situaciones que suelen considerarse conflictos son<sup>94</sup>:

- No participación, distanciamientos de algún miembro.
- Crítica destructiva de las ideas o del trabajo de los demás.
- Rumores sobre temas personales.

<sup>93</sup> Álzate Sáez de Heredia, Ramón. Teoría del conflicto, Universidad Complutense de Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social, España, 2015.

<sup>94</sup> Diego Vallejo, Raúl y Guillén Gestoso, Carlos. *Mediación Proceso, Tácticas y Técnicas*. 3ra. Edición. Madrid: Pirámide, 2010, p.47.

- No disposición o compromiso de las funciones asignadas.
- Distracciones y pérdidas de tiempo.

Las conductas antes citadas llegan a propiciarse por motivos individuales como por grupo u organización perteneciente, éstos últimos son los que se estudian y abordan:

- A nivel individual, uno o más miembros se sienten de algún modo excluido del grupo, por razones de no comprender la dinámica del grupo; encontrarse en un punto de desacuerdo; por desear participar más de lo debido o permitido; falta de confianza de si mismo.
- A nivel de grupo, se carece de equilibrio de necesidades de los involucrados del grupo, pensando que no tendrán aceptación en el grupo.
- A nivel de la organización, porque en ocasiones la estructura, las normas y la distribución de responsabilidades no respetan los intereses individuales y producen frustración en los trabajadores.

La autora Fierro Ferrández<sup>95</sup> señala tres tipos de conflictos:

1. Los causados por la relación entre los participantes, en donde se encuentran inmersos las emociones y en las falsas percepciones que en sujeto tiene acerca de otro (prejuizar, malinterpretación).
2. Escasa información que llegan a tener las personas aunado con falta de comunicación lo que deriva en situaciones de conflicto por no entablar el diálogo y escucha activa (yo no lo sabía, yo pensaba que...)
3. Intereses de los participantes, las personas llegan a tener necesidades que no son afines entre sí, existe incompatibilidad.

---

<sup>95</sup> Fierro Ferrández Ana Elena. *Manejo de Conflictos y Mediación*. OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2010, pp. 2-3.

## 2.4. Conflictos comunitarios y la convivencia pacífica

El conflicto parte de posiciones entre dos o más personas, como ya se ha descrito puede tener su origen por infinidad de situaciones ya sea por intereses, posiciones, fricción o choque de ideales, de sentirse transgredido en algún derecho o por simplemente tener o no tener comunicación, entre otras.

Como sociedad estamos inmersos en diversos grupos sociales, la familia<sup>96</sup> como institución social nos da la pauta de comportamiento mediante roles sociales en diversos contextos<sup>97</sup> como la escuela, el trabajo, el grupo de amigos, compañeros de trabajo o escuela, vecinos de un edificio o casa, grupo religioso, etc. Asimismo, al estar en esos grupos sociales se está a nada de estar en situaciones diferenciales, desacuerdos, problemas, disputa, conflicto hasta llegar a la violencia, sin embargo, si a tiempo las partes se comunican y dialogan la primera escala de la controversia que sería la diferencia y desacuerdo no darían pauta al desarrollo de la controversia.

A veces el conflicto se vuelve normal a raíz que se acepta la situación por lo tanto se vuelven cotidianos a grado tal que es normal por ambas partes, aunque para quien lo acepta o es perjudicado prevalece el disgusto lidiando así todos los días la misma situación<sup>98</sup> algunos ejemplos en controversia pueden ser en un edificio de departamentos, la basura, el ruido, las mascotas en edificios o casas muy cercanas; aunque para las personas esas pequeñas incidencias o molestias las consideran insignificantes, las afectaciones resultan ser el foco rojo por las incidencias ocurridas.

La convivencia es el eje central para poder mantener relaciones pacíficas entre las personas en cualquier contexto; por ello desde la institución social de la familia se debe buscar el diálogo y la comprensión mutua que otorgue un

---

<sup>96</sup> Esta institución social resulta ser la base de valores y principios configurados en el diálogo y comprensión.

<sup>97</sup> Ismael Lapalma, Antonio. *El escenario de la intervención comunitaria*, Revista de Psicología X (2), Argentina, La palma, 2001, p. 64.

<sup>98</sup> En ocasiones existe evitación o conductas pasivas con una tendencia a no ser resueltos y compartiendo la situación con otras personas.

clima de confianza. Así el proceso de todo individuo desde la niñez, adolescencia y adultez proliferan a crear ciudadanos constructivos y colaborativos con visión transformativa y propositiva del conflicto, siendo el arma principal el diálogo.

Así al momento de estar frente a una controversia no se tomará en polarizaciones del conflicto ni violencia; pero regularmente estas acciones remiten a que se judicialice el conflicto pudiendo prever la gestión del mismo mediante un proceso transformativo como lo es la mediación comunitaria que capacita y forma a los integrantes de la comunidad bajo un esquema de cultura de paz y construcción ciudadana.

En los conflictos comunitarios cada caso son circunstancias únicas, en el que las relaciones son permanentes y continuas por lo que se tienen que abordar de manera pronta, explorando las soluciones más prácticas e inmediatas que no afecte o pase a transgredir la paz o derecho de la otra persona.

Algunas de las controversias comunitarias son:

- *Espacios en común.* - se refiere a espacios de infraestructura compartidos entre varias personas, pago de servicios que benefician a todos, así como el uso de los mismos puede generar discrepancias entre las personas en caso de no haber o cumplir reglas.
- *Ruido.* - referido a el uso de volumen alto de aparatos electrónicos, muebles, gritos y toda aquella conducta o acción que altere la tranquilidad o el descanso de los demás integrantes de la comunidad.
- *Olor.* - regularmente se asocia a la acumulación de basura y peste que provoca, también a aquellas personas que tienen mascotas y no mantienen un aseo del espacio en donde las tienen, así como no recoger las heces de las mascotas, la acumulación de suciedad y humedad en espacios compartidos.
- *Por animales.* - tiene que ver con olor y ruido, debido a que algunas personas tienen mascota que defecan en espacios en común o públicos

y no recogen las heces creando situaciones de descontento y que pueden estallar en cualquier momento, así mismo otro ejemplo puede ser con aves que hacen muchos ruidos y no dejan descansar a otras personas.

El conflicto comunitario da pauta para que se identifique como un proceso de culturización de un buen ciudadano en el que la participación activa y consenso de los integrantes determinen una vía de concordia y convivencia.

Da pauta trascendental para que las controversias sean abordadas a través de los mecanismos de solución de controversias en caso específico de la mediación comunitaria que otorga cualidades:<sup>99</sup>

- Educativas. Educando a la gente para la paz, ayuda a que la gente asuma activamente responsabilidades.
- Preventivas. Los participantes descubren cómo actuar de forma más positiva ante un conflicto.
- Resolutivas. Lograr acuerdos que ponen fin a los conflictos, crea soluciones.

La visión del conflicto transformador a través de la mediación comunitaria conlleva en las personas distinguir que pasó, cómo esta la situación y como se puede resolver, es decir, otorga un análisis real por parte de todos los integrantes de la comunidad y ellos mismos están conscientes de la situación por lo que se comprometen asumir sus responsabilidades para que persista la buena convivencia.

---

<sup>99</sup> Conforti, Franco. *Integridad, el aporte de organizaciones y empresas a la construcción de paz*, España, DYKINSON, 2018, p. 27.

## CAPÍTULO TERCERO

### EL MEDIADOR COMUNITARIO AGENTE DE TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO

En capítulos anteriores se señaló la justicia alternativa para la solución de conflictos, se expusieron algunos de los principales mecanismos de solución de controversias que contempla este tipo de justicia, además se describió que es el conflicto y los tipos de conflictos que existen.

Se identificó que los mecanismos pueden abordar conflictos en diversos ámbitos uno de ellos son aquellos suscitados en la vida diaria, en esa vida cotidiana en la que todos estamos inmersos mediante las interacciones sociales.

En los conflictos de origen cotidiano existen múltiples factores que lo originan, para ello se debe capacitar y formar especialistas que sepan gestionar las controversias. De igual forma para el sistema de justicia tradicional resulta mayor esfuerzo la atención de los mismos, a tal grado que en el caso de México durante el periodo de gobierno de Enrique Peña Nieto se efectuó la convocatoria de los Diálogos dirigida bajo *tres objetivos concretos que responden a las recomendaciones de los foros realizados: Primero: Poner en el centro de la vida nacional la importancia del acceso a la justicia y del respeto a los derechos y obligaciones de las y los mexicanos. Segundo: Sumar en una instancia de diálogo a los actores responsables, sociedad y gobierno, para juntos construir las soluciones. Tercero: Convertir las soluciones construidas en cambios reales en el comportamiento y la operación de los múltiples actores sociales en beneficio de una renovación de nuestras instituciones y la forma en la que vivimos la justicia cotidiana.*<sup>100</sup>

Siendo un antecedente para el Estado Mexicano que la base de una sociedad democrática sea a través de una forma de convivencia participativa e inclusiva que hoy día toma mayor importancia en la nueva administración de

---

<sup>100</sup> Véase: <https://www.gob.mx/justiciacotidiana>

gobierno y que lo proyecta con políticas públicas asociadas a una aplicación justicia social y bien común.<sup>101</sup>

Esto nos pone en alerta como sociedad y actores sociales para asumir la responsabilidad como ciudadanos democráticos en tener una participación realmente activa en la toma de decisiones lo que implica que también en el momento en que surge un conflicto en nuestras vidas nosotros sepamos acudir y ser asistidos por un profesional de la justicia alternativa que facilite el diálogo entre los involucrados y que nosotros mismos seamos quienes den la solución al mismo.

Algunos de estos conflictos o en su caso la mayoría son de origen comunitario el cual se debe ver bajo la “justicia cívica”<sup>102</sup> que consiste en prevenir y atender conflictos del día a día entre las personas, por lo que debe velar por el mantenimiento del orden y la tranquilidad en una sociedad pues faculta a las autoridades más cercanas a los ciudadanos a actuar de manera inmediata, ágil y sin formalismos innecesarios ante los conflictos que se presentan.<sup>103</sup>

Para llevar a efecto la transformación del conflicto es importante la función del mediador en este caso es el *mediador comunitario*, profesional que tiene habilidades y conocimientos específicos en técnicas y herramientas de la mediación comunitaria; el conocimiento y habilidad que tenga el mediador y la aplicación que haga de las mismas dará pie a llevar a efecto un proceso de mediación de forma profesional y bajo los principios del proceso de este

---

<sup>101</sup> En el gobierno federal que preside Andrés Manuel López Obrador del período 2018-2024 se aboca a gobernar con inclusión, parte de crear documentos bases de acción que permitan a la sociedad reivindicar la conducta de forma individual y colectiva ejemplo de ello es la creación de la Constitución Moral para una nueva República; Protocolo para la Paz Política y otros documentos y normas jurídicas que se encuentran a enero de 2018 en revisión, en cambios, etc., los cuales se rigen por ética democrática y en servicio de todos, mediante las figuras de la consulta ciudadana, la iniciativa popular, el referéndum, el plebiscito y la revocación de mandato.

<sup>102</sup> Propicia mayores beneficios que costos para las personas.

<sup>103</sup> Exposición de motivos de la Iniciativa de Decreto por el que se expide la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante. Véase: <https://www.gob.mx/justiciacotidiana/documentos/iniciativa-ley-general-de-justicia-civica-e-itinerante?idiom=es>

mecanismo (confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad) el cual se guiará de forma eficaz pudiendo garantizar la transformación de las relaciones de las partes y la solución del conflicto.

En el presente capítulo se abordó lo concerniente a la figura del mediador comunitario para tener conocimiento de los aspectos relevantes que son competentes a la mediación comunitaria e identificar para que sirve y como funciona.

### 3.1 Identificación y definición de mediador

En el proyecto de la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante describe al facilitador como el tercero ajeno a las partes quien prepara y facilita la comunicación entre ellas en los procedimientos de mediación.<sup>104</sup> Refiere al mediador como el profesional quien guía a las partes en el proceso con total neutralidad e imparcialidad.

El término de facilitador<sup>105</sup> se refiere también al mediador y distinguiéndolo de igual forma como conciliador, éste a su vez puede llegar a ser público o privado. Para lo anterior, el facilitador debe estar certificado por las instituciones especializadas. Lo que nos declara este concepto es que el facilitador no sólo es un profesional, sino que su formación requiere de constante formación, así como capacitación debido a que el ámbito de competencia es especializado y demandante en los sectores públicos y privados.

El mediador es el tercero ajeno a las partes quien podrá preparar y facilitar la comunicación entre ellas para que diriman una controversia, sin que pueda proponer una solución a las partes.<sup>106</sup> El mediador debe mostrar siempre

---

<sup>104</sup> Artículo 2 fracción IV de la Iniciativa de *Ley General de Justicia Cívica e Itinerante*.

<sup>105</sup> Artículo 4 fracción VI, VII de la Iniciativa de *Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*.

<sup>106</sup> Artículo 4 fracción XIII de la Iniciativa de *Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*.

en el proceso su neutralidad e imparcialidad para generar y mantener la confianza entre las partes y así otorgarles total legitimidad y empoderamiento.

Es un profesional formado y especializado en gestión y resolución de conflictos, concretamente en mediación, la forma de analizar el conflicto es la particularidad que lo diferencia de otros trabajadores del conflicto desde la posición de imparcialidad e independencia; es el único que garantiza los principios de la cultura en la aplicación de esta en el territorio y en relación con el ciudadano y las comunidades de ciudadanos.<sup>107</sup> Este concepto nos señala que el mediador es un profesional que debe cumplir bajo los principios de neutralidad e imparcialidad el proceso de mediación comunitaria ante las personas.

El mediador comunitario es el especialista que, habiendo satisfecho los requisitos aplicables, se encuentra capacitado, certificado y registrado, para conducir el procedimiento de mediación comunitaria. Es catalogado como un servidor público adscrito a una delegación así como auxiliar de los juzgados<sup>108</sup>, por lo que podemos señalar que en especial el mediador comunitario llega a ser un agente de cambio debido a que no sólo trabaja con una o dos personas sino con un grupo determinado de personas involucradas en el conflicto lo que propicia una transformación de la vida cotidiana y los acerca a un cambio de paradigma progresivo e inclusivo.

El libro blanco de la mediación<sup>109</sup> refiere que el mediador no sólo cumple con la función de facilitador sino en consonancia con los servicios trabaja en conjunto con la ciudadanía, efectuando acciones de difusión de la cultura de mediación, prevención y sensibilización; el afán o su profesionalismo lo lleva a trabajar o servir no sólo en la gestión del conflicto sino más allá de él, es decir, trabaja por la convivencia. Esta definición hace trascender la función del

---

<sup>107</sup> Casanovas, Pompeu, Magre, Jaume y Lauroba, Ma. Elena (Directores). Mediación ciudadana y comunitaria en Libro Blanco de la mediación en Cataluña, Maria Munné, Cataluña, España, Huygens, 2011, p. 423.

<sup>108</sup> Artículo 3, párrafo XXIII y XXV, *Ley de cultura cívica del Distrito Federal*.

<sup>109</sup> Casanovas, Pompeu, Magre, Jaume y Lauroba, Ma. Elena (Directores), *op. cit.*, p. 387.

mediador ya que equipara su función como una forma de propagar la cultura de paz mediante la mediación previniendo y mitigando situaciones de conflictos entre las personas.

En el caso de los mediadores comunitarios que forman parte de la comunidad, de forma voluntaria y gratuita prestan servicios de mediación a la comunidad a la que pertenece. Su legitimidad deriva del reconocimiento que le otorga la comunidad, de la eficacia de sus servicios, de los valores que practica y promueve, de la confianza que es capaz de generar y de la que su comunidad le asigna.<sup>110</sup> Esta definición nos aporta que el mediador comunitario puede ser un miembro de la comunidad lo que implica que deberá capacitarse como tal, asimismo puede ser el mismo representante de la comunidad sólo que si debe tener la confianza de las personas para llevar a efecto la gestión del conflicto.

María Aiello,<sup>111</sup> señala que la mediación puede ayudar a crear una cultura de corresponsabilidad, respeto y tolerancia, para ello la función del tercero es indispensable ya que debe estar capacitado para brindar una ayuda en el campo de la comunicación, que debe ser necesariamente inmediata y lo suficientemente profunda para que cada uno asuma su protagonismo, y sea capaz de pensar y trabajar cooperativamente con el otro.

Marcelo Nató y otros, manifiestan que la interacción y dinámica de la asociación de las relaciones que entablan los individuos pueden llegar hacer espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros) establecen una relación de dependencia reciproca entre sus miembros en la que algún tipo de conflicto puede alterar el orden establecido, por consiguiente, surgen

---

<sup>110</sup> Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, CESUP, México, 2014, p. 103.

<sup>111</sup> Aiello de Almeida, María Alba, *Mediación: formación y algunos aspectos claves*, editorial Porrúa, México, 2001, p. 6.

divisiones entre la comunidad. Algunos tipos de relaciones que pueden llegar a establecer son las siguientes:<sup>112</sup>

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

En los conflictos comunitarios, se suscitan relaciones interpersonales en cuanto a las distintas formas de relacionarse, asociarse, convivir y de participación en el espacio de la comunidad en el que la permanencia del vínculo entre cada una de las partes es un factor preponderante. Los conflictos de la comunidad pueden resultar ser de interés público, de dos o más partes, involucrando intereses diversos mismos que en el caso de tener un conflicto pueden repercutir en el conjunto social o comunidad en particular.

Por lo que las comunidades construidas o existentes requieren un consenso, entendido como un acuerdo alcanzado por las personas con formas de pensar distintas, como resultado de un proceso de negociaciones, intereses, compromisos y necesidades individuales que se vuelven colectivas, es decir un fin colectivo.

### **3.2 Habilidades y características de un mediador comunitario**

El mediador comunitario es un facilitador con habilidades y técnicas para establecer el marco de relación y negociación, ofreciendo la oportunidad de llegar por sí mismos a una solución, considerando que las partes habitualmente tendrán que seguir relacionándose. Así, debe conseguir que las partes se coloquen en una posición compromisaria, orientada hacia unos intereses y una

---

<sup>112</sup> Marcelo Nató, Alejandro; Rodríguez Querejazu, María Gabriela y Carbajal, Liliana María, *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social. México, 2005, p. 82.

relación negociada.<sup>113</sup> El facilitador debe tener habilidad, técnica y destreza en la comunicación ya que es muy importante estar pendiente de la comunicación verbal y no verbal, así como comprender e interpretar todos aquellos incidentes, factores endógenos y exógenos que están involucrados en el proceso; tales como sentimientos, intereses económicos, perspectiva de género, edad, entre otros.

Para ello, es importante tener presente entonces el rol del mediador el cual está determinado por una serie de acciones, tareas y funciones a desempeñar de forma neutral e imparcial:<sup>114</sup>

#### Habilidades

- Empatía
- Comunicación
  - Comunicación verbal
    - Escucha activa
    - Parafrasear
    - Resumir
  - Comunicación no verbal (asertividad, capacidad de improvisación, equidad, generar credibilidad, capacidad de diagnóstico, capacidad de síntesis).
- Identificar a las partes involucradas en la situación de controversia.
- Generar confianza.

#### Conocimientos<sup>115</sup>

- Amplio conocimiento de la red de recursos asistenciales.
- Técnicas sobre dinámica grupal.
- Teorías y técnicas de los MASC y las diversas etapas de los procedimientos.

---

<sup>113</sup> Villagrasa Alcaide, C, *La mediación comunitaria o vecinal*. En: H. Soletó Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Madrid, España: Tecnos, 2013, p. 658.

<sup>114</sup> Manual de Buenas prácticas en Mediación, España, 2008, p.111.

<sup>115</sup> Gorjón Gómez, Francisco y Sánchez García, Arnulfo, *Las 101 preguntas de la mediación, guía práctica para el abogado*, México, cit., p. 68.

- Diversos conflictos de cualquier índole, así como distinguir el método alterno aplicable.
- Definiciones, características y procedimientos de cada uno de los MASC.
- Principales corrientes teóricas de la cultura de paz y justicia restaurativa.
- Aplicación de los MASC como herramienta de paz.
- Técnica idónea para el manejo y control de emociones y sentimientos en los procedimientos.
- Distinguir y llevar a efecto los valores y principios de los MASC en cada procedimiento dirigiéndose con total ética.
- Naturaleza, dinámica y evolución de los conflictos particulares y sociales.

Bajo estas habilidades y conocimientos el mediador facilita la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, considerando aspectos básicos como las emociones, sentimientos y centrándose mediante el consenso en las necesidades e intereses; como puente de la comunicación no será inquisitorio, juzgador ni interventor en el proceso.

Como mediador comunitario también inspira la confianza con los participantes en el proceso por lo que su comportamiento se rige a través del siguiente comportamiento<sup>116</sup> y cualidades:<sup>117</sup>

- Es imparcial y generador de neutralidad
- Promueve la responsabilidad compartida y es corresponsable
- Actúa bajo criterios de equidad, responsabilidad social y garantía de los derechos humanos
- Es un catalizador entre las partes para llegar al acuerdo o transformar constructivamente el conflicto
- Facilita la comunicación
- Brinda sensación de seguridad

---

<sup>116</sup> Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. *Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria*, CESUP, México, 2014, p. 103.

<sup>117</sup> Fierro Ferráez, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*, México, OXFORD, CIDE, 2011, pp. 37-39.

- Se maneja con total credibilidad y veracidad
- No ofrece soluciones, no es juez, no decide, ni sanciona
- No toma decisiones por parte de las personas en conflicto
- Crear y mantener la confianza
- Lenguaje corporal y verbal debido
- Escucha activa
- No elevar el tono de voz
- Tener empatía
- Conoce e identifica las materias a mediar.
- Conoce los diferentes tipos de negociación y sus técnicas.
- Distingue modelos de mediación y aplica las técnicas correspondientes.
- Reestructura la comunicación de las partes a través de técnicas de comunicación.
- Desarrolla técnica de parafraseo.
- Conoce y aplica la técnica del *rapport*.
- Detecta posiciones, intereses y necesidades de las partes.

Lo anterior permite una eficiencia en la comunicación mediante la actitud y aptitud del mediador para desarrollarse como profesional en este tipo de proceso ya que en la mediación comunitaria de acuerdo a su dimensión puede llegar a realizarse un diagnóstico que le permite tener un panorama con mayor criterio de objetividad y a su vez lleve a capacitar a todos los inmersos en la comunidad, se requiere que en el grupo donde va a ser facilitador tenga mediadores pares.<sup>118</sup> Se reitera que pueden ser mediadores o co-mediadores

---

<sup>118</sup> Actores pares pueden ser los actores claves, líderes de su propia comunidad, legitimados por la misma. Si bien conflictos originados en grupos o comunidades requieren en ocasiones de profesionales, también se pretende enseñar a la ciudadanía esa cultura de intervención, participación activa que los empodere y sean capaces de resolver sus propios conflictos; ya que de alguna u otra forma las relaciones continúan dentro del núcleo de la organización o la comunidad, por lo tanto la comunicación y el diálogo entre ellos se debe mantener estable debido a que comparten escenarios de desarrollo de la vida cotidiana y la comunicación entre ellos no debe estar fracturada, en caso contrario el conflicto seguirá latente dentro de la organización o comunidad.

habitantes de la comunidad (autoridades, líder, etc.) ya que son agentes inmersos en el conflicto y saben la raíz del mismo, lo que concebirá que la comunidad tenga una actitud proactiva con autonomía de forma positiva, participativa e inclusiva.

Es importante que el mediador comunitario intervenga de forma imparcial realizando el proceso de la mediación poniendo en práctica las habilidades y herramientas, facilitando a la ciudadanía que participe en la mediación, obteniendo un aprendizaje de autogestión de conflictos de forma creativa, pacífica y constructiva, es una forma de transformar o alterar el curso del conflicto hacia la resolución total o parcial ayudando a la reconstrucción del tejido social.<sup>119</sup>

### **3.3 Mediador comunitario como agente de realidad**

La actuación del mediador comunitario va más allá de su función de resolver un conflicto, le atribuye aspectos socio afectivos a una comunidad en el momento en el que es agente de la misma realidad y situación; transforma las relaciones de convivencia entre los sujetos derivado de que en una comunidad las relaciones son permanentes y continuas por lo que no debe versar sobre una situación de diferencias o conflictos sino una sana y respetuosa convivencia, prolongando siempre la comunicación y diálogo entre las personas.

En el proceso de mediación comunitaria al mediador le corresponde:<sup>120</sup>

- I. Conducirse el procedimiento de mediación o conciliación en forma gratuita, imparcial, transparente, flexible y confidencial;
- II. Propiciar una buena comunicación y comprensión entre las partes;
- III. Cuidar que las plantas participen en el procedimiento de manera libre y voluntaria, exentas de coacciones o de influencia alguna;

---

<sup>119</sup> Manual de capacitación para la formación en mediación comunitaria, USAID, UMC, PNUD, Honduras, 2017, pp. 11-12.

<https://www.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research%20and%20Publications/Repository/Honduras/UNDP-RBLAC-ManualMediaciónComunitariaHN.pdf>

<sup>120</sup> Artículo 9 de la Iniciativa de Ley General de Justicia Cívica e Itinerante.

- IV. Permitir a las partes aportar información relacionada con la controversia;
- V. Evitar demoras o gastos innecesarios en la sustanciación del procedimiento;
- VI. Asegurarse de que los convenios entre las partes estén apegados a la legalidad;
- VII. Someterse a los programas de capacitación continua y evaluación periódica en los términos previstos de la ley general prevista en el artículo 73, fracción XXIX-A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y
- VIII. Las demás que se determinen en la Ley y en las entidades federativas.

Lo anterior de acuerdo a lo contemplado en la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante que encuadra de forma metódica la función del mediador comunitario, sin embargo más allá de su función normativa, de acuerdo a su papel como gestor de situaciones en controversia o disputa por dos o más partes, ésta la transformación de los ciudadanos en su papel de personas de forma individual y colectiva.<sup>121</sup>

Es importante señalar que el mediador comunitario también puede ser una persona que de manera voluntaria y gratuita presta servicios de mediación a la comunidad que pertenece, debido a que se legitima desde el propio reconocimiento que la comunidad le otorga, de sus servicios, de los valores que practica y promueve, de igual forma la propia confianza que genera así como la que su comunidad le confiere.<sup>122</sup> En estas líneas nos señala que el mediador

---

<sup>121</sup> Véase: casos de éxito de mediación comunitaria como Alcobendas, España con la aplicación del modelo ciudad relacional, en el que existen mediadores comunitarios en cada Barrio mediante redes de trabajo en equipo tienen la facilidad de dar de conocimiento al Ayuntamiento aquellas situaciones de la vida cotidiana que aqueja en, con y entre los ciudadanos, siendo así una comunicación directa y continua que tienen los mediadores comunitarios con la ciudadanía y el Ayuntamiento. Otro caso de éxito es el Ayuntamiento de Getxo con el modelo de "municipio por la convivencia" utilizando la mediación comunitaria para la solución de conflictos, los actores involucrados que han influido son del área de servicios municipales, sector educativo y la ciudadanía.

<sup>122</sup> Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, *cit.*, p. 103.

comunitario puede ser un integrante de la comunidad siempre y cuando la comunidad le brinde la confianza.

La trascendencia del mediador comunitario no sólo representa la función como facilitador en el proceso sino también representa su función como agente de realidad basándose o acuñándose a las cualidades de neutralidad (no está a favor de alguna de las partes), imparcialidad (no emite juicios de valor respecto a las condiciones de las personas), capacidad (de abstención a juicios de valor propio), flexibilidad (facilitar la comunicación), paciencia (para esperar lo necesario en las intervenciones de las partes en el proceso), empatía (debe saber visualizar percepciones, miedos que cada parte manifieste), sensibilidad y respeto (respetar a las partes, así como manejarse sin ofensas verbal, no verbal, física), escucha activa (estar atento a lo narrado por las partes), imaginativo y hábil en recursos (poder aportar o generar ideas).

Descritas algunas de las principales habilidades y competencias del mediador comunitario es importante señalar que el mediador representa ser un facilitador de un cambio dentro de la esfera de la propia sociedad, es decir, genera un beneficio social en beneficio de retomar el diálogo de la comunicación de forma igualitaria, equitativa y pacífica partiendo del principio de la democracia, empoderando a la ciudadanía en la participación ciudadana, generando así facilitadores mediadores en la comunidad creando base de una cultura de paz desde los propios agentes de la realidad social del contexto determinado, obteniendo así ciudadanos vinculados a situaciones de su propio entorno y en donde los facilitadores de la comunidad pueden ser mediadores comunitario pares, lo que tiene como resultado crear aún más la empatía entre las personas en controversia.

El mediador comunitario debe considerar tener un equilibrio emocional en donde se basen la neutralidad e imparcialidad, a su vez debe aplicar los principios de relaciones humanas, tener una mayor eficacia y habilidad en la aplicación de lo principios de las relaciones humanas valorando así la situación en controversia como una oportunidad de cambio, teniendo presente la

comunicación verbal (escucha activa para mostrar el interés, parafrasear, resumir, clarificar) y no verbal (gestos, posturas, contacto visual).

### 3.4 Las partes del conflicto comunitario y el mediador

La distinción de las partes involucradas en el conflicto es un factor importante para definir quiénes estarán presentes en el proceso, se parte de identificar las formas de socialización de los involucrados, que al respecto sitúa al mediador en un contexto de análisis de los elementos que constituyen la causa del conflicto, esos elementos pueden ser odio, envidia, necesidad, deseo, etc.<sup>123</sup>

En la mediación comunitaria los miembros participan de forma voluntaria, con el objeto de resolver los conflictos inherentes a su convivencia con el debido respeto en busca de la armonía social. Participan dos o más mediadores, quienes generan el diálogo respetuoso, responsable y de propuesta.<sup>124</sup>

En las situaciones de conflictos comunitarios se tienen presente a las siguientes partes involucradas quienes son todas aquellas que mantienen una diferencia e intereses o necesidades similares o contrapuestas.

Las partes:

- Afectados de forma directa. Personas físicas o morales<sup>125</sup> involucradas directamente en la situación de intereses y necesidades pueden llegar hacer vecinos, compañeros de trabajo, personas o grupos específicos (de género, sociocultural, etc.)
- Personas involucradas de forma indirecta. Referida a aquellas personas que participan en el proceso para determinar algunas decisiones en conjunto (ejemplo: conflicto en condominio, que involucre a los vecinos en alguna toma de decisiones, o en su caso determinen soluciones o decisiones de fraccionamiento o manzana en donde habitan).

---

<sup>123</sup> Simmel, Georg, *El conflicto*, Sequitur, Madrid, 2013, p. 17.

<sup>124</sup> Gutiérrez Alcalá, Luis Ernesto, *op. cit.*, p. 90.

<sup>125</sup> Deberán estar en pleno ejercicio de sus derechos, tener capacidad y legitimación en los procedimientos y, en su caso, estar constituidas conforme a las leyes aplicables.

- Autoridades locales. Pueden llegar a ser una de las partes involucradas cuando son referidos a los problemas que se aquejan con instancias de servicios públicos, agua; alumbrado; pavimentación; drenaje; entre otros).

En las partes involucradas hay que considerar la percepción del problema; supuestos que tiene cada uno; cómo los afecta y toleran; otras personas involucradas; principios, necesidades, intereses y valores; claridad de la situación por cada una de las partes, la carga emocional, las posiciones.

En los miembros involucrados en el proceso de la mediación debe predominar la voluntariedad, la asertividad en sentido de respetar los derechos de los demás sin grado de vulnerabilidad, hacer explícito las emociones, sentimientos, dudas sin grado de ofensa; la empatía en sentido de ponerse en el lugar del otro, lenguaje que invite al diálogo, mantener la comunicación y respeto del turno en manifestar su opinión; predisposición al acuerdo, en sentido de aportar información clara y precisa, mostrar opiniones, sugerencias.

Facilitador:

- Mediador comunitario. Es quien funge como facilitador de la comunicación, el diálogo, para que las personas involucradas puedan exponer sus intereses y necesidades, de ahí partir para la gestión del problema buscando en un abanico de soluciones la que mayor convenga a sus intereses y necesidades.
- Es imparcial, genera neutralidad, promueve la responsabilidad y corresponsabilidad, actúa bajo criterios de derechos humanos y equidad, promueve la transformación constructiva del conflicto, genera ambiente de credibilidad y veracidad mediante la confianza.

El mediador debe saber identificar si el conflicto es interpersonal, intergrupalo o interinstitucional. Asimismo, en el punto de llegar al acuerdo debe ratificarlo a las partes, manejarse con lenguaje sencillo y manifestar que el acuerdo debe ser realista y asumible a las partes.

Sociedad:

Se considera importante señalar que la sociedad en conjunto juega un papel muy importante mediante una cultura de diálogo y participación activa en toma de decisiones, las relaciones de comunicación son mayormente activas prevaleciendo un bien común que convenga a satisfacer las necesidades de todos los involucrados. Se considera como parte debido a que la cultura de paz, tenga la capacidad de asumir responsabilidades de actos efectuados de forma individual o colectiva.

Lo anterior, da sentido para distinguir aquellos que integran un proceso de mediación comunitaria para posteriormente crear espacios de diálogos, incitando a la participación comunitaria en que la propia sociedad cuente con elementos que contribuyan a prevenir, gestionar y resolver conflictos; pero más que nada crear y mantener una cultura de paz mediante la convivencia, armonía y buenas relaciones; establece la garantía de acceso a la justicia mediante un proceso de total transparencia y democracia.

## CAPÍTULO CUARTO

### MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU IMPACTO SOCIAL

Los conflictos de origen colectivo en donde están inmersos grupos de personas requieren de procesos que habiliten espacios dinámicos de consenso, ya que están inmersas las relaciones sociales, ideales, percepciones, intereses y necesidades no solamente individuales sino también de interés de común que agrupan en ocasiones diferencias entre grupos en el que para volver a la integración y la estabilidad del mismo muchas veces se vuelve complejo.

Conflictos derivados de la vida cotidiana pueden ser resueltos de forma participativa e inclusiva, ya que los conflictos que gestiona y resuelve la mediación comunitaria son todos aquellos que pueden derivarse de las familias, escuelas, deportivos, policías, mercados públicos, entre otros.

El atender, gestionar y resolver conflictos comunitarios impacta de forma directa a la buena convivencia y desarrollo de la sociedad debido a que el asumir las responsabilidades y consecuencias de los actos hace que prevalezca una sociedad que repare el daño no sólo material sino inmaterial, es decir aquellos ligados a emociones, sentimientos que muchas veces son los de mayor impacto para las personas.

#### 4.1 Mediación comunitaria en la solución de conflictos

En la solución de conflictos se tiene previsto de acuerdo al artículo 17 constitucional los mecanismos alternativos, cada Estado ha regulado dentro de su normativa la ley de acceso a la justicia alternativa, misma que debe garantizar y establecer estos mecanismos para su buen funcionamiento coadyuvando así al sistema de justicia tradicional.<sup>126</sup>

En ese sentido, es importante conocer y hacer uso de estos mecanismos alternativos, como el caso de la mediación comunitaria que no sólo aborda los

---

<sup>126</sup> Se garantiza el acceso a la justicia como derecho humano.

conflictos generados entre la relación de dos partes, sino que previene y establece una mejor relación entre los miembros de una comunidad, es decir, trasciende su sentido de solución de conflictos a un panorama mayor como el de mejorar la convivencia en los diversos grupos sociales.

La mediación es un sistema autocompositivo que fortalece e incrementa la autonomía de la voluntad y respeto de las partes involucradas; Folberg y Taylor<sup>127</sup> la describen como el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de un mediador o co-mediador, aislan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo como principio básico, se debe atender a cada parte así como las confrontaciones, asumiendo búsqueda de soluciones para la satisfacción y bien común de todos.

En el caso específico de la mediación comunitaria es un procedimiento de gestión del conflicto de convivencia por el que las partes enfrentadas pueden llegar a resolverlo por consenso, sin convertirse en adversarios y compartiendo las posibles soluciones expuestas valoradas entre ellas.<sup>128</sup> Es un proceso y recurso social que permite a quienes forman parte de una comunidad que resuelvan sus conflictos por sí mismo, con la ayuda de uno o varios de sus miembros.<sup>129</sup>

La mediación comunitaria como solución de conflictos representa un mecanismo auto compositivo en el que impera la participación activa de la ciudadanía empoderándolos y legitimándolos mediante:

- Corresponsabilidad del ciudadano con ciudadano, aún más importante el ciudadano con su comunidad.
- Mejoría en la convivencia, ya que comparten un mismo espacio que los involucra y buscan un bien común.
- Involucra a entes públicos y privados.

---

<sup>127</sup> Folberg, J. y Taylor, A. *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*, México, Limusa, 1997, p. 27.

<sup>128</sup> Villagrasa Alcaide, C, *op.cit.*, p. 658.

<sup>129</sup> Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. *cit.*, p. 103.

- Apoya o fortalece el fomento de la participación ciudadana, así como previene conflictos.

Más allá de la solución del conflicto la mediación comunitaria es partidaria y coadyuva a establecerse como función social derivado de las siguientes premisas:<sup>130</sup>

- Como mecanismo autocompositivo representa un proceso educación informal que favorece la autonomía y autogestión, además que hay que resaltar que en algunas instituciones educativas se está contemplando dentro de la malla curricular coadyuvando la educación formal.
- Se requiere de un contexto valorativamente congruente, que en el medio en donde se desarrolla este mecanismo se crea que es posible la solución pacífica mediante la participación e inclusión de las personas de la comunidad.
- La mediación comunitaria versa sobre un ejercicio democrático sin jerarquía, existe una horizontalidad en el ejercicio del mecanismo.
- La mediación afianza la cultura democrática y participación ciudadana.

La mediación comunitaria tiene como principal línea de trabajo la tramitación de diferencias y gestión de conflictos, esto lo plantean como una profesión institucionalizada como la abogacía, donde los mediadores comunitarios fungen un papel importante para abonar a la eliminación de la violencia como el crimen local, la violencia de género, maltrato infantil y la violencia física.<sup>131</sup> En ese sentido, la mediación comunitaria ejerce un papel primordial al momento que sirve para mitigar la violencia, a través de la mejora de las relaciones vecinales evitando el crecimiento de un conflicto y creando así las condiciones de acceso a la justicia como derecho humano además que no

---

<sup>130</sup> *Ibidem*, p. 104.

<sup>131</sup> Osorio Bprrego, Germán, *Mediación comunitaria: el caso de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco (2015-2018)*, Trabajo de obtención de grado, Maestría en Derecho Constitucional y Argumentación Jurídica. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO, p. 69.

se limita a ser un acceso a la justicia de una instancia, sino que es un tipo de justicia itinerante desde la perspectiva de que su aplicabilidad no sólo es en el ámbito urbano, sino que se desplaza a todas aquellas zonas o áreas rurales o marginación difundiendo así con capacitación y trabajo una cultura ciudadana de paz y concordia.

#### 4.2. Sujetos, características y objetivos

En la mediación comunitaria los sujetos inmersos están presentes en el proceso por voluntad, existe disposición de iniciar, permanecer y concluir en el proceso. El trabajo de mediación incluye estrategias de implantar, desarrollar, fortalecer y consolidar la actividad comunitaria; como estrategias se encuentran:<sup>132</sup>

- Posicionar la figura de la mediación frente a la institucionalidad.
- Promover y difundir la figura del mediador en la comunidad.
- Canalizar conflictos.
- Coordinar los procesos de complementariedad con otros métodos alternativos para resolver conflictos y otros espacios de la justicia formal.
- Generar las condiciones de sostenibilidad.

Previo a proceder con las estrategias descritas es importante distinguir según los participantes que tipos de conflictos pueden ser:

- **Interpersonales.** Los originados en las relaciones de persona a persona.
- **Intragrupales.** Los suscitados entre los miembros de un mismo grupo o comunidad.
- **Intergrupales.** Los producidos entre grupos. Puede tener su causa en maneras de pensar diferentes, prejuicios, disputas territoriales. Son los casos de conflictos culturales o religiosos, por ejemplo.

---

<sup>132</sup> Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. *cit.*, p. 104.

Como característica de la mediación comunitaria:<sup>133</sup>

- Contempla la participación e inclusión de todos los actores sociales de acuerdo al contexto.
- Genera equilibrio de poder entre los actores sociales mediante la intervención superando aquellas barreras, de desigualdad, discriminación, violencia, étnicas, etc.
- Genera acciones de pacificación y reconocimiento social.
- Produce cohesión y relaciones que generan redes solidarias de apoyo, procesos de aprendizaje.
- Mediante enfoque asociativos, transformativos o humanísticos empodera a los iguales. De igual forma modifica la visión y costumbre tradicionales que obstruyen la integración social.
- Es un medio de acceso a la justicia democrática, consensuada y transparente.
- La intervención temprana de conflictos reduce el costo económico, afianza la capacidad de las personas para manejar y resolver los conflictos.
- El papel del facilitador como mediador comunitario además de desarrollarse como tal, es un agente de la realidad ya que no sólo se gestiona y resuelve el conflicto, sino que transforma las relaciones sociales para bien de la propia comunidad, suscitando espacios de mayor convivencia y diálogo.

La correcta clasificación del conflicto es una premisa necesaria para abordarlo desde la perspectiva adecuada y aplicar las estrategias más idóneas que ayuden a transformarlo y a llegar a una solución.<sup>134</sup>

---

<sup>133</sup> Construido con base a Gutiérrez Alcalá, Luis Ernesto, *Mediación asociativa*, México, 2015, pp. 97-100. López Folegatti, José Luis, *Diálogos que transforman*, Perú, 2015, pp. 30-34.

<sup>134</sup> Atendiendo a la razón que genera los conflictos, podemos clasificarlos entre: Conflictos de identidad. La construcción de la identidad social de personas o grupos por

La mediación comunitaria tiene como objetivos:<sup>135</sup>

- Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y aportaciones.
- Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso.
- Velar porque todas las partes sean iguales y gocen de las mismas oportunidades (horizontalidad en el proceso).
- Utilizar los recursos de forma sostenible. Para la resolución del conflicto se utilizarán los recursos de que dispone la comunidad, de forma que se aproxime a acuerdos reales y posibles.
- Asegurar la legitimidad y competencia de las personas mediadoras, lo cual redundará en el éxito del proceso de mediación.

Estos objetivos en su aplicabilidad garantizan un proceso de sistema de gestión que facilita la dinámica de la propia comunidad en su sentido estructural y funcional. Este mecanismo ayuda a los ciudadanos, grupos, partes, a radicalizar el conflicto, a percibir con una perspectiva diferente la realidad que viven como conflictiva y a asumir que las dos partes pueden tener visiones diferentes, y aún así, resolver de forma pacífica y satisfactoria sus intereses.<sup>136</sup> En ese marco es importante señalar que la participación ciudadana es una vía en el ejercicio de la mediación comunitaria que si bien aporta elementos que constituyen consenso no equivale o iguala el proceso de mediación comunitaria

---

contraposición con la de otros. Lo que se es a partir de la construcción social. Conflictos de valores. Sobre todo, los de tipo cultural, en los que cada grupo tiene una visión propia y diferente frente a una misma situación. Lo que se cree. Conflictos normativos. Cuando en una misma situación confluyen pautas de comportamiento que responden a estilos de vida diferentes. Lo que se hace. Conflictos de intereses. Pueden ser intereses económicos. Situación social que se ocupa.

<sup>135</sup> Piedra Cristóbal, Julio, Aproximaciones a la mediación comunitaria. Retos y desafíos, Revista de Mediación, ADR, análisis y resolución de conflictos, Vol. 10, N°. 1., 2005. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf>

<sup>136</sup> Puntos, Salvador y Munné, María, *Los servicios de mediación comunitaria, propuestas de actuación*, Barcelona, España, 2005, p. 14.

como a continuación señalan las similitudes y diferencias Salvador Puentes y María Munné.

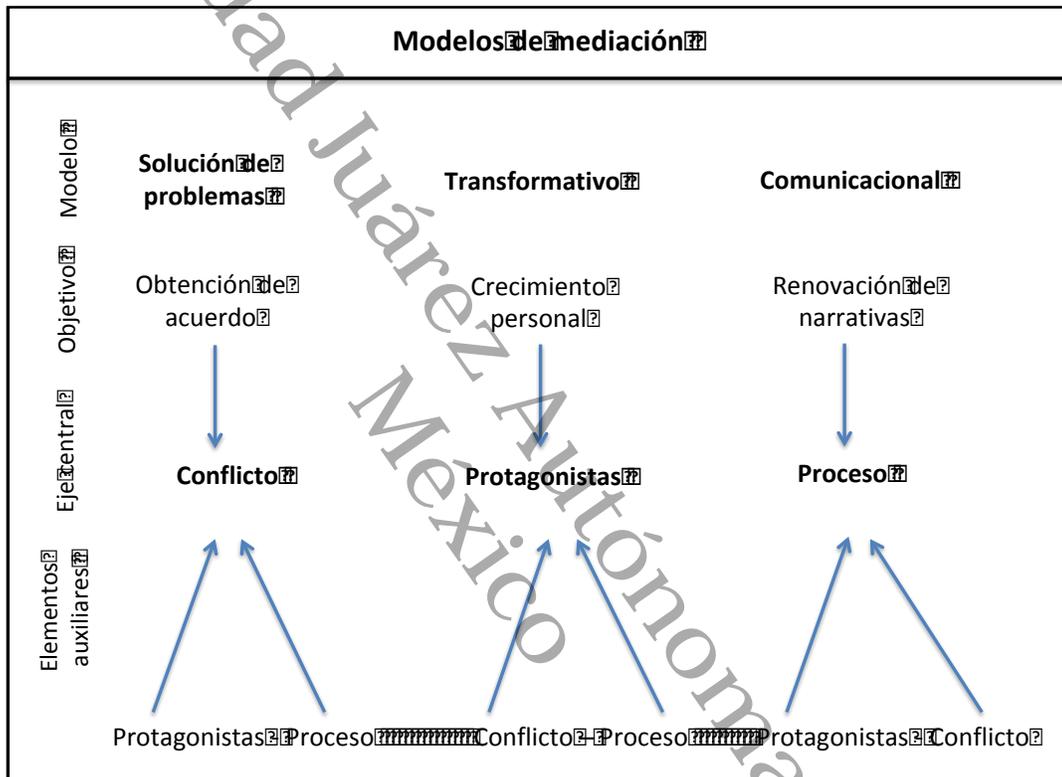
	<b>Mecanismos y procesos participativos</b>	<b>Mediación comunitaria</b>
<b>Objetivo</b>	Influir directamente o indirectamente en las políticas (públicas)	Gestionar conflictos existentes para obtener un acuerdo constitutivo de nuevas relaciones y reglas sociales.
<b>Impulso</b>	Colectivo	Individual y colectivo
<b>Valores</b>	Voluntariedad, pluralismo, representatividad, legitimidad, sostenibilidad, transparencia, neutralidad e imparcialidad.	Voluntariedad, horizontalidad, pluralismo, sostenibilidad, legitimidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad.
<b>Procedimiento</b>	Verbal, escrito, público, preestablecido y decidido por terceros.	Verbal, privado, flexible y adaptable a las necesidades de las partes.
<b>Orientación</b>	Construcción de consenso social.	Construcción de consenso social a través de la resolución de los conflictos.
<b>Participantes</b>	Ciudadanos en general, individuales o entidades.	Ciudadanos implicados en un conflicto.
<b>Tercero</b>	Responsable técnico de la gestión del proceso. Legitimación profesional y contractual.	Facilitador de la comunicación entre las partes para la obtención de un acuerdo. Legitimación profesional y social.
<b>Motivo</b>	Nueva demanda o necesidad social.	Conflicto por la contraposición de intereses individuales o colectivos.

Fuente: Salvador Puentes y María Munné, *La mediación als municipis*, 2003.

### 4.3. Modelos y su impacto social

Los modelos de solución de conflicto van adheridos de acuerdo al tipo de conflicto y a las personas participantes, la situación conflictiva y el proceso de la comunicación<sup>137</sup> establecida entre los sujetos.

Para ello, es importante distinguir los modelos como a continuación se muestra:



Fuente: Modelos de Mediación. Boqué Torremorell, Maria Carme, *Cultura de mediación y cambio social*, Gedisa, España, 2003, p. 70.

Estos modelos de mediación contextualizan el abordaje del conflicto de acuerdo a los involucrados y el contexto, ya que nunca un caso será igual que otro, podrá tener elementos o características similares, pero no serán iguales, ya que depende de factores como el tipo de relación si en su caso es

<sup>137</sup> La cual puede ser: 1) Asertiva: la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y respetuoso. 2) Agresiva: solo se preocupan de sus propios derechos no tienen en cuenta los sentimientos de los demás. 3) Pasiva: no valora los derechos propios ya que sólo se tienen en cuenta los derechos de los demás.

espontánea, breve o perdura. En ese sentido en el caso de la mediación comunitaria es importante tener en consideración, los tipos de conflictos más habituales que son objeto de la mediación comunitaria tales como:<sup>138</sup>

- Conflictos vecinales. Generados por ruidos, basura, el uso de elementos y espacios comunes, problemáticas con las mascotas, la gestión de la comunidad de vecinos y, en general, por la falta o mala comunicación entre los vecinos.
- Conflictos interculturales. Diferencias de valores, intereses y actitudes o pautas de comunicación entre miembros pertenecientes a orígenes culturales distintos.
- Conflictos religiosos. Suscitada entre los diversos grupos o comunidades religiosas diferentes o entre éstas y las personas.
- Conflictos por discriminación. Por razón de género, orientación sexual, edad, libertad de pensamiento, raza, personas con alguna discapacidad.
- Conflictos derivados del uso del espacio público. Entre personas o grupos que tienen intereses diferentes por razones culturales, generacionales, religiosas, etc., y por el uso inadecuado o irrespetuoso de espacios públicos comunes.
- Conflictos medioambientales. Aquellos originados por intereses socioambientales a partir de vulnerar o transgredir las formas de vida y convivencia entre los habitantes de la comunidad.

En ese tenor la mediación comunitaria tiene elementos que constituyen un carácter asociativo vinculante a un cambio social que puede llegar a prevenir situaciones de violencia en la comunidad y por ende en la sociedad.

---

<sup>138</sup> Construido con base a: Puntos, Salvador y Munné Maria, Los servicios de mediación comunitaria, propuestas de actuación, Barcelona, España, 2005. Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, CESUP, México, 2014. Piedra Cristóbal, Julio, Aproximaciones a la mediación comunitaria. Retos y desafíos, Revista de Mediación, ADR, análisis y resolución de conflictos, Vol. 10, N°. 1., 2005. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf>

El impacto social de los mecanismos alternativos, en concreto la mediación comunitaria como ya se ha planteado representa un cambio de paradigma y transición de una cultura con incidentes de violencia a una cultura de concordia; en el caso de México, es un país que se encuentra en una decadencia manifestada en crisis económica, política, cultural y social la cual permea dentro de la sociedad en aspectos de la vida cotidiana como inseguridad, deterioro del medio ambiente, migración, pérdida de valores, descomposición social y violencia; manteniendo a México en un estado de degradación del tejido social que está afectando la convivencia en el ámbito familiar, educativo, social, económico y laboral.

Al respecto, en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024<sup>139</sup> conformada por tres ejes permiten tener un panorama respecto a las problemáticas que México afronta y de las cuales se consideran prioritaria en este sexenio<sup>140</sup>

- Justicia y el Estado de derecho.
- Bienestar.
- Desarrollo económico.

Sin duda alguna el primero y segundo enmarcan un diseño de políticas públicas que vayan de la mano para concretar actos o acciones desde diversas instituciones, las cuales puedan establecer de forma transversal la dinámica de trabajo que se rijan bajo los principios de igualdad, no discriminación e inclusión.

El beneficio e impacto social que tiene este mecanismo es el rescate de una convivencia que regula la intensidad del conflicto de forma positiva, transforma el manejo de las situaciones de disgusto, desacuerdo e individualista a procesos consensuados predispuestos a gestionar y resolver el conflicto pero aún más en hacer sostenible y cumplidos los acuerdos a los que se logran.<sup>141</sup>

---

<sup>139</sup> Artículo 26, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>

<sup>140</sup> <https://www.gob.mx/shcp/prensa/comunicado-no-021-plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024>

<sup>141</sup> Esto se logra mediante el diálogo abierto (democracia), de respeto mutuo por cada una de las partes creando redes de integración social, mejorando no sólo la convivencia sino la

Otro aspecto importante como impacto social es el económico, reflejado no sólo en el ciudadano sino en la carga que significa un proceso de litigio para las instancias correspondientes, siendo que este tipo de afectaciones pueden resolverse mediante la mediación comunitaria.

Como vía de fortalecimiento a la sociedad este mecanismo enriquece desde diversos contextos la transformación y permanencia de una sociedad de diálogo, es decir se aplica como cambio de cultura en los centros educativos de todos los niveles educativos, no sólo en el aspecto de asignaturas y programas en las escuelas sino también como licenciaturas y posgrados especializados en la formación de facilitadores.

#### Utilidad de la mediación comunitaria

<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Necesidad de nuevas formas de resolución de conflictos.</li> <li>○ Necesidad de integrar aportaciones y visiones de otras culturas (sociedad de acogida).</li> <li>○ Impulso al diálogo y la cohesión social.</li> </ul>
<b>Político</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación de acciones y espacios de responsabilidad social.</li> <li>○ Reforzamiento de la democracia a través de la participación de la ciudadanía en la resolución de conflictos.</li> </ul>
<b>Profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mediación como un servicio de inclusión social.</li> <li>○ Visibilidad de la figura del mediador como elemento de activismo y cohesión social en beneficio de la comunidad.</li> </ul>
<b>Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aprobación del conflicto y de su resolución bajo un marco de seguridad institucional (redes o centros de mediación).</li> <li>○ Ampliación de las posibilidades de resolución del conflicto desde la administración.</li> <li>○ Atención hacia conflictos hasta entonces ignorados o excluidos (focos de violencia y exclusión).</li> </ul>

Fuente: Piedra Cristóbal, Julio, Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos. Revista de Mediación, 2017, p. 6. Tabla adaptada de Puentes *et al.*, *Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación*, Barcelona, España, 2005, p. 29.

calidad de vida mediante mecanismos de solidaridad, colaboración, responsabilidad, participación e inclusión de los miembros de la comunidad.

En el caso de Tabasco el sistema de justicia alternativa está suscrito al Poder Judicial y a la Fiscalía, en este último de acuerdo al informe de labores de la FGE 2017,<sup>142</sup> inició 52,051 carpetas de investigación de las cuales se desglosan el 21% en atención inmediata; el 31% en tramitación masiva de causas; el 3% en las unidades de investigación; el 13% en mecanismos alternativos de solución de controversias y el 32% fueron determinadas o remitidas a la unidad de imputado desconocido; siendo entonces que los mecanismos alternativos aún sin tanto conocimiento de la población, tiene atención a los casos canalizados por ello, es importante que los mecanismos alternativos se descentralicen con el objeto de tener mayor competencia e injerencia dentro de la sociedad.

La Dirección de mecanismos alternativos de la Fiscalía en el año 2017 llevaron a efecto 6,342 mediaciones y conciliaciones, de las cuales se llegó a un acuerdo reparatorio en más de 2,000 casos, representando el 31.5% siendo así que de acuerdo al informe de la Fiscalía, el porcentaje de eficacia en la aplicación de este tipo de mecanismo alternativo se incrementó a un 78% cuando las partes en conflicto acuden a la cita programada para la reunión conjunta y el facilitador tuvo frente a sí a ambas partes.

En síntesis, se iniciaron 16,156 casos a través de los mecanismos alternativos, logrando una eficacia del 78% recuperando 9,879,948 pesos como reparación del daño, gracias a los acuerdos reparatorios firmados entre las partes. Lo que fortalece las ventajas descritas de los mecanismos alternativos en específico la mediación como la voluntariedad, la economía, la honestidad, la participación, la rapidez y la autogestión.

---

<sup>142</sup> Informe de labores Fiscalía General del Estado de Tabasco, 2017, p. 30.

#### 4.4. Mediación comunitaria como mecanismo para la cultura de paz

La cultura de paz incorpora o se integra mediante el conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:<sup>143</sup>

- Utilizar la educación, el diálogo y la cooperación como medios para el respeto a la vida, fin de violencia, promoción y práctica de la no violencia.
- Respeto de soberanía, integridad territorial e independencia política.
- Respeto de los derechos humanos y libertades fundamentales.
- Arreglo pacífico de los conflictos.
- Esfuerzo para cubrir las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de forma sostenible.
- Respeto y promoción del derecho al desarrollo.
- Respeto y fomento a la igualdad de derechos y oportunidad de mujeres y hombres.
- Libertad de expresión, opinión e información.
- Adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y las naciones.

Con ello, las formas de vida y socialización entre las personas consideran aspectos de diálogo y comunicación para comprender aquellos hechos sociales que se suscitan en conflictos, nos arremete a afrontar las situaciones de forma responsable y respetuosa.

Como objetivo de la cultura de paz tenemos:<sup>144</sup>

- Aprender a vivir juntos.
- Reemplazar la cultura de la guerra.
- Transformar las economías de guerra en economías de paz.

---

<sup>143</sup> Artículo 1, Declaración y Programa de Acción sobre una cultura de paz de la Organización de las Naciones Unidas.

<sup>144</sup> Cabello Tijerina, Paris Alejandro, et. al. *Cultura de paz*, Patria, México, 2017, pp. 26-27.

- Buscar nuevos métodos y soluciones no violentas a los conflictos sociales, al desarrollo de nuevas alternativas para la economía y la seguridad política.
- Construir y transformar valores, actitudes, comportamientos, instituciones y estructuras de la sociedad que vayan acorde con los lineamientos que propone la cultura de paz.
- Reforzar la identidad cultural y crear aprecio a la diversidad de culturas.
- Introducir la prevención.
- Sustituir las imágenes de enemistad por el entendimiento, la tolerancia y la solidaridad entre todos los pueblos y culturas.
- Asegurar el derecho a la educación, sin discriminación.

Como mecanismo de cultura de paz la mediación comunitaria mejora la calidad de vida de las personas con acciones o mecanismos de participación (accesibles) procurando colaboración e inclusión entre todos aquellos miembros que integran la comunidad, además que cuando se gestiona y se resuelve el conflicto se logra bajo esos principios un trabajo en equipo con resultados de beneficio común.

Es importante considerar que la trascendencia y la transformación de los conflictos los cuales deben girar en torno a tres conceptos:

1. Resolución. Para solucionar el conflicto inicial.
2. Reconstrucción. Para reparar los daños ocasionados.
3. Reconciliación. Para resolver el meta conflicto.

Estos tres conceptos permiten la posibilidad de generar habilidades y capacidades ya presentes en los actores y que a veces son olvidados en el conflicto. La posibilidad de construir y reconstruir las relaciones después de un conflicto ocurre cuando el conflicto se desarticula de su estado actual y se re

articula en una nueva realidad, permitiendo la convivencia pacífica.<sup>145</sup> Es precisamente que la mediación comunitaria representa una vía de cultura de paz debido a que por su flexibilidad, voluntariedad y compromiso de las partes, se adhieren nuevos procesos de socialización en las relaciones para beneficio compartido; se legitiman a las personas mediante el derecho humano de acceso a la justicia con un sistema autocompositivo. Además, que promueve, la cultura de paz en el quehacer diario de los sujetos mediante la capacitación, empoderamiento de las personas de la comunidad, así como el ejercicio de la participación ciudadana e inclusión.

Es importante comprender desde la mediación comunitaria que el conflicto es una oportunidad de construir y de pasar a un estadio superior en la organización social y convivencia comunitaria, permite crear nuevas formas de relación, avanzando en la creación de una cultura mediadora que abre nuevos espacios de libertad a propósito del desarrollo de la gestión social del conflicto comunitario teniendo presente objetivos comunes, siendo estos sentimientos, actitudes, conductas, concepciones sobre la vida y objetivos sociales, son intereses particulares que coinciden en un grado en común.

Un factor importante que incide en el cambio de paradigma y como proceso de transición en la sociedad es a través de la educación formal y no formal, debido a que la educación representa una vía de pacificación social al rescate de la descomposición social y violencia, la participación activa representa empoderar a la ciudadanía en la toma de decisiones para su bienestar y bien común reflejado como salud social; recuperando los valores contenidos en las tradiciones y culturas de la sociedad, alentando la construcción conjunta de un nuevo pacto social que armonice la convivencia desde los valores comunes.<sup>146</sup>

---

<sup>145</sup> Cabello Tijerina, Paris Alejandro, et. al. *Cultura de paz*, Patria, México, pp. 26-27.

<sup>146</sup> Como tal es importante considerar que cuando hablamos de mediación comunitaria el facilitador debe considerar desde el aspecto general el concepto de comunidad como el grupo o conjunto de personas que comparten elementos en común, tales como un idioma, lengua o dialecto, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (una estructura de jerarquía de poder, colonia) estatus social, roles, etcétera. Que esta misma

Además, promueve la resolución de conflictos a través del diálogo, la comprensión y el entendimiento en la diversidad; es un proceso rápido y muy efectivo al que asiste de forma voluntaria, y que permite evitar una larga y compleja instancia judicial.

Teniendo un sinnúmero de partes en una problemática en común la mediación comunitaria refuerza el ejercicio de la ciudadanía siendo ésta una relación funcional entre pertenencia, identidad, derechos, deberes y no como una situación jurídica.<sup>147</sup>

La mediación comunitaria como vía hacia una cultura de paz se debe reforzar con programas y políticas públicas, así como con trabajo comunitario que procure una educación de cultura cívica y de respeto estableciendo los vínculos de comunicación entre las personas, que pasemos de considerar una obligación la sana convivencia a considerarla y apropiarnos de ella como una forma de vida. Esto permitirá que en el momento que se suscite alguna situación o inconveniente dentro de la comunidad (afectación de algún servicio público, vulnerabilidad en algún tipo de derecho que afecte de forma colectiva, etc.), éstos sean capaces de gestionar su propio problema a través de la organización ciudadana.

Para alcanzar la cultura de paz, la mediación comunitaria se avoca a humanizar la justicia, a ver a las personas como seres humanos y no simplemente como víctima/ofendido, quejoso, demandado, no le atribuye un adjetivo calificativo que les adhiera ciertas características, y es que la legitimidad y empoderamiento que se les otorga a las personas hace que permee la confianza y compromiso de responsabilidad y corresponsabilidad en el proceso de la mediación comunitaria y en los acuerdos a los que se llegue.

---

comunidad se une por necesidades e intereses similares que bien pueden o no pueden tener objetivo específico.

<sup>147</sup> Puentes, Salvador, *La mediación comunitaria, ciudadanos, derechos y conflictos*, Camara de Comercio Bogotá, Colombia, 2007, p. 71.

#### 4.5. Proceso de mediación comunitaria

La mediación es un proceso flexible pero estructurado que sigue las siguientes fases:<sup>148</sup>

- **Inicio.** Con la presencia de las partes implicadas el mediador explicará en qué consiste la mediación, su funcionamiento y las reglas del juego. Recogerá las percepciones que tienen sobre la causa del conflicto, de su desarrollo y de la situación actual.
- **Planteamiento inicial.** Tras la sesión informativa, el mediador decidirá sobre la idoneidad o no de iniciar el proceso. En caso afirmativo, será necesario que las partes consientan explícitamente en la voluntad de mediar. Serán informadas de la importancia de respetar los turnos y el punto de vista del otro. El mediador favorecerá que los implicados expresen sus opiniones sobre el tema, sus necesidades y sus expectativas.  
Esto permite que se desahoguen y que al mismo tiempo tomen conciencia de la posición del otro. En caso de considerarlo necesario, el mediador podrá proponer sesiones particulares con cada una de las partes, con el fin de profundizar y adquirir una visión global de lo que acontece.
- **Definición conjunta del problema.** A partir de las explicaciones de cada persona y/o grupo implicados, se tratará de construir un relato compartido, común y aceptado a partir del cual puedan empezar a surgir ideas para encontrar posibles soluciones
- **Búsqueda de nuevas opciones.** Reformulación de las posiciones y de los intereses, necesidades y deseos de ambas partes. El mediador utilizará sus habilidades para incentivar la creatividad y la empatía con el fin de que surjan nuevas ideas y ampliar el abanico de posibilidades dirigidas a encontrar un acuerdo consensuado.

---

<sup>148</sup> Construido con base a Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC. Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, CESUP, México, 2014. Villagraña Alcaide, C, *La mediación comunitaria o vecinal*. En: H. Soletto Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Madrid, España: Tecnos, 2013. Puentes, Salvador y Munné, Maria, *Los servicios de mediación comunitaria, propuestas de actuación*, Barcelona, España, 2005.

- **Elaboración de acuerdos** Se recogen las soluciones y alternativas propuestas y se insta a las partes a optar por elegir entre ellas para formular el acuerdo final.
- **Cierre del proceso.** Se formaliza por escrito el acuerdo, que deben firmar ambas partes, comprometiéndose a cumplir y mantener la decisión acordada.

De forma más específica se detalla el proceso de la mediación comunitaria<sup>149</sup> conlleva etapas<sup>150</sup> establecidas en sesiones limitadas que a continuación se detallan:

1. **Sesión informativa.** Como mecanismo autocompositivo es voluntario y una de las partes asiste para solicitar el apoyo de gestión del conflicto, buscando se haga la invitación para que la otra parte acepte llevar el proceso de mediación comunitario. Es por separado, el objetivo de esta sesión es informar a profundidad los aspectos básicos del proceso de mediación, tales como que es, características, principios, dudas; en caso de requerirse se genera una aproximación entre las partes y mediador o mediadores.
2. **Sesión de presentación o inicial.** En esta etapa se acerca a los involucrados enmarcando el proceso a seguir, se da apertura al proceso de la mediación con la bienvenida y presentación de las partes, se informa y aclaran aquellas dudas que tengan respecto a la forma en como se llevará el proceso; se señalan los principios, se establecen las reglas.

---

<sup>149</sup> Como tal el proceso de mediación comunitaria está integrada mediante la recepción y convocatoria; la mediación; seguimiento.

<sup>150</sup> Véase: Piedra Cristóbal, Julio, Aproximaciones a la mediación comunitaria. Retos y desafíos, Revista de Mediación, ADR, análisis y resolución de conflictos, Vol. 10, Nº. 1., 2005. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf>

<https://www.mediacioninstitucioncolegiopsicologosmadrid.org/mediacion-comunitaria.php>

3. **Sesión de recogida de datos de información o narrativa.** Cada una de las partes expone la situación que originó el conflicto, el mediador genera interrogantes para afianzar la relación entre las partes y con el mismo; durante toda etapa del proceso el mediador facilita de forma imparcial y neutral su atención a cada una de las partes, con el objetivo de mantener la confianza, legitimidad y empoderamiento de las partes. Dentro de esta sesión se pone en relieve los problemas a tratar, es decir, se identifica el origen del conflicto.
4. **Sesión de propuestas de soluciones.** El mediador una vez generado la narrativa procede a establecer un punto medio de soluciones de la situación expuesta; se realiza mediante una lluvia de ideas que al final resultan ser consensuadas para satisfacer los intereses y necesidades de las partes involucradas.
5. **Acuerdo de mediación y convenio.** Una vez generado las soluciones se procede a que el mediador rectifique el acuerdo final y una vez hecha la reiteración de las partes a los acuerdos establecidos y su cumplimiento el mediador procede a generar el acta final del convenio, mismo que firman las partes.

Es importante que en el acuerdo se incluya un proceso de seguimiento para evaluar su eficacia y poder realizar las modificaciones oportunas en el caso de que se produzcan cambios en la situación.

Este proceso de mediación comunitaria es un bosquejo general de las fases o etapas a seguir ya que como se mencionó el proceso de mediación comunitaria varía de acuerdo a los miembros involucrados, así como del contexto en donde está configurado el conflicto a gestionar y solucionar.

## Conclusión

El acceso a la justicia es un derecho humano que toda persona tiene, en el caso del estado mexicano este derecho está contemplado en el artículo 1 y 17 constitucional. Es de ahí que se tiene acceso a la justicia alternativa que legitima a las personas para resolver su propio problema con la asistencia de un profesional que es un facilitador (negociador, mediador, conciliador, árbitro) mismo que rige sus funciones de forma neutral e imparcial.

El conflicto tiene un proceso progresivo de transformación que llega a iniciar con una diferencia, desacuerdo, problema, disputa, conflicto, violencia y llegar a concluir en guerra, es necesario identificar y abordarlo desde su inicio a través del diálogo y comunicación, sentar a las personas involucradas para desahogar las percepciones, ideas y formas de concebir ese conflicto, para después con la asistencia del mediador comunitario que las personas lo gestionen y resuelvan.

Al reconocer los mecanismos alternativos de solución de conflictos como sistema de justicia legitimado, el facilitador debe ser un profesional capacitado que cuente con las habilidades, conocimientos, actitud y aptitud para abordar el conflicto; en el caso de la mediación comunitaria el mediador debe contar con mayor destreza de abordar el conflicto ya que regularmente son grupos de personas con distintos pensamientos, ideales y percepciones. Asimismo, el mediador comunitario debe trabajar en reafirmar o afianzar el trabajo de responsabilidad y corresponsabilidad en los integrantes de la comunidad mediante un ambiente de comunicación y respeto.

La mediación comunitaria crea un pensamiento colectivo de una moral basada en la solidaridad, el apoyo mutuo, el respeto a la diversidad, promueva el respeto a los derechos humanos y reconoce el sentido de comunidad; invoca a la ciudadanía a tener un espacio, un medio abierto, plural e incluyente; es entonces que representa un ejercicio de la participación social y acción

voluntaria en procuración de una cultura ciudadana de efecto preventivo y beneficio compartido.

Aún con las ventajas reconocidas de los mecanismos alternativos, la mediación comunitaria es un mecanismo poco utilizado o desarrollado no sólo en la entidad sino a nivel nacional, sin embargo, representa una vía para transformar de forma significativa y sustancial aquellos espacios en donde se aplica de forma sistemática, permeando y empoderando a la sociedad con la paz social, armonía y convivencia mediante el reforzamiento de los lazos comunitarios.

Como reto de este mecanismo hay que concientizar a la sociedad en materia de mediación comunitaria con espacios y programas comunitarios desde el nivel educativo, es decir contemplar este mecanismo como instrumento para la mejora de la convivencia escolar desde el nivel básico hasta superior, así como establecer acciones de trabajo en áreas de concentración ciudadana como por ejemplo los centros o espacios socioculturales, se trata entonces de culturizar en todas las edades principalmente a los niños para que haya un cambio evolutivo y progresivo.

## Bibliografía

- AIELLO DE ALMEIDA, María Alba, *Mediación: formación y algunos aspectos claves*, editorial Porrúa, México, 2001.
- ALCARAZ CAÑETE, Juan Carlos y Lorenzo Aguilar, Jesús, *El mediador en conflicto*, México, Tébar flores, 2016.
- ÁLZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón. *Teoría del conflicto*, Universidad Complutense de Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social, España, 2015.
- BARUCH BUSH, R.A. y FOLGER, J.P. *La promesa de la mediación, como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*, granica, Buenos Aires, 2006.
- BOQUÉ TORREMORELL, María Carme, *Cultura de mediación y cambio social*, Gedisa, España, 2003.
- BLANCO CARRASCO, Marta. *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos*, reus, España, 2013.
- CABELLO TIJERINA, Paris Alejandro, et al. *Cultura de paz, Patria*, México, 2017.
- CALVO SOLER, Raúl. *Mapeo de conflictos: técnica para la exploración de los conflictos*, gedisa, España, 2015.
- CASADO, Lluís y PRAT, Tino. *El mapa del conflicto, prevenir y afrontar los conflictos*, Profit, España, 2014.
- CASANOVAS Pompeu, Magre, Jaume y Lauroba, Ma. Elena (Directores). *Mediación ciudadana y comunitaria en Libro Blanco de la mediación en Cataluña*, Maria Munné, Cataluña, España, Huygens, 2011.
- CASCÓN SORIANO, Paco. *Educación en y para el conflicto*, cátedra UNESCO sobre la Paz y Derechos Humanos, Universidad de Barcelona, España.
- CENTRO DE SEGURIDAD URBANA Y PREVENCIÓN SC. *Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria*, CESUP, México, 2014.
- CONFORTI, Franco. *Integridad, el aporte de organizaciones y empresas a la construcción de paz*, España, DYKINSON, 2018.

- *Construcción de paz*, dikyson, España, 2017.
- CORNELIO LANDERO, Eglá. *Mediación, mecanismo para la solución de conflictos laborales en México. Horizontalidad de la justicia*, México, Porrúa, 2017.
- *Mediación en conflictos colectivos de trabajo*, Porrúa, México, 2014.
- DIEGO VALLEJO, Raúl y GUILLÉN GESTOSO, Carlos. *Mediación Proceso, Tácticas y Técnicas*. 3ra. Edición. Madrid: Pirámide, 2010.
- FIERRO FERRÁEZ, Ana Elena, *Manejo de conflictos y mediación*. OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2010.
- FISHER, Roger. *Las emociones en la negociación*, Granica, España, 2008.
- FISHER, Roger y ERTEL, Danny. *Obtenga el sí en la práctica: como negociar, paso a paso, ante cualquier situación*, España, Castellano, 2007.
- FISHER Roger, URY William y PATTON, Bruce. *Obtenga el sí: el arte de negociar*, ediciones, Barcelona, 2002.
- FODDAI, María Antonietta, "Conciliación y mediación ¿modelos diferentes de resolución de conflictos?" en García Villaluenga, Leticia *et al.* (Coord.), *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*, Madrid, REUS, 2010.
- FOLBERG, J. y TAYLOR, A. *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*, México, Limusa, 1997.
- GALTUNG, Johan, *La resolución de conflictos exige creatividad*, España, Universitat de Alicante, 2001.
- "Conflict as a way of life", *Essays in Peace Research*, vol. III. Christian Ejleres: Copenhage, 1978.
- GORJÓN GÓMEZ, Francisco y SÁNCHEZ GARCÍA, Arnulfo, *Las 101 preguntas de la mediación, guía práctica para el abogado*, México, Tirant lo Blanch, 2015.
- GUTIÉRREZ ALCALÁ, Luis Ernesto. *Mediación asociativa*, México, 2015.
- H. MNOOKIN, Robert, R. Peppet, Scott y S. Tulumello, Andrew. *Resolver conflictos y alcanzar acuerdos*, gedisa, España, 2000.

- INGENIA, *Resolución de Conflictos y toma de decisiones*, Región de Murcia España, 2008.
- INFORME DE LABORES Fiscalía General del Estado de Tabasco, 2017.
- ISMAEL LAPALMA, Antonio. *El escenario de la intervención comunitaria*, Revista de Psicología X (2), Argentina, La palma, 2001.
- HERRERA, Diego, *Convivencia y Conflicto: Caminos para el aprendizaje en la Escuela*, Medellín, IPC, 2001.
- LEDERACH, John Paul. *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas* Gernika, Vizcaya, España. Gernika Gogoratuz/Centro de Investigación por la Paz, 1998.
- LEDERACH, Juan Pablo y CHUPP, Marcos. *Conflicto y Violencia*. Semilla, Guatemala. Manual de Conciliación; y Ediciones Clara, Bogota, Colombia, 1995.
- LÓPEZ FOLEGATTI, José Luis, *Diálogos que transforman*, Perú, 2015.
- MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA, USAID, UMC, PNUD, Honduras, 2017.
- MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN, España, 2008.
- MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DERECHOS HUMANOS *conforme a los nuevos principios constitucionales: Programa con perspectiva de Derechos Humanos en México*, México, 2014.
- MARABOTOO L., Jorge A., *Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia*, Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, México, UNAM, 2003.
- MARALET J. *Manual de negociación y mediación. Negociaciones empresariales eficaces para juristas y directivos*. Madrid: Colex; 2001.
- MARCELO NATÓ, Alejandro; RODRÍGUEZ QUEREJAZU, María Gabriela y CARBAJAL, Liliana María, *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social. México, 2005.

- MARTÍNEZ GUILLÉN, María del Carmen. *La negociación*, Diaz de Santos, España, 2012.
- MIRANDA PACHECO, Mario, *La educación como proceso conectivo de la sociedad, la ciencia, la tecnología y la política*, México, Trillas, 1978.
- MOLINA RUEDA, Beatriz y A. Muñoz, Francisco. *Manual de paz y conflictos*, Universidad de Granada, España, 2004.
- MUNDUATE JACA, Lourdes y MARTÍNEZ RIQUELME, José M. *Conflicto y negociación*, piramide, España, 1998.
- MUNDUATE JACA, Lourdes y MEINA DÍAZ, Francisco José, *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, Madrid, Pirámide, 2013.
- OSORIO BORREGO, Germán, *Mediación comunitaria: el caso de la Dirección de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco (2015-2018)*, Trabajo de obtención de grado, Maestría en Derecho Constitucional y Argumentación Jurídica. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- PUCHOL, Luis. *El libro de la negociación*, Diaz de Santos, España, 2005.
- PUNTES, Salvador, *La mediación comunitaria, ciudadanos, derechos y conflictos*, Camara de Comercio Bogotá, Colombia, 2007.
- PUNTES, Salvador y MUNNÉ, María, *Los servicios de mediación comunitaria, propuestas de actuación*, Barcelona, España, 2005.
- *La mediació als municipis*, 2003.
- REDORTA Josep, *No más Conflictos. Como resolver tensiones, diferencias y problemas en las organizaciones*, 1ra. Edición. Madrid. Paidós Ibérica, 2012.
- *El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?*, Barcelona, Paidós, 2005.
- *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*, Barcelona, Paidós, 2004.
- REMO F. Entelman, *Teoría del conflicto, hacia un nuevo paradigma*, España, Gedisa, 2009.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro y Ramos Silva, José Rmón. *Técnicas de negociación*, McGraw-Hill, México, 1988.

- SÁENZ Karla y GORJÓN Francisco. *Aproximaciones a la naturaleza del poder y su influencia en el mediador en procesos de mediación* en La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación, Tirant lo Blanch, México, 2015.
- SIMMEL, Georg, *El conflicto*, Sequitur, Madrid, 2013.
- SUARES, Marínés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Argentina, Paidós, 2005.
- VALENCIA HERNÁNDEZ, Javier Gonzaga, *El acceso a la justicia ambiental en Latinoamérica*, México, Porrúa, 2014.
- VILLAGRASA ALCAIDE, C., *La mediación comunitaria o vecinal*. En: H. Soletó Muñoz (Dir.). *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, Madrid, España: Tecnos, 2013.
- VINYAMATA, E., *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación mediación, negociación*, Barcelona, Ariel, 2002.
- WILMOT W., William y L. HOCKER, Joyce, *Interpersonal conflict*, EE.UU. Paperback, 2013.
- YUQUILEMA G. Juan Ignacio y CRIOLLO MAYORGA, Giovani. *Teoría y práctica de la mediación y conciliación*, CEP, Ecuador, 2016.

### **Legisgrafía**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Decreto por el que se expide la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante.
- Iniciativa de *Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*.
- Ley de acceso a la Justicia Alternativa para el estado de Tabasco.
- Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal.
- Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Jalisco
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima.
- Ley de Justicia Alternativa para el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

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

Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el estado de Nuevo León.

Ley de justicia alternativa del tribunal superior de justicia para el distrito federal.

Ley para una Cultura de Paz y Prevención de la Violencia y Delincuencia en Michoacán.

### **Instrumentos internacionales**

Declaración y Programa de Acción sobre una cultura de paz de la Organización de las Naciones Unidas.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Pacto de San José de Costa Rica.

Convención Americana.

### **Criterios de la SCJN**

Tesis: VII.1o.C.33 C (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 32, Julio de 2016, Tomo III.

171257. 2a./J. 192/2007. Segunda Sala. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXVI, octubre de 2007.

Tesis: 1a. XXXVI/2017 (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Primera Sala, Libro 40, marzo de 2017, Tomo I

Jurisprudencia 1a./J. 42/2007, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXV, abril de 2007.

Tesis: 1a./J. 103/2017 (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 48, noviembre de 2017, Tomo I, Décima Época

1a./J. 42/2007, de rubro: "Garantía a la tutela jurisdiccional prevista en el artículo 17 de la constitución política de los estados unidos mexicanos"

Tesis Aislada, 1a. CLXV/2009, Novena Época, Primera sala - Suprema Corte de Justicia de la Nación, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXX, septiembre de 2009.

### Revistas

CORNELIO LANDERO, Eglá. “*Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano*” BARATARIA, Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, N° 17, p. 87, 2014.

DE SOUSA SANTOS, Boaventura, Leitao Marques, María, *Los tribunales en las sociedades modernas*, en “Revista pensamiento jurídico” no. 4., Universidad Nacional de Colombia, 1987.

GARCÍA, Vicente, Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos, recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=595158>

HUESO GARCÍA, Vicente, Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos, recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=595158>

PIEDRA CRISTÓBAL, Julio, Aproximaciones a la mediación comunitaria. Retos y desafíos, Revista de Mediación, ADR, análisis y resolución de conflictos, Vol. 10, N°. 1., 2005. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf>

### Webgrafía

<https://www.gob.mx/justiciacotidiana>

<https://www.gob.mx/shcp/prensa/comunicado-no-021-plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024>