

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**

**“Control social y conflicto: exploración comparativa de  
la relación entre mediación y capital social”**

**Tesis**

Que como parte de los requisitos para  
obtener el Grado de  
**Maestra en Ciencias Sociales**

**Presenta**

**María de Lourdes González Delgado**

**Dirigido por:**

**Doctor Daniel Rojas Navarrete**

Querétaro, Querétaro; a 20 de junio de 2023



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales  
de Información



Control social y conflicto: exploración comparativa de  
la relación entre mediación y capital social

**por**

María de Lourdes González Delgado

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0  
Internacional](#).

**Clave RI:** CPMAC-180051

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**  
**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**  
**Maestría en Ciencias Sociales**

**“Control social y conflicto: exploración comparativa de la relación  
entre mediación y capital social”**

**Tesis**

Que como parte de los requisitos para  
obtener el Grado de  
**Maestra en Ciencias Sociales**

**Presenta**

**María de Lourdes González Delgado**

**Dirigido por:**

**Doctor Daniel Rojas Navarrete**

**Doctor Daniel Rojas Navarrete**  
**Presidente**

**Doctora María Elena Meza de Luna**  
**Secretaria**

**Doctora Margarita Cruz Torres**  
**Vocal**

**Doctora Marta Gloria Morales Garza**  
**Suplente**

**Doctor Héctor Gutiérrez Sánchez**  
**Suplente**

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

20 de junio de 2023

México

## RESUMEN

La adopción de la mediación como una iniciativa gubernamental para la resolución de conflictos es una práctica cada vez más extendida en la integración de las agendas públicas de Latinoamérica. En el caso de México, la práctica de la mediación ha permeado hasta los gobiernos locales, donde ha mostrado una naturaleza dinámica y heterogénea respecto a los arreglos institucionales que la sostienen. En dicho contexto, a la mediación local comúnmente se le asocia no sólo con la prevención de delitos, sino también a la posibilidad de mejorar las relaciones sociales a través del diálogo entre los habitantes de un territorio dado. Sin embargo, no hay evidencia empírica disponible, a nivel subnacional, sobre los verdaderos efectos de la mediación local sobre las relaciones sociales. Esta investigación ofrece un análisis cualitativo sobre el impacto que la existencia de servicios de mediación a nivel local tiene sobre las relaciones sociales. Para ello, se estudian comparativamente los casos de Querétaro y Corregidora, en los que se valora el efecto de los arreglos institucionales de los modelos de mediación local sobre las percepciones de las personas usuarias de los servicios; sirviéndose de dimensiones específicas del concepto de capital social. La investigación encuentra que la mediación local, en los contextos estudiados, tiene la capacidad de incidir en la confianza que las personas usuarias poseen respecto de los modelos de mediación, en su calidad de representantes gubernamentales. Sin embargo, también enfrenta limitaciones para promover la confianza entre las personas, la cooperación en torno a objetivos comunes y, en general, a la construcción del sentido de comunidad.

**Palabras clave:** mediación, capital social, gobierno, control social.

## **ABSTRACT**

The adoption of mediation as a government initiative for conflict resolution is an increasingly widespread practice in the integration of public agendas in Latin America. In the case of Mexico, the practice of mediation has permeated even local governments, where it has shown a dynamic and heterogeneous nature with respect to the institutional arrangements that support it. In this context, local mediation is commonly associated not only with crime prevention, but also with the possibility of improving social relations through dialogue between the inhabitants of a given territory. However, at the subnational level, there is no empirical evidence available on the actual effects of local mediation on social relations. This research offers a qualitative analysis of the impact that the existence of mediation services at the local level has on social relations. For this, the cases of Queretaro and Corregidora are studied comparatively, in which the effect of the institutional arrangements of the local mediation models on the perceptions of the users of the services is valued; using specific dimensions of the concept of social capital.

The research finds that local mediation, in the contexts studied, has the ability to influence the trust that users have regarding mediation models, in their capacity as government representatives. However, it also faces limitations in promoting trust between people, cooperation around common goals, and, in general, building a sense of community.

**Keywords:** mediation, social capital, government, formal social control.

A mi Pe y a mi Eme

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco profundamente a mi familia, amigos y a todas las personas que amorosamente me acompañaron y animaron durante este proceso.

Por supuesto, agradezco al Centro de Mediación Municipal de Corregidora, así como a la Dirección de Mediación del municipio de Querétaro y al personal que allí labora, por su amabilidad y por cada una de las facilidades prestadas.

Finalmente, agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) y a la Universidad Autónoma de Querétaro, así como a las profesoras y profesores que me acompañaron durante el proceso. En este apartado, agradezco particularmente al Doctor Daniel Rojas Navarrete, Director de tesis, por su apoyo y enseñanzas.

**“Como en la navegación, la jardinería, la política  
y la poesía, el derecho y la etnografía  
son oficios de lugar: actúan a la luz  
del conocimiento local”**

**(Clifford Geertz, Conocimiento local. Ensayo  
sobre la interpretación de las culturas. 1994, p. 195)**

# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Planteamiento del problema</b>	<b>6</b>
<b>3. Los estudios sobre la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos</b>	<b>9</b>
Enfoque jurídico	12
Enfoque orientador	15
Enfoque de análisis del impacto	17
<b>4. Marco teórico conceptual</b>	<b>25</b>
Modelos de mediación y sus arreglos institucionales	25
El capital social más allá del desarrollo	30
Dimensión objetiva y subjetiva de capital social	32
La figura del mediador y su relación con los arreglos institucionales	40
<b>5. Estrategia metodológica</b>	<b>43</b>
<b>6. Presentación y discusión de resultados</b>	<b>47</b>
<b>La experiencia de la mediación y los gobiernos locales</b>	<b>48</b>
Corregidora	49
Querétaro	52
Similitudes y diferencias	60
El capital social y sus particularidades en personas no usuarias de los servicios de mediación local	72
El capital social y sus particularidades en personas usuarias de los servicios de mediación local	89
Comparación entre el capital social de usuarios y no usuarios y su relación con los arreglos institucionales	101
¿El capital social se construye o se transforma?	103
<b>7. Conclusiones</b>	<b>111</b>
<b>8. Recomendaciones</b>	<b>116</b>
<b>9. Anexos</b>	<b>120</b>
Guion de entrevista: personas usuarias de los servicios de mediación local	120
Guion de entrevista: entrevista a Mediadores(as) de los modelos de mediación	124
Guía de observación no participante de procesos de mediación	126

Funcionariado entrevistado (Querétaro y Corregidora)	128
Personas usuarias de los servicios de mediación entrevistadas:	129
Listado de personas no usuarias de los servicios de mediación entrevistadas:	130
<b>Referencias</b>	<b>135</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Inventario de arreglos institucionales en modelos de mediación local	35
Tabla 2. Dimensiones del capital social	44
Tabla 3. Categorías de análisis para mediadoras y mediadores	48
Tabla 4. Criterios de selección para entrevistas	50
Tabla 5. Análisis comparado	108

# 1. Introducción

A pesar de su importante arraigo cultural e institucional, la sensación creciente de insatisfacción y desconcierto alrededor de los procedimientos de justicia modernos es innegable (Garland, 1999). Bajo ese contexto y sin resultar sorpresivo, los gobiernos locales han venido adoptando a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y en específico a la mediación, como una estrategia para la transformación de la forma en que se tratan las controversias entre las personas (Moreno, 2010).

Aproximarnos a la pregunta central que da sentido al diseño de esta investigación, requiere entonces hablar de la reforma que en junio de 2008 se realizó a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuyo contenido reorganizó el quehacer gubernamental en materia de seguridad y justicia. Desde entonces, la arquitectura del sistema jurídico mexicano dio por inaugurado no sólo el sistema penal acusatorio, sino también la figura de la solución alternativa de controversias<sup>1</sup>. Lo anterior resulta aún más relevante si consideramos que durante el siglo XXI, gran parte de los países occidentales han consolidado dicho sistema no sólo a través de la introducción de normas, sino también desde la transformación de su cultura procesal (Barona, 2019).

En este punto conviene comenzar por observar el conjunto de ideas que se han vinculado desde entonces a las soluciones alternas, que las posicionan como estrategias con la capacidad de “recomponer el orden social quebrantado por medio de la restitución” (LX Legislatura, p. 13).

---

<sup>1</sup> Quintana Roo fue una de las entidades pioneras en la materia al publicar, en 1997, su propia ley de justicia alternativa. Dicho estado materializó también un Centro de asistencia Jurídica, que, dentro del poder judicial, buscaba soluciones pacíficas entre las partes (Márquez Algara & De villa Cortés, 2016, p.49). Con todo, es importante reconocer que fue la reforma al Artículo 17 constitucional la que elevaría a mandato la existencia de mecanismos alternativos de solución de controversias en México (Hernández, 2021). La evolución del texto de dicho Artículo ha llevado a que, en 2017, se estableciera que “Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales” (Const.,2017, art. 17).

Con miras a homologar la aplicación de los mecanismos alternativos en México, se aprobó, en 2014, la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Así, los resultados del Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal de 2016 (INEGI, 2017), reflejaron que para 2015, 30 entidades federativas contaban ya con áreas de solución alternativa de conflictos en los tribunales superiores de justicia (p. 37).

De esta forma, la mediación, como una modalidad aceptada y promovida en las agendas públicas, logró permear más allá del nicho de la justicia penal y de los tribunales, reproduciéndose en contextos locales. Como consecuencia, la mediación ha cobrado especial popularidad como proyecto de desplegado desde y por el aparato estatal (Mussetta, 2007), como un método de auto-resolución asistida, a través de la que los problemas comunitarios pueden abordarse (Burton, 1993).

En este sentido, la mediación se posiciona mayoritariamente en la opinión pública como una iniciativa óptima para resolver los conflictos, así como para fomentar la cultura y educación para la paz; mediante el uso de la tolerancia, la empatía, la cooperación y el diálogo (González, 2020). Existe, además, una marcada tendencia a considerar a la mediación como una estrategia educativa para la promoción de un tipo específico de conductas. Bajo esta vertiente ideológica, la mediación buscaría erradicar la aparición de los conflictos, muy a pesar de la imposibilidad sostenida al respecto de tal pretensión por parte de las teorías del conflicto (Moreno, 2010, p. 29).

Si consideramos la importancia política que se ha otorgado a estos programas públicos como potenciales motores de cambio sobre la forma en que las comunidades tramitan su conflictividad; arrojar luz sobre si la mediación a nivel local -como estrategia de control social- tiene influencia o no sobre las relaciones sociales resulta académicamente relevante. Además, la perspectiva municipal representa un espacio de construcción de numerosas relaciones entre gobernados y gobernantes, puesto que es ahí donde se delimitan los límites del

Derecho como herramienta de regulación de la vida cotidiana (Fondevilla y Meneses, 2017, p. 145). Paradójicamente, también es el espacio menos atendido por la discusión jurídica en México.

Debido a que gran parte de los estudios académicos disponibles sobre la mediación no disponen de evidencia municipal que otorgue datos sobre la validez de las promesas de la agenda pública, la investigación aquí descrita pretende aportar elementos empíricos para la comprensión a profundidad de la mediación y de sus posibilidades reales como herramienta de cambio social en materia de justicia. Por ello, se asumió como intención central problematizar el impacto de los modelos de mediación diseñados por los gobiernos locales sobre las relaciones sociales allí en donde se implementan.

El propósito de analizar empíricamente este fenómeno, se motiva principalmente, por su aparición cada vez más frecuente en las agendas públicas subnacionales, así como por su adopción como un *nuevo* y promisorio esquema de justicia. Para ello, esta investigación colocó su foco de análisis en la percepción de las personas usuarias de los servicios locales de mediación, específicamente de los municipios de Corregidora y Querétaro; así como en los diseños institucionales de cada administración local. Así, en primer lugar, se expone el planteamiento del problema, estableciendo, como principal objetivo, la construcción de una valoración cualitativa del efecto de los modelos de mediación a nivel local sobre el capital social de las personas usuarias.

En búsqueda de delimitar y comprender el estado de las distintas aproximaciones que sobre la mediación se han venido elaborando en últimos años, la segunda sección de este documento incluye los resultados de la revisión documental correspondiente. Allí se analiza la producción académica de perspectiva estrictamente jurídica, pasando por la de intenciones orientadoras, y hasta llegar a aquellos estudios que ofrecen una exploración de la relación entre la mediación y dimensiones del capital social; concepto que, como veremos, es empleado -directa, pero, sobre todo, inadvertidamente- para construir

explicaciones sobre los modelos de mediación como catalizadores de la cantidad, calidad y funcionalidad de las relaciones sociales.

Se presentan, después, las precisiones conceptuales y metodológicas elegidas para el sostén de esta investigación, derivando en la selección de la comparación empírica -entre personas usuarias y no usuarias de los servicios- de dimensiones específicas del capital social: confianza interpersonal, confianza hacia las instituciones, sentimiento de comunidad y cooperación; analizando, a la par, los arreglos institucionales que dan sentido a los modelos de mediación elegidos.

Posteriormente, se presentan diversas secciones de análisis y discusión de los resultados: la primera de ellas, relacionada con el contexto y diseño institucional de los modelos seleccionados, donde se integra lo encontrado en entrevistas realizadas a funcionarias y funcionarios públicos. La segunda y tercera tienen por intención, correspondientemente, describir las particularidades que adopta el capital social en usuarios y no usuarios de servicios de mediación local -con base en la información obtenida a través de entrevistas. La cuarta sección contiene un análisis comparativo de lo descrito previamente.

Como sección final, se exponen conclusiones generales y una serie de recomendaciones. Así, se encontraron diferencias entre las experiencias subjetivas de usuarios y no usuarios de mediación sobre la confianza hacia las instituciones, además de una postura más flexible frente al uso del diálogo entre vecinos como estrategia resolutive ante la aparición de conflictos futuros. A pesar de esto último, la confianza interpersonal, la cooperación y el sentimiento de comunidad mostraron tendencias similares, rescatando, del discurso analizado, la importancia del paso del tiempo, la repetición de interacciones significativas y la construcción de familiaridad; como factores decisivos en la construcción del capital social, al menos bajo los términos en los que fue definido en esta investigación.

Esto nos lleva a argumentar que la mediación local, como programa público, bajo los arreglos institucionales analizados, es capaz de incidir en la confianza que las personas otorgan a dicha instancia gubernamental; aunque, por otro lado, se enfrenta a limitaciones para la promoción de la confianza entre las personas, la cooperación en torno a objetivos comunes y, en general, a la construcción de un sentido de comunidad.

Reconociendo los aciertos del programa, se propone, sin embargo, abandonar la adopción acrítica de la mediación, al entenderla ya no como un programa público que, por sí sólo, podrá solucionar arraigadas problemáticas sociales, sino como una acción de gobierno que podría promover la construcción de un panorama social más favorable, siempre y cuando se articule con políticas públicas de fines similares y se reconozca la existencia de problemáticas estructurales que inciden directamente en la construcción de las relaciones sociales.

## 2. Planteamiento del problema

Si bien en los últimos diez años la mediación ha ganado notoriedad como “técnica específica de intervención social y como acción profesional concreta” (Fernández, 2009, p. 88) para el manejo no violento y colaborativo de los conflictos; existe producción académica que ha encontrado en su bagaje insuficiencias de carácter conceptual y metodológico.

Por ello, el interés de esta investigación es poner a prueba empírica las afirmaciones que sostienen, categóricamente, la existencia de un potencial transformativo en la práctica institucional de la mediación, sobre todo aquella que se aplica desde los gobiernos locales.

Más allá de explorar si las y los usuarios de la mediación como intervención local encontraron adecuada la calidad del proceso *per se*, parece necesario, para el profundo entendimiento del tema en el ámbito de la administración pública, aproximarse a la capacidad de este tipo de mecanismos como creadores de condiciones sociales específicas.

En esta investigación se revisa un conjunto de elementos conceptuales como una vía propuesta de aproximación empírica al problema del impacto de la mediación. Relacionar a la resolución de conflictos con la noción de capital social y, a su vez, vincular estos dos términos con el desarrollo, ha resultado útil en el pasado para construir explicaciones sobre sus efectos: a menos niveles de capital social -se teoriza, menores serán los canales de socialización y control, por lo que habrá más posibilidades de que una sociedad se desorganice, fragmente y cree exclusión de ciertos grupos.

Todo esto se traduce, para estos abordajes teóricos, en un fuerte indicador de riesgo del conflicto, que, de no atenderse, generará efectos negativos sobre el desarrollo y el bienestar de las personas.

Aun así, no cabe duda entre la comunidad científica respecto a que el concepto de capital social es un constructo multidimensional cuyo valor no puede ser medido de forma directa, sino mediante la identificación de una serie de dimensiones (Koka y Prescott, 2002). Esto representa, sin duda, un reto en cuanto a diseño metodológico. Como será posible constatar en secciones posteriores, dimensiones específicas que integran tradicionalmente al concepto de capital social han sido frecuentemente rescatadas para relacionar teóricamente los efectos de la mediación sobre las personas usuarias; aludiendo a una aparente mejora en la cantidad, calidad y funcionalidad de las relaciones.

Al respecto de la puesta en marcha de programas como el que aquí interesa, el Manual sobre programas de justicia restaurativa (2006) de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), señala que la “elección de un modelo de programa adecuado es una de las decisiones más cruciales que se hacen al diseñar una nueva iniciativa (...) y debe permanecer consciente de los parámetros y contingencias legales, financieras, culturales, de actitud pública, etc.” (p. 43); además de que, su organización y ubicación dentro o fuera del sistema (p. 44) son trascendentales.

Es relevante también entender las decisiones que en el ámbito institucional se han tomado respecto del diseño e implementación de los distintos modelos de mediación a estudiar. Dichos modelos han mostrado relaciones diferenciadas con los marcos jurídicos nacionales, así como diseños sumamente variables; particularmente por cuanto ve a las formas de comprender el conflicto, las relaciones que se establecen con la población objetivo y los mecanismos de coordinación generados con otras instituciones gubernamentales.

Por todo ello, se considera como objetivo general de la presente investigación el **construir una valoración cualitativa del efecto de los arreglos institucionales de modelos de mediación a nivel local; mediante la comparación empírica de las dimensiones de confianza interpersonal,**

**confianza hacia las instituciones, sentimiento de comunidad y cooperación, en usuarios y no usuarios de los servicios.**

Se trata, entonces, de indagar sobre la pregunta de investigación: **¿la ejecución de modelos de mediación a nivel local produce efectos observables empíricamente en el capital social de las personas usuarias?**; así como a las preguntas específicas: 1) **¿cómo los arreglos institucionales que se han diseñado para cada modelo de mediación influyen en los efectos obtenidos?**; y 2) **¿cómo el acceso a los servicios ofrecidos por modelos de mediación local influye en las relaciones sociales?**

En adición, se espera que los resultados de este ejercicio científico deriven en conocimiento de utilidad para el diseño e implementación de políticas públicas con base en evidencia.

### **3. Los estudios sobre la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos**

Esta sección tiene por objetivo analizar las principales características y hallazgos de los estudios que, en los últimos años, los países occidentales han desarrollado respecto de la mediación, una de las facetas más representativas de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)<sup>2</sup>.

Conviene comenzar por establecer que, en los últimos veinte años, una de las discusiones más representativas en torno a la justicia se encuentra en las reformas legales que se han venido construyendo en torno a la solución alternativa como una práctica que, en su conjunto, pretende articular un esquema de justicia de procedimientos menos costosos, más expeditos y autodeterminantes (Díaz et al., 2012).

Examinar lo que se ha escrito sobre la mediación implica, en primer lugar, caracterizar el origen moderno de los Mecanismos Alternativos, ubicado en la década de los setenta en los Estados Unidos de América<sup>3</sup>, país que sirvió de ejemplo a otros como Canadá y Australia. Por su parte, los MASC han ocupado un sitio importante en el discurso de reforma y modernización de la justicia en América Latina durante los últimos treinta años (Cornelio, 2014), por lo que su incorporación formal como programa público ha estado fuertemente influida por la experiencia internacional en la materia.

Como veremos, existe una tendencia a considerar que los MASC “operan en una lógica distinta, sino contrapuesta al sistema de justicia tradicional” (Mera, 2013, p. 420); quizá por ello, un gran número de investigaciones coinciden en señalar

---

<sup>2</sup> También conocidos por sus siglas en inglés como ADR. Con fines prácticos, en este documento se emplearán indistintamente las siglas MASC, para referirse a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

<sup>3</sup> En 1997, el *Servicio de Relaciones de la Comunidad del Departamento de Justicia de los Estados Unidos* recurrió a la utilización de mediadores para asistir a las partes en conflictos civiles en la comunidad. En los años 90, estos métodos se institucionalizaron, al imponerse en todas las cortes federales, la implementación y uso de los procedimientos de resolución de conflictos (Cornelio, 2014)

que su diseño e implementación como programa público ha resultado una labor de alta complejidad para los gobiernos latinoamericanos.

Frecuentemente, se define a los MASC como procedimientos mediante los cuales las personas, en un territorio determinado, pueden acceder a la resolución de sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional (Cornelio, 2014). Aun así, la resolución alternativa abarca una amplia gama de acciones que tratan al conflicto desde distintas perspectivas, siendo las más comunes la negociación, la conciliación, el arbitraje y, por supuesto, la mediación.

Como ocurre frecuentemente con la transferencia de políticas entre regiones, el diseño institucional de estos proyectos y legislaciones se ha visto impregnada por los contextos nacionales y su cultura legal, como también por las experiencias e intereses de actores locales. Por lo tanto, la aplicación específica de la mediación en territorios latinoamericanos es relativamente reciente y contrastante, tanto en términos de institucionalización como de las materias susceptibles de ser resueltas a través de ellos y, claro está, la relación que sostiene con el paradigma de la así llamada justicia formal o tradicional -es decir, la del juez-.

En sus orígenes como asunto público, la mediación fue percibida principalmente como una herramienta idónea para descongestionar los tribunales y, por lo tanto, como una novedosa solución a la anunciada crisis del sistema de justicia. Así, esta práctica comenzó a ser relacionada con la reducción de tiempos de atención, el desahogo de casos acumulados y una “transformación del estado de las cosas” (Mera, 2013, p.450).

La literatura académica, como veremos más adelante, parece decantarse por considerar que, en los países en los que se encuentran implementadas estrategias gubernamentales vinculadas a la mediación, se cuenta con mayores facilidades para el fomento de una serie de valores, actitudes y comportamientos que previenen los conflictos, tratando de atacar sus causas mediante el diálogo

entre las personas y los grupos (Díaz, 2016). De este modo, a la mediación se le comienzan a otorgar, de manera preliminar, atributos vinculados al mejoramiento de las relaciones sociales, además de otros beneficios como la apertura de canales para la participación ciudadana en un ambiente democrático (Cornelio, 2014, p.87).

De esta forma, parece menos sorprendente que se posicione a la mediación como una práctica promisorio en el campo de la administración de justicia, puesto que deja en manos de las personas involucradas, asistidas por un tercero imparcial - conocido como mediador o facilitador- la solución de su propia situación de conflicto. Según esta interpretación, la mediación sería, primordialmente, una herramienta para la transformación de las relaciones sociales (Cornelio, 2014).

Puede encontrarse abundante bibliografía y producción académica relativa a la mediación, sus características y sus posibles efectos. Sin embargo, y como se evidenciará a lo largo de esta sección, aún existen vacíos significativos, sobre todo respecto a las metodologías y contextos seleccionados. Para el caso de esta investigación, se consideraron especialmente importantes aquellos trabajos que abordan la mediación a nivel local, de carácter extrajudicial -es decir, que no se lleva a cabo en *sede judicial*- y promovida por y desde el Estado, dejando para ocasión de otras pesquisas, lo relacionado con los esquemas de resolución alternativa de conflictos contruidos desde y por las propias comunidades<sup>4</sup>. Con fines prácticos, se clasificó el cúmulo de trabajos encontrados en tres categorías<sup>5</sup>: enfoque jurídico, enfoque orientador y enfoque de análisis del impacto; que, atendiendo a la orientación de su contenido, permitirán aprehender con mayor facilidad el universo de interés, así como entender el estado específico de la cuestión.

---

<sup>4</sup> La mediación comunitaria, según Gimeno y Reina (1998, citados en Piedra, 2017) supone devolver a los ciudadanos el poder para resolver sus conflictos a través de un procedimiento democrático, recuperando la capacidad de decidir la solución a sus propias controversias, sin que sea un tercero quien la imponga. Para el CIDES (2013), la mediación comunitaria se refiere al manejo de los conflictos locales y considera las costumbres, el derecho consuetudinario y la sabiduría ancestral de cada pueblo. Se desarrolla primordialmente en comunidades indígenas y campesinas; y en comunidades urbano-marginales, gremiales o grupos populares.

<sup>5</sup> Dichas categorías, de elaboración propia, se establecieron en función de los hallazgos arrojados por la revisión de literatura especializada.

## Enfoque jurídico

Los estudios de **enfoque jurídico** se distinguen por tratarse de investigaciones primordialmente documentales, dirigidas a examinar y comparar, entre otros elementos, el contenido de las legislaciones que dan origen y sostienen a la mediación como un programa público de resolución alternativa de conflictos<sup>6</sup>; así como a valorar la tutela al derecho de acceso a la justicia<sup>7</sup> según la política de la que se trate.

Estos estudios se ocupan también de la revisión y descripción de los antecedentes doctrinarios y normativos más relevantes de la mediación, a fin de aportar bases más idóneas para el *deber ser* de su regulación, diseño e instrumentación<sup>8</sup>. Es común encontrar en estos trabajos, una tendencia a abordar el fenómeno con un enfoque de derechos humanos -rights based approach-, considerando, por ejemplo, a la mediación como una tercera ola de esfuerzos colectivos por garantizar un efectivo acceso a la justicia (González, 2014).

Así, investigaciones como la de González (2014), en “Un acercamiento al acceso a la Justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos”; se ocupan de inventariar el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en México, con énfasis en la mediación; tomando como punto de referencia los principios de la reforma constitucional sucedida en 2008. Se problematiza entonces la existencia y contenido de legislaciones estatales, así como sus áreas de aplicación; dedicando un análisis individual a la materia

---

<sup>6</sup> Véase: Lozano, M. (2016) Propuesta de un Manual para una eficaz mediación y conciliación en materia familiar para el estado de Puebla (Tesis de Maestría). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<sup>7</sup> La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (2017) señala que de los artículos 14, 17 y 20, apartados B y C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, deriva el derecho de acceso efectivo a la justicia, el cual comprende, en adición a determinados factores socioeconómicos y políticos, el derecho a una tutela jurisdiccional efectiva y los mecanismos de tutela no jurisdiccional que también deben ser efectivos. Lo anterior implica que los derechos mencionados alcanzan no solamente a los procedimientos ventilados ante jueces y tribunales del Poder Judicial, sino también a todos aquellos seguidos ante autoridades que, al pronunciarse sobre la determinación de derechos y obligaciones, realicen funciones materialmente jurisdiccionales.

<sup>8</sup> Véase, Nava, W. y Breceda, J. (2017, julio). Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la constitución mexicana. Revista Mexicana de Derecho Constitucional, Núm. 37, 205-227.

penal, civil, familiar y mercantil, además de a la mediación a nivel local o municipal.

En la misma línea que el resto de las publicaciones de la categoría de enfoque jurídico, dicha investigación establece indicadores propios para el planteamiento y operacionalización de sus conceptos<sup>9</sup>, analizando la cobertura legal, calidad jurídica y, en general, el grado de armonización de los documentos normativos disponibles, disertando, para ello, sobre la idoneidad de las definiciones y conceptos centrales bajo los cuales se cimentan; y comparan los elementos procedimentales bajo los que cada entidad garantiza su cumplimiento.

Sin duda, la centralidad del análisis de la reforma constitucional de 2008<sup>10</sup> representa un común denominador para estos estudios. Para Francisco Gorjón (2017), por citar un ejemplo, esta modificación normativa es el pretexto para analizar la evolución de la mediación en México: primero como estrategia de “desjudicialización”, y, después, como factor de modernización y humanización de la política pública, que eleva, desde su particular visión, “la solución alternativa a garantía individual”.

Los estudios de enfoque jurídico dirigen también sus esfuerzos a tejer ejercicios comparativos entre las experiencias mexicanas y lo sucedido en otras latitudes, sobre todo en el caso de países como España<sup>11</sup> y Estados Unidos<sup>12</sup>, naciones con una mayor tradición en el ámbito de la aplicación e institucionalización de la

---

<sup>9</sup> Véase: González, M. (2008) Evaluación de la mediación prejudicial en Argentina (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de La Plata.

<sup>10</sup> En junio de 2008, como se mencionó con anterioridad, la justicia alternativa se consagra como un derecho en virtud del nuevo texto del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. Complementariamente, el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en septiembre de 2017, obliga desde entonces a las autoridades, a privilegiar la solución del conflicto sobre formalismos procedimentales”.

<sup>11</sup> Véase Díaz, I. (2016). La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España. Serie Juicios Orales, núm. 9. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México.

<sup>12</sup> Como precedente, podemos mencionar la investigación de Volkmar Gessner (2013), hace aproximadamente cuarenta años, donde se resalta la afinidad de la cultura jurídica mexicana con los mecanismos de justicia alternativa implementados en los Estados Unidos; dando a entender la conveniencia de continuar por esa vía.

mediación. Aquí destaca, de nuevo, el contenido de los instrumentos jurídicos disponibles, y cómo el diseño de estos determinó el rumbo de las reformas estructurales y gubernamentales derivadas. Para esto, se rastrean y caracterizan las primeras muestras de estrategias de mediación en México, con un recorrido cronológico que organiza lógicamente el desarrollo del tema en la región<sup>13</sup>.

No menos importante es señalar que las investigaciones agrupadas en esta categoría coinciden en que la existencia de medios extrajudiciales de resolución de conflictos “debería estar en el eje de cualquier política que afronte la reforma de las estructuras de la administración de justicia” (Nava y Breceda, 2017, p. 212); puesto que fomenta una amplia y heterogénea red de soluciones dentro de la estructura del Estado. Lo anterior se traduce en una tendencia a valorar de manera positiva a los mecanismos alternativos de solución de conflictos en general, y a la mediación en particular; considerando que “en muchas ocasiones, la instancia de los jueces y los tribunales no es la más apropiada para la resolución de conflictos, lo que ha dado lugar a la posibilidad de vías y mecanismos alternos más eficaces y con menor costo que los tradicionales procesos judiciales” (Mac-Gregor, 2016, p. 523).

Pareciera que, para esta visión, la mediación encarna y expresa una ideología propia, una visión de las relaciones entre los individuos, la comunidad, y el Estado, entendiéndose no sólo como ley, sino como institución, con un conjunto de presupuestos y fundamentos sobre el deber ser social (Mussetta, 2007). Estas aproximaciones sostienen, además, que a través de la mediación se promueve la cultura de la paz<sup>14</sup>, al fortalecer la integración de conceptos como el perdón y la justicia restaurativa<sup>15</sup>. La mediación, entonces, se inaugura como

---

<sup>13</sup> En su investigación “Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: un acceso a la justicia consagrado como Derecho Humano”, Nava y Breceda (2017), por ejemplo, rastrean la incorporación de los MASCS al Poder Judicial de los estados se dio por primera vez en Quintana Roo en 1997, cuando se publicó la Ley de Justicia Alternativa y en consecuencia se creó el primer Centro de Asistencia Jurídica, un órgano desconcentrado del Poder Judicial, cuyo objetivo primordial era que los particulares resolvieran sus controversias de carácter jurídico de naturaleza exclusivamente privada; por lo que es importante destacar que muchas de las entidades federativas siguieron el ejemplo de Quintana Roo, al implementar una ley de justicia alternativa y crear instituciones pertenecientes al poder judicial.

<sup>14</sup> Véase Pérez, G. (2018) Construir paz y transformar conflictos: algunas claves desde la educación, la investigación y la cultura de paz. ITESO, México

<sup>15</sup> Véase Gorjón, F. (2013) Estado del arte de la mediación en México. Editorial Aranzadi SA. España.

práctica de educación y creatividad; para la búsqueda de soluciones como un “traje a la medida”; gracias a su flexibilidad (González, 2014).

Terminaré por señalar que, si bien los trabajos agrupados en este enfoque muestran confianza en el presente y futuro del funcionamiento de la mediación como programa público, e insisten en la necesidad de fortalecer y afinar su aplicación en México<sup>16</sup> y otros países latinoamericanos, lo cierto es que gran parte de ellos no integra evidencia empírica propia, interesándose más por ofrecer recomendaciones y construir escenarios sobre el andamiaje jurídico que se antoja necesario y oportuno para el fortalecimiento del tema.

### **Enfoque orientador**

Encontramos una serie de estudios de enfoque orientador, que, con fines prácticos, he dividido en dos vertientes principales, según los espacios desde los que se producen: los de carácter internacional y los de origen local. En términos generales, estos trabajos buscan definir marcos de referencia para la implementación de la mediación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos, a fin de homogeneizar la práctica a través de la acumulación, análisis y sistematización de experiencias.

Producciones de la Organización de los Estados Americanos (OEA)<sup>17</sup> y la Organización de las Naciones Unidas (ONU)<sup>18</sup>, destacan en este apartado, pues se encargan de definir un conjunto de condiciones mínimas bajo las que es deseable instrumentar la mediación, fungiendo, principalmente, como guía para las y los implementadores de este tipo de prácticas. Es importante destacar que, a este respecto, la OEA considera que son aún escasos los estudios,

---

<sup>16</sup> Véase González, N. (2014). Un acercamiento al acceso a la Justicia a través de la mediación como medio alterno de solución de conflictos. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

<sup>17</sup> Véase: “Guía práctica de diálogo democrático OEA PNUD”; “Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos”; y documentos relacionados con el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos.

<sup>18</sup> Véase: “Directrices de la ONU para una Mediación Eficaz”; “Manual sobre programas de justicia restaurativa”, entre otros.

evaluaciones y sistematizaciones existentes respecto al tema de los Mecanismos Alternativos, ya que, cuando estos existen, están referidos principalmente a experiencias de implementación desarrolladas por entidades académicas o en programas de limitada cobertura (OEA, 2001).

Si bien estos trabajos resultan de utilidad para el análisis de la agenda detrás de las políticas públicas que aquí nos interesa entender, y debido a que no se concentran en análisis de corte necesariamente científico, dejaremos su análisis para otro momento. En consecuencia, es fundamental hablar sobre los trabajos de enfoque orientador elaborados desde lo local<sup>19</sup>, puesto que, a través de la aplicación de metodologías como el estudio de caso, construyen un puente empírico, a fin de generar evidencia que colabore a fortalecer el trabajo de las y los encargados de aplicar la mediación.

Los trabajos con estas características establecen relaciones entre los modelos teóricos de la mediación<sup>20</sup> -como en el caso del grupal narrativo- y el desarrollo práctico del mismo, desde la visión del mediador o mediadora. La gran utilidad de estos estudios radica entonces en la posibilidad de valorar la eficacia de las distintas técnicas de mediación disponibles, lo que supone una explicación pormenorizada sobre su uso, y la apropiación de herramientas científicas y didácticas ya existentes en otras áreas de conocimiento, como la psicología y la teoría de la comunicación.

En esta categoría se incluye también a los trabajos académicos y de investigación enfocados en la elaboración de manuales de procedimientos,

---

<sup>19</sup> Véase: Romero, F. (2012) El estudio de caso en Mediación Familiar. El Guiniguana, Núm. 21. 145-173.

<sup>20</sup> La Mediación se ha ido configurando mediante la influencia de teorías, según momentos, contextos, y modalidades específicas de intervención, que se denominan modelos. Dichos modelos se van perfilando a medida que la mediación como intervención social se basa en un proceso científico planificado y evaluable, conforme a los principios de las ciencias sociales. Cada modelo propone sus objetivos particulares, su estructura y sus estrategias para orientar el marco de actuación del mediador. Son muchas y variadas las clasificaciones de modelos. En este abanico de posibilidades encontramos tres modelos que han obtenido un notable reconocimiento, y han generado escuelas y estilos propios: el modelo tradicional lineal de Fisher y Ury (1999), el modelo transformativo de Robert Bush y Joseph Folger (1996) y el modelo circular narrativo de Sara Cobb (1991). En Estados Unidos han destacado de manera especial estas tres líneas de pensamiento con distintas epistemologías, que dan lugar a tres modelos básicos que se han extendido en los distintos países anglosajones que siguen la tradición norteamericana (Rondón, 2011).

textos de estudio<sup>21</sup> y otros instrumentos con vocación instructiva<sup>22</sup>, que dan cuenta de una amplísima gama de metodologías, instrumentos y de propuestas; que, además, parecen tener como objetivo secundario la promoción y legitimación de la práctica de la mediación, a través de la difusión de buenas prácticas y los efectos de estas en las situaciones de conflicto de las personas.

### **Enfoque de análisis del impacto**

Finalmente, encontramos a los trabajos que piensan a la mediación desde un enfoque de análisis de sus implicaciones sociales, cuyo espíritu es mucho más cercano a los intereses del presente documento, puesto que aportan elementos para la construcción de preguntas con bases empíricas. Estas producciones académicas se interesan, principalmente, en entender la variedad de modos en los que una sociedad administra sus conflictos, y cómo estas decisiones influyen en la calidad de las relaciones sociales existentes. Desde esta perspectiva, el cómo se resuelve el conflicto es un indicador sobre cómo se preserva una comunidad (Musetta, 2007).

Una buena parte de las y los investigadores que a través de sus trabajos analizan el impacto de la mediación en las relaciones sociales, parecen coincidir en que ésta representa un medio para contrarrestar el “estado de anomia, desolación, alienación y temor en la comunidad, facilitando la comunicación entre las personas que de otra manera mantendrían distancia” (Musetta, 2007, p.38). Lo cierto es que, si bien numerosos trabajos agrupados en esta categoría construyen una idea de la mediación como medio eficaz para mejorar la calidad de vida de las personas (Musetta, 2007, p.39), otros generan aportaciones con una mirada más disruptiva y menos normativa de la mediación.

---

<sup>21</sup> Véase, por ejemplo, “Manual de capacitación para la formación en mediación comunitaria”, disponible en:  
<https://www.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research%20and%20Publications/Repository/Honduras/UNDP-RBLACManualMediaci%c3%b3nComunitariaHN.pdf>

<sup>22</sup> Véase biblioteca de la Fundación Libra, sitio web: <https://www.colegio-escribanos.org.ar>

En primera instancia, revisaremos lo aportado por la investigación de “Evaluación de la mediación prejudicial en Argentina” (González, 2008), que realiza esfuerzos por valorar los beneficios sociales derivados de implementar la mediación, llegando a la construcción de la noción de “costo evitado”; que corresponde al ahorro de recursos que se obtiene ante una resolución por una vía alterna, en lugar de optar por la resolución judicial. Desde el punto de vista social, agrega, los beneficios a computar –aquellos que no son tomados en cuenta por los individuos, pero generan un beneficio para la sociedad en general- refieren principalmente a la descongestión del sector judicial y a externalidades intangibles, tales como un mayor acceso a la justicia y mayor satisfacción de los individuos ante la celeridad de resolución. Aun así, se señala que la estimación de estos últimos excede los objetivos y posibilidades de la investigación (González, 2008).

En una línea similar, existen trabajos como el de Barrera y Gorjón (2016), que consideran a la mediación como un “factor de desarrollo, modernización y de internacionalización del sistema de administración y procuración de justicia” (p. 27); e introduce la idea de sus posibilidades como transformadora social, puesto que “procura la convivencia pacífica y alienta el desarrollo” (p. 27).

Desde esta visión de trabajo, se le otorgan nuevos atributos a la práctica del Derecho, ya no solo como macro regulador del Estado, sino como un generador directo de capital social, que contribuye al desarrollo, al equilibrio del bienestar y al *buen vivir*, donde la norma ya no será más solo una guía o una regla para seguir, sino un reactivo conductor de calidad de vida a través de la mediación (Barrera y Gorjón 2016, p. 28).

Para esta investigación, por ejemplo, la mediación es considerada una “ciencia social emergente” (p. 29), y como tal, entiende al capital social como uno de los principales indicadores de su constructo de científicidad (Barrera y Gorjón 2016). Desde aquí, se señala al capital social como:

“una referencia indudable de modernidad, y se define como el actuar de la gente de forma colectiva, basándose en la confianza y la reciprocidad en un marco de igualdad, generando un trato social equilibrado entre desiguales; conformado de igual manera por las normas de comportamiento cívico y su nivel de asociatividad, entendiendo al tejido social como una fortaleza” (Woolcock & Nayaran, citados por Barrera y Gorjón, 2016, p. 29).

Así, se utiliza la idea del capital social como un *intangibile* de la mediación, en el que la generación de un nuevo estilo de vida en comunidad implica un desarrollo tamizado por un ideal. Así, se afirma que la mediación juega un papel preponderante en el desarrollo, independientemente del esquema cultural (Woolcock & Nayaran, citados por Barrera y Gorjón, 2016, p. 34).

Trabajos previos de Francisco Gorjón ofrecen, por ejemplo, un marco teórico y conceptual propio, empleando como método de recolección de información la consulta a un conjunto de expertos en el tema (Gorjón y López, 2013); quienes, respondiendo una serie de preguntas, colaboraron a la construcción de un esquema de intangibles de la mediación<sup>23</sup>, entre los cuales podemos encontrar al capital social.

En paralelo, Barrera (2016), en su trabajo de “La Mediación como factor de generación de capital social para el estado de Nuevo León”, genera un acercamiento al Centro Estatal de Métodos Alternos (CEMA) del Estado de Nuevo León, donde se solucionan conflictos familiares, civiles, controversias mercantiles y penales, así como vecinales; enfocándose principalmente en la mediación, al considerarlo uno de los métodos más utilizados por las y los ciudadanos de aquella entidad. En términos generales, el autor establece que el

---

<sup>23</sup> Entre los que destacan: activo de paz, mejora continua, armonía, modernidad, asociatividad, monopolización del procedimiento por las partes, autonomía, motivación, bajo costo, neutralidad, capital social, cláusula de Estilo, objetividad, competitividad, perdón, confianza, prestigio, confidencialidad, prevención del conflicto, creatividad, productividad, empoderamiento, rapidez, especialización, re-asociación, estabilidad, reparación del daño, felicidad, reputación corporativa, fidelización, satisfacción, flexibilidad, seguridad jurídica, garantía, simplicidad, independencia, sinergia, innovación, transparencia, internacionalización, universalidad y liderazgo (Gorjón y López p. 175).

uso de la mediación contribuye a la formación de una cultura de resolución pacífica y a la cohesión ciudadana, por lo que aporta, de manera directa, a la construcción de capital social.

A través de entrevistas a profundidad y cuestionarios, el autor asegura comprobar su hipótesis inicial, en la que el beneficio social de la mediación como forma de intervención y negociación en los conflictos, genera capital social en el Estado de Nuevo León, México. Sin embargo, si bien los resultados obtenidos en la investigación arrojaron datos sobre variables como confianza, asociatividad, trato, buena voluntad, elección, conocimiento, acceso a la justicia, percepción de los conflictos, desgaste emocional, costo y tiempo del proceso, solución del conflicto y sostenibilidad del acuerdo; el autor reconoce que gran parte de su muestra estuvo compuesta por casos de mediación familiar, por lo que sería menester de otras investigaciones, enfocar sus esfuerzos en la mediación de corte local o vecinal.

Cabe destacar que gran parte de las investigaciones incluidas en esta clasificación, insisten en señalar que no se encontró antecedente que provea información acerca de los beneficios de la mediación en México desde un enfoque empírico (Barrera, 2016), por lo que, en sí mismas, representaron siempre un ejercicio pionero.

En un ánimo muy distinto, encontraremos trabajos como el de Paula Mussetta (2017), que tratan el asunto desde una mirada más bien crítica, con el estudio de caso de la mediación extrajudicial en Córdoba, Argentina. La base de este estudio radica, principalmente, en evidenciar la atribución de un significado moral a las ideologías y políticas públicas de la mediación, llevándola a través de un proceso de “sacralización”, que terminó por convertirla en un objeto pedagógico que no sólo lleva detrás la idea de construir una buena sociedad, sino también un buen gobierno.

Para llevar a cabo esta investigación, la autora generó una metodología de orden cualitativo, a través de la ejecución de entrevistas a las y los mediadores del programa de Córdoba, puesto que, desde su visión particular, estos representan la columna vertebral del sistema, convirtiéndose en los grandes protagonistas del método, ya que de ellos dependerá el mayor o menor éxito de esta nueva visión de la resolución del conflicto (Musetta, 2007, p. 71). Estudiar lo que los actores estatales, en este caso los mediadores, piensan sobre sí mismos y su práctica, reveló la manera en que el Estado se hace real en la vida de las personas (Musetta, 2007, p. 78).

La autora señala, además, que la mediación conlleva un proceso en el que los conflictos y disputas son constantemente parafraseados y traducidos en problemas de comunicación interpersonal (Rothschil, citado por Musetta, 2007). Así, el paradigma de la comunicación como base del conflicto centra la atención del proceso en sus aspectos relacionales y emocionales y, consecuentemente, otras dimensiones de las disputas, legales, sociales, políticas o económicas, no son prioritarias ni tenidas en cuenta (Musetta, 2007, p. 112) en el diseño e implementación de la mediación.

Este estudio concluye, finalmente, que la mediación transforma en relaciones interpersonales lo que por siempre fueron relaciones legales y de derecho; y para otro tipo de disputas -que hasta ahora no habían requerido intromisión externa- instala la necesidad de hacerle pensar a las personas que necesitan intervención para la resolución de sus problemas, y que, además esa, injerencia puede ser estatal (Musetta, 2007). Por ello, se concluye también que una aproximación desde la perspectiva de las y los usuarios de este tipo de programas constituye uno de los complementos lógicos para el enriquecimiento de futuras agendas de investigación (Musetta, 2007, p. 190) en el tema.

En una línea similar, encontramos el trabajo de Gaddi (2016), que, en su investigación titulada “La mediación reflexiva como mecanismo de regulación social”; analiza la mediación como fuente de producción normativa y como

mecanismo de control social, desde una perspectiva socio-jurídica; por medio de la observación de sesiones de mediación judicial y extrajudicial, en contextos legales y paralegales.

La autora expresa que nuevas modalidades de regulación, como la mediación, se traducen no sólo en cambios en la distribución y en la organización del poder, sino también en una redefinición de las relaciones entre la sociedad civil y el Estado, y, más concretamente, de la legitimidad del poder para regular los litigios. La mediación se presenta entonces no solamente como un servicio de la administración de justicia o una forma “alternativa” de resolución de conflictos, sino como una manera para que los ciudadanos tomen el derecho en sus manos, en una novedosa de participación política (Casanovas, citado por Gaddi, 2016).

Este estudio profundiza también en el análisis del lenguaje empleado en otras investigaciones similares, encontrando que los términos que aparecen más a menudo asociados a la práctica de mediación son, entre otros: cultura de paz o la no violencia, pacificación de las relaciones sociales, convivencia pacífica, cooperación -con los teóricos de referencia de Johan Galtung y J.P. Lederach-; la idea de progreso, desarrollo comunitario, educación en ciudadanía, bienestar social, desarrollo humano y armonía.

Esto resulta importante, ya que, para la autora, la falta de investigación empírica y la escasez de enfoques críticos han permitido propagar una retórica idealizadora; además de que, en muchas ocasiones, las interpretaciones erróneas y la utilización parcial, acrítica y ahistórica de la literatura convergen en una especie de narración fundacional mítica sobre la mediación, que se encuentra repetida una y otra vez, y que se debe probablemente, a la pobreza teórica (Gaddi, 2016, p. 48) de los enfoques existentes.

Sea como fuere, en este estudio la mediación se presenta no como un estado de las cosas, sino como una posibilidad a futuro (Gaddi, 2016). A pesar del enorme interés que la práctica de la mediación ha despertado y sigue

despertando, los aportes teóricos son en muchos sentidos insuficientes y a menudo basados en supuestos idealizantes (Gaddi, 2016, p. 48), por lo que, con el análisis expuesto en este caso, no se niegan los beneficios que la mediación puede aportar en casos puntuales, sino que se hace patente la necesidad de ampliar y afinar las investigaciones sobre el tema con un anclaje empírico.

La literatura de la década 2000-2010, apunta la autora, ha sido redundante y poco clara, ya que, por un lado, reconoce que es difícil investigar sobre la mediación en proceso, y, por el otro, señala que aún no se cuenta con investigaciones suficientes. En particular, advierte que no hay datos contundentes que confirmen que la mediación: 1) muestra altos niveles de resolución y satisfacción; 2) disminuye la violencia y reduce la reincidencia; 3) aumenta el entendimiento y empodera a las partes en conflictos; 4) mejora las relaciones y facilita la justicia social (Gaddi, 2016, p. 44).

La indagación teórica y el trabajo de campo realizado en dicho trabajo sugiere también líneas de investigación para futuras pesquisas, entre las que destacan :

“La valoración cualitativa del impacto de la mediación en contexto de paralegalidad; el análisis de la expansión de la mediación a través de programas de reforma legal dirigidos a mejorar las condiciones económicas y sociales de los países en vía de desarrollo; el estudio de las prácticas de mediación en el marco de las regulaciones supraestatales.” (Gaddi, 2016, p. 329)

Interesa ahora desmenuzar el estudio de Pincock (2014), “¿La mediación nos hace mejores?”; en el que se analiza cómo el éxito de la mediación ha sido medido principalmente a través de sus tasas de arreglo de conflictos y satisfacción del servicio, pasando por alto los objetivos de la creación de capacidad y de comunidad expresados por muchos defensores de esta práctica. El trabajo aborda esta cuestión mediante un estudio empírico con los participantes de dos organizaciones de mediación comunitaria en Toronto,

Canadá; encontrando, primordialmente, que ésta tiene el potencial de desarrollar distintas capacidades en las y los usuarios, pero en la mayoría de los casos, no tiene efectos duraderos. Con base en estos hallazgos, se concluyó que los defensores de la mediación deben reducir y reconceptualizar, aunque no abandonar por completo, sus afirmaciones sobre el potencial de creación de capacidad de la mediación (Pincock, 2014).

Finalmente, para reafirmar esta línea argumental de estudios, revisaremos lo elaborado por Matta (2016), respecto al Centro Municipal de Relaciones Vecinales y Defensa del Consumidor, que funciona desde 2011 en una provincia de Buenos Aires, Argentina; centrando el análisis en la experiencia del tratamiento institucional de los conflictos vecinales.

La metodología primordial usada en esta investigación fue la observación participante, que se complementa con otras como:

“a) entrevistas tanto a actores vinculados laboral y políticamente al ámbito como a usuarios; b) análisis de la documentación que la oficina produce en su proceso; c) análisis de fuentes secundarias vinculadas a artículos de diarios locales, regulaciones legales y normativas vinculadas; d) grabaciones de diversas instancias administrativas; y e) observación no participante.” (Matta, 2016, p. 9)

Las observaciones sistematizadas en este trabajo indicaron que es necesario, de nuevo, ampliar la investigación a más escenarios en materia de mediación a nivel local y vecinal, a fin de poder mejorar la comprensión sobre las formas en las que operan estos mecanismos legales en la cotidianidad de la vida vecinal.

Como vemos, los trabajos realizados, si bien diversos en sus enfoques y resultados, parecen coincidir en la necesidad de diseñar, ejecutar y socializar investigaciones de corte empírico, que permitan probar -o falsear, según sea el caso- la influencia de la mediación a nivel local, sobre las relaciones sociales.

## 4. Marco teórico conceptual

### Modelos de mediación y sus arreglos institucionales

Considerando los hallazgos obtenidos durante la revisión de los estudios existentes sobre la mediación, para esta investigación se entiende a los **modelos de mediación local** como una conceptualización del control social que es diseñada e implementada por los gobiernos municipales, cuyo objetivo radica en crear condiciones para el uso del diálogo como estrategia alternativa de solución de los conflictos en un territorio dado. Dicho diálogo es promovido y asistido por una figura especializada –de ahora en adelante referida como Mediador(a)- que se sirve de esquemas no escritos y flexibles, así como de técnicas específicas para el desempeño de su labor.

A este tipo de intervención gubernamental le interesa, primordialmente, el ordenamiento de las relaciones sociales, lo que implica una forma propia de entender los conflictos; así como la incorporación de actuaciones distintas a las tradicionalmente disponibles para la administración de justicia, aparentemente menos costosas, más expeditas y cercanas a las personas.

En complemento, la mediación a nivel local asume la intención explícita de convertirse en un proceso de formación ciudadana que promueva el desarrollo de capacidades en los individuos y las comunidades, con miras a abonar a la prevención de conflictos futuros, así como a la apertura de canales de participación ciudadana.

La intención de estas intervenciones es también otorgar a las personas un espacio para contextualizar los problemas que enfrentan (Pérez, 2018, p. 105) y la percepción de estos (Godoy, 2020), incorporando la idea del conflicto como un hecho preponderantemente positivo y como lugar de aprendizaje social. Así, los modelos de mediación a nivel local atienden aquellos conflictos con menor

grado de institucionalización -es decir, conductas que no constituyen un delito- como una estrategia de reducción de la violencia cotidiana.

Bajo este orden de ideas, aproximarnos al estudio de la mediación local, al menos desde su función e impacto como programa público, requiere también del análisis de sus decisiones institucionales fundamentales, puesto que esto puede hablarnos de la jerarquización y estatus del que goza el tema en la agenda pública, permitiendo entender cómo los gobiernos locales atienden una cuestión socialmente problematizada (Bulcourn y Cardozo, 2008) aun en territorios diferentes.

A medida que la mediación y, en general, los mecanismos alternativos de solución de conflictos van desarrollándose en las agendas públicas subnacionales, nuevos diseños institucionales locales aparecen, pudiendo afectar de distintas maneras la efectividad y eficiencia de los servicios. Esto significa que los administradores de este tipo de programas públicos no cuentan necesariamente con una línea base para la toma de decisiones, puesto que la mediación a nivel local es aún incipiente.

Este contexto genera diferencias importantes en el diseño y operación de los modelos, además de propiciar condiciones para que emerjan y se pongan a prueba nuevas prácticas en materia de justicia. Esto ha generado coyunturas importantes al interior de las administraciones locales, que se han visto en la necesidad de “establecer, sostener y promover las instituciones, los procedimientos y los instrumentos que den solución efectiva a los conflictos que puedan surgir de las relaciones sociales directas de las personas” (CIDE, 2015, p. 6).

Así, para esta investigación se usa el concepto de **arreglo institucional**, entendiéndolo como la “estructura configurada por el conjunto de leyes, normas e instituciones” (BID, 2016), o dicho de otro modo, el “marco institucional definido para la elaboración de políticas públicas” (Katz y Callorda, 2015, p. 1), y que

posibilita su ejercicio con su correspondiente dirección estratégica, mecanismos de implementación, asignación de recursos y la construcción de una imagen institucional específica.

Las instituciones, desde esta perspectiva, son entendidas como “limitaciones formales e informales, es decir, normas escritas que revisten un carácter legal, así como códigos de conducta generalmente no escritos que subyacen y complementan las reglas formales” (Reyes, 2012). La formación de arreglos institucionales constituye, por lo tanto, un campo fértil de investigación, puesto que reconocer la institucionalidad que sostiene determinadas estrategias de intervención ofrece indicios sobre la forma como distintos países, regiones y lugares responden a cambios globales en la materia (Zunino, 2002).

Estos arreglos institucionales tendrían, entonces, la capacidad de generar entornos dentro de los que se obtendrán resultados de impacto diferenciados. Los modelos de mediación a nivel local -y sus específicos arreglos institucionales constituyen entonces una unidad de análisis en sí mismos, ya que, desde este enfoque es posible analizar el diseño institucional en cuanto a su capacidad de alcanzar los resultados esperados.

Por ello, se llegó a la construcción de un inventario para la exploración de los arreglos institucionales de los modelos de mediación local, que consideró niveles de análisis como el normativo-ideológico, el político y el administrativo; todos ellos necesarios para encarar una investigación comparada en la que se focalizó qué aspectos se ponderaron sobre otros (Bulcourn y Cardozo, 2008, p. 36).

Las categorías que sirvieron para la comparación combinan factores diversos que, atendiendo a la revisión de la literatura académica en la materia, suelen concurrir en este tipo de prácticas; lo que constituye un intento por estandarizar el entendimiento del tema, a fin de que sea perfeccionado en futuras pesquisas de corte empírico. A continuación, se especifican las dimensiones elegidas

Tabla 1. Inventario de arreglos institucionales en modelos de mediación local

Dimensión	Indicadores mínimos
<b>Estructura y narrativa jurídica</b>	<p>¿Cuál es la normatividad que da origen a las prácticas de mediación local? (reglamentos, disposiciones administrativas y decretos) ¿dicha normatividad se ha modificado desde su promulgación?</p> <p>¿Existe normatividad interna para el desempeño de las prácticas de mediación? (manuales de procedimientos o cartas descriptivas)</p> <p>¿Cuáles son los principios jurídicos que dan sentido a la práctica de mediación?</p> <p>¿Cuál es el mecanismo de obligatoriedad existente para la aplicación de los servicios?, ¿y las competencias?</p>
<b>Narrativa axiológica-normativa<sup>24</sup></b>	<p>¿Cuál es la visión ideológica al interior del modelo?</p> <p>¿Cuál es el enfoque que se da a la problematización de la conflictividad social?</p> <p>¿Se sostiene una racionalidad moral, es decir, una concepción acerca de lo bueno y lo malo, y plantea en términos éticos una idea del interés general? (Bulcourn y Cardozo, 2008, p. 29).</p> <p>¿Cuáles son los objetivos generales del modelo en términos axiológicos?</p> <p>¿Cuáles son los roles y tareas definidas en función de la narrativa ideológica?</p> <p>¿Existen reglas no escritas sobre las características del modelo? ¿Cuáles son? ¿Cómo funcionan?</p> <p>¿Cómo se construye legitimidad social alrededor del modelo?</p> <p>¿Se promueve algún prototipo de identidad institucional al interior del modelo?</p> <p>¿Se promueve algún prototipo de identidad institucional al exterior del modelo?</p>
<b>Características generales del diseño del modelo</b>	<p>¿El diseño del programa incluyó la participación del sector poblacional al que va dirigido?, ¿se incluyó a los actores clave desde el inicio del proceso?</p> <p>¿Se utilizó información estadística de la región para el diseño del modelo?</p> <p>¿Se cuenta con un plan de trabajo?, ¿dicho plan ha sido contrastado con las demandas sociales de la región?</p> <p>¿Quiénes son los agentes que toman decisiones en temas estratégicos?</p> <p>¿A qué políticas nacionales responde el arreglo institucional del modelo?</p>

<sup>24</sup> Según Bulcourn y Cardozo (2008, p. 28) a lo largo del proceso institucional, existe una dimensión central que orienta todo proceso posterior a modo de matriz prescriptiva: el componente ideológico. Podemos decir que, durante el momento de surgimiento institucional y traspaso a la agenda pública, es en donde éste tiene intensidad máxima. Aquí interesa, entonces, conocer los elementos ideológicos que dan sentido a la práctica de la mediación en cada modelo seleccionado.

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores mínimos</b>
<b>Postura ante el tratamiento del conflicto</b>	<p>¿Existe un trazado estandarizado a utilizar para desahogar el proceso de mediación?, ¿cuáles son sus características?</p> <p>¿Existe alguna metodología específica de mediación?</p> <p>¿Se toman en cuenta normas o recomendaciones internacionales en la implementación del modelo?</p> <p>¿Existen mecanismos de supervisión metodológica de las audiencias de mediación?</p> <p>¿Cómo se explican y presentan los servicios de mediación a las y los potenciales usuarios?</p> <p>¿Cuál es la postura institucional que se asume ante la negativa de las partes a llegar a un acuerdo?</p>
<b>Características del equipo de especialistas encargado de implementar el modelo</b>	<p>¿Se cuenta con perfiles de puesto para las posiciones vinculadas con acciones de mediación y atención al público?</p> <p>¿Cuál es la composición de los equipos de mediación? ¿Se trabaja con un equipo multidisciplinario?</p> <p>¿Existen espacios institucionales que permitan la retroalimentación y reorientación de acciones por parte de las y los Facilitadores?</p> <p>¿Existen políticas de capacitación continua?, ¿cuáles son sus características?</p>
<b>Canales de comunicación e intercambio hacia el exterior</b>	<p>¿Se ejecutan campañas de difusión al interior de la comunidad?</p> <p>¿Se proporciona información oportuna y de calidad sobre la forma en que un conflicto puede ser atendido por el modelo?, ¿cómo?</p> <p>¿Se tienen canales formales de comunicación e intercambio con líderes y comités vecinales?</p>
<b>Ejecución de acciones complementarias a través de alianzas<sup>25</sup></b>	<p>¿El programa ofrece servicios complementarios a los de mediación local? ¿cuáles son?</p> <p>¿Se exploran asociaciones o convenios con modelos y/o mecanismos que permitan a las y los usuarios acceder a servicios complementarios?</p> <p>¿Se promueven actividades adicionales de integración social como talleres, juntas vecinales y otros espacios similares?</p> <p>¿El programa dispone de mecanismos de participación de expertos de otros programas?</p> <p>¿Se realizan actividades conjuntas con otras instituciones?</p> <p>¿Se tiene intercambio con otros programas similares en el país?, ¿cómo funciona dicha comunicación?</p>

<sup>25</sup> Se entiende la complementariedad a la acción de analizar los planes y estrategias que existen en el territorio, tanto gubernamentales como no gubernamentales; con miras a ofrecer servicios y soluciones que refuercen las acciones ejecutadas. Puede tratarse de un proceso informal o sistemático, en el que planes y estrategias interinstitucionales se combinan, y dan un panorama de la cultura institucional del territorio. (Chrisney y Kamiya, 2011, p. 18).

Dimensión	Indicadores mínimos
<b>Seguimiento y evaluación<sup>26</sup></b>	<p>¿Existen mecanismos formales de seguimiento de los acuerdos generados?, ¿cuáles?</p> <p>¿Existen mecanismos informales de seguimiento?, ¿cuáles?</p> <p>¿Existen revisiones de buenas prácticas o lecciones aprendidas?</p> <p>¿El programa utiliza algún procedimiento para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios ofertados? (Chrisney y Kamiya, 2011).</p> <p>¿Se dispone de estadísticas respecto a los asuntos trabajados?</p> <p>¿La información está dispersa o integrada en alguna base de datos o sistema informático?</p> <p>En los últimos dos años, ¿alguna entidad externa ha evaluado las acciones del modelo? (Chrisney y Kamiya, 2011, p. 34)</p>
<b>Cobertura<sup>27</sup></b>	<p>¿Qué regiones forman parte de su cobertura de servicios?</p> <p>¿Qué tipo de conflictos se tratan en el programa?</p> <p>¿Cuál es la presencia de sus servicios en la Web?</p>
<b>Dimensión material</b>	<p>¿Cuál es la ubicación geográfica de los puntos de acceso a los servicios del modelo?</p> <p>¿Cuáles son las características físicas de los inmuebles destinados a albergar a las y los integrantes del modelo?</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Bulcourf y Cardozo (2008), Chrisney y Kamiya (2011) y Moreno (2017).

## El capital social más allá del desarrollo

En el campo de las ciencias sociales, el capital social es un concepto cuyo manejo suele conllevar complejidades metodológicas y en no menos casos, acaloradas discusiones teóricas. Basta una revisión superficial de la literatura existente para comprobar las numerosas concepciones sobre el capital social que se corresponden con paradigmas teórico-metodológicos y epistemológicos divergentes –así como con distintas concepciones de la acción social (Freyre,

<sup>26</sup> Implica la incorporación de la opinión de los usuarios en la creación y el ofrecimiento de servicios mediante la inclusión de sus opiniones, su grado de satisfacción (Chrisney y Kamiya, 2011, p. 18) y otros elementos subjetivos.

<sup>27</sup> Se refiere al grado de atención al universo de potenciales ciudadanos; y está directamente relacionada con los objetivos y programas que ofrece la institución (Chrisney y Kamiya, 2011, p. 43).

2013). Aun así, lo cierto es que el concepto ofrece también interesantes posibilidades para el análisis comparado.

Esto adquiere relevancia si consideramos que observar de cerca el discurso detrás de la mediación a nivel local -como una práctica con sus propios espacios de socialización, formas de organización y objetivos; invita a mirar las así llamadas “cualidades positivas de las relaciones sociales, entre las que destacan la confianza, las normas de reciprocidad, actitudes y valores que ayudan a las personas a trascender relaciones conflictivas y competitivas, para formar relaciones de cooperación y ayuda mutua” (Kliksberg, 2000, p. 9).

Bajo esta premisa, la noción de capital social en la que existen cualidades en la dinámica de las relaciones sociales que facilitan o impiden el desarrollo económico y humano en una región determinada (Mazzotti, 2011, p. 11); permite el acercamiento empírico -y paralelo- a nociones tan aparentemente simples como “satisfacción”, “honestidad” o “confianza”, correspondientes a la esfera de lo cognitivo; y a categorías como “cohesión”, “autonomía” y “solidaridad” que se manifiestan en el orden de lo estructural (Mazzotti, 2011, p. 56).

Esta postura es fácilmente rastreable en la discusión académica y política de los últimos veinte años, a través de los estudios que han echado mano del concepto de capital social. Así, se ha alimentado la idea de que el verdadero desarrollo de las comunidades no implica únicamente la posesión de capital económico, sino también de actitudes y comportamientos específicos que estimulan las relaciones sociales (Villegas, 2004, p. 101).

El concepto de capital social se utiliza tanto en “los análisis de distintos campos y disciplinas de la investigación social, como en la reflexión de organismos internacionales y de entidades especializadas en el diseño de políticas públicas” (Millán y Gordon, 2004, p. 711)., con su correspondiente vertiente de estudios empíricos. Hablar de indicadores de capital social es, entonces, pensar en qué medida ciertas cualidades sociales existen en un contexto determinado; es decir,

si hay o no confianza, participación, solidaridad, entre otras categorías (Mazzotti, 2011).

Como consecuencia, es evidente que, a efectos de promover su utilidad, conviene dividir lógicamente este concepto en dimensiones, a fin de que se conviertan en sus propiedades latentes, según sea la intención de su uso (Reguant-Álvarez & Martínez, Olmo, 2014). Para Barbini (2008), por citar un ejemplo de los muchos disponibles, la existencia de capital social se traduce en comunidades que cuentan con un abanico diverso de redes sociales y asociaciones cívicas, y, por tanto, “condiciones para solucionar conflictos y aprovechar nuevas oportunidades” (p. 12).

Si bien la contribución de este concepto al análisis del desenvolvimiento económico y social de los países ha sido uno de los temas más tratados por los investigadores y teóricos (Mujika et al., 2010), lo cierto es que aún se percibe conveniente la generación de evidencia empírica que proporcione más información sobre la forma en la que el capital social se construye y acumula en un territorio y contexto determinados, y si la existencia de programas públicos locales puede estar actuando como causa de ello.

### **Dimensión objetiva y subjetiva de capital social**

En este punto cabe preguntarse si es posible el desarrollo intencional de capital social en un contexto determinado, “dando poder” (o “empoderando”) a los sujetos sociales; o si bien, si ese capital es sólo posible a través de procesos que inician al interior de las propias comunidades (Freyre, 2013). Lechner (1999), por su parte, considera que el capital social puede acumularse a través de una serie de políticas públicas de intervención selectiva, invitándonos a pensar en cómo se desarrollan e institucionalización elementos intangibles como las normas de reciprocidad y actitudes de confianza (Gordon, 2004).

Levi (1996, citado por Kliksberg, 2000, p.10), toma parte de esta discusión y, retomando a Putnam, acentúa la necesidad de explorar las vías por las que el Estado puede favorecer la creación de capital social. Sin embargo, posturas opuestas señalan que las redes sociales son productos de una construcción histórica y política, y, por ello, “no resulta fácil su creación a partir de una iniciativa estatal” (Freyre, 2013, p.111); ya que la cultura ciudadana -visible en algunas de las dimensiones del capital social-, no se desarrolla al ejecutar postulados jurídicos mediante sanciones e incentivos, sino también y ante todo, creando instituciones que promuevan la conciencia de legitimidad (Villegas, 2004, p. 129), democracia y participación de la comunidad.

Los estudios de Stolle y Lewis (2001, citados por Gordon, 2004, p. 737) indican que no hay evidencias empíricas que comprueben que las asociaciones, por ejemplo, funcionen como escuelas de democracia. En concordancia, aseguran que no se ha logrado formulado una teoría del capital social a nivel micro que establezca con precisión cuáles aspectos de las interacciones sociales son esenciales para generar confianza generalizada y normas de reciprocidad.

En tal sentido, la verdadera utilidad de los procesos a través de los que distintos actores estatales intentan potenciar los recursos disponibles en un territorio a fin de estimular la convivencia entre las personas, la igualdad y la inclusión (Barbini, 2008), continúa siendo un área de grises tonalidades. Por ello, cuestionarnos qué particularidades adopta el capital social y qué sucede con el mismo en contextos de aplicación de acciones de mediación local parece una tarea importante para el desarrollo del campo de la investigación social.

Portes (1999), señala como una de las funciones del capital social al control social, ya que este permite la imposición de reglas para hacer innecesarios los controles formales o abiertos, al “normalizar”, la mirada del otro. Mujika et al. (2010), ven en el capital social un mecanismo de imposición de normas compartidas por el grupo y el castigo por la transgresión. Para estas perspectivas, el capital social es analizado en función de su contribución a la

reproducción y reforzamiento de valores y normas para el orden social (Freyre, 2013, p. 103), como una externalidad positiva.

Así, se llega a la conclusión de que conviene decantarse por una aproximación al capital social basada en la formulación y operacionalización de indicadores según el tipo y características de la intervención gubernamental de interés. En este caso, la mediación a nivel local, como práctica de resolución de conflictos, precisó la selección de dimensiones específicas a explorar, a efectos de permitir el diálogo entre el concepto y la realidad a estudiar desde un enfoque interpretativo-cualitativo. Cabe mencionar que se tomó como criterio de validez la recurrencia de las dimensiones de capital social en la literatura existente, definiendo cada una de ellas con el objeto de construir un concepto que permitiera la elaboración de instrumentos de entrevista para abordar las subjetividades de las personas usuarias de los servicios.

Como se ha podido revisar a lo largo de esta sección, existen aproximaciones académicas que coinciden en entender al capital social desde teorías del orden social, en las que la “la confianza y la reciprocidad se constituyen en el motor de las prácticas sociales” (Freyre, 2013, p. 106). Como consecuencia de la similitud entre esta tendencia teórica y la imagen institucional construida en torno a la mediación, esta investigación se sirvió de la noción de capital social para indagar respecto a los factores que inciden en el desarrollo de condiciones sociales específicas, y aportar evidencia sobre si los servicios de mediación a nivel local -como un conjunto de prácticas gubernamentales dirigidas a fomentar el desarrollo- pueden llegar a generar modificaciones en la dinámica societal.

El capital social es entonces para esta investigación “un intangible que tiene en consideración aspectos subjetivos, culturales y elementos relacionados con los valores, tales como las expectativas y creencias respecto al otro y a las posibilidades de actuar en común” (Mujika et al., 2010). Desde esta postura teórica, se analizó la forma en la que intervención de la mediación local -como

variable de tipo estructural-normativa, incidió en las dimensiones subjetivas y objetivas de las relaciones sociales.

Para contribuir a examinar la relación entre las formas de interacción social, la presencia de servicios de mediación local y su incidencia específica, se elaboró un inventario del capital social en función de dimensiones específicas, a fin de generar aproximaciones a su comportamiento en un grupo de personas usuarios y usuarias de los servicios en cuestión.

Con base en los hallazgos arrojados por la revisión de los estudios sobre la mediación y el contenido imperante en éstos, se elaboró una propuesta operativa del concepto de capital social, llegando al establecimiento de cuatro dimensiones: 1) **confianza interpersonal**; 2) **confianza hacia las instituciones**; 3) **cooperación** y, 4) **sentimiento de comunidad**.

En primer lugar, se configuró la dimensión de **confianza interpersonal**, que ha sido utilizada en numerosos estudios empíricos como aproximación al nivel de capital social de una comunidad (Portela, 2002). Teniendo como referencia el Cuestionario Integrado para la Medición de Capital Social del Banco Mundial (Castro, A. y Peñaflor, A., 2007), se analizó la confianza como un indicador cognitivo del concepto que aquí nos ocupa. De tal forma, la confianza comprende a las creencias y valores que caracterizan el establecimiento de relaciones interpersonales sobre la base de expectativas, normas y valores compartidos; tanto en el nivel interpersonal como hacia las instituciones de gobierno, así como sus reglas y procedimientos. Dicho de otro modo, la presencia de tales elementos puede evidenciar “la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad” (Kliksberg, 2000, p. 9), así como el contenido de las relaciones sociales (Barbini, 2008).

A este respecto, Rothstein (2000) establece que la confianza podría tener relación con el buen funcionamiento de las instituciones políticas. De la misma forma, se asume que cuando en una comunidad existe confianza, las personas

son más propensas a colaborar entre sí, así como a compartir los recursos, talento y posibilidades de cada uno, por el bien común (Putnam, 2000).

Para Fukuyama (1996), la confianza es el atributo cultural más importante para el éxito de la democracia, mientras que Lechner (1999) considera al capital social como “una trama de confianza y cooperación desarrollada para el logro de bienes públicos”, pudiendo ésta alcanzar una graduación distinta en cada territorio, y, por tanto, medible en términos empíricos. Para Edwards y Foley (1998), por otro lado, las comparaciones entre naciones de los niveles de confianza pueden llegar a ser engañosas, por lo que es necesario tener presentes las dimensiones sociales e históricas de los contextos locales, a fin de permitir interpretaciones más precisas.

Contrario a lo que pudiera pensarse, la confianza no es un concepto sin relevancia para la discusión en las ciencias sociales, sino que, por el contrario, posee enormes implicaciones en la manera en que se generan las relaciones y se producen intercambios sociales. La confianza, entonces, estabiliza vínculos al permitir cálculos sobre el comportamiento de los otros (Gordon, 2004, p. 725). Tal y como escribiría Putman (2000, p. 13) “a través de individuos, de países, y a través del tiempo, la confianza social y política están, de hecho, correlacionadas, pero los científicos sociales están muy lejos de llegar a un acuerdo sobre por qué”.

Algo similar sucede con la **confianza hacia las instituciones**, que se ha utilizado como proxy para conocer el comportamiento de la percepción ciudadana sobre políticas públicas y, en general, sobre la percepción misma de las estructuras gubernamentales.

Se partió, además, de la noción de Coleman (1990), en la que el plano colectivo depende del individual, por lo que, se agregaron las dimensiones de **cooperación** y **sentido de comunidad**, sobre todo si las consideramos como fenómenos posiblemente moldeados por las instituciones (Withely 1999, p. 447).

Además, si se establece que el capital social no es un recurso individual, sino una forma de institucionalidad social del conjunto (en este caso de la comunidad local); constituido por normas, prácticas y relaciones interpersonales existentes y observables (Durston, 1999, citado por Freyre, 2013, p. 100), la selección de estas dimensiones cobra más sentido.

En complemento, la cooperación y el sentido de comunidad -altamente relacionadas con la existencia de confianza interpersonal y hacia las instituciones, funcionaron como proxis para la valoración cualitativa de la percepción de la calidad de la vida social en entornos predominantemente urbanos como los que ocuparon a esta investigación.

Sin lugar a duda, y como se han encargado de demostrar numerosas investigaciones en el pasado, cada una de estas dimensiones pueden estar compuestas de un número significativo de posibles indicadores. Sin embargo, y con fines metodológicos, en este trabajo se eligieron los siguientes:

*Tabla 2. Dimensiones del capital social*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores mínimos</b>
<b>Confianza interpersonal<sup>28</sup></b>	1) Actitudes, valores y percepciones positivas acerca de los otros y su comportamiento. 2) Precauciones adoptadas ante las posibles respuestas de los demás. Confianza en personas con un <i>perfil</i> distinto al propio. 3) Comportamientos de precaución ante las personas desconocidas. 4) Actitudes y percepciones acerca de lo que es un “buen ciudadano” o de una “sociedad ideal”. 5) Expresiones de tolerancia hacia los miembros de la comunidad. 6) Experiencias de transmisión y compartición de información al interior de la comunidad (Mazzotti, 2011, p. 70).

<sup>28</sup> De naturaleza horizontal, es definida como “una percepción individual ligada a la posición del sujeto en la estructura social, que se basa en el comportamiento que se espera de otra persona, teniendo un soporte cultural en el principio de reciprocidad (Barbini, 2008); y que permite que las interacciones sean efectivas, porque las personas esperan algo positivo de los otros (Mujika, et al., 2010), indicando el grado en que las obligaciones serán correspondidas (por Gordon, 2004, p. 718). Posee una función de “ahorradora de conflictos potenciales” (Kliksberg, 2000, p. 9), y entenderla posibilita a evaluar la calidad de las relaciones que disfrutaban los individuos (Mujika et al 2010), ya que está ligada a la capacidad cultural de orientar conductas (Gordón, 2004, p. 731).

	<p>7) La confianza que cree inspira al sujeto al resto de los miembros de la comunidad.</p> <p>8) Percepción del clima y calidad de la vida en la comunidad.</p>
<b>Confianza hacia las instituciones<sup>29</sup></b>	<p>9) Actitudes, valores y percepciones acerca de las instituciones y sus programas.</p> <p>10) Precauciones adoptadas ante las posibles acciones y respuestas de las instituciones ante los hechos de la vida cotidiana.</p> <p>11) Existencia y frecuencia de contacto y comunicación bilateral con funcionarios públicos o representantes políticos, así como las percepciones derivadas de los contactos existentes.</p> <p>12) Resultados positivos obtenidos de la suscripción de peticiones específicas de apoyo institucional.</p>
<b>Confianza hacia las instituciones</b>	<p>13) Experiencias de involucramiento e influencia en las decisiones de las acciones gubernamentales en su comunidad.</p> <p>14) Expresiones de confianza en un listado específico de instituciones y programas gubernamentales vinculados con el sistema de impartición de justicia y seguridad pública.</p> <p>15) Experiencias de participación e identificación de la comunidad en asuntos públicos relacionados con la impartición de justicia y seguridad pública.</p>
<b>Cooperación<sup>30</sup></b>	<p>16) Experiencias en las que el sujeto mantiene relaciones de soporte y apoyo.</p> <p>17) Percepción de valores compartidos.</p> <p>18) Experiencias en actividades comunitarias que implican la acción conjunta con otros miembros de la comunidad.</p> <p>19) Experiencias democráticas en las interacciones comunitarias.</p> <p>20) Experiencias de ejecución de favores a otros miembros de la comunidad.</p> <p>21) Experiencias de recepción de favores hechos por otros miembros de la comunidad.</p>
<b>Sentimiento de comunidad<sup>31</sup></b>	<p>22) Experiencias de contacto cotidiano con otras personas.</p>

<sup>29</sup> De naturaleza vertical, es definida como “una percepción individual ligada a la posición del sujeto en la estructura social, que se basa en las expectativas que se otorgan a las instituciones de orden público y sistema legal, considerando que no existan ámbitos de desorganización (Gordón, 2004, p. 718) y que los arreglos institucionales generen un impacto positivo en la generación de redes, buen gobierno y equidad social (Bass, 1997, citado por Kliksberg, 2000, p. 10).”

<sup>30</sup> Definida como un nivel específico de participación social, que implica obrar conjuntamente con otro u otros (Mujika et al., 2010), como condición de integración social. Conlleva la existencia de normas sociales de apoyo y evidencia una estructura organizativa informal).

<sup>31</sup> Percepción que posee un sujeto sobre lo que la comunidad le aporta en diversos ámbitos, implicando obligaciones mutuas y normas de reciprocidad que facilitan la cooperación y la convivencia (Mujika et al., 2010), siendo fundamental para el funcionamiento de las comunidades. Implica la existencia de apertura al establecimiento de nuevas redes o fortalecimiento de las existentes, contribuyendo a la existencia de

	<p>23) Existencia de actitudes de exclusión y estigmatización en las relaciones cotidianas.</p> <p>24) Experiencias en lugares y actividades públicas de la colonia o comunidad.</p> <p>25) Experiencias positivas sobre las relaciones comunitarias.</p> <p>26) Interés en las condiciones de vida de los integrantes de la comunidad.</p>
<b>Sentimiento de comunidad</b>	<p>27) Existencia de posibilidades comunitarias para el desarrollo de nuevas relaciones sociales.</p> <p>28) Experiencias de compromiso con el entorno comunitario.</p> <p>29) Existencia de acciones de solidaridad para con otros miembros de la comunidad.</p> <p>30) Percepción general de seguridad al interior de la comunidad.</p> <p>31) Percepción de estabilidad del ambiente comunitario para el nacimiento y desarrollo de relaciones sociales.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Barbini (2008), Gordon (2004), Kliksberg (2000), Mazzotti (2011) y Mujika et al. (2010).

En síntesis, el capital social, como concepto, se ha utilizado frecuentemente como una herramienta para el análisis multidimensional de prácticas y políticas públicas enfocadas en el desarrollo, puesto que integra conceptos de diversa naturaleza y procedencia, que son útiles para la búsqueda de explicaciones complejas sobre hechos sociales de simultánea ocurrencia.

El concepto que aquí se analizó se caracteriza por poseer una tendencia a sostener una carga moralmente positiva y socialmente eficiente, con un carácter productivo en tanto facilita las acciones de las personas y los gobiernos (Mora, 2015). Muchas veces, la división entre capital social individual y comunitario es meramente analítica (Aguirre, 2006), por lo que, en este caso, se indaga el capital social desde una perspectiva dual: micro y macro social, buscando recolectar información desde sus diversas dimensiones.

---

normas tácitas de cuidado por el otro y de no-agresión. Se materializa en actitudes en materia de comportamiento cívico, que van desde cuidar los espacios públicos hasta el pago de los impuestos, que contribuyen al bienestar general (Kliksberg, 2000, p. 9).

## **La figura del mediador y su relación con los arreglos institucionales**

Analizar las prácticas derivadas de los arreglos institucionales de cada uno de los modelos de mediación implica también dedicar atención a la construcción institucional de la figura del mediador. Diversas investigaciones académicas se han encargado ya de problematizar el trabajo de las y los mediadores, mostrando una tendencia atribuirles la capacidad de construir procesos de aprendizaje (Diez, 2018) para la resolución pacífica de conflictos.

Como ejemplo, el Manual sobre programas de justicia restaurativa de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006) otorga un especial protagonismo a los facilitadores -figura similar a la del mediador; al establecer que su reclutamiento, capacitación y habilidades definen en gran medida la capacidad de éxito del programa en el que se desempeñen.

Desde esta perspectiva, no sería exagerado asegurar que somos testigos del proceso de conformación de una nueva filosofía de la praxis jurídica (Pereira Pardo, 2015, p. 17), a través de la construcción de un nuevo rol dentro de la estructura formal del control social. Esta figura, sin embargo, inaugura también posibilidades de acción pública que requieren esquemas de supervisión y transparencia propios pues, tal y como encontró Bolaños (2008), “una parte importante de la responsabilidad del mediador radica en su capacidad para reconocer el poder que le otorga su conocimiento sobre las técnicas y el proceso; al mismo tiempo, el que le atribuyen las partes” que acuden a solicitar sus servicios.

Siguiendo los trayectos normativos disponibles, los mediadores personifican los criterios que se tuvieron en cuenta en la organización de la mediación local como programa público, cuyo campo de acción es más cercano a la población que el de otros funcionarios vinculados a la justicia tradicional. Por lo mismo, posee herramientas y escenarios específicos para el ordenamiento de las relaciones sociales, desde un espacio no necesariamente coercitivo pero motivado por la

promoción de valores, actitudes y comportamientos vinculados con una representación ideal de la ciudadanía.

Todo esto ha implicado que los mediadores sean considerados elementos clave para la reparación y reproducción de las relaciones sociales. A continuación, se detallan las categorías seleccionadas para el análisis específico de la función del mediador, partiendo de los arreglos institucionales descritos en apartados previos.

Las categorías buscan aproximarse, en un primer momento, al grado de coherencia entre lo plasmado en los documentos normativos existentes - expresión de los arreglos institucionales elegidos, y la narrativa de sus operadores; para después enfocarse en recolectar sus ideas sobre las funciones que desempeñan, los alcances de sus acciones, así como el impacto percibido del mismo sobre las relaciones sociales y el conflicto mismo.

Tabla 3. Categorías de análisis para mediadoras y mediadores

Dimensión	Indicadores mínimos
<b>Metodología estratégica<sup>32</sup></b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Guías o lineamientos de mediación que inspiran las acciones.</li><li>2) Marco operativo claro que defina áreas de aplicación y responsabilidad (UNODC, 2006)</li><li>3) Capacitación efectiva e integral (UNODC, 2006)</li><li>4) Existencia de indicadores válidos (UNODC, 2006)</li><li>5) Prácticas más recurrentes en el ejercicio institucional de la mediación local.</li></ol>

<sup>32</sup> Para la *Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito* (2006), resulta un factor clave asociado a la implementación exitosa de un sistema de justicia. Kolb (citado por Serrano, 1996), por su parte, señala que “una estrategia es un plan o enfoque general del que dispone un mediador para conseguir que las partes lleguen a un acuerdo”, por lo que su actuación es “una estrategia articulada”. La estrategia, siguiendo a Serrano (1996) “supone un modo general y planificado de intervención, que el mediador ejecutará sirviéndose de un conjunto de tácticas (...) en el contexto de la línea estratégica correspondiente, fuera de cuyo marco perderían significado y finalidad.

<b>Autopercepción</b> <sup>33</sup>	6) Ideas asociadas a un desempeño ideal del modelo de mediación. 7) Áreas de oportunidad detectadas respecto del desempeño del modelo.
-------------------------------------	---

Fuente: elaboración propia a partir de UNODC (2006), Serrano (1996) y Kolb (1989).

---

<sup>33</sup> De la función del facilitador(a), así como percepciones respecto de las características y alcances del modelo que les cobija.

## 5. Estrategia metodológica

El planteamiento descrito en el apartado anterior ofrece un recorte conceptual para el acercamiento empírico a los modelos de mediación local. Además, ha sido posible verificar la existencia de producción académica en la materia que sugiere, al igual que el presente trabajo, la existencia de una tendencia a adoptar acríticamente la funcionalidad de los modelos de mediación como un programa público capaz de resolver problemas asociados no sólo a la demostrada baja efectividad del sistema de justicia tradicional, sino a la forma en que las personas se posicionan frente a los conflictos en el día a día.

Si bien es cierto que durante los últimos veinte años la mediación se ha integrado a las agendas de numerosos gobiernos latinoamericanos como un novedoso programa público que “no acontece de una vez por todas, sino que se rehace sin cesar” (Méndez, 2020, p. 49), convendría a los gobiernos locales contar con mayor evidencia respecto a su implementación. Dicho de otro modo, los modelos de mediación local se verían fortalecidos con evidencia que respalde sus promesas integradoras y de consenso social.

Para ello, se han seleccionado dos unidades de observación del Estado de Querétaro, los municipios de Corregidora y Querétaro<sup>34</sup> en esta investigación. En primer lugar, se llevó a cabo una revisión documental sobre el estado de la cuestión, que dirigió sus esfuerzos a explorar los estudios que sobre la mediación se han elaborado en años recientes, con el fin último de identificar y afinar la representación literaria de nuestros conceptos centrales, siguiendo a Lazarsfield (1985). En segundo lugar, se especificaron las dimensiones del capital social, así como de los arreglos institucionales que hipotéticamente lo influyen; lo que llevó a la construcción de inventarios, con la previa operativización de dichos conceptos.

---

<sup>34</sup> Si bien existen intenciones diversas y proyectos en ciernes, sólo dos de los dieciocho municipios que conforman la entidad poseen modelos activos de mediación a nivel local para la resolución de conflictos, lo que no sólo motiva sino torna lógica la selección de casos para este acercamiento empírico en particular.

Finalmente, se llegó a la selección y aplicación de técnicas de recolección de información con la intención de generar mecanismos de control y triangulación, a saber: 1) **Análisis de documentos normativos, así como de planes y programas que dan origen, lógica y vida a los modelos de mediación;** 2) **entrevistas semiestructuradas con usuarios y usuarias de los servicios de mediación;** 3) **entrevistas semiestructuradas con personas no usuarias de los servicios de mediación;** 4) **entrevistas semiestructuradas con actores directamente involucrados en el diseño y ejecución del modelo - mediadores;** y, 5) **observación estructurada y no participante de procesos de mediación.**

El núcleo metodológico de esta investigación se encuentra en la comparación de dimensiones clave entre grupos: por un lado, el así llamado grupo de tratamiento y, por el otro, el grupo de control. Para ambos casos, se ejecutaron entrevistas hasta alcanzado el punto de saturación teórica, considerando, para la selección de las personas participantes, las siguientes condiciones:

Tabla 4. Criterios de selección para entrevistas

Caso	Atributos del grupo de tratamiento	Atributos del grupo de control
Querétaro	Mujeres y hombres de entre 18 y 65 años de edad que habitan en colonias o comunidades del municipio de Querétaro, y cuyas situaciones de conflicto entre particulares las llevaron a participar voluntariamente en un proceso de mediación a cargo de un Facilitador(a) de la <i>Dirección de Mediación del municipio de Querétaro</i> <sup>35</sup> y desahogado en sus instalaciones; sin importar si se llegó o no a un acuerdo de voluntades.	Mujeres y hombres de entre 18 y 65 años de edad que habitan en colonias o comunidades del municipio de Querétaro, con situaciones de conflicto entre particulares que abordaron sin la asistencia de un Facilitador(a).

<sup>35</sup> Para este modelo de mediación, los criterios de inclusión del *Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro* señalan que “sólo se admitirán asuntos que sean susceptibles de transacción, siempre que no se afecte la moral, los derechos humanos de los participantes o de terceros, ni contravengan las disposiciones de orden público”, además de “sean susceptibles de ser resueltos de forma pacífica a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias de conformidad a la Ley o demás disposiciones jurídicas vigentes” (Artículo 1).

Caso	Atributos del grupo de tratamiento	Atributos del grupo de control
Corregidora	Mujeres y hombres de entre 18 y 65 años de edad que habitan en colonias o comunidades del municipio de Corregidora, y cuyas situaciones de conflicto entre particulares, les llevaron a participar voluntariamente en un proceso de mediación a cargo de un Facilitador(a) del <i>Centro Municipal de Mediación de Corregidora</i> <sup>36</sup> y desahogado en sus instalaciones; sin importar si se llegó o no a un acuerdo de voluntades.	Mujeres y hombres de entre 18 y 65 años de edad que habitan en colonias o comunidades del municipio de Corregidora, con situaciones de conflicto entre particulares que abordaron sin la asistencia de un Facilitador(a).

Fuente: elaboración propia

Como se mencionó en párrafos anteriores, se realizaron entrevistas a mediadoras y mediadores de los modelos de Querétaro y Corregidora. La intención de estas elecciones fue, primordialmente, aproximarse a la perspectiva-testimonio de las personas involucradas en los modelos -ya sea como operadoras o como receptoras de los servicios, destacando sus opiniones, valoraciones y percepciones; y complementando la pesquisa con el estudio de los arreglos institucionales existentes.

Para ambos tipos de entrevistas se desarrollaron guías temáticas, a efectos de contar con una línea base de tópicos dirigidos a estimular la conversación<sup>37</sup>. La ventaja de este tipo de entrevistas, para nuestro caso, radicó en su equilibrio entre la flexibilidad y la precisión que ofrecen para la búsqueda de información, debido a que las preguntas planteadas pudieron ajustarse a las características de las y los participantes (Razo González, 2021).

<sup>36</sup> Para este modelo de mediación, el *Reglamento del Centro Municipal de Mediación de Corregidora*, establece que para la mediación “sólo se admitirán los asuntos que sean susceptibles de transacción, siempre que no afecte la moral, los derechos de terceros, ni contravengan las disposiciones de orden público”; definiendo al conflicto como “la situación que se genera cuando dos o más partes manifiestan posiciones objetivas o subjetivas incompatibles, susceptibles de someterse a los procedimientos de Mediación”.

<sup>37</sup> En la sección de “Anexos” de este documento puede consultarse, a modo de referencia, la “*Guía temática de entrevista a usuarios y usuarias de los servicios de mediación local*”, así como la “*Guía temática de entrevista a Facilitadores*”. Cabe mencionar que dichas guías fueron previamente aplicadas en campo, a fin de validar la utilidad de su contenido y llegar a la construcción del instrumento definitivo.

Se eligió el uso de la comparación como método de aproximación, por lo que los dos casos de estudio fueron analizados desde sus similitudes y diferencias, sobre todo considerando que este método se ha desarrollado:

“con la finalidad de proveer herramientas que mejoraran el análisis empírico cuando el objetivo es la comparación de un reducido número de casos, cuya contrastación envuelve no obstante cierto grado de complejidad; como una manera de ayudar al investigador a representar y sintetizar lo que conoce de sus datos mejorando el diálogo entre las ideas y la evidencia empírica” (Ariza y Gandini, 2015, p. 502).

A fin de dar mayor solidez al análisis, se incluyó también el uso de observación no participante de procesos de mediación en ambos modelos<sup>38</sup>. El cruce de información obtenida a través de las distintas fuentes descritas en párrafos anteriores, permitió el descubrimiento de hallazgos empíricos.

---

<sup>38</sup> En la sección de “Anexos” de este documento puede consultarse, a modo de referencia, la “Guía de observación no participante de proceso de mediación”.

## **6. Presentación y discusión de resultados**

Esta sección tiene por objetivo presentar los resultados obtenidos del análisis de la información obtenida en campo, para después discutir los principales hallazgos. Con fines prácticos, el contenido está organizado en cinco secciones. La primera de ellas presenta una caracterización de los arreglos institucionales de los modelos de mediación local, considerando sus estructuras normativas, prácticas y ámbitos de acción; para, posteriormente discutir la forma en que mediadores y mediadoras describen su quehacer cotidiano, mediante el análisis de las declaraciones recolectadas en las entrevistas realizadas.

Las secciones segunda y tercera se enfocan en describir lo relativo a las particularidades del capital social y su comportamiento específico desde la perspectiva de las personas usuarias y no usuarias de los servicios de mediación local, respectivamente. La cuarta sección, por otro lado, contiene el análisis comparado de las dimensiones del capital social de interés; identificando una serie de similitudes y diferencias y preparando el terreno para el alcance de las conclusiones de esta investigación.

Por último, la sección cinco presenta la discusión de los principales hallazgos y entendimientos de las secciones anteriores, integrando las conclusiones de la investigación, así como la presentación de recomendaciones y reflexiones finales.

## La experiencia de la mediación y los gobiernos locales

Conviene mencionar que el acercamiento con el *Centro de Mediación Municipal de Corregidora* y la *Dirección de Mediación del Municipio de Querétaro* inició en agosto de 2021. En primer lugar, se generó una reunión con los titulares de las unidades administrativas en cuestión, en la que se establecieron acuerdos respecto al trabajo de campo, los alcances del mismo, así como respecto de su confidencialidad. Durante el mes de octubre del mismo año se realizaron acercamientos adicionales para el análisis de los documentos normativos, planes y programas que sustentan el actuar de los modelos de mediación, además de visitas frecuentes a las instalaciones.

El trabajo de campo ocurrió en medio de la coyuntura relacionada con el curso de las circunstancias impuestas por la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19). Aun así, se ejecutaron un total de trece entrevistas *in situ*, siendo siete para el caso de mediadores de Querétaro y cinco para el caso de Corregidora. La edad promedio de los doce participantes fue de 41 años, y, en todos los casos, a excepción de uno, se trató de personas con la formación base en Licenciatura en Derecho, registrándose sólo un caso de estudios de posgrado finalizados. En promedio, las y los entrevistados poseen un total de cuatro años de experiencia en el tema de la mediación, siendo el modelo del municipio de Querétaro el que registró a los mediadores con menor y mayor experiencia -cuatro y trece años, respectivamente-.

En complemento a las entrevistas, se analizaron, para el caso de Querétaro: 1) organigrama de la *Dirección de Mediación*; 2) Reglamento de mediación y conciliación del municipio de Querétaro; y, 3) Documento de procedimiento interno de mediación. Por otro lado, el modelo de Corregidora proporcionó, para su análisis: 1) Reglamento del Centro Municipal de Mediación de Corregidora, Querétaro; y, 2) Reglamento en materia de convivencia y administración condominal para el Municipio de Corregidora, Querétaro. Finalmente, se realizaron observaciones no participantes en las instalaciones de cada uno de

los modelos, presenciando la dinámica particular de las salas de espera, así como una sesión de mediación local para cada caso<sup>39</sup>.

A continuación, y con fines prácticos, se describe, por orden de aparición, un breve contexto de cada uno de los modelos de mediación de interés, para después analizar las similitudes y diferencias encontradas.

### **Corregidora**

Para la puesta en marcha de este modelo, pionero en la entidad, fue necesaria la creación de una unidad administrativa capaz de sostener y concentrar acciones de mediación y conciliación, con la correspondiente selección y designación de instalaciones y funcionarios públicos. Así, el *Centro de Mediación Municipal de Corregidora*, es un organismo dependiente de la *Secretaría del Ayuntamiento del Municipio de Corregidora*, que tiene como fin “organizar, desarrollar y promover la Mediación como método alternativo de solución de conflictos (Reglamento del Centro de Municipal de Mediación de Corregidora, 2018, p. 2).

De esta forma, el Centro en cuestión se estableció como “la instancia municipal competente para conocer de la resolución de controversias y del procedimiento conciliatorio en materia Condominal” (Reglamento del Centro de Municipal de Mediación de Corregidora, 2018, p. 3), contando, entre otras, con las siguientes funciones destacadas:

1. Difundir, fomentar, aplicar y promover métodos alternativos de solución de conflictos entre los habitantes del Municipio de Corregidora, con el objeto de fomentar la cultura de la paz;
2. Prestar a las personas que lo soliciten, los servicios de información y orientación gratuita sobre los métodos alternativos y los procedimientos de solución de conflictos mediante la mediación;

---

<sup>39</sup> Para el caso de la observación no participante en las sesiones de mediación, se contó con el consentimiento expreso de cada una de las personas involucradas.

3. Atender las peticiones de los órganos de los Condominios, Administrador o Condóminos, que mediante escrito soliciten los servicios del Centro;
4. Coadyuvar con las distintas áreas de la Administración Pública Municipal de Corregidora en la resolución de conflictos entre ésta y los ciudadanos;
5. Celebrará acuerdos y convenios con diferentes dependencias gubernamentales, universidades y organismos sociales a fin de obtener colaboración, asesorías y capacitación<sup>40</sup>. (p. 2)

A razón de lo anterior, se establece que dicho Centro estará a cargo de un Director, e integrado por mediadores, así como personal administrativo, notificadores y los prestadores de servicio necesarios para atender las necesidades de los usuarios (Reglamento del Centro de Municipal de Mediación de Corregidora, 2018, p. 2).

Respecto a las facultades y obligaciones que se otorgan a las y los mediadores de este modelo, conviene destacar (p. 3):

1. Mantener la imparcialidad, neutralidad y equidad, inherentes al proceso de mediación;
2. Cumplir con el principio de confidencialidad respecto a todo lo visto y escuchado sobre los asuntos que se lleven a cabo en el Centro;
3. Proporcionar la información relativa al procedimiento de Mediación de una manera clara y precisa a toda persona que acuda a solicitar los servicios del Centro y cerciorarse del entendimiento de las partes;
4. Llevar a cabo el desarrollo de la Mediación, apegado a los términos que hayan establecido previamente los participantes, motivando a cada una de

---

<sup>40</sup> Al momento de la realización de esta investigación, las y los funcionarios entrevistados refirieron reiteradamente la existencia de un convenio de colaboración entre el Municipio de Corregidora y el Tribunal Superior de Justicia de la entidad, a fin de fomentar el desarrollo institucional, la difusión de los servicios de solución alternativa, así como la realización de talleres y cursos dirigidos a la población en general.

ellas durante todo el proceso, en la búsqueda de construir un acuerdo satisfactorio, preservando la igualdad de las partes;

5. Orientar a los participantes en la redacción de las cláusulas del convenio, con el fin de no faltar en ningún momento los criterios de legalidad, así como la voluntad de las partes de llegar al término de su conflicto.

Se considera, por otro lado, la posibilidad de participar en un proceso de mediación para “personas físicas o morales que, al estar vinculadas por un conflicto, deciden someterse de manera voluntaria al procedimiento alternativo de solución de conflictos” (Reglamento del Centro Municipal de Mediación de Corregidora, 2018, p. 4). Paralelamente, el Artículo 17 del reglamento en cuestión, establece que:

“En caso de que la naturaleza de la controversia no sea susceptible de iniciar bajo los métodos alternativos de solución de conflictos o el Centro Municipal de Mediación no cuente con el servicio solicitado, el Mediador debe brindar la orientación conducente, en su caso, refiriendo el organismo o institución a quien corresponda la competencia del conocimiento de dicho conflicto, notificando por escrito al solicitante del servicio” (p. 5)

A propósito de los principios a observar durante la ejecución del proceso, se establecen los de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, flexibilidad y honestidad; asegurando, además, que el procedimiento de mediación podrá iniciarse a través de cuatro distintas modalidades -en su versión verbal o escrita-:

1. A instancia de una de las partes y una vez que se obtenga la aceptación de la otra parte;
2. Por iniciativa de las partes en común acuerdo;
3. Derivación de una autoridad judicial o administrativa, y;
4. Por derivación de un tercero (p. 6)

Si bien para el caso del modelo del municipio de Corregidora no se cuentan aún con cartas descriptivas o manuales de procedimiento aprobados, el Reglamento referido en esta sección, establece una línea base para que las y los funcionarios conduzcan su actuar en rubros como la admisión de asuntos, la realización y contenido de invitaciones a las partes participantes, el criterio a usar en caso de inasistencias, así como una serie de pasos para la ejecución de las sesiones de mediación.

Finalmente, este modelo trabaja bajo un esquema de una sede única, cuyas instalaciones centralizan los servicios de mediación para las 212,567 personas que habitan en dicho municipio (INEGI, 2020).

### **Querétaro**

El modelo de Mediación y Conciliación del municipio de Querétaro encuentra sus orígenes en la Sesión Ordinaria de Cabildo realizada el 22 de noviembre de 2018, en la que el Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó el "Acuerdo por el que se autoriza la creación de la Dirección de Mediación". Posteriormente, en la Sesión Ordinaria del 25 de junio de 2019, se aprobó por unanimidad de votos el "Acuerdo que aprueba el Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro".

El Reglamento antes citado representa, desde entonces y hasta hoy día, el instrumento normativo que da vida y dirige la aplicación del modelo. Así, en su Artículo 1, se establece que las disposiciones de dicho documento:

“(...) son de orden público, interés social y de observancia general en el Municipio de Querétaro y tienen por objetivo establecer los principios, bases, requisitos, condiciones y promoción de los mecanismos alternativos de solución de controversias, así como regular los procedimientos de la Mediación y la Conciliación para la pronta, pacífica y eficaz solución de las controversias entre los participantes mediante la intervención de un tercero denominado Facilitador en el que se promoverá

la Cultura de la Paz y el respeto a los Derechos Humanos” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 54).

Al analizar los considerandos del Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, interesa lo relativo a la reforma que el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos sufrió en 2008, ya que, a partir de este acto legislativo, se formalizó la obligación de las autoridades respecto a privilegiar la solución pacífica de conflictos por sobre los formalismos del sistema de justicia tradicional. Así, y desde entonces, la reglamentación municipal debe instrumentar y regular servicios de mecanismos alternativos para la resolución alternativa que, además, sienten las bases para la promoción de una cultura de paz.

A la par, dicho apartado normativo señala que:

“al ser un mandato constitucional, la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, resulta de especial importancia para esta Administración crear la reglamentación a través de la cual se regule adecuadamente la instancia a la que se le encomiende llevar a cabo dicho procedimiento alternativo, su integración, funcionamiento, procedimiento, los principios, bases, requisitos y condiciones a través de los cuales las partes resuelven sus controversias con la intervención de un especialista que facilita la comunicación entre ellas, a fin de que logren la solución, en la medida en que ambas puedan dar cumplimiento al acuerdo o convenio al que lleguen, sin transgredir el orden público, derechos irrenunciables o de terceros” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 53).

En consonancia, se reconoce la importancia de ofrecer atención especializada a las necesidades de la población del municipio respecto de los conflictos y controversias que comúnmente presentan entre particulares. En términos generales, se afirma la intención de crear servicios que reduzcan tiempos de espera y prioricen las necesidades de las personas con relación a conflictos que se presentan en sus dinámicas vecinales.

Las entrevistas realizadas con personal de este modelo, revelaron que fue el M. en D. Joaquín Gerardo González de León, el encargado de promover y remitir a la Secretaría del Ayuntamiento la propuesta de normativa que hoy día continúa vigente. Esta mención parece aún más importante si consideramos que dicho funcionario fue fundador de todos programas de la misma naturaleza con que cuenta la entidad: el *Centro de Mediación del Municipio de Corregidora* y el *Centro de Mediación del Instituto Queretano del Transporte*.

Así, el modelo de mediación y conciliación está a cargo del Municipio de Querétaro, de conformidad con el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 30 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro; que establecen que los ayuntamientos se encuentran facultados para aprobar los reglamentos que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, los procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; tal y como queda explicitado en los considerandos del Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro (2019, p. 53).

Asimismo, dichos considerandos hacen referencia al Artículo 148 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, respecto a que:

“(...) En la medida que se modifiquen las condiciones socioeconómicas de los municipios, en virtud de su crecimiento demográfico, surgimiento y desarrollo de actividades productivas, modificación de las condiciones políticas y múltiples aspectos de la vida comunitaria, los ayuntamientos deberán adecuar su reglamentación municipal, con el fin de preservar su autoridad institucional y propiciar el desarrollo armónico de la sociedad” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 54).

A este respecto, conviene revisar el contenido del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, que marca los objetivos y líneas de trabajo que la administración del presidente municipal de Querétaro, Luis Bernardo Nava Guerrero, estableció como prioridad política durante dicho periodo. Así, el Eje 1 de tal documento, que

recibe el nombre de “Municipio Seguro”, cuenta con un breve ejercicio diagnóstico, que arroja los siguientes hallazgos (2018, p. 45):

1. Según cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante el segundo, tercero y cuarto trimestres de 2016, se dio un incremento significativo en los índices delictivos, siendo el robo, los daños, las lesiones, las amenazas y los fraudes; las conductas de mayor recurrencia.
2. Según datos del INEGI (2022) y su Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana; para septiembre de 2018, sólo un 39.5% de personas de 18 años y más, consideraban a Querétaro un municipio seguro. Aunado a ello, un 33.5% de las personas aseguraban que lo más probable es que el tema de la seguridad continuaría empeorando cada vez más. Finalmente, la percepción sobre las acciones gubernamentales para atender y resolver problemas de inseguridad reflejaba una situación preocupante, ya que el 61.8% de la población opinó que el gobierno era poco o nada efectivo.

Con la presentación de estas cifras, el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 justificó la creación del Programa 2: Cultura de Paz; con la participación de entidades como la Coordinación de Gabinete, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Humano y Social, Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Servicios Públicos, Secretaría del Ayuntamiento y Secretaría de Cultura. En su línea de acción 2.13, se marca “la conformación de grupos ciudadanos que promuevan la sana convivencia y la mediación de conflictos a través de la implementación de un Protocolo de Actuación para la Atención de Situaciones de Violencia y Conflicto (2018, p. 53); como trabajo a ejecutar.

Si bien el Plan citado en el párrafo anterior no ofrece más información sobre el protocolo de actuación propuesto, lo cierto es que la recomendación en materia de programa público dirigido a la construcción de paz, quedó materializada de nueva cuenta en los considerandos del Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, al marcar que:

“Los mecanismos alternativos de solución traen consigo algunos beneficios como la celeridad y la escasez de formalismos, sin descuidar el principio de legalidad debido a los breves tiempos de respuesta, notoriamente más reducidos que los observados en procedimientos seguidos ante tribunales. Asimismo, implica un menor desgaste emocional, ya que fomenta que la actitud de las partes sea de colaboración, dando como resultado que ambas se beneficien porque presta atención a los intereses y necesidades de las partes en controversia y no solamente a sus derechos y obligaciones, obteniendo con ello mayor satisfacción de los interesados, fomentando la tolerancia y la apertura” (2019, p. 53).

Tal y como establece el Artículo 3 del mismo documento normativo, la cultura de paz es entendida como un “conjunto de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas” (2019, p. 55); por lo que el actuar de las y los facilitadores fue pensado, al menos en la esfera normativa, para colaborar en la comunicación para la construcción y propuesta de soluciones. La idea es, entonces, poner fin a los conflictos sin necesidad de llegar a instancias judiciales, con la participación voluntaria de la ciudadanía en servicios con principios rectores como la buena fe, la confidencialidad, la equidad y flexibilidad; la honestidad e imparcialidad, así como la legalidad y neutralidad.

Es así que este programa público es operado en el día a día por la Dirección de Mediación, como una dependencia de la Secretaría General de Gobierno Municipal, a través de la instalación de Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal; es decir, oficinas en las Delegaciones de Centro Histórico, Epigmenio González, Felipe Carrillo Puerto, Félix Osoreo Sotomayor, Josefa Vergara y Hernández, Santa Rosa Jáuregui y Villa Cayetano Rubio; sumando así un total de siete sedes distribuidas a lo largo del territorio municipal.

En términos generales, se observa que este programa público, en la misma línea que sus antecesoras, se diseñó bajo la visión del paradigma de la cultura de paz; por lo que incluir este asunto en la agenda del gobierno local resultó casi una

consecuencia lógica. No sólo se consideró el comportamiento de los índices delictivos y la caída de la confianza ante las instituciones, sino que, además, la experiencia de otros municipios fue determinante para catalizar la discusión en torno a la necesidad de ofertar espacios institucionales para la resolución alternativa de conflictos en los municipios de la entidad.

Bajo los lemas de “Hagamos de Querétaro la mejor ciudad para vivir” y “Escuchar, trabajar y resolver”, uno de los folletos promocionales del modelo señala que, a través de los servicios ofrecidos, se busca apoyar a la ciudadanía a procurar la sana convivencia vecinal, por medio de acuerdos de voluntad que serán asistidos por los facilitadores adscritos a sus oficinas.

Se establece, además, que los conflictos que pueden resolverse en esta vía son de tipo familiar, vecinal, de daños o lesiones menores; en asuntos laborales, condominales, infracciones administrativas no flagrantes, prestaciones de servicios profesionales y deudas de dinero. Esto coincide con lo establecido en el Artículo 1 del Reglamento que da sentido al modelo, donde se señala que “sólo se admitirán los asuntos que sean susceptibles de transacción, siempre que no se afecte la moral, los derechos humanos de los participantes o de terceros, ni contravengan las disposiciones de orden público” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 54).

La población potencial, para este caso, es también la población del municipio de Querétaro, pudiéndose tratar de “personas físicas o morales que, al estar vinculadas por una controversia, deciden someterse de manera voluntaria al procedimiento de Mediación o Conciliación Municipal” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 60). Los mecanismos alternativos de mediación y conciliación de este programa, se iniciarán entonces bajo alguna de las siguientes posibilidades, atendiendo a lo dispuesto por el Artículo 23 del Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro (2019, p. 60).

- I. Petición de uno de los participantes, una vez que se obtenga la aceptación del otro.

II. Solicitud de algún servidor público municipal.

III. Iniciativa de los participantes en común acuerdo.

IV. Derivación de una autoridad judicial o administrativa

Una vez que los asuntos sean de conocimiento de la Dirección de Mediación, deberán observarse las formalidades descritas en el Reglamento correspondiente y los principios que rigen a los mecanismos alternativos de solución de controversias, recordando siempre que, de existir voluntad de generar soluciones, ésta se establecerá por escrito en un acuerdo, que será firmado por las y los participantes.

Bajo esta lógica, la Dirección de Mediación opera a través de siete sedes distribuidas a lo largo del territorio, existiendo una en las instalaciones de cada delegación municipal, que, para 2020, contaba con una población total de 1,049,777 personas (INEGI, 2020).

Así, la Dirección de Mediación, tiene por objetivo “organizar, desarrollar y promover los métodos alternativos de solución de controversias en el municipio a través de la cultura de la paz (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 55); con las atribuciones destacables de:

- 1) Optimizar el desempeño de las unidades administrativas que integran la Dirección, a través del diseño y mejora de los procesos y estrategias internas, administrando y supervisando el correcto uso de los recursos que le sean asignados a la Dirección.
- 2) Elaborar los proyectos, programas y estrategias de vinculación con la ciudadanía, con otras áreas de la administración municipal, así como con dependencias y entidades de los tres ámbitos de gobierno.
- 3) Efectuar las visitas programadas y las que resulten necesarias para practicar una inspección, vigilancia y control de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipal, a fin de constatar

el buen funcionamiento y correcta integración de los expedientes e informes de cada área.

4) Gestionar la celebración de convenios<sup>41</sup> de coordinación o colaboración con organismos públicos o privados, en materia de Mediación y Conciliación extrajudicial, así como para la debida vinculación en aquellos asuntos que les resulten competentes en el ámbito de sus jurisdicciones (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 55).

Por su parte, este programa encomendó a las y los Facilitadores las atribuciones primordiales de:

- 1) Atender, llevar a cabo la entrevista de *premediación* y participar en su calidad de Facilitador en la Mediación o Conciliación, previa solicitud hecha por cualquier habitante del municipio en forma personal.
- 2) Conocer y desahogar los procedimientos de Mediación o Conciliación en su calidad de Facilitador, levantar el acta correspondiente, así como integrar el expediente correspondiente con todas las constancias.
- 3) Respetar y hacer respetar los principios rectores de la Mediación y de la Conciliación.
- 4) Intervenir en la búsqueda de soluciones a conflictos vecinales, familiares, condominales, de conductas que afectan el orden y la paz

---

<sup>41</sup> Al momento de la realización de esta investigación, se contaba con la existencia del convenio TSJ-DJ-28/2019, celebrado entre el Poder Judicial del Estado de Querétaro y el Municipio de Querétaro, cuyo objeto radica en “incrementar y facilitar el acceso de la sociedad para solucionar sus conflictos de índole jurisdiccional competencia del Poder Judicial, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias, así como promover la cultura de la paz y el uso de éstos, en el ámbito competencial de las instituciones firmantes” (p. 3). Así, se estableció la posibilidad de llevar a cabo acciones como: “a. Diseñar, desarrollar, integrar y proponer estrategias para promover la cultura y el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias, como métodos para la solución pacífica de los conflictos; b. Promover el intercambio del conocimiento científico, cultural y académico sobre mecanismos alternativos de solución de controversias; c. Organizar eventos de promoción, difusión y capacitación sobre mecanismos alternativos de solución de controversias; f. Promover la capacitación sistémica continua, en todas las materias susceptibles de mediar o conciliar, como mediadores o conciliadores, y demás personal (...); h. Crear un registro de los mediadores y/o conciliadores, adscritos tanto al Poder Judicial y al Municipio, que se desempeñen en esas funciones o estén adscritos a las dependencias que las desarrollen.” (p. 4). Cabe mencionar que su vigencia concluyó el 30 de septiembre de 2021.

pública en asuntos derivados por los funcionarios municipales y de asuntos susceptibles de negociación en materia civil, penal, laboral, mercantil o de alguna otra naturaleza en que la voluntad de las partes sea la búsqueda de una solución;

5) Cerciorarse de que los participantes tengan correcto entendimiento del desarrollo y alcance de la Mediación o Conciliación, desde su inicio hasta su conclusión.

6) Facilitar y procurar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre los participantes o intervinientes.

7) Agotar los procedimientos antes de permitir que se rompa el diálogo o que las participantes se retiren (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 58).

De esta forma, las acciones del modelo aseguran propiciar altos niveles de participación ciudadana al establecer la atribución de:

“(...) atender las actividades de difusión y divulgación de los servicios de los Centros Delegacionales de Mediación y Conciliación Municipales, en lo referente a: a) Pláticas en colonias, escuelas, entre otros; b) Seleccionar y definir los diseños y mensaje de los materiales de comunicación que coadyuvan a la promoción de la Mediación, y, c) Elaborar y mantener un inventario de folletos y material de difusión” (Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Querétaro, 2019, p. 59).

Finalmente, cabe mencionar que este modelo cuenta con un procedimiento -a modo de instructivo- aprobado por la Secretaría General de Gobierno, cuya última actualización se registró en noviembre de 2020. Allí, se incluyen políticas, responsabilidades y, en general, el desarrollo del proceso de mediación local.

### **Similitudes y diferencias**

Una vez entendidas las generalidades de los casos de interés, conviene comenzar puntualizando que ambos modelos parecen construirse bajo una idea

de la mediación como medio eficaz para reparar y mejorar las relaciones sociales. Desde esta visión, se le otorgan nuevos atributos a la práctica del Derecho, que estudios como el de Mussetta (2017), han abordado previamente, derivando en la identificación de cinco componentes coincidentes:

- “1) La intención por crear algo nuevo;
- 2) La aparición de un sujeto alrededor del cual gira la tarea misma de llevar la moralización a la sociedad, es decir, el mediador;
- 3) La responsabilidad y la autodeterminación como los valores que definen el nuevo paradigma que la mediación quiere imponer -y que son acordes a las características del sistema económico-
- 4) La identificación de un enemigo que se constituya como el referente del discurso negativo -en este caso, la justicia tradicional; y
- 5) El código moral, es decir, la idea de que la mediación es la cura para revertir este estado problemático” (Musetta, 2007, p. 55).

En una orientación similar, Vargas (2002), al analizar los problemas derivados de la solución alternativa de conflictos como programa público, encuentra que:

“Se dice que estos sistemas tienen una serie de ventajas adicionales, tales como promover una mayor y mejor comunicación entre las personas, instalando una cultura del diálogo, y haciéndolas más responsables de sus propios actos. En definitiva, se afirma que estos sistemas favorecen formas más democráticas y participativas de resolución de los conflictos.”  
(p. 5)

Así pues, la autopercepción que mediadores y mediadoras de los casos de interés tienen sobre su propia función, parece estar altamente relacionada con

la narrativa axiológica-normativa de los modelos revisados en páginas anteriores; tal y como puede observarse en las siguientes declaraciones<sup>42</sup>:

“El objetivo (de su función), es fomentar la cultura de paz. El objetivo es básicamente eso: que vivan en armonía como vecinos, que sepan que, si existe algún problema, lo resuelvan de manera pacífica. Y los centros de mediación se crearon para eso; porque fuera de aquí, sí pueden hablar, obviamente, pero: que ya se metió la vecina, ya se metió el compadre, el hermano, la tía. Entonces, aquí nada más están las personas realmente involucradas sin terceros que puedan estar afectando la comunicación.”

“Nosotros tenemos que ver al conflicto como una oportunidad de cambio, es una oportunidad de transformación, tal vez como tú lo debes de saber, el conflicto es inherente a las personas, siempre va a existir conflicto y lo que nosotros tenemos que saber es por qué nace el conflicto, detectar el conflicto en sí, específicamente y transformarlo, esa es la oportunidad y transformarlo para qué, pues para que haya una mejor convivencia.”

“Como yo te lo digo suena muy rosa, sí. La verdad es que no es tan sencillo, porque implica reeducar al ciudadano. *Reeducarlo* no es decirle: “mira, te saco el reglamento de mediación y te digo que esto es lo que tienes que saber”, no. Es: tú que estás al frente, *reedúcate* primero. Porque, para empezar, tuvimos una formación de abogados. Entonces nos dijeron que, si queríamos solucionar los conflictos, era a través de ganarle al otro. Entonces: a ver, mediador, bájate el switch y primero entiende que ganarle al otro y ganar, no es lo mismo. Nos toca primero a nosotros para poder transmitirlo. Creo que el primer gran trabajo que nosotros tenemos que hacer, es *reeducarnos* a nosotros mismos, para *reeducar* al ciudadano.”

---

<sup>42</sup> Tanto para el caso de mediadores como para el de personas usuarias y no usuarias de los servicios de mediación, la ética de investigación implicó la garantía de un anonimato absoluto, por lo que las declaraciones contenidas desde aquí y hasta próximas secciones del documento, no serán referenciadas con algún municipio en particular, a fin de evitar su posible identificación.

Como vemos, los alcances de los modelos, así como las ideas normativas asociadas a los mismos, presentan una tendencia similar, otorgando legitimidad a las funciones ejecutadas, así como una identidad institucional que, en gran medida, se construye a través de la diferenciación con esquemas tradicionales de justicia y, en general, con la praxis tradicional del Derecho -en la que el conflicto no es entre partes, sino *con la norma* y, por tanto, se penaliza- (Llobet, 2005).

Tal y como lo señala Laura Nader (1994, citada por Matta, 2016), la mediación suele organizarse sobre las bases de una *armonía coercitiva*, cuyo objetivo sería el de unir la idea de armonía con la de justicia. De esta forma, los modelos de mediación estudiados, ya sea mediante sus características de diseño o de la práctica-discurso de sus funcionarios, colocan énfasis en la transformación de las personas y sus conflictos. Con relación a este último punto, se reconoce también la *amplitud* y flexibilidad de la función mediadora:

“El trabajo que llevamos a cabo se refiere básicamente a conflictos vecinales, o conductas no flagrantes; porque esas no están tipificadas en ninguna ley, en ningún reglamento. Entonces, nosotros las tomamos desde su base, desde su origen; para tratar de erradicar ese tipo de conductas. También apoyamos a las personas, por ejemplo, cuando la gente renta algún inmueble y no cuenta con un contrato; deudas de dinero sin algún documento, sin algún pagaré, sin nada que los comprometa, las famosas tandas, o un préstamo así de cuates. Entonces es cuando acuden a nosotros. También nos estamos encargando últimamente de los golpes fuga (...), trabajos, oficios: que, si mandaste hacer alguna ventana, hiciste algún anticipo y ya no regresó el instalador; ese tipo de cuestiones, también las atendemos nosotros.”

Por otro lado, resulta interesante analizar la aparición de un componente que ha terminado por modelar nuevos roles y tareas para los funcionarios encargados de aplicar los modelos de mediación local: lo contingente. Guerrero (2008), ya disertó sobre políticas públicas implementadas en condiciones de contingencia, “en las que los resultados son conocidos, si bien no se sabe cuántos ni cuáles

son los que efectivamente se darán” (p.21). En este sentido, la transformación institucional derivada de la llegada de la solución alternativa de conflictos al nivel local, reconoce aspectos hasta entonces ignorados de la conflictividad social, coexistiendo con otros esquemas de control social gubernamental y enfrentándose no sólo a modificaciones relativamente frecuentes en su aplicación, sino a nuevos abordajes desde saberes distintos al Derecho:

“Puedes orientar, puedes canalizar, puedes dirigir a las personas, puedes entender y, sobre todo, puedes concientizar. Muchas veces el ciudadano viene con un cúmulo de problemas familiares, laborales, de todo tipo. Entonces, ¿qué pasa? que ya ha hecho un vía crucis por todos lados, y nadie se ha sentado a escucharlo. Entonces, cuando pasa eso, el ciudadano se sienta y explota. Entonces, tú no le vas a responder o le vas a gritar: <a ver, contrólese>. No, lo dejas hablar, lo dejas que se desahogue; y ya cuando está tranquilo, es cuando tú entras.”

“En ese sentido dices: sé que no soy psicólogo, sino que es un área de oportunidad, pero tengo gente *que regresa*. Me dicen: “Licenciada, ¿qué puedo hacer? tengo este problema”.

“Esta parte social tiene que ver también mucho con lo psicológico, quieras que no; sí lo trae de la mano y finalmente nosotros somos licenciados en Derecho, pero también esa rama de la psicología entra bastante en la mediación. Hay que tener un poco, no es que vayas a *terapiar* al ciudadano, pero si es para poder entender.”

“Porque sí es muy difícil trabajarlo; y te enfrentas día a día al ciudadano molesto, y al ciudadano que te agradece, y al ciudadano que llora, y al ciudadano que trae, hígole, mucha carga emocional que no te puedas imaginar; y hay mucha depresión. Entonces hay que ir creando confianza en nuestro trabajo. Saben que, si no es nuestra competencia, les vamos a decir y a orientar a donde ir”.

En estas declaraciones es posible vislumbrar la construcción de una nueva forma de entender la aplicación del Derecho, relacionada con la introducción de otras disciplinas y sus herramientas -la psicología, la escucha activa y la comunicación asertiva, por citar ejemplos-; así como del *estiramiento* de la función primigenia del mediador como tercero imparcial en un conflicto, respondiendo quizá más probablemente a la realidad de demandas sociales encontradas que a una planeación consciente. Así, los funcionarios entrevistados coinciden en definir a su función más allá de la práctica de la mediación, señalando la recurrente labor de *orientador* que ejecutan día con día en sus espacios de trabajo.

Se argumenta que, ya sea debido a la ubicación de sus instalaciones -como en el caso de Querétaro, dentro de las Delegaciones Municipales- o a la canalización constante de casos por parte de otras áreas gubernamentales - como parece suceder con más frecuencia en el modelo de Corregidora-; terminan por dedicar esfuerzos a explicar a las personas usuarias, temas no sólo relacionados con asuntos conflictivos de su competencia, sino también sobre otros que generan dudas e inquietudes. Esto hace pensar en la distancia -aún muy presente- entre la población y el uso-entendimiento del Derecho para la solución de problemáticas concretas. En otras palabras, el Derecho es aún muy lejano a la ciudadanía.

Por ello, es bien valorado entre las y los mediadores, contar con conocimientos sobre el funcionamiento del gobierno municipal y estatal, así como de materias civiles, familiares y penales. Sin estas herramientas, sumadas a las aportadas por otros saberes, el trabajo en mediación se antoja complicado e insuficiente. Se coincide en encontrar en los usuarios una profunda necesidad de información sobre la forma en que la mediación funciona y los alcances que sostiene, debido a la falta de información y, sobre todo, a los imaginarios que la población aún sostiene sobre la justicia: de corte punitivista, que espera el cobijo y determinación de una autoridad que sancione y castigue.

Para el mediador, “la gente se siente desamparada, desubicada en el sistema” y en sus oficinas puede encontrar algún tipo de “consuelo”, aun cuando no se les ofrezca solución a sus problemas. A causa de la coexistencia de múltiples y muy

variadas demandas sociales, por un lado, y de distintas posibilidades de respuesta gubernamental, por otro, se ha hecho necesario especializar la figura del mediador, a través de distintos procesos de capacitación, como podemos notar a continuación:

“Anteriormente, era la Procuraduría Social quién resolvía estos temas. Desaparece la Procuraduría Social e inician los Centros de Mediación. Y a partir de que entramos aquí; nos pidieron que nos capacitáramos con el diplomado que tomamos a través del Tribunal Superior de Justicia, con una duración de 200 horas.”

Las y los mediadores reconocen la existencia de capacitaciones que han sido de utilidad para el desempeño de sus labores, sobre todo aquellas que se han ejecutado a través de convenios de colaboración con instancias con mayor experiencia en el ámbito de la mediación. Paralelamente, se encontraron coincidencias en establecer la observación como una forma útil para la adquisición de habilidades:

“Como tal, yo no tengo mucho en la mediación. He aprendido de mis compañeros con los que he estado; y he aprendido de un diplomado de mediación que nos dieron en el Tribunal Superior de Justicia. Ahí nos daban lo que son las prácticas; y nos daban bastante teoría, pero finalmente las actividades que se desahogaban en las oficinas, a mí en lo personal me ayudaron bastante porque yo venía del sector privado.”

Respecto a la capacitación constante, se insistió también en la existencia de coyunturas específicas, que dinamizan el rumbo de los modelos y obligaron a los modelos a adoptar nuevas herramientas:

“La capacitación es un tema que nunca termina, porque cada día vas conociendo diferentes problemas que no sabías que existían. Por ejemplo, el régimen condominal, que es muy complejo. No sabemos si se va a modificar algún día y las personas que viven bajo régimen de condominio, pues tienen todos los problemas del mundo. Porque los fraccionadores te

venden lo bonito, no te hablan con la verdad. Entonces hay que asesorarlos para que lleven a cabo su propia asamblea, para que tengan estructura. Porque muchos condominios están abandonados en su representación”

“Derivado de una reforma, es que nosotros conocemos los hechos de tránsito que ocurren en este municipio; ¿cómo nos informan los hechos de tránsito?, pues tenemos varios puntos. Aquí puede ser informado a través de un parte de accidentes; que nos puede proporcionar Guardia Nacional, Policía Municipal y Policía Estatal. Esa sería una de las formas; otra de las formas es que el ciudadano, tenga datos de localización y ubicación de la otra parte que le causó daños, para poder iniciar este procedimiento.”

Tanto la existencia y proliferación de espacios condominales como las reformas respecto al tratamiento de los conocidos popularmente como hechos de tránsito<sup>43</sup>, han orillado a los modelos a modificar sus esquemas de atención. Para el caso del municipio de Corregidora, ha implicado la división interna del tratamiento de asuntos: existen mediadores *especializados* en conflictos condominales, en conflictos entre particulares y, finalmente, en hechos de tránsito. Además, dicho modelo ha incorporado la atención de abogados de aseguradoras como parte de su día a día, ya que éstos se han establecido como *usuarios frecuentes*, con quienes se ha establecido una lógica propia de intercambio e interacción, ampliando las relaciones del modelo con el exterior.

Para el caso del modelo de Querétaro, al momento de la ejecución del trabajo de campo de esta investigación, los *hechos de tránsito* tenían un tratamiento diferente:

“Esos ahorita los tienen los Juzgados Cívicos; están viendo la manera, porque anteriormente los tuvimos un tiempo (...) a nosotros nos

---

<sup>43</sup> Se trata de la reforma al Artículo 77, fracción primera, del Código Penal para el Estado de Querétaro, con la cual, la Fiscalía General del Estado deja de ser competente para conocer de daños culposos. Éstos, al transformarse en faltas administrativas, quedan bajo la competencia de los municipios.

empezaron a canalizar, pero resultó qué se retomaron allá. Entonces, ahorita se está trabajando para que regresen a la Dirección, porque se ha dado una mejor respuesta en tiempo, porque la carga de trabajo es mucho mayor. Entonces, la instancia de mediación logra convenios, y puedes agilizar un poquito más el trabajo en ese sentido.”

Volviendo a las similitudes, esto se tradujo en la obligada construcción de alianzas con otras instancias gubernamentales a nivel municipal, estatal y federal (Guardia Nacional, policías municipales y estatales, policías de investigación, centros de comunicación y videovigilancia, Servicios Públicos Municipales, Comisión Estatal de Infraestructura, entre otros), así como con instancias privadas, a efectos no sólo de conseguir la capacitación necesaria para el abordaje de estos conflictos, sino principalmente para facilitar los procesos.

Con todo, lo cierto es que la práctica de la mediación local se ha configurado a través de la puesta en marcha de los modelos y de forma colaborativa, por lo que es posible detectar prácticas comunes. Aun así, fue patente también la insistencia en señalar que la mediación es un proceso único para cada caso, en el que intervienen, sin excepción, las características y estilo personal de las y los mediadores; por lo que, desde la opinión de sus implementadores, es vital atender a esta diferenciación de abordajes y, más que reducirla o eliminarla, usarla a modo de riqueza de opciones sobre los servicios que se ofertan.:

“La cosa es que estamos hablando de personas, de que todas las personas que cruzan esa puerta son diferentes; y no puedes sacar tu manual maravilloso de la mediación.”

“Crea tu propio estilo; ¿cuál es la regla?, bázate en el reglamento, cumple todo lo que se dice, pero tu estilo es natural; de cada mediador.”

“Si me dices cuántos esquemas de mediación hay; pues tantos como mediados hay. Porque no hay una sola mediación que sea igual a otra. ¿Por qué? porque las personas que intervienen son distintas. Entonces, sí tenemos que cumplir con elementos legales, sin embargo, ya la forma

específica en que abordamos la mediación; ahí si es adaptada a la situación de las personas, a la personalidad de quienes intervienen, a las características comunicativas, a las palabras, a las posturas; es infinito ¿no? y por eso precisamente que la mediación es tan rica, como las personas que viven en este mundo; entonces a mí la verdad es que se me hace un universo inacabable.”

Destacó que, entre los modelos estudiados, existen diferencias en la atención de los asuntos que, si bien no se señalan -al menos por ahora- en reglamentos, manuales de procedimiento u otros documentos oficiales, sí implican la atención diferenciada de los conflictos. Como se mencionó en párrafos anteriores, Corregidora ha priorizado la especialización de sus mediadores por tipo de conflicto, mientras que, en Querétaro, éstos atienden toda clase de asuntos.

Sobre los acuerdos alcanzados, las y los funcionarios entrevistados aseguraron que “no se guardan en la gaveta y ya”, sino que, por el contrario, se realiza seguimiento telefónico de los mismos. Aun así, los modelos poseen estrategias diferenciadas de evaluación sobre las acciones: desde formatos en los que las y los delegados generan comentarios sobre el trabajo de mediadores -como en el municipio de Querétaro- hasta el reporte de cifras semanales y mensuales.

Si bien algunos medios periodísticos locales se han encargado de señalar la efectividad y alcances cuantitativos de la mediación a nivel local<sup>44</sup>, lo cierto es que ninguno de los modelos cuenta con indicadores estandarizados o esquemas de monitoreo institucionalizados. Este vacío pone sobre la mesa la necesidad de diseñar y poner a prueba indicadores específicos para programas locales de mediación, a fin de estar en posibilidades de detectar sus principales falencias, así como para validar empíricamente la validez de su existencia como programa público emergente, dirigida a construir nuevos esquemas de convivencia social.

---

<sup>44</sup> En diciembre de 2019, por ejemplo, el periódico AM Querétaro, publicó un artículo sobre los servicios de la Dirección de Mediación de Querétaro, asegurando que éstos beneficiaron a casi 8,000 personas en el municipio, desde su puesta en marcha en marzo del mismo año. En total, se intervino en 4,870 conflictos entre particulares, con un registro final de 7,850 personas atendidas (AM de Querétaro, 2019).

Como pudo verificarse en esta sección, los modelos presentan diferencias en sus esquemas de aplicación, destacando, sobre todo, las de tipo estructural - como las sedes de acceso a los servicios-, así como las relativas a la organización de los mediadores según el conflicto del que se trate, los canales de comunicación con el exterior y, por supuesto, la estructura organizacional. Aun así, se encontraron importantes coincidencias respecto a la postura que se ejerce ante el conflicto, las prácticas recurrentes -no necesariamente escritas- y la narrativa ideológica de la mediación. Con fines prácticos, se resumen a continuación:

**1. La mediación como oportunidad de transformación y reeducación.**

La práctica es vista como un “trabajo educativo”, que implica “hacer consciencia” en los individuos respecto del alcance de sus acciones, el posible daño causado a terceras personas y su grado de participación en la construcción de armonía social, debido a que “no se puede tener un policía en cada esquina”. Aun así, el mediador reconoce que hay “resistencias personales al cambio” entre los usuarios y que “la transformación es difícil”, sobre todo en contextos altamente violentos, en los que la mediación puede sentirse como “predicar en el desierto”.

**2. La mediación como práctica flexible y amplia.** Se sostiene la percepción de la mediación como “un traje a la medida” que se adecúa a los participantes y a su contexto. “Ninguna mediación es igual” e, incluso, cada mediador es distinto. Así, los conflictos que pueden abordarse bajo esta perspectiva son numerosos, ofreciendo soluciones potencialmente provechosas en las que “las personas pueden empoderarse de su conflicto, porque lo que dice la Ley del juez no siempre es lo mejor para el caso”.

**3. La mediación como práctica especializada.** Para las y los integrantes de los modelos, la mediación, si bien no está ligada exclusivamente a la formación en Derecho, sí lo está a una capacitación específica para el uso de herramientas comunicacionales y de la teoría psicológica. Sólo de esta

forma, la mediación permite “ofrecer alternativas de solución más inteligentes”, ya que “el mismo conflicto puede atenderse de distintas formas”.

4. **La mediación como respuesta a la crisis de justicia.** A diferencia de las resoluciones judiciales, la mediación “da la oportunidad de escuchar a las personas y “realmente trabaja con ellas”, ya que “implica conocerlas mejor y permite que se desahoguen”. Además, se diferencia por poseer una visión de “integración al interior de las comunidades” al “sembrar una semilla” que permita el cambio. El juez se percibe, primordialmente, como una figura antagónica ante los valores de la justicia restaurativa, puesto que éste “no conoce de las realidades personales”. En este sentido, la mediación se visualiza “no solo para despresurizar el sistema, sino para cambiar el *chip*” de las personas usuarias.

## **El capital social y sus particularidades en personas no usuarias de los servicios de mediación local**

En este apartado se describen los hallazgos derivados de la ejecución de entrevistas a hombres y mujeres en situaciones de conflicto, que, siendo habitantes de colonias o comunidades de los municipios de Querétaro y Corregidora, no han sido partícipes de los servicios de mediación ofertados, y, por lo tanto, no han sido asistidos por un Mediador.

Aquí interesa representar las particularidades que adopta el capital social en sus dimensiones de confianza interpersonal, confianza hacia las instituciones, cooperación y sentimiento de comunidad; a la luz de las experiencias y reflexiones de las personas. Así, se entrevistó a un total de catorce personas - siete para el municipio de Querétaro y siete para Corregidora-, cuyas edades promedian cuarenta años. El 63% contaba con estudios superiores, siendo nueve mujeres y cinco hombres.

Las entrevistas se ejecutaron vía telefónica, en atención a las condiciones impuestas por la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), y se usó como línea base el contenido del *Guion de entrevista para usuarios y usuarias de los servicios de mediación local*. Naturalmente, se contó con el consentimiento de cada uno de los participantes, cuyos nombres y datos personales se mantuvieron siempre en calidad de confidenciales.

Importante es también mencionar que, en promedio, las personas entrevistadas cuentan con una antigüedad de 9.8 años en sus residencias, siendo, los casos de seis meses y treinta años, los límites del grupo en cuestión, respectivamente. Los conflictos con mayor aparición en las entrevistas fueron los relacionados con el exceso de ruido y fiestas, la obstrucción de cocheras; agresiones verbales y comportamientos inapropiados entre vecinos, así como disputas relacionadas con la poda de árboles y colindancias de bardas.

A efectos de dar lógica a la descripción de los hallazgos, la exposición de ideas se organiza según las dimensiones de capital social de interés para esta investigación.

### **Confianza interpersonal**

Confiar parece un acto necesario, no sólo dada la dinámica de la sociedad contemporánea (Yáñez Gallego et al., 2022) sino también considerando las características inherentes a las relaciones humanas. La confianza ha sido señalada en numerosos estudios como una de las condiciones, entre varias otras, para la cooperación (Alves de Aquino, 2013); así como un mecanismo de gobernanza muy eficiente (Zucker, 1986; citado por Gordon, 2005).

Lo cierto es que los niveles de confianza suelen variar ampliamente entre personas y comunidades a través del tiempo. Por citar un ejemplo, según datos recabados por el Latinobarómetro, para 2020, el 80% de la población mexicana encuestada, asegura que *uno nunca es lo suficientemente cuidadoso* cuando de confiar en las personas se trata.

Para el caso que nos ocupa, las preguntas realizadas se enfocaron en explorar la confianza que las personas sienten hacia sus vecinos y otros individuos destacables en sus dinámicas cotidianas, tales como líderes comunitarios e integrantes de distintos comités barriales, según corresponda. Aquí interesa la confianza como *recurso social y cultural* (Herreros Vázquez, 2004), puesto que esta concepción específica parece importante para valorar empíricamente el comportamiento de las así llamadas externalidades positivas de los modelos de mediación a nivel local.

Si bien las personas entrevistadas encontraron dificultades para afirmar, categóricamente, sentir plena desconfianza hacia personas específicas dentro de su colonia, barrio o comunidad; sí que declararon tener preferencias específicas para este rubro. Destaca, en primer lugar, la diferenciación que las y los entrevistados elaboran respecto a la confianza que otorgan a distintos actores, según la participación que, consideran, éstos tienen en sus

cotidianidades. A modo de ejemplo, encontramos la declaración de uno de los entrevistados, que, al ser cuestionado sobre el cómo podía asegurar que confiaba en sus vecinos, compartió:

“Porque les tengo más confianza que a la policía (...) quizás en las personas que confío yo, son las personas que tienen varios años como yo viviendo aquí, ¿verdad?; con las demás personas, pues un saludo cordial y así nada más”

En este sentido, la confianza declarada parece sectorizarse y otorgarse en distintas escalas. No se trata simplemente de *confiar* o *no confiar*, en términos llanos; sino, además, de los grados de confianza que se entregan y se retiran, según la relación y situación de la que se trate. Conviene aquí recordar los aportes de Fukuyama (citado por Jorge, 2017), quien propone una interesante distinción entre el *nivel* y el *radio* de confianza, siendo que el primero equivaldría a la fuerza de las normas de cooperación, mientras que el segundo, se referiría más bien a la amplitud del círculo de personas a las que se aplican dichas normas. Muy en la misma línea, otro de los testimonios evidencia lo siguiente:

“Pues he vivido en esta calle muchos, muchos años ¿no? y a los vecinos actuales que tengo ahorita, como alrededor de esta casa, pues no los conozco, así como conocí a los otros, pero, pues, son familias súper tranquilas, súper seguras, con niños y, bueno, yo veo que son muy amables.”

La confianza encontrada con mayor frecuencia fue, entonces, la confianza particularizada (Herrereros y Criado, 2003): aquella basada en experiencias pasadas con otras y otros, y, por lo tanto, de orden autorreferencial. Paralelamente, una interesante variable apareció espontáneamente en prácticamente la totalidad de las entrevistas ejecutadas, aún sin haber formado parte de los indicadores de acercamiento planteados inicialmente. El Diccionario de la lengua española (Real Academia Española, 23.<sup>a</sup> ed.), define a la *familiaridad* como la “sencillez y naturalidad en el trato, propias de la amistad o del parentesco”; sin embargo, para los fines de esta investigación, este concepto

servirá para intentar explicar la importancia del tiempo y la frecuencia de las interacciones para la construcción de confianza, al menos desde la visión de las personas entrevistadas:

“Pues siempre he mantenido como buena relación con todos; ahora sí que hasta ayudaron, pues, también ayudaron a criarme; o sea, como que sí estuvieron involucrados en mi vida, entonces sí confío bastante en ellos.”

“Bueno, hay uno (vecino) que tiene hijos; en su momento, me llegó a pedir que, si se los cuidaba, que se tenía que ir, este, con mucha prisa, y pues ya, le cuidé a los niños. También, hay una vecina a lado de, bueno, a lado de la casa de mis abuelos, que tiene cáncer y ocupaba así que la fuera a ayudar unos días y que le ayudaran a inyectarse y ya, también fui. Tengo otro vecino que tiene como varios gatos y yo también; entonces, a veces él cuida a mis gatos cuando nosotros nos vamos, o nosotros cuidamos a sus gatos cuando él se va”

“Creo que la cercanía que tenemos con ellos, el hecho de que sean unas personas, pues ya mayores; este, que son bastante tranquilos, que no se meten en problemas. Además, el señor trabaja en la misma empresa que mi esposo, entonces se conocen de ahí; también entonces esto nos genera más confianza.”

Si bien este hallazgo se explora con mayor paciencia y profundidad en el apartado de conclusiones, conviene, por ahora, no perder de vista que la confianza interpersonal parece configurarse como una extensión de las experiencias y percepciones personales y, por lo tanto, cabe preguntarse si es posible incidir en su construcción y creación, desde un programa público como la que interesa a esta investigación.

Continuando con el análisis, encontramos la experiencia de personas que, al haber vivido menos tiempo en la zona, reportan experiencias diferenciadas:

“Pues yo creo que sí me da confianza, no sé, la verdad es que cada quien está en sus cosas, pero esta vecina que te digo, la que construyó en

frente, se ve muy amable; siempre se acuerda mucho de mi mamá y me pregunta que cómo va, que como sigue”

“Eso (platicar con vecinos) normalmente, no, no lo acostumbro, ni acostumbro estar pidiendo tacitas de azúcar, tampoco; este, pero si llega a salir una vecina: “oye, no te preocupes aquí le echamos ojito”; sí, pero nada, no mayor intimidad, punto.”

“Pero sí, las personas en las que yo creo que confío, pues sí, son la gente que veo aquí más de cerca, los de otras calles ni los conozco. Aquí al menos, como que nos echamos el ojo y vamos viendo a qué nos dedicamos y si somos personas de bien.”

“Pues, llega y se va gente. Bueno, creo que Querétaro es así, es de gente, ¿cómo le llaman?, *gente flotante*”.

En este sentido, la confianza en *los desconocidos* -aquellos individuos de los que no se cuenta con mayores datos o interacciones significativas, a pesar de la proximidad física- termina por favorecer la atomización de los individuos y la acción individual. Desde esta lógica, las personas se incorporan y permanecen en comunidades cuyos actos se orientan a la individualidad. De aquí se desprende, además, que el contexto experimentado influya en la conformación y sostén de la confianza interpersonal:

“Todo mundo decía que eran *narcos*, porque pues nunca se llegó a ver que la señora o el señor salieran a trabajar y siempre traían como mucho dinero y hacían muchas fiestas y cosas así; entonces, todo el mundo tenía la sospecha, más porque aquí, en esta zona, dicen que viven esposas de los mañosos”

“Porque no hay economía, no les alcanza. Porque la verdad, la verdad, licenciada, viven mal (los vecinos). Y todo esto, todo esto desencadena malas conductas de la gente: que la señora no tiene trabajo, que el marido tampoco y, ¿qué hace?: se va a la calle a emborrachar, llega, golpea. Los muchachos salen a robar ¿por qué? Por falta de trabajo, falta de empleos,

falta de oportunidades. Yo trato de salir por mi despensa cada quince días, en mi carrito, y ya.”

El mantenimiento de lazos vecinales y la existencia de grupos formales e informales dentro de una comunidad se ha relacionado frecuentemente con la aparición de asociaciones ante las condiciones de adversidad. Es por eso que la construcción de confianza interpersonal parece complicarse -aún más- en entornos de alta violencia, atomización y precarización, en los que los individuos adoptan actitudes y respuestas preconcebidas, con base en experiencias concretas, que limitan las interacciones significativas, por un lado, y aumentan las precauciones ante posibles respuestas hostiles, por otro. Bajo un escenario como este, ¿qué podría esperarse de las y los demás? ¿hay espacio para la familiaridad en los lazos vecinales?

Si la creación de capital social “permite convertir relaciones contingentes (vecindad, parentesco, entre otras) en relaciones necesarias y electivas” (Hintze, 2004, p. 6);, que conllevan obligaciones tales como el respeto y la gratitud parece imperativo dedicar mayores y profundas reflexiones a los contextos sociales que envuelven a las subjetividades humanas.

Llama la atención, también, la percepción variable que las personas entrevistadas poseen sobre lo que representaría un *tipo ideal* de vecino o vecina; ya que, al invitarles a que describieran un arquetipo de vecino perfecto, es decir, aquella persona que, sin lugar a dudas, sería digna de su confianza; declararon lo siguiente:

“Educadas, en una palabra: educación; habiendo educación, hay respeto. Habiendo respeto, hay todo. Todo.”

“Puede ser un *chamaquito*, que, si él me respeta, yo lo respeto; vamos a convivir perfectamente bien. Puede ser una persona mayor, puede ser una persona mediana, que de todas formas la vas a llevar bien con él; que no te interese tener amistad con él es otro boleto, pero habiendo respeto, puedes convivir con quien sea. No tener una gran intimidad, pero puedes

convivir; que sea: “señor, buenos días, buenas tardes, buenas noches”; que estás viendo que al señor se le ofrece algo de emergencia, te ofreces a ayudarlo. Entonces, es civismo. El civismo te incluye respeto, punto, así de fácil. No necesito que sean castañuelas ni tampoco persignados, no. Con que haya respeto, y si el señor tiene otras debilidades, pues es su boleto, mientras esté en su casa y conmigo no se meta, no pasa nada.”

“Híjole, pues que pudieran tener algún tipo de influencia en las instancias gubernamentales, nada más, para cuando algo se ofrezca, pues tener ahí un contacto más o menos bueno.”

“Pues yo creo que el respetar, que sea respetuoso, o sea, desde ahí se ve con quien puedes confiar y quien no por lo mismo. Si ves tú que te respetan, para empezar, desde tu entrada y salida de carro, desde ahí, desde un saludo, o sea ese tipo de detalles.”

“Bueno, basándome en ciertas experiencias aquí con vecinos, pues para mí sería un vecino ideal, pues que fuera un matrimonio solo o personas solas, y este, que fueran, pues, comprometidas, que pudieran convivir aquí, pues, en comunidad, porque nos hemos dado cuenta de que han llegado, por ejemplo, familias. Desgraciadamente, luego pues es numerosa la familia y comienzan los problemas, porque los niños se salen de control o siento que no respetan áreas comunes, estacionamientos o cosas así.”

Estos estándares, aunque complejos de abordar debido a sus múltiples aristas y arraigos en historias personales, ponen en evidencia que el sistema de creencias, y sus correspondientes expectativas, permean no sólo las opiniones que se tienen en referencia al otro -en este caso, al vecino- sino, más aún, en la relación que se construye con la comunidad y la estructura en su totalidad.

### **Confianza hacia las instituciones**

La discusión sobre la confianza hacia las instituciones en América Latina dista de ser un tema nuevo. Esto ha dado lugar a toda una serie de investigaciones y

aproximaciones al respecto. Sirviéndonos de nuevo de datos reportados por el Latinobarómetro, por citar un importante referente de la experiencia mexicana; en 2020, se encontró que el 42.3% de las y los ciudadanos aseguran confiar *poco* en su gobierno y en la policía, mientras que un 42.8% confía *poco* en el poder judicial.

Lo cierto es que la existencia de confianza en el entorno institucional suele favorecer el cumplimiento de las leyes y las normas sociales (Riffo et al., 2019) y existe un consenso en la literatura especializada sobre su impacto en los resultados de las políticas públicas (OECD, 2020).

Inglehart y Welzel (2005, como se citó en Alves de Aquino, 2013), establecen una distinción clara entre la confianza interpersonal y aquella que se dirige hacia las instituciones, al mencionar que ésta última es más una confianza que se deposita en las estructuras jerárquicas, desde donde es posible, para las autoridades, ejercer un poder sobre las personas. La confianza hacia las instituciones no dependerá, por lo tanto, de la familiaridad entre vecinos o de la existencia de historias comunes, sino, más bien, del soporte y seguridad percibidos por las personas respecto de la estructura existente (Gordon, 2005).

A fin de contrastar dichos hallazgos, se pidió a las y los entrevistados, en primer lugar, hablar sobre la confianza que deposita en una de las corporaciones gubernamentales más relevantes y próximas, con relación al mantenimiento del orden público: la policía. A continuación, algunas de las respuestas representativas:

“Bueno, o sea, realmente yo jamás he confiado mucho en la policía, para serte sincera. Siempre que hemos tenido emergencias o en general conflictos, yo he visto como que ellos no llegan y, si llegan, nada más se quedan ahí parados.”

“La mayoría de las veces, no, francamente, no; la mayoría de las veces no llegaban o llegaban super tarde. La última vez, cuando pasó eso, sí llegaron (los policías), pero igual fue porque dijimos que había personas

heridas, que necesitamos una ambulancia. Necesitamos a la policía porque se robaron un celular, se robaron las llaves de una moto, y, este, entonces, fue cuando sí vinieron, pero antes de eso, de que dijimos: “pues es que tienen fiesta, tienen esto y esto”, pues no, no iban hasta que hubo heridos”

“Sí me ha tocado ver, pues, algún maltrato, prepotencia de este corporativo policiaco. A veces hasta miedo me ha dado y eso, pero eso es lo que me ha orillado a tener cierta distancia, digamos así.”

Gran parte de las y los entrevistados valoraron negativamente el trabajo de las policías, asegurando que contaban con evidencia suficiente, tanto a nivel personal como colectivo, para desconfiar abiertamente, no sólo de la efectividad de sus respuestas institucionales, sino también de la legalidad de sus actos. Pese a su perfil variable, se encontró entre las y los participantes una percepción relativamente homogénea sobre este apartado, con ligeras variaciones sobre las explicaciones que se construyen a sí mismos al respecto:

“La verdad es que no puedo como que criticar en cierta forma su trabajo, porque no hay claridad si es por parte de ellos, que no quieren trabajo, o si está muy alta la demanda y no tienen el personal suficiente para esto; pero sí, te quedas con el coraje de que llamas y no te contestan, no, nunca llegan, sientes una impotencia muy fuerte.”

“Pues como sus familias viven por aquí y están aquí (refiriéndose a familiares de personas involucradas en el narcotráfico), pues sí tratan los policías de mantener como seguro, se hace como un barrido de cualquier cosa rara.”

Lo anterior impacta de forma significativa en las dinámicas vecinales. Así, encontramos que la inacción de las corporaciones policiales, respecto a la resolución de problemáticas cotidianas, deriva en la escalada de conflictos e, incluso, en la obstaculización de un adecuado acceso a la justicia:

“Llegaron una hora después (los policías) y no llegamos a nada. El tema nada más se siguió, pues avanzó más; se fue de una simple falta a un asunto de penal, avanzó a un tema de amenazas.”

“No sé, definitivamente, creo que lo que está escrito en la ley suena muy bonito, pero no lo llevan a cabo. Es más bien como una cuestión política, que no quieren hacer cambios porque les va a afectar a las siguientes votaciones.”

Además, las personas se ven obligadas, ante la falta de respuesta institucional, a usar sus propios recursos -como el acceso a información sobre el funcionamiento del sistema de justicia- a fin de buscar solución a sus problemáticas vecinales:

“Una vez le marqué (a la vecina) y le dije: ¿sabe que hay una ley de extinción de dominio? en donde viven, en su casa, estas chicas consumen drogas y yo ya no voy a hablar con usted ni con la policía, voy a hablar con la Fiscalía y pues hasta le van quitando la casa a usted por tener a gente que vende drogas o que consume drogas. Y ya, la señora pues bien espantada sí las tuvo que sacar de la casa.”

Ante los ojos de las personas entrevistadas, existe una incapacidad generalizada, por parte de las policías, para integrar soluciones institucionales que proporcionen los contenidos mínimos de seguridad requeridos para la vida en comunidad. Por consiguiente, las relaciones de cercanía y confianza existentes entre policías y sociedad, en el grupo muestra de esta investigación, fueron prácticamente nulas. Si esto responde a voluntades individuales o fallas específicas de la operación gubernamental, no parece un tema relevante para las y los entrevistados.

Sobre la percepción respecto de otras autoridades gubernamentales, se indagó lo relativo a ministerios públicos, encontrando que gran parte de las personas que integraron el grupo de entrevistados, no han solicitado de su colaboración y servicios con la misma frecuencia que en el caso de las policías; debido no sólo

a la obvia cercanía -al menos en teoría- de éstas últimas a la dinámica vecinal; sino también a la creencia de que denunciar “no sirve casi de nada” y que en realidad “ellos no investigan lo que pasa”. Lo cierto es que las personas difícilmente han visitado las instalaciones de una Fiscalía y, en caso de necesitarlo, no sabrían con exactitud a dónde acudir, ni el procedimiento que tendrían que considerar. Sin duda, lo antes descrito parece tener relación estrecha con la impunidad y la corrupción percibidas.

Otro reflejo de esta situación lo encontramos al tratar el tema del gobierno municipal. Así, se halló una opinión ligeramente más favorable, aunque se reconoce que los resultados obtenidos a través de la interacción con instituciones y funcionarios de este orden, difícilmente han llegado a solucionar las problemáticas vividas:

“Por parte de la autoridad, así que les importara que, que pues pudiéramos estar en paz con esa cuestión de la caseta, o de que nos pudiéramos organizar para el asunto que teníamos con la iluminación, como que lo veían pues así de: ay, eso ni siquiera es un problema muy grave ¿no?”

De esta forma, las expectativas que se otorgan a las instancias gubernamentales tradicionalmente vinculadas a la resolución de problemas del orden público y la promoción de condiciones para la vida y la convivencia, termina, al menos en el caso que aquí nos ocupa, con un balance indiscutiblemente negativo. Las percepciones descritas, se basan, también, en la existencia de una comunicación pobre, poco frecuente y unilateral entre ciudadanía y actores del Estado, así como en la calidad percibida de las respuestas institucionales brindadas ante peticiones específicas de apoyo.

Probablemente, el casi nulo nivel de involucramiento de las personas en la toma de decisiones sobre hechos que terminan por afectar su cotidianidad, impacta de manera negativa en los niveles de confianza hacia las instituciones, así como en las políticas y programas ofrecidos por estas. Una vez más, cabe preguntarse

si la creación intencional de capital social y desde la estructura del Estado es posible, considerando el contexto de la región.

## **Cooperación**

La cooperación continúa siendo un debate central en el pensamiento social contemporáneo, debido al dilema específico que entraña y a su estrecha relación con variables como la confianza, la reciprocidad y la existencia de reglas prácticas para operar, resolver conflictos específicos y sostener soluciones (Millán, 2015).

Se ha teorizado ya sobre la importancia de la cooperación en el alcance de mejoras sociales que permitan a los individuos superar dilemas relacionados con la acción colectiva (Bretón Solo de Zaldívar, 2002); así como del movimiento que puede fomentarse mediante la repetición de situaciones en las que es posible confiar en otros. Aun así, se reconoce que la existencia de esquemas de cooperación también puede emerger como una consecuencia no planeada de las interacciones sociales (Durston, 2002).

Al indagar en las declaraciones de las personas entrevistadas, encontramos interesantes ejemplos al respecto:

“Pues justamente hablamos con el propietario para que les quitara el contrato, o sea, nos juntamos varios vecinos que estábamos molestos con la situación para solicitarle que les pidiera la casa; nosotros, como te comento, tratábamos de evitar cualquier contacto con ellos porque eran personas que, pues no, eran muy difícil de dialogar con ellos.”

“Pues, este, como ha estado un poco difícil la delincuencia, que luego ha habido robos o se quieren meter a las casas, sí se organizó como un *WhatsApp*; no entre todos, ¿verdad?, entre los que más se lleva uno, un *WhatsApp* para estar al pendiente cuando sale uno de, pues, por una emergencia, o sale uno a otra ciudad o de trabajo, que le echan ojo a la casa y estuvieran al pendiente y entonces a partir de eso pues ya se han juntado más vecinos”

Prácticamente, en todos los casos revisados, la estrategia de cooperación se vio precedida por una o varias situaciones de desequilibrio, conflicto o de necesidad específica dentro de la comunidad. Al encontrarse en un contexto menos favorable para el desarrollo de sus intereses personales, las personas reconocieron la importancia de la unión, además de observar, en el proceso, las ventajas operativas de esta forma de participación:

“Después de eso, nos juntamos para contratarnos una alarma de vigilancia vecinal; entonces, pusieron una torreta y luces para ver algo sospechoso o alguna emergencia, o alguien que esté en alguna emergencia y poder hacer sonar las alarmas entre todos”

“Sí, algunas ocasiones nos llegamos a organizar; por ejemplo, con mejoras a lo que son áreas comunes, como jardines, no sé, nos juntamos, y digo, no todos se pusieron de acuerdo, como siempre, pero la mayoría estuvimos de acuerdo. Se arreglaron las áreas verdes y pues como hay muchas cosas aquí que son comunitarias, pues tenemos que hacer mantener a flote aquí la situación”

Sin embargo, no con esto se intenta decir que la cooperación encontrada sea, en todos los casos, necesariamente utilitaria:

“Es darse cuenta de que, pues todos necesitamos ayuda en algún momento y este, a lo mejor más convivencia; porque hay veces que nos clavamos en nuestro día a día y no hicimos nada por mantener una relación buena con los vecinos”

“Yo sí veo que la gente de pronto se ayuda y se organiza cuando hay cosas como que, en común, te empiezas a llevar bien y como que hay ideas similares. Hasta, no sé, dan ganas de hacer otras cosas. No siempre pasa, como que hay momentos, pero sí ha pasado aquí.”

Si bien fue mucho más recurrente la idea de la cooperación como respuesta ante el conflicto o las necesidades del día a día, también se encontró a personas cuyas declaraciones evidenciaban una idea más bien enraizada a la cooperación

como condición necesaria para compartir espacios. Así, fue posible ver que las personas entrevistadas que piensan en sus vecinos y sus dinámicas de formas más positivas, tienen también más tendencia a valorar positivamente la cooperación, involucrándose en ella con más facilidad, independientemente de su edad y ocupación.

En el otro lado de la balanza, se reconocen también los riesgos y posibles costos a asumir al ser parte de una estrategia de cooperación vecinal, planeada o no, dentro de contextos específicos:

“Pues yo terminé amenazada de muerte. Uno se pone a pensar qué tanto se puede meter en esas situaciones, o sea, me encantaría apoyar a todo el que me lo pidiera, pero también hay unas situaciones en las que digo: ya. O sea, en sí, por andar apoyando, me metí en problemas, entonces, ya es muy difícil también tratar de ayudar a los demás porque también uno piensa en su integridad”

A pesar de lo anterior, las condiciones adversas podrían ser consideradas también un motor para la generación de procesos colectivos, dirigidos a aumentar el involucramiento y compromisos de las y los habitantes de una región determinada (Cueto et al., 2016). Al parecer, las características del contexto, aunadas a factores como la falta de tiempo disponible para el involucramiento social -sobre todo en individuos en edades productivas-, la falta de referentes internos sobre organización vecinal, y la carencia percibida de valores compartidos, llevan a las personas a mantener una tendencia más bien apática, respecto a otros miembros de la comunidad:

“Pues de hecho, ahorita con las preguntas que me haces, ya me voy así como analizando y pienso que mi relación con ellos (los vecinos) es muy superficial, porque creo si, no coincidimos en muchas cuestiones de valores, ¿no? o sea, no es como que los valores más simples de tener orden, no hacer ruido y así, pero ya por ejemplo, esto de las personas que pues yo sé que no, no se están metiendo a robar, sólo están sacando cosas de la basura para comer y que las traten mal, o sea, a mí sí me

hace pensar que quizás no son malas personas (los vecinos), pero sí que son personas muy prejuiciosas ¿no?”

### **Sentimiento de comunidad**

La comunidad puede entenderse como el producto de la interdependencia *natural* de las voluntades humanas, mientras que la asociación se asemeja más a un acuerdo que obliga al mantenimiento de la interdependencia entre las personas (Maya Jariego, 2004). El sentido de comunidad implica, entonces, una percepción no sólo de lo que la comunidad le aporta al individuo, sino también la existencia de normas de reciprocidad que servirán como catalizadores de la cooperación y la convivencia.

Por ello, quizá, tiene sentido que las realidades declaradas por las personas entrevistadas tengan matices importantes, como puede verse en los siguientes ejemplos:

“Ahorita actualmente en donde vivo, prácticamente han llegado puros estudiantes y terminan la carrera y se van, o pues llega gente que está en la misma circunstancia que ellos. Casi no cruzamos palabras por cuestiones de trabajo y tiempo”

“Pues casi todos son propietarios o gente que ya tiene mucho tiempo viviendo aquí, y gente la verdad es como solidaria, alguna vez que nos prestamos el teléfono, que nos prestamos la computadora; algunos si son personas que ya tienen rato, o como de las primeras personas que conocimos en la privada.”

“Entonces, yo creo que la dinámica en la que vivimos actualmente, pues nos estamos dando cuenta de cosas porque ya somos adultos, ¿no?; porque yo recuerdo que de chiquita pues sí tenía a mis amiguitos y todo, y ahorita ya tiene como unos, más de 10 años que, o sea, sí, sí le hablo a los vecinos y todo, pero ya no tengo esa relación como tan fraterna ¿no?”

El sentimiento de comunidad, en teoría, debería permitir a las personas una relativa apertura al establecimiento de nuevas relaciones o bien, el fortalecimiento de las existentes; sin embargo, se encontró que las condiciones constantes de cambio en muchos asentamientos han derivado en dificultades para ello:

“Sí nos cuesta integrar a los nuevos porque ya los vamos conociendo y de rato ya se fueron y ni avisaron, pero sí les decimos: mira, tenemos un grupo de vecinos, si tú ves algunas situaciones extrañas, coméntanos; o esto del estacionamiento, pregúntale a tu casero. Luego también entre nosotros si el casero no sabe, les pasamos el croquis o así. Por lo regular, yo creo que de manera indirecta sí tratamos de hacer comunidad, pero es difícil, no hay mucho tiempo.”

Llama la atención también que las y los entrevistados aseguran, en mayor o menor medida, tener interés en estrechar lazos con sus vecinos; sin embargo, declaran, paralelamente: 1) disponer de poco tiempo para el involucramiento en actividades comunitarias o de esparcimiento en grupo; 2) poco o nulo uso de espacios públicos, en caso de existir; 3) poco conocimiento respecto a las dinámicas y necesidades de sus vecinos, más allá de lo meramente utilitario que exige el día a día, y, 4) poca participación social en asuntos de interés general.

Asimismo, y sobre el sentimiento de seguridad que viven las personas entrevistadas en los espacios públicos y calles de residencia, destaca lo siguiente:

“No, la verdad no me siento segura, porque siempre salgo con mucha precaución, estoy pendiente siempre de que mi familia esté bien y prefiero no andar muy noche afuera”

“Con todo lo que ha pasado y lo que ve uno en las noticias, trato de no exponerme mucho, de hacer más cosas en mi casa o en el día. No nos ha pasado nada, gracias a dios, pero de pronto se escucha que asaltaron

a alguien en la subida o cosas así. A lo mejor aquí en las calles no tanto, pero ya uno trae como esa idea en la cabeza”

Aun así, es justo mencionar que prácticamente la totalidad de entrevistados considera que, en caso de requerir auxilio o ayuda mientras transita en su calle; recibiría ayuda de sus vecinos, o al menos éstos se encargarían de solicitar ayuda de las instancias gubernamentales correspondientes. En la misma línea, las personas entrevistadas creen que, de presenciar un acto en el que sus vecinos requirieran ayuda, harían lo posible, sin ponerse en riesgo, para ayudarlos.

## **El capital social y sus particularidades en personas usuarias de los servicios de mediación local**

Es turno ahora de describir lo relacionado con las entrevistas ejecutadas a personas que, debido a la existencia de situaciones de conflicto con vecinos de sus colonias y comunidades en los municipios interés, se convirtieron en usuarias de los servicios de mediación local.

Así, se llevaron a cabo un total de catorce entrevistas, siete para el municipio de Corregidora y siete para Querétaro, contando con la participación de ocho mujeres y seis hombres, cuyas edades promediaron los 49 años y donde el 60% contaba con estudios superiores. El 70% de ellos alcanzaron un acuerdo resolutorio que se expresó mediante la firma de voluntades en las instalaciones de los modelos de mediación de interés. El 30% restante, no llegó a acuerdo alguno, ya sea por posiciones irreductibles entre las personas intervinientes, o bien, debido a la inasistencia de alguno de los involucrados.

Los conflictos que se presentaron con mayor frecuencia fueron los relativos al ruido excesivo y fiestas, obstrucción de espacios de estacionamiento: la tala y mantenimiento de árboles, colindancias de bardas, agresiones entre vecinos, así como el trámite de hechos de tránsito, donde se buscaba principalmente la reparación de los daños causados. Adicionalmente, a los asuntos antes descritos, se presentaron también problemáticas relacionadas con el control y cuidado de animales domésticos. En seguida, algunos extractos que narran dichas circunstancias:

“Yo vivo en un conjunto que ya tiene muchos años, fue el primer conjunto, primer condominio que hubo en Querétaro y lamentablemente ya la mayoría son personas mayores o somos personas mayores; pero llegaron ajenos, que esas personas mayores ya nos conocemos tanto que nunca había habido ningún problema ni nada. Entonces, llegaron personas ajenas queriendo armar revolución y todo esto y, bueno, pues yo prefiero

las cosas por lo sano y tranquilo y no con agresiones, y estas personas son personas muy agresivas, entonces mejor me fui a una mediación”

“Entonces, te digo, cosas insignificantes se hacen muy grandes por una tontería; dices: un árbol; sí, un árbol está tapando la luz y no lo podemos tener, es un área muy grande, un área muy grande en las áreas comunes, es una extensión muy grande de terreno y este vecino quiere sembrar árboles como si vivieras en el Amazonas”

Respecto a la forma en que las personas accedieron a los servicios de mediación local, podemos decir que la canalización desde otras instancias gubernamentales y el acercamiento directo, fueron los principales medios:

“Fíjate que, este, yo en alguna ocasión, yo había pasado por allí, pero no sabía yo que era mediación; o sea, no, nunca había tenido algún conflicto de esta manera en la cual yo vaya a lo mejor con policía o demanda; no, nunca. Entonces, me llamó la atención porque yo decía: pues es que yo necesito un abogado. Entonces, pues yo de que: ¿aquí me atenderán? Bueno, haz de cuenta que yo fui al azar; entonces, ahí la señorita, muy amablemente, pues me dijo: sí, señora, aquí la podemos ayudar.”

“A mí me golpearon, bueno, no me golpearon a mí, me pegaron a mi camioneta, y pues sí, recurrí primero a hacer la denuncia, pero ya me dijeron acerca del nuevo procedimiento que se estaba implementado. Entonces, acudí a este nuevo procedimiento”

“Pues bueno, fui a la delegación y me otorgaron la información para ir a ver a la licenciada, para que así se pudiera solucionar de la mejor manera lo que, lo sucedido respecto con el vecino.”

Tal y como sucedió con las entrevistas a personas no usuarias, las conversaciones que alimentan la información de esta sección se llevaron a cabo vía telefónica, gracias a la colaboración de los funcionarios de los modelos de mediación, quienes fungieron como vínculo entre la investigadora y los

informantes. Los nombres y datos de las personas participantes se mantuvieron, en todo momento, bajo la calidad de confidenciales.

A continuación, se presentan los hallazgos más destacados.

### **Confianza interpersonal**

Las personas usuarias de los servicios de mediación expresaron percepciones diferenciadas sobre la cantidad y calidad de sus relaciones vecinales; encontrando desde aquellas con una historia y contenido significativos tejidos a lo largo de los años, como otras en las que las personas sostienen una visión más utilitaria sobre su relación con el entorno. Como sea, pareciera que para ambos casos, la experiencia del conflicto vivido, marcó una irrupción de importancia subjetiva en la cotidianidad:

“Era una relación muy agradable. No fue, nunca ha sido de que esté metida yo con todos los vecinos ni mucho menos, tampoco; hay una o dos que sí les encanta andar de casa en casa y pues sí, pero pues mientras uno respeta y todo no hay problema. Y si había reuniones pues sí asistía (...) inclusive, yo llegaba a hacer cenas de Navidad para reunir al condominio y todo, pero, este, todo muy bien, todo muy bien, en su lugar. Cuando llega esta persona, hace tanta, pues tantas arbitrariedades, intransigencias y faltas de respeto, que pues ahí sí ya no, no comulgue con esas ideas, pero después de 25 años, nunca había habido un problema en la privada; al revés, siempre había sido de apoyo, de compañía en un momento dado, de solidaridad, de convivencia; sin ser una cosa de que diario, una vez al mes comer; no, no, una cosa normal, de respeto y convivencia.”

“Confíe en una persona de un remate de casa, en la cual pues, pues yo confíe porque, pues, es vecino y toda la cosa, dice uno: pues es una persona confiable; sus hijos, mis hijos, pues crecieron desde pequeñitos, entonces dije: no, pues no puede ser que vaya a hacer algo así tan, tan descortés este señor y que me vaya a hacer alguna jugada, ¿no? (...)

Entonces yo le dije: ¿oiga, señor, ¿por qué no me especifica bien el domicilio y la calle? Dijo: mire, señora, esta casa es de remate, en la cual todavía vive la persona adentro, y pues en algunas ocasiones se ha amparado y no se quiere salir. Híjole, le dije. Desde ahí dije, ay Dios, ¿qué estoy haciendo?, pero bueno, seguí confiando. Dije no, bueno, el señor muy amablemente y toda la cosa, se veía bueno, quiero pensar que se ve todavía una persona pues, de respeto; espero yo que así lo sea, porque pues, cuando yo llegué ahí a mediación, pues yo pedí ayuda.”

Aun así, los informantes cuyas percepciones previas al conflicto encajaban en un espectro de confianza, flexibilidad y tolerancia hacia los demás, mantuvieron esa visión, a pesar, incluso, de no haber llegado a un acuerdo en las sesiones de mediación local. Lo mismo para las personas cuya visión evidenciaba un estilo más bien cauteloso respecto a la cercanía y funcionalidad de las relaciones vecinales, quienes mantuvieron dichas posturas independientemente del resultado de su mediación:

“Porque a mí me gusta convivir con mis vecinos, te digo, pero no a intimar mucho con ellos. Entonces, me gusta el hacer el ambiente agradable, me gustan las reuniones de ese tipo, por ejemplo, se hacían reuniones de Navidad; era nada más una cooperación y yo les decía: no se preocupe, yo hago todo. La pasamos muy bien, pero era una vez al año, nada más, no te creas que todos los días. Yo pienso que deberíamos seguir haciéndolo, pero ahora con lo del COVID se tuvo que suspender”

“Pero aquí en la colonia como que, algo le pasa a alguien; por ejemplo, una pérdida de un ser querido, un accidente, una enfermedad, y lo sentimos todos como nuestra familia. Bueno, así lo siento yo, y algunas personas me han dicho que hemos crecido aquí tan familiarizados que, este, nos duele, nos duele cuando alguien se enferma.”

“Este, pues con ellos directo no, es que también como que no son de aquí, como que ellos son de otro estado, no sé, y eso también ha sido como importante para que no haya ningún contacto, ¿no?; pero con los vecinos

del otro lado es diferente, pues ya nos conocemos de más tiempo, son personas que pues sí, que ya tenemos años de conocernos desde nuestros papás, se conocen ellos, entonces una relación diferente de un vecino de un lado a otro.”

Destaca la importancia que, para un segmento importante de las y los entrevistados, posee la existencia de un perfil similar entre vecinos para el alcance de sensaciones de confianza, lo que, a su vez, nos habla posiblemente de estándares específicos de aceptación o tolerancia a la diferencia:

“Generalmente, es importante que compartimos los mismos ideales, compartimos cosas. Pero también aun con personas que rentan, cuando platico con ellas es el verlas y escuchar sus, pues sus vivencias ¿no?, no sé, su familia, de dónde vienen, ver de algún modo que la música la tienen moderada. Me tocó una vecina también que rento aquí a lado y éramos como pues igual ¿no?, veía yo que tenía sus perritos. Este, decente. Entonces, igual ella me daba sus llaves, yo también le encargaba mi casa; entonces, creo que de algún modo a veces este con ese tipo de pláticas, llego yo a percatarme como son las personas con sus actitudes y sus aptitudes.”

Así pues, al igual que sucedió con las declaraciones de personas no usuarias de los servicios de mediación local, destacó una tendencia a mantener -e incluso, reforzar- las ideas y percepciones que sobre los vecinos se tenían previamente; con las consecuencias que esto implica para la convivencia y la cooperación. En este sentido, las colonias y comunidades proporcionan interesantes oportunidades de analizar procesos microsociales, cuyos resultados pueden extrapolar procesos macrosociales que tienen lugar en otros espacios sociales (Juan & López-Narbona, 2019, p. 46).

### **Confianza hacia las instituciones**

La dimensión de confianza hacia las instituciones resultó especialmente interesante para las y los usuarios de servicios de mediación local, ya que, con

independencia de la percepción que poseen de otras instancias gubernamentales, parece que su participación en la práctica de la mediación, tuvo influencia específica en sus opiniones:

“Y ya investigué y me presenté, que con *el área* de mediación, este, la licenciada, excelente persona; excelente persona y le voy a contar (...) el día que fui, pues siempre vamos a las oficinas del municipio, sí, con cierto desgano, porque de repente uno no tiene los resultados esperados, pero ahí, ahí me atendieron bien”

“Y me dijo: mire, recuerde que yo soy un área de mediación, no puedo sancionar, yo no puedo hacer alguna otra cosa más que citarla y pues tratar de conciliar nuevamente; Pues mire, eso no es lo que yo deseo, yo tampoco quiero perjudicarla, pero sí me gustaría que la pudiera volver a citar, y que le explique cuáles son los pasos que pueden seguir si continúa ella con esta conducta; que es el juez cívico, que hay sanciones de tipo administrativo y creo que de tipo económico. Entonces la licenciada sí me hizo caso y la volvimos a citar”

Sin embargo, al cuestionar sobre la confianza depositada en otras instituciones gubernamentales como las policías, ministerios públicos y el gobierno local, las declaraciones mantuvieron una tendencia negativa:

“Una atención espectacular, pero sin ninguna solución: vinieron a abrir una calle, hicieron un parque lineal y fueron a una construir una caseta que no tiene razón de ser, para nada, pegada a la privada. Ahí sí estuve yendo a centro cívico, con el arquitecto y con el director de Obras Públicas y con el otro y aquí allá; más de año y medio estuve trabajando en eso: no encontré solución alguna. Señora, es que hay otros intereses; y a mí qué carambas me importa que hay otros intereses cuando están arriesgando a mi privada. No se logró nada. Entonces, sinceramente, ¿qué se me ocurra volver a ir? muy amables todos, eso sí, no te puedo decir que no, que no fueron amables, pero sin solución alguna.”

“No, hasta últimamente ha habido presencia de una patrulla ahí, que precisamente fue a petición y a solicitud de los vecinos, que pues, pudiera haber un elemento ahí, que por lo menos, este, impresionara a mucha gente; o de alguna manera inhibiera algunos delitos; ahí el que se roba la bicicleta, el que se roba la cartera. Lo malo es que la patrulla está un rato y después vuelve a pasar lo mismo, yo digo que no sirve realmente.”

“Entonces, bueno, como me agarraron en toda la situación del cambio de gobierno, que fue ahora en junio. Bueno pues ya, ya sabes todo lo que es, de verdad fue todo un viacrucis. Así es, todo un viacrucis. Decía una amiga: si existe el infierno, bueno, pues fue este. De verdad fue todo un viacrucis, me llevó todo un mes.”

“Bueno, los de mediación, confiables, pero lo que son los trámites del municipio, pues no, pudiera decir que no, la palabra no es no confiable, sino demasiada burocracia (sobre los hechos de tránsito)”

Así, resalta de nueva cuenta la sectorización de la confianza: no se trata de confiar o no en las instituciones, sino de una cualidad graduada y que, además, se actualiza con cada nueva experiencia. Las personas entrevistadas, naturalmente, toman no sólo en cuenta la calidad de la atención brindada, sino también los resultados obtenidos, a través de los cuales terminan por generar expectativas específicas sobre sus próximas interacciones con instituciones gubernamentales.

Anticipando el argumento que desarrollaremos con más dedicación en próximas secciones, las y los entrevistados poseen una percepción más positiva, o, en otras palabras, expresan más confianza hacia los modelos de mediación que, por ejemplo, a las policías, al ministerio público y a representantes del gobierno municipal.

Como hemos tenido ocasión de comprobar, el contexto que se vive en cada colonia y comunidad de los municipios de interés es muy diverso, por lo que

también se observó que la presencia y comunicación institucional posee una distribución desigual:

“De robos es muy poco lo que se escucha; a lo mejor no queremos tener una vigilancia, un policía aquí en cada casa, ¿verdad?, pero sí hay vigilancia, o sea, nuestra colonia, yo creo que estamos como se puede decir en la gloria, ¿eh?, porque yo nunca, nunca me han robado, nunca me han golpeado ni a mi hijo ni a mi hija; o sea, no que se hayan metido a robar a las casas o cosas de ese tipo pues no, gracias a Dios. Y te digo, y todos estamos comunicados en el chat, y todo viene ahí, entonces no, no, no, no; estamos muy, muy, bien en nuestra colonia hasta ahorita. Todavía es una colonia pasiva.”

“Han venido los policías a presentarse y a dejar sus teléfonos a los de los negocios. Yo veo que vienen como a firmar y a nosotros nos deja más tranquilos porque luego los niños salen caminando o van y vienen con sus amigos y ya casi siempre hay una patrulla de fijo. No sé si los vecinos la hayan gestionado, pero está muy bien esa iniciativa.”

Así, se puede entender que esta confianza o desconfianza provendría de características internas de las instituciones, en particular de la capacidad de estas para realizar las tareas para las que fueron diseñadas (Riffo et al., 2019)

## **Cooperación**

Para el caso de esta dimensión de exploración empírica, se encontró información que confirma la percepción de las personas respecto a la utilidad de la participación vecinal como un medio para el alcance de objetivos comunes. Los informantes reconocen que, en la organización y cooperación, se encuentran las bases de la convivencia, aunque no niegan la existencia de resistencias y dificultades específicas, sobre todo, después de la aparición de situaciones de conflicto:

“Cuando no hay disciplina, no hay respeto; cuando no hay respeto, no puede haber armonía. Por eso, el tener aquí un comité nos funciona

cuando tenemos alguna diferencia, alguna duda, no sé, siempre es bueno estar comunicado para lo que salga.”

“Había habido mesa directiva, que siempre llevaron las cosas, no con la disciplina que debería haberse presentado, pero sí en una forma muy tranquila y bien. Después, se da la administración a una persona, que, no sé por qué, no la podías quitar: diez años duró en el cargo de presidente y no lo podías quitar, pero ni con grúa, ni con grúas. Entonces, empezó a deteriorarse el conjunto, empezó a relajarse más la disciplina, los reglamentos, entonces, empezó a hacerse un caos completamente.”

“Se supone hay una persona que está muy interesado en, ¿cómo te digo?, de renacer, de volver a tener la misma convivencia que teníamos antes; que él es de los pioneros aquí. Él ha de tener unos dos años más que yo de vivir aquí, tres años; y él también está con intenciones de que volvamos a vivir cómo vivíamos antes; que de verdad era un ambiente lindo. Entonces, está con esa intención y él le gusta mucho el deporte y todo eso; está con la intención de revivir la convivencia por medio del deporte. Entonces, en caso de que se haga eso del deporte, por supuesto que sí, sí eso es para mí, no para los demás, ¿si me explico?”

“Bueno, ahorita está un poquito *descuidadito* (el espacio público) porque pues no es el mismo servicio ni el mantenimiento que venían y lo hacían; cuando nosotros vemos, por ejemplo, ahorita, que ya tiene tiempo que no han venido a ni a regar ni a recoger basura; nos programamos: hay un presidente de colonos, en el cual, este, todos estamos en un chat. En ese chat, él a lo mejor propone, y ya se tomará una decisión de acuerdo a la mayoría de las personas, o no, también mayoría, sino las que gusten participar voluntariamente. Por ejemplo, en el limpiar los andadores, ya sea por popó de perro o limpiar maleza ya seca, ajá, pero de esa manera nosotros nos apoyamos.”

A pesar de las buenas intenciones, algunos de los informantes sostienen una actitud que refleja poca esperanza o adhesión a la idea de construir una

comunidad más cooperativa, basándose, de nuevo, en sus experiencias personales:

“Pero hay ahí como que una serie de células, de líderes, o sea, como que en cada cuadra quieren tener un líder, o quiere surgir un líder; entonces, pues la verdad, a mí no me interesa, a mí lo que me interesa es que la autoridad trabaje para nosotros. Cuando hay alguna reunión y nos convocan, ahí asisto; tengo un vecino que hace las veces del líder de ahí, con el cual me llevo extraordinariamente bien; me pide consejo incluso, en algunas ocasiones, le pido apoyo ahí por ejemplo cuando andan los transeúntes; porque hay mucho drogadicto, mucho borracho, mucho, este, pues que ahí se duermen, y lo peor es que, luego a veces, ahí hacían sus necesidades; entonces, para ese tipo de cosas, pues yo les pedía el apoyo.”

“Pues mire, la verdad como esta privada ya tiene 20 años, ya es difícil y como le digo la mayoría son personas que rentan. Se hacen juntas, pero no tan como establece la política de condominios. Y, actualmente, ya solamente es una sola persona que llamamos, pues administrador. Porque le comento, son 20 años, entonces, la mayoría de dueños pues ya hemos participado por 2 o 3 años, y ya nadie quiere saber nada ¿no?.”

“Me enteré, pero nunca supimos dónde quedó, y sí hay que una asociación de colonos, pero inclusive yo esas veces intenté acercarme a ellos para, pues, para ver; pues le rasqué por todos lados para saber lo que ha estado pasando, y pues esa asociación de colonos, pues, están encargados, o sea, he escuchado comentarios de cómo eran ellos, pero pues me di cuenta de que no, ellos manejan esa situación pues muy a su conveniencia.”

Esta situación parece complicarse en los casos de personas habitantes de viviendas establecidas bajo el régimen condominal:

“Al día de hoy, no se ha concretado, pues, ya nada, y obviamente el municipio ni, digamos, el federal nos quiere apoyar porque dicen que somos condóminos. Estamos ahora sí que solos.”

Destaca la experiencia de este tipo de usuarios, quienes, en comparación con aquellos habitantes de asentamientos humanos abiertos o *tradicionales*, expresaron con mayor frecuencia comentarios desaprobatorios y de poca confianza generalizada al actuar de las autoridades gubernamentales.

### **Sentimiento de comunidad**

Finalmente, el sentimiento de comunidad, para el grupo de personas usuarias de servicios de mediación, tuvo expresiones como las siguientes:

“Sí, claro, yo creo que podría decirse que estamos unidos, pero yo procuro no solicitarles ningún favor. Solamente cuando es estrictamente necesario, pues sí, recurro a ellos. Digo, no por otra cosa, sino porque, pues, me siento más a gusto así. Me gusta más que cada quien se enfoque en sus cosas.”

“Hace aproximadamente unos 10 años que vivimos aquí. Yo estoy muy familiarizado con el barrio, entonces el barrio ha cambiado, ha cambiado mucho en su estructura. En el barrio ya viven pocas familias y las que están, pues, por ejemplo, los niños ya casi no salen, ya conviven más dentro que fuera, entonces, esto implica que nos estamos haciendo cada vez más reservados para convivir, ya casi no hacemos fiestas ni nada.”

“Fíjate que sí, tenemos convivencias, por ejemplo, posadas navideñas, en la cual, este, pues participamos algunos, salimos, llevamos. El día del niño también, este, a lo mejor una vecina lleva una cosa o por calles uno se organiza de una manera y otros de otra; o sea, esas son las convivencias para nosotros los que vivimos aquí.”

Al igual que con el grupo de no usuarios, las y los participantes expresaron disposición a auxiliar a sus vecinos y vecinas en casos de emergencia o ante

situaciones extraordinarias, declarando, además, esperar lo mismo de su comunidad, en caso de requerirlo.

## **Comparación entre el capital social de usuarios y no usuarios y su relación con los arreglos institucionales**

¿Cuáles son las contribuciones de la mediación local como intervención programa público? ¿La mediación local, a través de sus arreglos institucionales, posee la capacidad de actuar como medida reparadora? y, más específicamente ¿es la mediación local una causa directa de la construcción de nuevas y mejores relaciones sociales?

Esas y otras preguntas se tornan lógicas a partir del reordenamiento de las formas en que se gestiona el conflicto en el ámbito municipal, ahí donde antes no existía una regulación intencional. Sobre todo, si consideramos que se sostiene la idea de que las personas que participan en un procedimiento de mediación terminarán por adquirir herramientas para potenciar no sólo el diálogo, sino también la solidaridad y la cooperación, beneficiando la aparición de relaciones pacíficas y el establecimiento de una cultura de paz (Cabello Tijerina, 2013, p.85).

A fin de aportar acercamientos y posibles respuestas a la discusión, en este capítulo se construyen argumentos alrededor de las declaraciones y apreciaciones de las personas usuarias -en contraste con aquellas sin experiencia alguna en mediación- sobre los efectos de ésta en sus dinámicas vecinales. Se incluyen aquí también los hallazgos derivados de las entrevistas a los funcionarios públicos implementadores, trayendo a la mesa, naturalmente, lo relacionado con los arreglos institucionales de cada modelo.

Esta tarea implicó: 1) una descripción de las similitudes y diferencias encontradas en los casos, a fin de generar una visión integral de cómo funciona el programa en cada municipio; y, 2) una interpretación de las implicaciones de esas similitudes y diferencias, que sirva para identificar proposiciones sobre cómo y por qué el programa funcionó en un contexto determinado (UNICEF,

2014, p. 3). Con fines prácticos, se describe a continuación la matriz base para tales efectos:

*Tabla 5. Análisis comparado*

<b>Categoría</b>	<b>Modelos de mediación</b>
<b>Diseño institucional</b>	Hallazgos comparables a partir del Inventario de arreglos institucionales en modelos de mediación local.
<b>Funcionarios</b>	Hallazgos comparables a partir de las categorías de entrevista para Mediadores y Mediadoras.
<b>No usuarios</b>	Experiencias de conflicto sin mediación a través de la observación de las dimensiones de capital social.
<b>Usuarios</b>	Experiencias de conflicto con mediación a través de la observación de las dimensiones de capital social.

Fuente: elaboración propia

De esta forma, la intención es que los elementos contenidos en esta matriz capturen la esencia de la influencia de los modelos de mediación sobre las dimensiones de capital social elegidas. A continuación, se presentan los resultados.

## ¿El capital social se construye o se transforma?

Aunque existen posiciones encontradas, lo cierto es que, para algunos autores, como el caso de Durston (1999), el contenido de ciertas relaciones y estructuras sociales, puede ser, en teoría, acumulado (p. 15). La creación de formas de capital social como subproducto de la realización de otras actividades es una idea presentada también, por James Coleman (1990, citado por Herreros), aunque el mecanismo detrás de ello aún parece estar rodeado de cierto misterio.

Empezando por la creación de **confianza interpersonal**, destaca que ésta, tanto en usuarios como no usuarios de servicios de mediación, se levanta sobre el pasado, es decir, sobre la experiencia acumulada, y no sobre acuerdos o promesas que se cumplirán en el futuro (Durston, 1999, p. 59). Sin duda, pudo observarse la existencia de tendencias vinculadas a las experiencias históricas no sólo de las personas, sino de sus propias familias; lo que termina por incidir en comportamientos individuales específicos (Rivera Quintero, 2007, p. 65).

Ambos grupos de entrevistados, además, atribuyen importancia al peso de “los pequeños problemas” en las dinámicas vecinales, reconociendo la necesidad de plantear espacios -alternativos o no- para la solución de controversias cotidianas que terminan por escalar a problemas de mayor complejidad y que, por supuesto, afectan la confianza que se deposita en otros.

Si bien la confianza interpersonal está relacionada con una variedad de factores heterogéneos, en cuya dinámica es complejo indagar en una sola oportunidad, se encontró, como similitud, que la calidad de las relaciones interpersonales y de la confianza entre las y los vecinos, parecen depender en gran medida de su evolución y desarrollo en el tiempo, lo que nos hace pensar que su creación es más un proceso social a largo plazo que un elemento que pueda agotarse en un sólo acto.

Entonces, ¿Qué efecto produce la participación en los servicios de mediación en la confianza interpersonal? ¿Esta práctica puede transformar el sistema de creencias en el que descansa la construcción de lazos y de confianza?

La información empírica, para esta investigación, mostró evidencia sobre la importancia del mundo interior de las personas en la recepción -más o menos flexible- de la idea de la solución alternativa como nueva opción para el tratamiento del conflicto. En este sentido, si consideramos a la mediación local como un hecho inédito para la totalidad de personas entrevistadas, destacan los siguientes argumentos:

1. Si bien no se encontraron diferencias sustanciales entre la confianza interpersonal reportada por no usuarios y usuarios, sí se halló una tendencia, por parte de estos últimos, a expresar apertura a próximos eventos de diálogo con sus vecinos -en caso de requerirlo, con base en una postura más flexible sobre la percepción de otros:

“Pienso que sí es importante aun cuando no hay la suficiente presión legal para obligar a la otra parte para resarcir el daño; este, pues sí, sí, sí lo haría de nuevo porque así uno puede hablar directamente con la persona”

“Yo creo que sí, puede funcionar dialogar, no en todos los casos, pero a veces no sabemos, hablamos equivocadamente y pues, para llevar una mejor calidad de vida, en cuestión de que, bueno, vivimos en conjunto, pues podría ser una forma de resolver el problema”.

2. A pesar de lo anterior, los usuarios reconocen que la práctica del diálogo, tal y como está planteada actualmente, posee limitaciones para incentivar la mejora de las relaciones sociales:

“Entonces, pues sí me ayudó bastante, muchísimo, porque yo, esté, de otra manera, pues no sé qué hubiera hecho; buscar, no sé, endrogarme en otro lado, o buscar otro abogado, no sé, pero, pues sí, hacen falta más cosas, ¿no? uno acaba con los licenciados y después regresa a su casa y se puede dar de nuevo el problema”

“Mi opinión es que a mí me dio resultado, pero está, ¿cómo le podré decir?, está como que, *agarrado de ganchitos*, porque según vi, según me explicaron, según pude percibir; si la otra persona no es su voluntad cumplir, no lo hace. Uno tiene que estar a expensas de la voluntad de la otra persona, de si quiere respetar o no”

3. A este respecto, parece pertinente recordar lo establecido por Ostrom y Ahn (2003), respecto a que la confianza, como creencia subjetiva, no se sostiene por sí sola a lo largo del tiempo, a menos que se generen ejercicios de verificación, lo suficientemente frecuentes, sobre el comportamiento de la persona en la que se confía (p. 182), o, en todo caso, pretende confiar. Así, para este caso en específico, la mediación puede fungir como una práctica-incentivo para la promoción de cambios perceptivos en las personas, pero estos estarán sujetos a la presencia de otros factores, como, por ejemplo, la oferta de oportunidades para la creación de lazos de familiaridad. Podría decirse así que se expande el radio de confianza mediante la promoción de oportunidades para el diálogo; sin embargo, cabe cuestionarse la durabilidad y sostenibilidad de estos cambios, sobre todo si tomamos en cuenta que la mediación aún es una práctica desconocida para gran parte de la población de los municipios de interés.

La mediación institucionaliza el conflicto dentro de una concepción particular del orden social (Mussetta, 2010, p. 174), donde se busca una transformación fundamental de la percepción de sí mismo y de otros. Sin embargo, al menos para las personas participantes en esta investigación, esta práctica, aislada de otras estrategias gubernamentales y comunitarias, puede verse limitada para el alcance de sus objetivos:

“Pues yo creo que sí funciona, yo creo que sí, porque mira: pero falta la convivencia, ¿cómo te diré?; trabajan muchas personas y demás, pero a veces, estaría bien algún folleto informativo, algo en lo que estemos, aunque a veces no podamos ir, ¿verdad?; tener la información en el domicilio. Ya viendo una información, en un taller, por ejemplo, también

eso nos ayuda mucho y dices: ah bueno, yo no pude asistir a esta junta, esta plática y demás, pero aquí me dice lo que puedo hacer y me veo obligada a preguntarle al vecino”

“Yo creo que primero hay que empezar por aplicar bien la ley y ya después entonces que entiendan que la ley se aplica, es posible que quizá ellos mismos accedan como con otros mecanismos a querer convivir en comunidad respetando al otro.”

Considerando las experiencias anteriores, podemos decir que, en todo caso, la mediación local podría venir a fortalecer la confianza interpersonal ya existente con nuevos marcos de referencia, diversificando la expresión de la misma, al potenciar, por ejemplo, las actitudes de la población frente al diálogo futuro con otros. Aun así, no debe perderse de vista que el objetivo principal de estos modelos, como hemos revisado constantemente en este documento, ha sido colocado justamente en el mejoramiento de las relaciones sociales, por lo que convendría generar reflexiones sobre su verdadero alcance.

Con relación a la **confianza hacia las instituciones**, se encontró que el papel de un nuevo esquema de resolución de conflictos, y más aún, el rol del nuevo servidor público depositado en los mediadores, han diversificado las ideas que las personas sostienen sobre el actuar gubernamental, al menos en comparación con las percepciones del grupo de no usuarios:

“Bueno, el licenciado nos dio una cita para una entrevista con esta persona e inclusive dijo: tranquilo; porque empecé a alterarme y todo. Y dijo: no, aquí todo es con calma y tranquilidad, con respeto; si no, vamos a tener que suspender las cosas; y llevó muy bien la reunión. Yo digo que lo supo manejar bien. Y ya, ahí quedó. Entonces, esa persona se puso en su lugar y yo en el mío y muy tranquilos.”

“Bueno, yo inicialmente, pues, sí pensé que era un mero trámite, pero como le digo, con todas las autoridades que tuve que acudir derivado de la situación, fue lo mismo, pero en este caso en particular, a mí ellos en

específico (mediadores) fueron las personas que me dieron más información que las otras autoridades no me la daban y que me la iban soltando, así como a cuenta gota. Porque yo le decía al del ministerio público: es que, si a mí me hubieran dicho todo desde un principio, todo lo que yo tenía que hacer, el carro no tuviera ya 8 días encerrado.”

“Este, pues sí, pues eso me da como tranquilidad ¿no? de alguna manera saber que, pues que se pueden solucionar las cosas por esa vía, o sea que, sí tiene solución y más si autoridades te están dando ese apoyo, se me hace bueno. Y esa es la enseñanza que, no estoy sola como en esto ¿no? Como que hay otras partes que te puedan ayudar, en este caso fue ahí en Mediación y pues sí.”

En otras palabras, aunque es innegable la sensación de malestar y decepción que impera entre las personas entrevistadas respecto del actuar gubernamental en general, se encuentra que, para el caso de las personas usuarias, existe una opinión más neutral, y, en ocasiones, positiva, sobre el actuar de mediadores y mediadoras.

Esto podría explicarse, por un lado, bajo la premisa de que la falta de contacto frecuente y cooperación significativa entre la ciudadanía y otros actores institucionales -como representantes del gobierno municipal, la policía y ministerios públicos- reduce la tasa de denuncia y la información otorgada por la ciudadanía (Bergman & Flom, 2012, p. 98); lo que crea una sensación de indefensión.

Algunas investigaciones encuentran (Bergman & Flom, 2012), en complemento, que la confianza en las policías está comúnmente más asociada con la interacción entre esta y la población que a la efectividad real de sus funciones, por lo que esa falta de cercanía continúa siendo un área desatendida (p. 100), sobre todo en contextos violentos y precarizados.

Lo cierto es que, además, muchas de las reformas introducidas en México y otros países de América Latina, en materia de seguridad, siguen una estrategia según

la cual el Estado se declara incapaz de ofrecer seguridad de manera uniforme (Rodríguez, 2012), por lo que las atribuciones de la policía, por citar un ejemplo, responden más a las necesidades de ciertos lugares y grupos sociales (Verduzco Chávez, 2017), tal y como fue posible constatar en las entrevistas a usuarios y no usuarios.

Para Goldsmith (2005) la confianza en las labores realizadas por los organismos y agentes de seguridad e impartición de justicia es necesaria para incrementar la legitimidad social de las prácticas institucionales (citado en Verduzco Chávez, 2017), por lo que la mediación local parece estar cumpliendo con ese apartado.

No se trata tampoco de simplificar en extremo la confianza hacia las instituciones al responsabilizar casi exclusivamente a las instituciones policiales (Verduzco Chávez, 2017), sobre todo las locales de la problemática, pero sí se reconoce la importancia del funcionario y la autoridad local en la configuración de una mejor percepción ciudadana.

Así, existen elementos para argumentar que la mediación puede influir positivamente en la confianza hacia las instituciones, pero, de nuevo, habría que revisar la sostenibilidad de dichos efectos, sin olvidar facilitar el acceso uniforme<sup>45</sup> no sólo a los servicios, sino a la información sobre sus características y alcances.

Es difícil saber si nos encontramos ante un efecto no intencional de la implementación de modelos de mediación, pero se encontró que, a pesar de sus diferencias en materia de arreglos institucionales, ambos modelos parecen coincidir en este punto.

En relación con la **cooperación**, ambos grupos demostraron que la cercanía física es una variable de importancia evidente: a mayor vecindad, mayor interacción social, así como mayores oportunidades de intercambio (Hintze, p. 10). Como revisamos antes, las personas manifestaron experiencias específicas

---

<sup>45</sup> Para el caso del modelo de mediación de Querétaro, por ejemplo, se encontró que la existencia de distintas sedes a lo largo del municipio ayudó a la descentralización de los puntos de acceso a los servicios, dando más posibilidades de atención a las poblaciones más alejadas.

de cooperación con los integrantes de sus colonias y comunidades, afirmando, sin embargo, que dichas situaciones se gestaron sólo ante la aparición de necesidades apremiantes. Paralelamente, se habló sobre la existencia, en el pasado, de acciones que podrían encajar en esta dimensión de interés, pero que, debido a factores relacionados con la disponibilidad de tiempo de los actores, así como a las dinámicas cambiantes de los vecindarios, se han perdido en el tiempo. Lo cierto es que no se encontraron diferencias significativas en este rubro entre los grupos estudiados.

Esto nos remite a pensar en la necesidad de acompañar la práctica de la mediación, en todo caso, con estrategias no aisladas ni acciones puntuales, sino con fórmulas sistemáticas y persistentes de interacción social, que alejen a las comunidades de prácticas ocasionales de cooperación (Gallicchio, 2017, p. 69).

Por otro lado, es importante indicar que hay una diferencia significativa entre los términos de *comunidad* y *vecindario*:

“Mientras que vecindario tiene connotación de “lugar espacialmente definido, dónde lazos de sentimiento y solidaridad pueden o no estar presentes” (Davis, 1991, p. 12), comunidad implica la existencia de algún tipo de lazo o conexiones sociales que proveen recursos (como información, trabajo en grupo, confianza) y que hacen más probable la acción colectiva (Wilson y Musick, 1997) (citados en Madrid de Pieters, 2003, p. 7)”

A pesar de pertenecer a la sociedad preindustrial, la noción de comunidad se ha mantenido en el tiempo (Govea & Rodríguez, 2004 p.74), por lo que resulta de interés explorar lo relativo al **sentimiento de comunidad**. Para investigadores como (Mussetta, 2010), la mediación presume la imposición de una lógica de confianza en la comunidad, de mutua obligación; pero en realidad, antes que unir en asuntos comunes, individualiza (p. 177). Para el caso de nuestra pesquisa empírica, de nueva cuenta, no se encontraron diferencias significativas entre el grupo de usuarios y no usuarios.

Lo cierto es que, en ambos casos, el sentimiento de comunidad, de existir, favoreció la identificación de las personas con el espacio donde se desarrollan, aumentando con ello el sentido de pertenencia y la conciencia de participación para resolver problemas comunes (Vallejo-Martín, Moreno-Jiménez, & Ríos-Rodríguez, 2017, p. 2). Por eso mismo, la existencia de espacios públicos para el disfrute de la comunidad, fue una variable altamente relacionada con la existencia de este sentimiento.

Además, se confirmó que las personas tienden a preferir el establecimiento de vínculos con otros que tienen valores e intereses comunes, lo que nos hace pensar en la importancia de observar la existencia de posibles procesos exclusionistas, que deriven en la ausencia de integración social (Mandanipour, 2016, citado en Díez-Nicolás & López-Narbona, 2019).

## 7. Conclusiones

A pesar de que se ha problematizado en diversas oportunidades y desde distintas disciplinas, la mediación y su verdadero impacto en las relaciones sociales es todavía un tema que posee numerosas áreas grises. Esta investigación contribuye en cierta medida a edificar el camino a revertir dicha situación.

Se dice que el capital social no es un don de la naturaleza, ya que son necesarios esfuerzos colectivos en el día a día -además de un marco de condiciones favorables- para construirlo y movilizarlo (Rivera Quintero, 2007, p. 63). Sin embargo, cuando se trata de responder a la pregunta de si cierto tipo de programa público puede generar, por sí mismo, capital social, nos encontramos ante diversas complicaciones.

Considerando que la percepción es un proceso individual de aprehensión e interpretación de la realidad, las percepciones captadas por esta investigación ofrecieron una interpretación de la realidad que incide en la toma de decisiones e impactan en el comportamiento demográfico de la población (González Rodríguez, 2008, p.108).

En primer lugar, es necesario decir que no existen comunidades intrínsecamente *acívicas* o que carezcan de potencial de construcción de capital social (Durston, 2007, p. 37). La deducción es casi obvia, pero conviene no perder de vista que las políticas públicas no se insertan en un contexto deshabitado. Además, la respuesta dependerá en gran medida de si los hallazgos o *logros* de la intervención en cuestión pueden enmarcarse en la definición específica que se *elij*a de capital social (Durston, 1999), en cada caso. Lo cierto es rastrear los orígenes del capital social -o al menos alguna de sus - es aún una tarea de alcance limitado.

Con todo, en este documento se han presentado reflexiones acerca de las particularidades que el capital social puede adquirir en contextos locales en los

que se han diseñado y puesto en operación -de forma inédita- servicios de mediación local. Si bien el control de las variables con influencia en las relaciones sociales estudiadas requeriría de investigaciones complementarias; los hallazgos son claros.

Uno de los efectos de los modelos de mediación se encontró en la confianza hacia las instituciones, puesto que la calidad y novedad del servicio percibidas -en mayor medida- así como las características de las soluciones construidas -en menor frecuencia-, incidieron en la apreciación de las personas usuarias. En otras palabras, si bien se reconoce que las soluciones que se alcanzaron no siempre terminaron *de raíz* con el conflicto, persistentemente se rescatan las ventajas de la existencia de un espacio institucional cercano que posibilita el diálogo y, además, introduce la figura del mediador, no sólo como facilitador de la comunicación, sino como funcionario orientador en el uso y entendimiento del Derecho:

“Mira, la verdad, la función que ellos tienen la ejercen muy bien, pero no es una función que soluciona todo el problema, ¿por qué? porque no hay ninguna autoridad, todo es mediación, entonces eso no ayuda a poner límites en las cosas más graves o que ya subieron de nivel. Lo que sí es que me explicaron todo, de *pe a pa*. Entonces, su trabajo lo hacen muy bien, pero no es la solución de todos los problemas.”

“No, no convivíamos; pero teníamos relación de vecinos. Con esto, pues, él reconoció el error y, pues, lo enmendó, llevándose a su perro a otro lado y ya no hemos tenido algún conflicto. Él se comprometió a no traer a ese perro para evitar que volviera a pasar algo y pues desde entonces nos llevamos de lejos, pero con respeto.”

Aun así, la cualidad de promover la confianza hacia las instituciones es, por mucho, menos mencionada en el discurso institucional como una de las externalidades positivas de la mediación. Desde esa lógica, podríamos estar presenciando, más bien, un efecto no del todo premeditado, pero, sin duda, deseable.

La confianza interpersonal, por otro lado, mostró diferencias más sutiles entre los grupos entrevistados, siendo destacables las declaraciones vinculadas a la existencia de una mayor flexibilidad y disposición ante próximas prácticas de diálogo en aquellas personas con participación recientes en ejercicios de mediación. Dicho de otro modo, y ante la existencia de conflictos con otros, las personas podrían echar mano de la experiencia vivida y tener más argumentos personales para la adopción -voluntaria de una solución no contenciosa. Sin duda, este aspecto es positivo por donde se mire, aunque podríamos estar hablando del aprovechamiento de un capital social preexistente.

Respecto a las dimensiones de cooperación y sentimiento de comunidad, sin embargo, los grupos reportaron experiencias subjetivas muy similares. En relación a esto, llama la atención cuán significativa parece para las personas, la variable temporal. De forma directa e indirecta, las entrevistas arrojaron argumentos relativos a la importancia del paso del tiempo -y la consecuente repetición de eventos de convivencia e intercambio para la construcción de relaciones complejas y ricas en su sentido y utilidad.

Esto, sumado a existencia de contextos en los que se perciben amenazas constantes con relación a la posibilidad de convertirse en víctima de algún delito o bien, a ser afectado por el clima de inestabilidad económica -sobre todo después de la llegada de la pandemia por COVID-19, hacen más compleja la empresa planteada por la mediación.

Considerando esto, parece justo reconocer los méritos ya descritos de la mediación, aunque sin perder de vista que, pensarla como una solución inequívoca a los problemas actuales de la convivencia urbana, podría ser menos benéfico de lo que se piensa. A este respecto, Mussetta (2010) sugiere comenzar a idear a la mediación como una instancia que podría contribuir a la resolución de conflictos, sin ningún plus de valores morales (p.174), o, bien, sin atribuciones que parezcan injustas ante sus características primordiales.

Decir que la mediación es un programa público de alcance limitado para el mejoramiento de las relaciones sociales no tiene por qué ser una declaración

pesimista. Por el contrario, puede dar un sentido realista a la práctica, despojándola de fórmulas mágicas e impidiendo su adopción acrítica y, por tanto, aislada de los factores estructurales y coyunturales en los que opera.

Al respecto, Gallicchio (2017) recuerda que ciertos cambios sociales no pueden ser abordados por organizaciones aisladas ni por proyectos puntuales, sino que, por el contrario, requerirán del establecimiento de fórmulas sistemáticas y persistentes de interacción social (p. 69).

En este sentido, a pesar de que se ha problematizado en diversas oportunidades y desde distintas disciplinas, la mediación y su influencia específica en las relaciones sociales es un tópico que aún requiere visibilidad entre la comunidad académica. Pensar en la mediación conviene porque en su práctica podemos rastrear los valores que dan sentido a la intervención gubernamental sobre la vida cotidiana de las personas. Reflexionar sobre la mediación podría, entonces, acercarnos a conocer con mayor profundidad la evolución de las ideas en torno a la justicia.

La investigación en torno a la mediación ofrece, además, la posibilidad de crear abordajes interdisciplinarios en los que el Derecho encuentre riqueza de enfoques para la toma de decisiones -que usualmente se materializan en acciones gubernamentales, manteniendo en constante escrutinio el impacto de su práctica. Al respecto, esta investigación es un primer acercamiento a una realidad subnacional que podría verse beneficiada de análisis complementarios, y que, además, ofrece un punto de partida para otras investigadoras e investigadores interesados en el tema, ya sea por motivos personales, profesionales, o por ambos, como en este caso.

Muy a pesar de lo atípico y coyuntural de las circunstancias establecidas por la vida en pandemia, las personas involucradas en esta investigación -a modo de informantes- mostraron gran apertura e interés en verbalizar sus experiencias. Tanto usuarios como mediadores poseen información que sería de gran utilidad para la construcción de más y mejores recomendaciones en relación con la aplicación de programas públicos, así como para poner a prueba las muchas

hipótesis disponibles allá fuera, sobre todo si consideramos el giro ideológico que la cuestión del abordaje de los conflictos ha vivido sólo en los últimos diez años.

## 8. Recomendaciones

Del análisis comparativo de esta investigación se desprende que la mediación sí está en posibilidades de estimular dimensiones específicas del capital social, aunque difícilmente lo logrará de forma significativa y sostenida por sí sola. Si bien toda esta argumentación se verá beneficiada por el aporte de futuras investigaciones, se exponen a continuación seis recomendaciones, a modo de contribución, que podrían potenciar los diseños institucionales de los modelos, para el alcance de objetivos aún más complejos:

- 1. Asegurar la complementariedad de las acciones.** Tomando como inspiración lo establecido por el Artículo 44 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2014), los modelos de mediación a nivel local podrían verse beneficiados del establecimiento de redes formales e informales con *autoridades auxiliares* y otras redes de apoyo que, a través de convenios y maneras diversas de colaboración, abonen al cumplimiento de las funciones de solución alternativa asumidas. Así, tanto instancias de la administración pública como organizaciones privadas, podrían, por citar sólo un ejemplo, colaborar con soluciones estructurales detectadas durante las sesiones de mediación, que, de manera directa o indirecta, tuvieron influencia en la aparición del conflicto tratado y que, por lo mismo, tendrían efecto en la no repetición del mismo. Esto ampliará aún más el espectro de las acciones, evitando reducir la totalidad de los conflictos cotidianos a simples deficiencias de comunicación y reconociendo la necesidad de articular distintas acciones gubernamentales cuyos objetivos y fin último se relacionan con la reducción de la conflictividad social y la creación de una cultura de paz.

Tener la posibilidad, además, de crear un catálogo institucional de servicios a los cuales canalizar a las personas usuarias, fortalecería no sólo a las mismas instancias de mediación, sino a la calidad -ya percibida como mayoritariamente positiva- de sus servicios. No debe perderse de

vista que el mediador, al estar tan ligado a la realidad local, tiene la posibilidad de percibir el impacto de factores estructurales en las dinámicas cotidianas.

2. **Ofrecer oportunidades reiteradas para el fortalecimiento de cualidades específicas de las relaciones sociales.** La mediación, como práctica, puede agotarse desde una y hasta tres sesiones, usualmente. Esto deja poco margen de acción a los mediadores, aun si se tratan de funcionarios capacitados y experimentados en el área. En relación con la recomendación anterior, parece prudente propiciar espacios donde la población pueda poner en marcha, de así deseárselo, aquellos elementos de la práctica de la mediación que se adapten a sus necesidades. Ejercicios como talleres en comunidad, de hecho, ya están siendo promovidos por los modelos aquí estudiados, cuyos efectos a largo y mediano plazo sería importante conocer para la creación posterior de planes de trabajo en campo de mayor complejidad. Idealmente, estas intervenciones estarían basadas en la experiencia y datos que el quehacer de la mediación produce en su día a día.
3. **Sistematización de la información para la toma de decisiones.** El quehacer diario de la mediación puede otorgar información valiosa sobre las dinámicas sociales, sobre todo para la toma de decisiones en temas de políticas públicas, seguridad y justicia. Si bien hoy día se tiene registro de las atenciones brindadas, el resultado de éstas y datos sociodemográficos generales; la sistematización de la información disponible permitiría la producción de información focalizada, pudiendo contar con datos, por ejemplo, para la georreferenciación de problemáticas locales según categorías específicas, que pueda compartirse con otras instancias gubernamentales, como las policías de barrio o con enfoque comunitario. Así, la creación de indicadores propios, propiciaría también más mecanismos para la rendición de cuentas, importante para la promoción de la confianza hacia las instituciones.
4. **Fomentar la reflexión sobre los alcances de la función del mediador.** La puesta en marcha de conversatorios entre modelos y otros espacios

similares para el intercambio de experiencias entre operadores, podría venir a fortalecer la atención de necesidades de carácter técnico y hasta administrativo. Si, además, se involucra al sector académico y a la sociedad civil organizada con experiencia en la materia, podría generarse una visión constructiva de la solución alternativa, que ayude a superar visiones idealizadas de la misma y que dé lugar al “aprendizaje de procesos anteriores” (Gallicchio, 2017, p. 72).

5. **Garantizar la accesibilidad a una decisión informada.** La información oportuna puede coadyuvar a la introducción y al flujo de prácticas novedosas, permitiendo a los posibles usuarios ajustar sus expectativas y considerar sus posibilidades. Por eso, estrategias de socialización respecto de la existencia y características de la mediación local aún parecen necesarias, ampliando los espacios en los que es posible obtener información clara al respecto: tribunales penales y familiares, ministerios públicos, oficinas de atención ciudadana y de servicios de orientación jurídica gratuita; instituciones policiales, centros educativos, así como instituciones asistenciales y organismos no gubernamentales. Además, valdría la pena valorar para cada caso: ¿qué lugar ocupa la mediación local como programa público en la visión de otros funcionarios locales y estatales? ¿son conocidos los servicios? y, de ser así, ¿se perciben como útiles y confiables?
6. **Análisis periódico del contexto.** Ya se trate de trabajar en espacios de alta incidencia delictiva, entornos de ilegalidad, o baja participación social; los objetivos planteados por la mediación se ven, hasta cierto punto, obstaculizados. Esto, por supuesto, no es exclusivo de este tipo de programa público; sin embargo, interesa aún más cuando pensamos que la promoción de sistemas de creencias tendientes a la confianza y cooperación hacia otros se verá beneficiado de un análisis de la realidad social. Lo cierto es que la mediación tendrá un efecto diferente en un espacio condominal a si se realiza en una comunidad, un barrio tradicional o un espacio residencial. Así mismo, detectar características locales favorables como la existencia de liderazgos comunitarios o el

reconocimiento del trabajo comunitario ya existente en la materia -como comités afianzados-, podría potenciar las acciones.

## 9. Anexos

### Guion de entrevista: personas usuarias de los servicios de mediación local

A continuación, se presenta el guion diseñado para la aplicación de entrevistas semiestructuradas a personas usuarias de los modelos de mediación de los municipios de Querétaro y Corregidora. Se compone de cuatro partes, cada una dirigida a la exploración de las dimensiones del capital social que interesan a esta investigación: **confianza interpersonal, confianza hacia las instituciones, sentimiento de comunidad y cooperación.**

#### PARTE I. CONFIANZA INTERPERSONAL

La **Confianza interpersonal**, de naturaleza horizontal, es definida como:

“Una percepción individual ligada a la posición del sujeto en la estructura social, que se basa en el comportamiento que se espera de otra persona, teniendo un soporte cultural en el principio de reciprocidad (Barbini, 2008); y que permite que las interacciones sean efectivas, porque las personas esperan algo positivo de los otros (Mujika et al., 2010), indicando el grado en que las obligaciones serán correspondidas (por Gordón, 2004, p. 718).”

“Posee una función de “ahorradora de conflictos potenciales” (Kliksberg, 2000, p. 9), y entenderla posibilita a evaluar la calidad de las relaciones que disfrutaban los individuos (Mujika et al., 2010), ya que está ligada a la capacidad cultural de orientar conductas (Gordón, 2004, p. 731).”

Así, los **indicadores mínimos de acercamiento** para esta dimensión son:

1. Actitudes, valores y percepciones acerca de los otros y su comportamiento.
2. Precauciones adoptadas ante las posibles respuestas de los demás ante hechos cotidianos de la vida.
3. Grado de confianza en personas con un *perfil* similar o distinto al propio.
4. Actitudes y comportamientos ante las personas desconocidas.

5. Actitudes y percepciones acerca de lo que es un “buen ciudadano” o de una “sociedad ideal”.
6. Estándares de tolerancia hacia los miembros de la comunidad.
7. Mecanismos de transmisión y compartición de información, experiencias al interior de la comunidad (Mazzotti, 2011, p. 70).
8. La confianza que cree inspira el sujeto al resto de los miembros de la comunidad, y las repercusiones de dicha percepción en la calidad y densidad de las relaciones.
9. Percepción del clima y calidad la vida en la comunidad.

## **PARTE II. SENTIMIENTO DE COMUNIDAD**

El **sentimiento de comunidad** se ha definido como:

“Percepción que posee un sujeto sobre lo que la comunidad le aporta en diversos ámbitos, implicando obligaciones mutuas y normas de reciprocidad que facilitan la cooperación y la convivencia (Mujika et al., 2010), siendo fundamental para el funcionamiento de las comunidades. Implica la existencia de apertura al establecimiento de nuevas redes o fortalecimiento de las existentes, contribuyendo a la existencia de normas tácitas de cuidado por el otro y de no-agresión”.

“Se materializa en actitudes en materia de comportamiento cívico, que van desde cuidar los espacios públicos hasta el pago de los impuestos, que contribuyen al bienestar general (Kliksberg, 2000, p. 9).”

Los **indicadores mínimos de acercamiento** para esta dimensión son:

1. Nivel de contacto con otras personas, de sus comunidades y de otros grupos sociales.
2. Existencia de actitudes de exclusión y estigmatización en las relaciones cotidianas.
3. Lugares y actividades públicos que se frecuentan.
4. Calidad percibida de las dinámicas comunitarias.

5. Nivel de interés en las condiciones de vida de los integrantes de la comunidad.
6. Existencia de posibilidades comunitarias para el desarrollo de nuevas relaciones sociales.
7. Existencia de posibilidades comunitarias para el desarrollo de nuevas habilidades sociales.
8. Grado de compromiso con el entorno comunitario.
9. Existencia de acciones de solidaridad para con otros miembros de la comunidad.
10. Percepción general de seguridad al interior de la comunidad.
11. Percepción de estabilidad del ambiente comunitario para el nacimiento y desarrollo de relaciones sociales.

### PARTE III. COOPERACIÓN

La **cooperación**, se ha definido como:

“Un nivel específico de participación social, que implica obrar conjuntamente con otro u otros (Mujika et al., 2010, p. 41), como condición de integración social. Conlleva la existencia de normas sociales de apoyo y evidencia una estructura organizativa informal.”

Los **indicadores mínimos de acercamiento** para esta dimensión son:

1. Número de personas de la comunidad con las que el sujeto mantiene relaciones de soporte y apoyo.
2. Percepción de valores compartidos.
3. Tiempo dedicado a actividades comunitarias que implican la acción conjunta con otros miembros de la comunidad.
4. Calidad y aspectos democráticos de las interacciones comunitarias.
5. Frecuencia de la ejecución de favores a otros miembros de la comunidad.
6. Frecuencia de la recepción de favores hechos por otros miembros de la comunidad.

## PARTE IV. COOPERACIÓN

La **Confianza hacia las instituciones**, de naturaleza vertical, es definida como:

“Una percepción individual ligada a la posición del sujeto en la estructura social, que se basa en las expectativas que se otorgan a las instituciones de orden público y sistema legal, considerando que no existan ámbitos de desorganización (Gordón, 2004, p. 718) y que los arreglos institucionales generen un impacto positivo en la generación de redes, buen gobierno y equidad social (Bass, 1997, citado por Kliksberg, 2000, p. 10).”

Los indicadores mínimos de acercamiento para esta dimensión son:

1. Actitudes, valores y percepciones acerca de las instituciones y sus programas.
2. Precauciones adoptadas ante las posibles acciones y respuestas de las instituciones ante los hechos de la vida cotidiana.
3. Existencia y frecuencia de contacto y comunicación bilateral con funcionarios públicos o representantes políticos, así como las percepciones derivadas de los contactos existentes.
4. Resultados obtenidos de la suscripción de peticiones específicas de apoyo institucional.
5. Nivel de involucramiento e influencia en las decisiones de las acciones gubernamentales en su comunidad.
6. Grado de confianza en un listado específico de instituciones y programas gubernamentales vinculados con el sistema de impartición de justicia y seguridad pública.
7. Grados percibidos de participación e identificación de la comunidad en asuntos públicos relacionados con la impartición de justicia y seguridad pública.

## **Guion de entrevista: entrevista a Mediadores(as) de los modelos de mediación**

A continuación, se presenta el guion diseñado para la aplicación de entrevistas semiestructuradas a mediadores y mediadoras de los modelos de mediación de los municipios de Querétaro y Corregidora.

### **PARTE I. METODOLOGÍA ESTRATÉGICA**

La **Metodología estratégica**, que para la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2006), resulta un factor clave asociado a la implementación exitosa de un sistema de justicia. Kolb (citado por Serrano, 1996), por su parte, señala que “una estrategia es un plan o enfoque general del que dispone un mediador para conseguir que las partes lleguen a un acuerdo”, por lo que su actuación es “una estrategia articulada”.

La estrategia, siguiendo a Serrano (1996) “supone un modo general y planificado de intervención, que el mediador ejecutará sirviéndose de un conjunto de tácticas (...) en el contexto de la línea estratégica correspondiente, fuera de cuyo marco perderían significado y finalidad.

Los indicadores mínimos de acercamiento para esta categoría son:

1. Metodologías de mediación que inspiran las acciones de las y los Facilitadores.
2. Marco operativo claro que defina áreas de aplicación y responsabilidad (UNODC, 2006)
3. Capacitación efectiva e integral (UNODC, 2006)
4. Existencia de indicadores válidos (UNODC, 2006)
5. Prácticas más recurrentes en el ejercicio institucional de la mediación local.

### **PARTE II. PERCEPCIONES**

Aquí se explorará la **autopercepción** de la función del facilitador(a), así como percepciones respecto de las **características y alcances del modelo** que les cobija.

Los indicadores mínimos de acercamiento para esta categoría son:

1. Ideas asociadas a un desempeño ideal del modelo.
2. Áreas de oportunidad detectadas respecto del desempeño del modelo.

## Guía de observación no participante de procesos de mediación

A continuación, se presenta la guía diseñada para el trabajo de observación ejecutado en las sedes de los modelos de mediación de los municipios de Querétaro y Corregidora.

### DATOS GENERALES

Fecha	
Hora de inicio	
Hora de término	
Nombre del observador(a)	
Sede visitada	

### CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

¿Se trata de personas físicas o morales?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
¿Se envió invitación conforme a lo establecido en documentos normativos?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
¿De qué tipo de conflicto se trata?	Respuesta libre
¿Se trata de una solicitud de información o una canalización de caso?	Respuesta libre
¿Las partes acuden a la sesión?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
¿Las partes se encuentran acompañadas por algún asesor(a) jurídico(a)?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
¿La sesión se lleva conjuntamente o vía caucus?	Respuesta libre
Descripción de la intervención inicial del Facilitador(a)	Respuesta libre
Descripción de las preguntas generadas por el Facilitador(a)	Respuesta libre

Descripción del cierre de la sesión por el Facilitador(a)	Respuesta libre
¿Se llegó a un acuerdo?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
En caso contrario, ¿la sesión se difirió a un nuevo encuentro o se cerró el expediente?	Respuesta libre
Otras observaciones:	Respuesta libre

### INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se solicitó un cambio de Facilitador(a)?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)
¿Se solicitó ayuda técnica o profesional adicional para el alcance de acuerdos?	1. Sí 2. No 3. No se registra por el observador(a)

### Funcionariado entrevistado (Querétaro y Corregidora)

ID	Sexo	Edad	Escolaridad	Estado civil	Experiencia en mediación
1	Mujer	46 años	Licenciatura en Derecho	Soltera	2 años y 9 meses
2	Mujer	30 años	Licenciatura en Derecho	Soltera	4 meses
3	Hombre	38 años	Licenciatura en Derecho	Soltero	9 años
4	Mujer	38 años	Licenciatura en Derecho	Soltera	6 años
5	Mujer	46 años	Licenciatura en Derecho	Casada	6 años
6	Hombre	48 años	Licenciatura en Derecho y especialidad	Casado	13 años
7	Hombre	47 años	Licenciatura en Ciencias de la Comunicación	Casado	4 años
8	Hombre	48 años	Licenciatura en Derecho y especialidad	Soltero	2 años
9	Mujer	56 años	Licenciatura en Derecho	Casada	1 año
10	Mujer	36 años	Licenciatura en Derecho	Casada	1 año
11	Hombre	34 años	Licenciatura Derecho y Maestría	Soltero	1 año
12	Mujer	33 años	Licenciatura en Derecho	Soltera	1.5 años
13	Hombre	33 años	Licenciatura en Derecho	Soltero	4 años

**Personas usuarias de los servicios de mediación entrevistadas:**

<b>ID</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Municipio</b>
1	Mujer	70 años	Carrera comercial	Casada	Querétaro
2	Mujer	56 años	Carrera comercial	Casada	Querétaro
3	Hombre	57 años	Licenciatura	Casado	Querétaro
4	Mujer	60 años	Técnico superior	Casado	Querétaro
5	Hombre	60 años	Licenciatura	Viudo	Querétaro
6	Mujer	39 años	Preparatoria	Soltera	Querétaro
7	Mujer	56 años	Licenciatura	Casada	Querétaro
8	Mujer	48 años	Primaria	Soltera	Corregidora
9	Mujer	58 años	Técnico superior	Soltera	Corregidora
10	Hombre	54 años	Técnico superior	Viuda	Corregidora
11	Mujer	55 años	Licenciatura	Casada	Corregidora
12	Hombre	30 años	Maestría	Soltero	Corregidora
13	Hombre	28 años	Licenciatura	Casado	Corregidora
14	Hombre	20 años	Técnico superior	Casado	Corregidora

**Listado de personas no usuarias de los servicios de mediación entrevistadas:**

<b>ID</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Colonia</b>
1.1	Mujer	18 años	Preparatoria	Soltera	Querétaro
2.2	Mujer	52 años	Primaria	Casada	Querétaro
3.3	Mujer	30 años	Licenciatura	Soltera	Querétaro
4.4	Mujer	35 años	Maestría	Soltera	Querétaro
5.5	Hombre	32 años	Licenciatura	Soltero	Querétaro
6.6	Mujer	50 años	Licenciatura	Casada	Querétaro
7.7	Mujer	32 años	Licenciatura	Soltera	Querétaro
8.8	Mujer	33 años	Preparatoria	Soltera	Corregidora
9.9	Mujer	55 años	Primaria	Casada	Corregidora
10.10	Mujer	65 años	Preparatoria	Casada	Corregidora
11.11	Hombre	36 años	Maestría	Soltero	Corregidora
12.12	Hombre	32 años	Preparatoria	Soltera	Corregidora
13.13	Hombre	46 años	Carrera técnica	Casado	Corregidora
14.14	Hombre	43 años	Primaria	Casado	Corregidora

## Tabla de frecuencias sobre dimensiones del capital social, parte 1.

Dimensiones de **confianza interpersonal** y **confianza hacia las instituciones** entre usuarios de los servicios de mediación local:

Clave entrevista	Dimensiones		Confianza interpersonal							Confianza hacia las instituciones						
	Indicadores		Actitudes, valores y percepciones positivas acerca de los otros y su comportamiento	Precauciones adoptadas ante las posibles respuestas de los demás ante hechos cotidianos de la vida	Confianza en personas con un perfil distinto al propio	Comportamientos de precaución ante las personas desconocidas	Expresiones de tolerancia hacia los miembros de la comunidad	Experiencias de transmisión y compartición de información al interior de la comunidad	La confianza que cree inspira al sujeto al resto de los miembros de la comunidad.	Percepción del clima y calidad de la vida en la comunidad	Actitudes, valores y percepciones positivas acerca de las instituciones y sus programas	Precauciones adoptadas ante las posibles acciones y respuestas de las instituciones ante los hechos de la vida cotidiana	Existencia y frecuencia de contacto y comunicación bilateral con funcionarios públicos o representantes políticos.	Resultados positivos obtenidos de la suscripción de peticiones específicas de apoyo institucional	Experiencias de involucramiento e influencia en las decisiones de las acciones gubernamentales en su comunidad	Expresiones de confianza en un listado específico de instituciones y programas gubernamentales vinculados con el sistema de impartición de justicia y seguridad pública
1			3	1	0	1	1	1	1	2	1	0	2	0	1	1
2			3	1	0	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1
3			4	2	1	1	2	1	2	3	1	0	2	0	1	0
4			2	1	0	1	1	1	1	3	1	0	2	0	1	0
5			1	2	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0
6			2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
7			1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1
8			1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	1	0	1	1
9			1	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0
10			1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	1
11			3	1	0	1	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1
12			3	1	0	1	1	1	1	3	1	0	1	0	1	0
13			3	1	0	1	0	1	2	3	1	0	1	0	0	1
14			1	1	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	1	2

## Tabla de frecuencias sobre dimensiones del capital social, parte 2

Dimensiones de **cooperación** y **sentimiento de comunidad** entre usuarios de los servicios de mediación local:

Clave entrevista	Dimensiones																
	Indicadores	Cooperación						Sentimiento de comunidad									
	Experiencias en las que el sujeto mantiene relaciones de soporte y apoyo	Percepción de valores compartidos	Experiencias en actividades comunitarias que implican la acción conjunta con otros miembros de la comunidad	Experiencias democráticas en interacciones comunitarias	Experiencias de ejecución de favores a otros miembros de la comunidad	Experiencias de recepción de favores hechos por otros miembros de la comunidad	Experiencias de contacto cotidiano con otras personas,	Existencia de actitudes de exclusión y estigmatización en las relaciones cotidianas	Experiencias en lugares y actividades públicas de la colonia o comunidad.	Experiencias positivas sobre las relaciones comunitarias y su significado.	Interés en las condiciones de vida de los integrantes de la comunidad.	Existencia de posibilidades comunitarias para el desarrollo de nuevas relaciones sociales	Experiencias de compromiso con el entorno comunitario.	Existencia de acciones de solidaridad para con otros miembros de la comunidad	Percepción general de seguridad al interior de la comunidad	Percepción de estabilidad del ambiente comunitario para el nacimiento y desarrollo de relaciones sociales	
1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	1	1	1	3	1	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	
3	2	1	1	1	3	1	2	0	0	3	2	0	0	1	1	0	
4	2	2	1	1	4	1	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	
5	3	1	1	1	3	1	2	0	1	2	1	0	0	2	0	1	
6	2	1	1	1	3	1	3	0	1	1	1	0	1	1	1	1	
7	2	1	0	1	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	
8	3	1	0	1	3	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	
9	1	1	0	1	3	1	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	
10	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	
11	1	1	1	1	3	2	3	0	1	1	1	0	0	1	0	0	
12	2	1	0	1	2	1	2	0	0	3	2	1	1	2	1	1	
13	1	2	0	1	2	1	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	
14	2	0	1	1	3	2	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	

### Tabla de frecuencias sobre dimensiones del capital social, parte 3

Dimensiones de **confianza interpersonal** y **confianza hacia las instituciones** entre **no usuarios** de los servicios de mediación local:

Clave entrevista	Dimensiones		Confianza interpersonal							Confianza hacia las instituciones						
	Indicadores		Actitudes, valores y percepciones positivas acerca de los otros y su comportamiento	Precauciones adoptadas ante las posibles respuestas de los demás ante hechos cotidianos de la vida	Confianza en personas con un perfil distinto al propio	Comportamientos de precaución ante las personas desconocidas	Expresiones de tolerancia hacia los miembros de la comunidad	Experiencias de transmisión y compartición de información al interior de la comunidad	La confianza que cree inspira al sujeto al resto de los miembros de la comunidad.	Percepción del clima y calidad de la vida en la comunidad	Actitudes, valores y percepciones positivas acerca de las instituciones y sus programas	Precauciones adoptadas ante las posibles acciones y respuestas de las instituciones ante los hechos de la vida cotidiana	Existencia y frecuencia de contacto y comunicación bilateral con funcionarios públicos o representantes políticos.	Resultados positivos obtenidos de la suscripción de peticiones específicas de apoyo institucional	Experiencias de involucramiento e influencia en las decisiones de las acciones gubernamentales en su comunidad	Expresiones de confianza en un listado específico de instituciones y programas gubernamentales vinculados con el sistema de impartición de justicia y seguridad pública
1.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
1.2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	1
1.3	3	1	0	1	1	1	1	1	0	2	1	0	0	1	1	0
1.4	4	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0
1.5	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0
1.6	3	2	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0
1.7	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	0	0	0	1	0
1.8	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1
1.9	3	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1
1.10	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1
1.11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
1.12	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	0	1	0
1.13	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0
1.14	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1

## Tabla de frecuencias sobre dimensiones del capital social, parte 4

Dimensiones de **cooperación** y **sentimiento de comunidad** entre **no usuarios** de los servicios de mediación local:

Clave entrevista	Dimensiones																
	Cooperación							Sentimiento de comunidad									
Indicadores	Experiencias en las que el sujeto mantiene relaciones de soporte y apoyo	Percepción de valores compartidos	Experiencias en actividades comunitarias que implican la acción conjunta con otros miembros de la comunidad	Experiencias democráticas en interacciones comunitarias	Experiencias de ejecución de favores a otros miembros de la comunidad	Experiencias de recepción de favores hechos por otros miembros de la comunidad	Experiencias de contacto cotidiano con otras personas,	Existencia de actitudes de exclusión y estigmatización en las relaciones cotidianas	Experiencias en lugares y actividades públicas de la colonia o comunidad.	Experiencias positivas sobre las relaciones comunitarias y su significado.	Interés en las condiciones de vida de los integrantes de la comunidad.	Existencia de posibilidades comunitarias para el desarrollo de nuevas relaciones sociales	Experiencias de compromiso con el entorno comunitario.	Existencia de acciones de solidaridad para con otros miembros de la comunidad	Percepción general de seguridad al interior de la comunidad	Percepción de estabilidad del ambiente comunitario para el nacimiento y desarrollo de relaciones sociales	
1.1	2	1	1	1	1	1	2	0	0	2	1	1	0	1	0	0	
1.2	2	1	0	0	3	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	
1.3	2	1	1	1	3	2	4	0	1	1	1	0	1	1	0	0	
1.4	2	1	0	1	3	1	2	0	2	2	1	1	0	1	0	0	
1.5	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	2	1	0	2	1	1	
1.6	2	1	1	1	3	2	2	0	0	2	1	0	0	1	1	0	
1.7	2	1	0	1	3	1	2	0	0	3	1	1	0	2	0	0	
1.8	2	1	0	1	3	1	3	0	0	1	1	0	0	1	1	0	
1.9	2	1	1	1	2	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	0	
1.10	2	1	1	1	3	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	
1.11	1	1	1	1	2	1	2	0	1	3	2	1	1	1	0	0	
1.12	1	1	1	1	3	1	3	0	0	1	2	1	0	1	1	1	
1.13	2	0	0	1	2	1	2	0	2	1	1	0	0	1	0	0	
1.14	2	1	0	1	3	2	3	1	0	1	1	1	1	2	1	0	

## Referencias

Aguirre, A. (n.d.). Asociatividad, capital social y redes sociales. *Revista MAD*, (15), 74-92.

Alonso, L. (1998). *La mirada cualitativa en sociología, una aproximación interpretativa* (Madrid ed.). Editorial Fundamentos.

Ariza, M. y Gandini, L. (2015) El análisis comparativo cualitativo como estrategia metodológica. En "Métodos cualitativos y su aplicación empírica". Primera edición. Universidad Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales.

Alves de Aquino, J. (2013). *Investigación sobre la confianza interpersonal en Brasil* [Congreso Latinoamericano de Ciencia Política].

Barbini, B. (n.d.). Capital social y desarrollo. Aplicación de indicadores de capital social al ámbito turístico. Aportes y transferencias. *Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Investigaciones Turísticas*, 65-91.

Barona, S. (2019) Mediación y acuerdos reparatorios en la metamorfosis justicia penal del siglo XXI. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año LI. Núm. 155*, 865-720.

Barrera, F. (2016). La mediación como factor de generación de capital social para el estado de Nuevo León. *Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León*.

Barrera, F., y Gorjón, F. (2016). Mediación generadora de capital social. *División de Derecho, Política y Gobierno. Universidad de Guanajuato*, 5(9).

Bergman, M., y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles latinoamericanos*, 20 (40), 97-122.

Bretón Solo de Zaldívar, V. (2002). Cooperación al desarrollo, capital social y neo-indigenismo en los Andes Ecuatorianos. *Revista Europea de Estudios Latinoamericanos y del Caribe*, 43-63.

Bolaños, I. (2008). Hijos alineados y padres alienados. Mediación Familiar en rupturas conflictivas. Ed. Reus, Madrid.

Bulcourf, P., y Cardozo, N. D. (2000). ¿Por qué comparar políticas públicas? [Política comparada.]. In *Documento de trabajo No. 3*.

Burton, J. (1993). *Conflict resolution as a political system*. Centre for Conflict Analysis and Resolution. George Mason University.

Cabello Tijerina, P. A. (2013). Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación como política social. *Revista Internacional de trabajo social y ciencias sociales*, (5), 85-112.

Castro, A., y Peñaflor, A. (2007). Cuestionario integrado para la medición de capital social SC-IQ. *Revista Lebrez*, 9, 445-447.

Chrisney, M., y Kamiya, M. (2011). *El análisis de arreglos institucionales y programas de desarrollo productivo en América Latina y el Caribe* [Propuesta metodológica y resultados de prueba.]. Banco Interamericano de Desarrollo.

CIDE (2015). Justicia cotidiana. Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C., México. D.F.

CIDES. (2013). *¿Qué es la mediación comunitaria?* CIDES. (7 de junio de 2022) <http://www.cides.org.ec/index.php/mediacion/que-es-la-mediacion-comunitaria>

Coob, S. (n.d.). A narrative perspective on mediation [New directions in mediation. Communication, research and perspectives.]. In *New York: Sage Publications*. Compiled by Joseph Folger and Tricia Jones.

Cornelio, E. (2014) Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, Núm. 17. 81-94

Cueto, R. M., Espinosa, A., Guillén, H., & Seminario, M. (2016). Sentido de comunidad como fuente de bienestar en poblaciones socialmente vulnerables de Lima, Perú. *Psykhé*, 25(1).

Díez, F. (2018, septiembre). *Métodos de resolución de conflictos* [(B. d. conflictos, Entrevistador)].

Díez-Nicolás, J., y López-Narbona, A. M. (2019). Exclusión social de los vecinos en una perspectiva comparada mundial. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (166), 45-64.

Díaz, I. (2016). La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España. Serie Juicios Orales. Núm. 9. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México.

Díaz, L, Magaña, D. y Caamaño, A. (2012) El enfoque de la justicia y los medios alternativos de solución de conflictos: un cambio de paradigma en el sistema de justicia mexicano. *Revista Fuentes Humanísticas*, (06), 27-39.

Durston, J. (n.d.). Construyendo capital social comunitario. In *Revista de la CEPAL* (69th ed.). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12191/1/069103118\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12191/1/069103118_es.pdf)

Durston, J. 2000. Qué es el Capital Social Comunitario. Santiago: CEPAL.

Durston, J. (2002). *El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural*. CEPAL.

Durston, J. (2002). *El Capital Social campesino en la gestión del desarrollo rural* [Reporte CEPAL]. CEPAL.

Durston, J. (2007). Territorios divididos y resurgencia de capital social: dos casos de segregación étnica rural. *Redes. Revista do Desenvolvimento Regional*, 12(1), 28-49.

Edwards, B., y Foley, M. (1998.). Civil Society and Social Capital Beyond Putnam. *The American Behavioral Scientist*, 42(1), 124-139.

Fernández Riquelme, S. (2009). La mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales. *La Razón Histórica*.

Fisher, R., y Ury, W. (1996). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder* (Madrid ed.). Ediciones gestión.

Fondevilla, G., y Meneses, R. (2017). El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos. *Gestión y política pública*, 26(1), 139-165.

Freyre, M. (2013). El capital social. Alcances teóricos y su aplicación empírica en el análisis de políticas públicas. *Ciencia, docencia y tecnología*, XXIV (47), 95-118.

Fukuyama, F. (1996). Confianza. Las virtudes sociales y la capacidad de generar prosperidad. *Revista sociedad civil*, 311-316.

Gaddi, D. (2016). La mediación reflexiva como mecanismo de regulación social [Tesis doctoral]. In *Universidad Autónoma de Barcelona*.

Gallicchio, E. (2017). Desarrollo local y cooperación al desarrollo: ¿una nueva generación de plataformas de cooperación para el desarrollo local? [Desarrollo local y cooperación al desarrollo]. In *Cuadernos del CLAEH* (Año 36, no. 105, Segunda serie ed.).

Gámez Torres, N. (2007). El paradigma de la mediación: crítica y perspectivas. *Mediaciones sociales*, 1(II), 195-213.

Garland, D. (1999). *Castigo y sociedad moderna. Un estudio de teoría social*. Siglo veintiuno editores, S.A. de C.V.

Gessner, V., y Fix, H. (2013). El otro derecho comparado. Ensayos sobre cultura y seguridad jurídicas en la era de la globalización. In *Universidad Nacional Autónoma de México*.

González, M. (2008) Evaluación de la mediación prejudicial en Argentina (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de La Plata.

González Martín, N. (2020). 2020, El año de la mediación en México. Ciudad Universitaria, Coyoacán: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

González, N. (2014). Un acercamiento al acceso a la Justicia a través de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México.

Gordon, S. (2005). Confianza, capital social y desempeño de organizaciones. *Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 41-55.

Gordon, S. (2005). Confianza, capital social y desempeño de organizaciones. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, XLVII (193), 41-55.

Gorjón, F. (2017). Mediación. Su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los métodos alternos de solución de conflictos. Editorial Tirant lo Blanch. México.

Gorjón, F. y López, A. (2013) Estado del arte de la mediación en México. Editorial Aranzadi SA. España.

Govea, H., y Rodríguez, I. (2004). Capital social. Potencial para el análisis integral sociopolítico. *Revista Venezolana de Economía social*, 4(7), 66-90.

Hernández, P. (2021, Octubre 12). La Cultura de la Paz, Mediación en México. *El Economista EL Economista*. <https://www.economista.com.mx/opinion/La-Cultura-de-la-Paz-Mediacion-en-Mexico-20211012-0031.html>

Herreros, F., y Criado, H. (2003). In Whom We Trust? The Development of Particularised Trust Inside Associations. *European Political Science*, 2(3), 56-61.

Herreros Vázquez, F. (2004). ¿Por qué confiar? Formas de creación de confianza social. *Revista mexicana de sociología*, 66(4), 605-626. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032004000400001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032004000400001)

Hintze, S. (2004). Capital social y estrategias de supervivencia. Reflexiones sobre el "capital social de los pobres". In *Políticas sociales y economía social: debates fundamentales*. UNGS-Fundación OSDE-Altamira.

INEGI. (2020). *Presentación Censo de Población y Vivienda 2020*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Retrieved June 7, 2022.

INEGI. (2017). *Censo Nacional de Impartición de Justicia Estatal 2016. Resultados*.

INEGI. (2022) *Presentación Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU)*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Retrieved June 7, 2022.

Jorge, J. E. (2017, enero). *La Confianza en el Mundo. El enfoque del Radio de Confianza*. Cambio Cultural. Retrieved May 15, 2022.

Juan, D.-N., y López-Narbona, A. M. (2019). Exclusión social de los vecinos en una perspectiva comparada mundial. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 166, 45-64.

Katz, R., y Callorda, F. (2015). Impacto de arreglos institucionales en la digitalización y el desarrollo económico de América Latina. Proceedings of the 9th CPR LATAM Conference, Cancun, July 14-15st.

Kliksberg, B. (1999). Capital social y cultura, claves esenciales del desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 1999(69), 85–102.

Koka, B. y Prescott, J. (2002). Strategic alliances as social capital: a multidimensional view. *Strategic Management Journal*, Vol. 23.

Lazarsfeld, P. (1985). De los conceptos a los índices empíricos. En P. Lazarsfeld, & P. Boudon, *Metodología de las ciencias sociales. Conceptos e índices* (p. 35-46). Barcelona: Laia.

Lechner, N. (2002). El capital social como problema cultural (Social Capital as a Cultural Problem). *Revista Mexicana de Sociología*, 64(2), 91. <https://doi.org/10.2307/3541496>

Llobet, V. (2005). La promoción de resiliencia con niños y adolescentes. Entre la vulnerabilidad y la exclusión. Herramientas para la transformación. *Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico*.

Lozano, M. (2016) *Propuesta de un Manual para una eficaz mediación y conciliación en materia familiar para el estado de Puebla* (Tesis de Maestría). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Mac-Gregor, E. (2016). *Panorámica del derecho procesal constitucional y convencional*. México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Madariaga, C. y Molinares, C. (2016). Redes sociales y capital social: indicadores de calidad de vida en la población desmovilizada (Colombia, Proceso de Paz). 116-136.

Madrid de Pieters, N. (2003). Mecanismos de generación de capital social en programas gubernamentales de desarrollo en Venezuela. In *Capital social. Clave para una agenda integral de desarrollo* (pp. 203-230). CAF.

Márquez Algara, M. G., y De Villa Cortés, J. C. (2013). *Medios alternos de solución de conflictos*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Suprema Corte de Justicia de la Nación. Fundación Adenauer.

Márquez Algara, M. G., y De villa Cortés, J. C. (2016). Mediación y participación ciudadana en México. *Ius Humani. Revista de Derecho*, 5, 45-68.

Marques Cébola, C. (2011). La mediación. Un instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflicto. Tesis doctoral.

Matta, P. (2016) Entre vecinos eso no se hace. Sentidos de Justicia y de vecindad en el marco de un dispositivo institucional de administración de conflictos. *Revista de Antropología y Arqueología*. Núm. 24, Universidad de los Andes.

Maya Jariego, I. (2004). Sentido de comunidad y potenciación comunitaria. *Apuntes de psicología*, 22(2), 187-211.

Mazzotti, G. (2011). Indicadores de capital social: organizaciones y desarrollo comunitario en México: Estudios en Veracruz y Oaxaca (Primera edición). Universidad Veracruzana.

Méndez Martínez, J. (2020). Políticas públicas. Enfoque estratégico para América Latina. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

Mera, A. (2013). Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas. Providencia: Centro de Estudios de las Américas.

Millán, R. (2015). Capital social: su papel en los dilemas de cooperación y la coordinación de acciones. *Estudios sociológicos*.

Millan, R., y Gordon, S. (2004). Capital social: una lectura de tres perspectivas clásicas (Social Capital: An Interpretation from Three Classic Perspectives). *Revista Mexicana de Sociología*, 66(4), 711.

Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos. Origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de mediación*, 8-15.

Molyneux, M. (2008). La política de desarrollo y la dimensión de género del capital social. *Papeles*, (Núm. 101), 63-79.

Moore, C. (1986). *El proceso de mediación*. Barcelona. Granica.

Moreno, F. (2010). La mediación y la evolución histórica de la idea de conflicto. *Mediación: un método de ? conflictos: estudio interdisciplinar* (pp. 21-40). Constitución y Leyes, COLEX.

Moreno, M. (2018). Los nuevos arreglos institucionales sobre gobernanza ambiental y cambio climático en México. Tla-Melaua. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(43), 222. <https://doi.org/10.32399/rtla.11.43.376>

Mora, B. (2017). *Capital social: un factor de influencia para la inserción laboral de personas con estudios universitarios. Caso Universidad de Chile*. Tesis de Maestría.

Moyano, Eduardo. (2009). *Capital social, gobernanza y desarrollo en áreas rurales*. *Ambienta: La revista del Ministerio de Medio Ambiente*, (N.º. 88), 112-126

Mujika, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Elola, A. y Navarro, I. (2010) *Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones*. Bilbao. Publicaciones Universidad de Deusto.

Municipio de Querétaro. (2018). *Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021*.

Mussetta, Paula C. (2007). *En el nombre de una idea de Estado: moralización social en el ámbito de la resolución de conflictos en Córdoba, Argentina*. FLACSO México; Ciudad de México.

Mussetta, Paula C. (2010). *Entre el derecho y la moral: un análisis de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos*. Flacso México.

Nava González, W., y Breceda, J. A. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana. *Cuestiones constitucionales*, 37, 203-228.

OEA (2002). Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los sistemas de justicia de los países americanos.

OEA (2007). Hallazgos de impacto de los Facilitadores judiciales. Nicaragua.

ONU (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación eficaz.

OCDE. (2020). Confianza en el gobierno. Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/98dbd1fb-es/index.html?itemId=/content/component/98dbd1fb-es>

OECD. (n.d.). Confianza en el Gobierno. Panorama de las Administraciones Públicas en América Latina y el Caribe 2020. Retrieved Mayo, 2022.

Ostrom, E., y Ahn, T.K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), 155-233.

Ostrom, E., y Ahn, T.K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), 155-233.

Pereira Pardo, M. (2015). La mediación como cauce de resolución de conflictos jurídicos en el derecho español y comparado: bases para el desarrollo de la cultura de la mediación. Coruña: Tesis doctoral.

Pérez, G. (2018) Construir paz y transformar conflictos: algunas claves desde la educación, la investigación y la cultura de paz. ITESO, México

Piedra, J. (2017). Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos. *Revista de Mediación*, (10), p.p. 1-7

Pincock, H. (2014) Does mediation make us better? Exploring the Capacity-Building Potential of Community Mediation. *Conflict Resolution Quarterly*. Volume 31, Issue 1.

Portela, M. (2002). Capital social: concepto y estudio econométrico sobre el capital social en España. *Revista de Estudios Económicos de Desarrollo Internacional*, (Vol. 2), 25-52.

Portes, A. (1999). Capital social: sus orígenes y aplicaciones en la sociología moderna. (pp. 243-266). En: CARPIO, J; NAVACOVSKY, I. (comp.) *De igual a igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales*. Buenos Aires: FCE

Ragin, Charles (2007). *La construcción de la investigación social: introducción a los métodos y su diversidad*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.

Raible, M. (2015). La vida es un conflicto, pero hay que llevar soluciones: La resolución de conflicto en comunidades rurales de San. *Independent Study Project (ISP) Collection*, 1-38.

Razo González, A. (2021). Cómo hacer observables los conceptos de las ciencias sociales: los problemas de la operacionalización en un proyecto. *Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 41-52.

Real Academia Española. (23.<sup>a</sup> ed.). *Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario*. Retrieved May 15, 2022, from <https://dle.rae.es/>

Reguant-Álvarez, M., y Martínez, Olmo, F. (2014). Depósito Digital de la UB.

Reyes, L. (2012). Los arreglos institucionales en México: Un análisis empírico del papel del Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Educación (SNTE) y el desempeño educativo de nivel básico. México.

Riffo, F., Pérez, D., Salazar, C., y Acuña, A. (2019). ¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 27(2), 83-104.

Rivera Quintero, M. (2007). Desarrollo del capital social en las Comunidades Especiales. In *El capital social movilizado contra la pobreza. La experiencia del Proyecto de Comunidades Especiales en Puerto Rico*. UNESCO. Oficina de Comunidades Especiales de Puerto Rico.

Rodríguez, F. y Hernández, M. (2012). Capital social y desarrollo: origen, definiciones y dimensiones de análisis. *Revista de ciencias sociales y humanidades*, (Vol. 22), 188- 212.

Rodríguez, P. y Román del Río (2005) El capital social como factor de competitividad y desarrollo empresarial. *Revista Ekonomiaz*, No. 59, 2o. cuatrimestre, 214- 231

Romero, F. (2012) El estudio de caso en Mediación Familiar. *El Guiniguana*, Núm. 21, 145-173.

Rondón, L. (2011) Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Trabajo social*, Núm. 13, 153-169

Rothstein, B. (2000). Trust, Social Dilemmas, and the strategic construction of collective memories", *Journal of Theoretical Politics*, vol. 12, n° 4, London, Thousand Oaks, CA., New Delhi, Sage Publications

Serrano, G. (1996) ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación? *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 127-148.

Summer, C. (2016). Control Social: Historia y política de un concepto central en la sociología anglo norteamericana, *Delito y Sociedad*, 5-36.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2017, noviembre 24). Derecho de acceso efectivo a la justicia. Etapas y derechos que le corresponden. *Semanario Judicial de la Federación*. Jurisprudencia constitucional.

UNODC (2006) Manual sobre programas de justicia restaurativa. Serie de manuales sobre justicia penal. Naciones Unidas, Nueva York.

UNICEF. (2014). Estudios de caso comparativos [Síntesis metodológicas]. Delwyn Goodrick.

Valdivieso, P. (2003) Capital social, crisis de la democracia y educación ciudadana: la experiencia chilena. *Revista Curitiba*, Núm. 21, 13-34

Vargas, G. (2002) Hacia una teoría del capital social. *Revista de Economía institucional en Colombia*, vol. 4, 71-108.

Varona, D. (2019). La suspensión de la pena de prisión en España. Razones de una historia de éxito. *Revista Española de Investigación Criminológica*, Núm. 17, 1-36

Villegas, M. (2004). No sólo de mercado vive la democracia. El fenómeno del (in)cumplimiento del derecho y su relación con el desarrollo, la justicia y la democracia. *Revista de Economía Institucional*, 6(Núm. 10), 95–134.

Verduzco Chávez, B. (2017). La construcción de confianza Estado-policías-comunidad, un problema de diseño institucional. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (20), 126-144.

Yáñez Gallego, R., Osorio Baeza, J., & Ibarrete-Antuñano, I. (2022, mayo 14). Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal. *Universitas Psychologica*, 7(1), 43-55.

Zhang, A. (2021, septiembre 21). Las deficiencias en la protección de los derechos y la inseguridad predicen bajos niveles de confianza en Haití: un análisis de la confianza en los vecinos y en los compatriotas [Reporte. Hallazgos principales.]. In *Perspectivas #148*. Dra. Elizabeth J. Zechmeister.

## **INSTRUMENTOS JURÍDICOS**

Cámara de Diputados LX Legislatura y Senado de la República LX (2008, Julio). Reforma Constitucional de Seguridad y Justicia. Guía de consulta ¿En qué consiste la reforma? Texto constitucional comparado, antes y después de la reforma. Ciudad de México, México: Cámara de Diputados LX Legislatura y Senado de la República.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2017) Artículo 17. Comisión Permanente del H Congreso de la Unión.

Diario Oficial de la Federación de México (2017, 5 de febrero). DECRETO por el que se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria,

Justicia Cívica e Itinerante y Registros Civiles. Ciudad de México, México:  
Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión.

H. Ayuntamiento de Corregidora (marzo de 2017). Reglamento del Centro  
Municipal para el Municipio de Corregidora.

H. Ayuntamiento de Querétaro (julio de 2019). Reglamento de mediación  
y conciliación del municipio de Querétaro.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Primera Sala (2013). Tesis 1ª.  
LXXIV/2013 (10ª) Derecho de Acceso a la Justicia.

