

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**TESIS**

**LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU IMPACTO EN LA PREVENCIÓN SOCIAL  
DEL DELITO DESDE LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS VECINALES**

**POR**

**FRANCISCA CASTRO ÁLVAREZ**

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

**ABRIL, 2019**



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



**TESIS**

**LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y SU IMPACTO EN LA PREVENCIÓN SOCIAL  
DEL DELITO DESDE LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS VECINALES**

**POR**

**FRANCISCA CASTRO ÁLVAREZ**

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

**DIRECTORA DE TESIS**

**DRA. REYNA LIZETH VÁZQUEZ GUTIÉRREZ**

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

**ABRIL DE 2019**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctora es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.
2. En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
3. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
4. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
5. De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A Dios.

Por haberme otorgado todos los medios para llegar a esta etapa de vida con salud, inteligencia, alegría y fortaleza para lograr mis objetivos de vida y profesionales, contando con su infinito amor y misericordia siempre.

A mi madre Jovita.

Por creer en mí y apoyarme en todo momento de manera incondicional, con sus sabios consejos de vida, sus valores y por la motivación que me dio en vida, que ha sido una constante para ser una persona de bien, pero sobre todo por su gran sacrificio y amor. Mami te quiero y te mando un beso con toda mi gratitud y mi amor hasta el cielo y recuerda que no te fuiste porque en cada célula de mi ser estas presente, te amo maravillosa madre.

A mi padre Demetrio.

Por compartir su vida conmigo a su manera y por sacar de mí los más elevados valores de resiliencia en mi vida que me han fortalecido para mi máximo esfuerzo y para ser lo que soy.

A mi familia:

Un enorme reconocimiento y agradecimiento por su amor, su comprensión, apoyo incondicional, porque ante todo, mi mejor proyecto de vida ha sido mi familia, el ser hija, esposa, madre y abuela, que han sido los títulos más importantes de mi vida, aunados a los profesionales.

Les agradezco infinitamente porque me han ayudado y apoyado a entender y realizar tareas de las que tal vez no tenían idea que iban a realizar por mí, por ocupar su tiempo para auxiliarme, sugerirme y retroalimentarme con sus comentarios así como el acomodarse para apoyarme en lo que ocupara en mis trabajos, porque sin todo esto no

hubiera podido cumplir con esta meta trascendente en mi vida como ser humano y como profesionalista.

A mi esposo:

Como compañero de vida por su apoyo, su compañía, comprensión, tolerancia, amor, y desvelos, no solo estos tres años de doctorado sino los 44 años de vida juntos ¡y los que nos faltan!

A mis hijos Víctor de Jesús y Francisco Alejandro por su amor y apoyo, por animarme para seguir adelante en esta dura pero hermosa y gratificante etapa de mi vida, porque han estado en los momentos críticos a lo largo de estos tres años, mi amor e infinita ternura para ellos, que son la luz de mi vida y a quien amo por siempre.

A mis cuatro nietecitos Avick, Mattito, Victoria y Urielito, que son unos ángeles rodeándome día con día haciendo con su hermosura angelical y alegría infantil la delicia e inspiración para mi espíritu. Agradeciéndoles su amor y su ternura infinitamente porque les he quitado a lo largo de estos tres años, días de amor, de juegos, de apapachos y sé que ellos no comprenden aun por ser pequeños. Mi dedicación a mis tareas y todo el trabajo que se ha necesitado en esta etapa de mi vida, va para ellos con todo mi amor y mi ternura.

A mis hermanos de quienes siempre recibí el apoyo moral y su buena vibra para seguir adelante, que me han motivado para que siga adelante especialmente a mis hermanitas hermosas, Conchis, Vero, Sonia y Eva, y mis hermanos José, J. Demetrio, Julio y Adán. Mi eterna gratitud.

A mis maestros.

Por depositar su confianza en mí y contar con su gran apoyo y motivación para culminar mis estudios profesionales, para elaborar esta tesis, por su valioso tiempo de cátedra en las aulas de clase y por impulsar mi desarrollo universitario, por sus acertados consejos y asesorías. Por sus observaciones y comentarios en cada uno de los exámenes interdisciplinarios que fueron de gran relevancia como apoyo para mi crecimiento como

investigadora estos tres años de doctorado, y que, aunque termine esta etapa siempre estaré solicitando sus sabios consejos, su apoyo, así como brindarles el mío incondicionalmente, para todos mis maestros del doctorado va mi más infinita gratitud y reconocimiento.

A mis compañeros de clase Natalie, Ruby y Luis con quienes he compartido mi formación profesional en el conocimiento y el saber, y con quienes he convivido en las clases los grandes desafíos del doctorado, amigos tienen mi amistad.

Especialmente a Nataly que con su gran calidez de persona me brindó su amistad y compañerismo incondicional, ayudándome y apoyándome en situaciones académicas y personales. Amiga tienes mi amistad y agradecimiento por siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

A esta gran institución que es la Universidad Autónoma de Nuevo León, que enarbola el sublime conocimiento científico con un nivel de competitividad internacional, por haberme brindado la oportunidad de ser una de sus alumnas, recibíendome con los brazos abiertos con la aprobación de mis apreciados maestros y tutora.

A mis maestros de la Dirección de Posgrado del doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, mi Alma Mater que me ha visto crecer hasta el doctorado y quienes me han apoyado para elaborar esta tesis.

A la Dra. Reyna a quien agradezco infinitamente por apoyarme con su valioso conocimiento y asesoría, motivándome siempre para alcanzar las metas y que aún y cuando ha sido difícil el camino, siempre con sus consejos y sus excelentes comentarios positivos junto con el Dr. Paris han estado conmigo. Estaré siempre agradecida por sus consejos que me han ayudado en lo académico y en lo personal; por su paciencia, por su comprensión, y sobre todo por su profesionalismo y amistad que me han brindado para cumplir esta meta, mi eterno agradecimiento a la Doctora Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez y al Dr. Paris Cabello Tijerina por motivarme y ayudarme a iniciar esta aventura del doctorado, mil gracias.

A la Dra. Mary Paz García-Longoria Serrano por compartirme sus invaluable conocimientos y que con amabilidad como persona y como tutora fue un gran apoyo para mi persona, abriéndome el camino en España en lo personal y en lo académico apoyándome para contactarme con los profesionales que me apoyaron para realizar y mejorar mi trabajo de tesis, asignado por mi tutora la Dra. Reyna Vázquez Gutiérrez, a quien agradezco me haya asignado como tutora en España a la Doctora Mary Paz como cariñosamente le decimos. Muchas gracias a ambas tienen mi agradecimiento y mi amistad por siempre.

Al Dr. Francisco Javier Gorjón Gómez por tener esa sencillez y calidad humana que lo distingue, que como Director de Posgrado que con su valioso apoyo y conocimientos tanto

como maestro como sinodal en interdisciplinarios con sus críticas acertadas y observaciones así como sus sabios consejos y sugerencias, que me han ayudado a mejorar mis conocimientos y mi trabajo de tesis. Pero lo más importante agradezco a Dios que lo haya cruzado en mi camino porque después de conocer esta gran familia de los MASC por mucho, soy una persona diferente, una mejor persona.

A la Dra. Karla Sáenz López, a quien agradezco infinitamente su distinguida amistad y que como maestra y sinodal en mis interdisciplinarios recibí su valiosa orientación, conocimientos y con sus observaciones constructivas muy positivas, me compartió sus conocimientos tanto en lo académico como en lo personal, siendo por mucho una de mis mejores maestras, infinitas gracias.

Al Dr. José Guadalupe Steele que como maestro y sinodal en mis interdisciplinarios con sus observaciones y sus consejos me ayudaron a realizar mi trabajo en esta tesis, agradeciendo los conocimientos que me compartió, y su apoyo cuando lo necesite, ayudando a consolidar mis trabajos en las aulas.

Al Mtro. Oscar Lugo Serrato, por su valioso apoyo para mi estancia en España y con esto apoyarme para cumplir mi meta.

Al Dr. Arnulfo Sánchez García, A la Dra. Myrna García, al Dr. José Zaragoza Huerta, a la Dra. Jessica Vaca, a quienes agradezco la aportación de sus conocimientos como maestros y como sinodales y que con sus comentarios y observaciones me han apoyado para mejorar mi calidad académica y como persona; agradezco cada uno sus comentarios y observaciones, porque con eso han sacado lo mejor de mí como persona, a no vencerme y continuar en este camino. Maestros tienen mi agradecimiento y cuando nos encontremos en el camino después de terminar el doctorado nos saludaremos con muto aprecio y respeto, porque han sido muy importantes en mi vida y en mi formación profesional, muchas gracias.

A la Mtra. Eli Rodríguez, como cariñosamente le decimos por su apoyo incondicional para realizar los trámites correspondientes en cada inter, y con los tramites de la beca del CONACYT. Por su amistad y apoyo se ganó mi aprecio y respeto muchas gracias Mtra. Eli.



Mi agradecimiento también a la Lic. Mary Ortiz; a la Lic. Claudia y a la Mtra. Martha a quienes agradezco toda su dedicación y entrega para dar trámite a todas mis necesidades como alumna de esta gran institución.

A la Dra. Carmen Marín, Directora de UMIM y maestra de la Universidad de Murcia, España, y el de la Dra. Mary Paz quienes con su profesionalismo me apoyaron para participar en importantes reuniones de mediación y para la aplicación de los métodos cualitativos y cuantitativos a mediadores de Murcia. Y así enriquecer mi trabajo de tesis.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	14
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	18
INTRODUCCIÓN.....	23
CAPÍTULO I. METODOLOGÍA. ....	29
1.1. Antecedentes. ....	30
1.2. Descripción de la problemática de estudio. ....	35
1.2.1. Formas en que se ha investigado.....	35
1.3. Pregunta de investigación. ....	43
1.4. Objetivos de la investigación.....	44
1.4.1. Objetivo general. ....	44
1.4.2. Objetivos específicos.....	44
1.- Conocer el estado actual de los programas de mediación comunitaria como prevención del delito en el área metropolitana del Estado de Nuevo León. ....	44
1.5. Justificación. ....	45
1.6. Hipótesis. ....	48
1.6.1. Ecuación matemática de la hipótesis. ....	50
1.7. Delimitación del estudio según la problemática.....	51
1.8. Teorías y marco interpretativo de abordaje.....	52
1.9. Descripción de las variables. ....	53
1.9.1. Descripción de la variable 1: Generar confianza en los Procesos de Mediación Municipal. ....	53
1.9.2. Descripción de la variable 2: Legitimar al mediador como tercero neutral que ayuda a resolver el conflicto. ....	54
1.9.3. Descripción de la variable 3: Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.....	54
1.10. Operacionalización de las variables. ....	55
1.11. Matriz de congruencia.....	59
CAPÍTULO II. CONTEXTO INTERNACIONAL DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ....	61

2.1. Teorías aplicables. ....	63
2.1.1. Teoría de prevención del delito. ....	63
2.1.2. Teoría de la Convivencia Comunitaria.....	74
2.2. La Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito en México.....	75
2.2.1. Teoría del Conflicto. ....	76
2.3. La mediación en España. ....	77
2.4. Canadá y Estados Unidos de Norteamérica.....	79
2.5. La evolución de la mediación comunitaria en Latinoamérica.....	81
2.5.1. Breve Reseña de La Evolución de la Mediación en Argentina. ....	81
2.5.2. Breves datos de la Evolución de la Mediación en Chile.....	82
2.5.3. Breve Reseña de la Evolución Histórica de la Mediación en Perú.....	83
2.6. Antecedentes del comparativo de la mediación comunitaria. ....	86
2.6.1. Antecedente de la mediación comunitaria en Panamá. ....	87
2.6.2. Ventajas de la Mediación. ....	89
2.6.3. Ventajas de la mediación en Panamá. ....	92
2.6.7. Conceptualización de la mediación comunitaria y la prevención del delito.....	92
2.7.8. Conceptualización de la mediación comunitaria en Panamá ....	94
2.7.9. Estado del arte de la mediación comunitaria en México y Panamá. ....	94
2.7. Tipos de Mediación.....	98
<b>CAPÍTULO III. GENERALIDADES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y EL CONFLICTO. ....</b>	<b>99</b>
3.1. Eficacia de la mediación comunitaria en la prevención social del delito .....	99
3.2. Conceptos de mediación y prevención social del delito desde la perspectiva de diferentes autores.....	99
3.3. Tipología del conflicto vecinal. ....	101
3.4. Incidencias y tipologías de los conflictos comunitarios.....	106
3.4.1. Antecedentes de la Mediación Comunitaria. ....	107
3.4.2. El origen de la Mediación Comunitaria. ....	109
3.4.3. El procedimiento de la mediación comunitaria. ....	111
3.5. Análisis de la Mediación Comunitaria.....	118
3.5.1. Estado del arte de la mediación comunitaria en México. ....	118

3.6. Ventajas de la implementación de los Centros de Mediación Comunitaria.....	122
3.7. La Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito en México.....	122
3.8. Impacto de la mediación comunitaria en los factores de éxito para la prevención del delito. ....	124
3.9. Los derechos humanos y su perspectiva en la Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito.....	126
3.10. Elementos de la Mediación Comunitaria y su impacto en la Prevención del Delito. ....	129
3.11. Estado del Arte de la Mediación Comunitaria en el Contexto Internacional.....	129
3.11.1 Principios de la Mediación Comunitaria en la prevención del delito en el contexto internacional. ....	129
3.12. Tipología de los conflictos comunitarios. ....	130
3.13. Elementos de la Mediación Comunitaria y su impacto en la Prevención Social del Delito. ....	130
3.14. Estado del Arte de la Mediación Comunitaria en el Contexto Nacional.....	130
3.14.1. Principios de la mediación comunitaria en la prevención del delito en el contexto nacional. ....	130
3.14.2. Soporte legal de los métodos alternos de solución de conflictos. ....	133
<b>CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y LAS VARIABLES..</b>	<b>137</b>
4.1. Variable 1. Confianza en el Proceso. ....	139
4.2. Teoría de la variable 2.....	147
4.2.1. El Mediador Legitimado.....	147
4.2.2. Descriptivo sobre la variable 2. ....	150
4.3. TEORÍA DE LA VARIABLE 3.....	154
4.3.1. Apartado descriptivo sobre la variable 3.....	154
4.3.2. El Acceso a la Justicia es un Derecho del Ser Humano. ....	156
<b>CAPÍTULO V. ESTUDIO CUALITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>159</b>
<b>ENTREVISTA APLICADA A LA COMUNIDAD Y MEDIADORES CERTIFICADOS. ....</b>	<b>159</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL ESTUDIO CUALITATIVO.....	159
5.2. Estudio Cualitativo Piloto.....	160
5.3. Estudio Cualitativo.....	162

<b>5.4. Tipo de muestreo.....</b>	<b>163</b>
<b>5.4.1. Muestra.....</b>	<b>163</b>
<b>5.5. Análisis de datos.....</b>	<b>165</b>
<b>5.5.1. Análisis Interpretativo.....</b>	<b>169</b>
<b>5.5.2. Análisis de Resultado de Datos del sistema MAXQDA Versión 2018.....</b>	<b>172</b>
<b>5.6. Análisis de Resultados Cualitativos.....</b>	<b>175</b>
<b>5.6.1. Resultado del segundo grupo de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos graficadas.....</b>	<b>175</b>
<b>5.7. Proceso de codificación, categorización e interpretación y vaciado de la información en el sistema MAXQDA.....</b>	<b>179</b>
<b>5.8. Grupo 2 Entrevistas Aplicadas a Ciudadanos.....</b>	<b>185</b>
<b>5.9. Análisis de Resultado que arroja el sistema MAZQDA Versión 2018.....</b>	<b>187</b>
<b>5.10. El resultado de las variables 1,2 ,3 desde la percepción de los concedores o expertos en mediación. ....</b>	<b>192</b>
<b>5.11. Resultado de las variables 1, 2, 3 desde la percepción de los ciudadanos. ....</b>	<b>194</b>
<b>5.12. Óptica de la filosofía de la ciencia.....</b>	<b>196</b>
<b>5.13. España.....</b>	<b>196</b>
<b>5.13.1. Aplicación del método cualitativo en España .....</b>	<b>196</b>
<b>5.14. Análisis de resultados e interpretación cualitativos. ....</b>	<b>199</b>
<b>CAPITULO VI. MÉTODO CUANTITATIVO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>239</b>
<b>6.1. Metodología Cuantitativa. ....</b>	<b>239</b>
<b>6.2. Estudio cuantitativo piloto.....</b>	<b>241</b>
<b>6.3. Estudio Cuantitativo.....</b>	<b>245</b>
<b>6.4. Descripción del Instrumento.....</b>	<b>246</b>
<b>6.4.1. Composición de los tres grupos de México y España de aplicación del instrumento cuantitativo.....</b>	<b>247</b>
<b>6.5. Muestra.....</b>	<b>248</b>
<b>6.5.1. Tipo de muestreo .....</b>	<b>248</b>
<b>6.5.3. Ecuación.....</b>	<b>250</b>
<b>6.5.4. Ecuación Real.....</b>	<b>250</b>
<b>6.5.5. Errores muestrales.....</b>	<b>251</b>

6.6. Operacionalización de las Variables.....	251
<b>6.7. Diseño del instrumento.....</b>	<b>254</b>
<b>6.8. Aplicación del Instrumento definitivo.....</b>	<b>256</b>
6.9. Aplicación del instrumento.....	257
6.9.1. Análisis Estadísticos de Resultados Cuantitativos.....	258
6.10. Aplicación del método cuantitativo en la Provincia de Murcia, España.....	273
6.11. Diferencias y similitudes entre la mediación de Murcia y Nuevo León.....	274
6.12. Resultado de Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach.....	275
6.13. Segundo grupo aplicado en España encuestado en esta investigación.....	276
6.14. Discusión de Resultados Cuantitativos.....	304
6.15. El estadístico T.....	319
6.16. Análisis de Resultados Generales de los métodos aplicados en esta investigación en España y México.....	324
6.17. El concentrado de resultado final con respecto al método cuantitativo.....	330
CONCLUSION.....	331
III. SE COMPRUEBA Y SE DESCRIBE LA HIPOTESIS Y OBJETIVOS PROPUESTOS EN EL INICIO DE ESTA INVESTIGACION.....	340
PROPUESTAS.....	347
BIBLIOGRAFÍA.....	349
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO.....	358
Anexo 1 instrumento piloto cuantitativo.....	359
ANEXO 1.....	359
Anexo 2 instrumento definitivo cuantitativo.....	361
anexo 3 instrumento definitivo cualitativo.....	363

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuentes, elemento y Mapeo, Técnicas de Mapeo, Potencial, Forma de Solución.	39
Tabla 2. Delitos más frecuentes en el Municipio de San Nicolás, de los Garza, Nuevo León .....	43
Tabla 3. Variables e indicadores comparativos de medida .....	50
Tabla 4. Matriz de Congruencia.....	60
Tabla 5. Listado de Centros de Mediación Comunitarios en Panamá.....	89
Tabla 6. Ventajas y conceptos de la mediación comunitaria. ....	91
Tabla 7. Definición y rasgos definitivos de varios autores. ....	146
Tabla 8. Desglose de muestreo piloto del método cualitativo.....	162
Tabla 9. Desglose de datos de la muestra de la entrevista estructurada a concedores de mediación. ....	164
Tabla 10. Desglose datos de la muestra de la entrevista estructurada a ciudadanos .....	165
Tabla 11. Categorización y codificación de la información recopilada para facilitar el acceso al análisis de los datos recopilados .....	166
Tabla 12. Preguntas relacionadas con la variable 1. ....	167
Tabla 13. Preguntas relacionadas con la variable 2. ....	168
Tabla 14. Tabla con relación a la variable 3.....	169
Tabla 15. Tabla de interpretación de datos recopilados de las entrevistas estructuradas	170
Tabla 16. Entrevista estructurada a concedores de mediación. ....	172
Tabla 17. Variable 2 Categorización .....	173
Tabla 18. Entrevistas a concedores de mediación. ....	174
Tabla 19. Entrevistas Estructuradas Cualitativas a Ciudadanos.....	176
Tabla 20 Se representa la categoría de la variable 2 LMTN Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral.....	177
Tabla 21. Esta representa la categorización de la Variable 3 MCHCEJ. Que se Reconozca a la Mediación Comunitaria como Herramienta de éxito para la Ciudadanización de la Justicia. ....	179
Tabla 22. Concentrado de los resultados con referencia de las variables 1,2 y 3 de los resultados de Categorización. ....	189
Tabla 23. Concentrado de categorizaciones de ciudadanos. ....	191

Tabla 24. Concentrado de la percepción de los ciudadanos en las variables 1,2 y 3. ....	193
Tabla 25 Concentrado de la percepción del resultado de las entrevistas a Ciudadanos de las variables 1, 2 y 3.....	193
Tabla 26 Representa la no coincidencia de las Variables 1,2, y 3 .....	194
Tabla 27. Concentrado del resultado de la investigación de la categorización de las tres variables planteadas.....	195
Tabla 28. Codificación e interpretación de entrevistas.....	199
Tabla 29. Desglose de encuestas de datos de la muestra piloto. ....	242
Tabla 30. Estadística de fiabilidad. ....	243
Tabla 31. Ítems relacionados con la variable 1. ....	244
Tabla 32. Ítems relacionados con la variable 2. ....	244
Tabla 33, Ítems que conforman el cuestionario con referencia a la variable 3. ....	245
Tabla 34. Variables e indicadores.....	253
Tabla 35. Ítems que tienen relación con la variable 1.....	256
Tabla 36. Ítems relacionados con la variable 2 en cuestionario definitivo. ....	257
Tabla 37. Ítems relacionados con la variable 3 del Cuestionario definitivo.....	257
Tabla 38. Análisis de datos obteniendo frecuencias. ....	260
Tabla 39. Información de frecuencias recopilada de la aplicación de encuestas. ....	261
Tabla 40. Datos de Análisis de datos de frecuencias.....	263
Tabla 41. Resultado de las frecuencias de datos analizados.....	264
Tabla 42 . Frecuencias y % obtenidos del analisis de datos recopilados. ....	265
Tabla 43. Información de frecuencias y % de la información recopilada en las encuestas aplicadas. ....	266
Tabla 44. Frecuencias y % de ítem con relación de la variable 1. ....	267
Tabla 45. Ítem 1 de variable 1para lograr la correlación en el software SPSS. ....	268
Tabla 46.Items 2 reflejando las frecuencias con el Software SPSS. ....	269
Tabla 47. Resultado de frecuencias del análisis de datos. ....	270
Tabla 48. Valores de referencias y % obtenidos del análisis realizado del software SPSS.	271
Tabla 49.México concentrado de frecuencias de 33 encuestas .....	272
Tabla 50. Datos de frecuencias y porcentajes aportados por el software SPSS. ....	277
Tabla 51. Valores de frecuencias y % de análisis de resultados.....	278



Tabla 52. De frecuencias y % en la que aporta información obtenida en el SPSS. ....	279
Tabla 53. De frecuencias y % en las cuales se obtiene valores determinados.....	280
Tabla 54 . Establece valores de frecuencias y % del análisis de datos. ....	281
Tabla 55. Valores de Frecuencias y % del análisis de resultados de esta investigación. ...	282
Tabla 56. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis de datos en esta investigación. .....	283
Tabla 57. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis de datos estudiados del SPSS. .....	284
Tabla 58. Valores de Tablas y Frecuencias de cantidad obtenidas del análisis con el software.....	285
Tabla 59. Referencias y % obtenidos del análisis realizado con el software SPSS. ....	286
Tabla 60. Referencia de frecuencias y % obtenido en el análisis realizado por el SPSS. ...	287
Tabla 61.Valores de Referencias y % obtenido del análisis del SPSS. ....	288
Tabla 62. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis realizado a los datos en el software SPSS. ....	289
Tabla 63. Resultado de frecuencias en gráfica tomando valores de.....	290
Tabla 64. Valores de frecuencias y % del análisis de los datos en el software SPSS.....	291
Tabla 65. España concentrado de frecuencias de datos recopilados de aplicación de Encuestas.....	292
Tabla 66. Valores de frecuencias y % del análisis de datos de la investigación. ....	305
Tabla 67. Valores de tablas frecuencias y % de análisis de datos. ....	306
Tabla 68. Valores de Frecuencias y % de análisis .....	307
Tabla 69. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis del SPSS. ....	308
Tabla 70. Valores obtenidos del análisis realizado en el software SPSS. ....	309
Tabla 71. Valores obtenidos del análisis de los datos obtenidos en las encuestas, .....	310
Tabla 72. Valores de la tabla de frecuencias y % obtenida del análisis realizado aplicando el software SPSS. ....	311
Tabla 73. valores de tabla obtenida del análisis elaborado con el softwear SPSS.....	312
Tabla 74. Valores de frecuencias y % tomados del análisis con el SPSS. ....	313
Tabla 75. Valores obtenidos de frecuencias y % de datos analizados con el SPSS. ....	314
Tabla 76. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis realizado con el software SPSS. .....	315

Tabla 77. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis con el SPSS. ....	316
Tabla 78. Tabla de investigación y análisis de datos realizados con el SPSS.....	317
Tabla 79. Prueba T de estadística de grupo .....	322
Tabla 80. Prueba T Prueba de muestreo independiente .....	323
Tabla 81. Prueba T Simulación de muestreo para prueba Independiente. ....	324
Tabla 82. Resultado final de categorización de variable 1 .....	327
Tabla 83. Resultado final del concentrado de entrevistas de la Variable .....	328
Tabla 84. Concentrado de resultado final de entrevistas con relación a variable 3. ....	328
Tabla 85. Concentrado de resultado final de las tres variables con respecto a la entrevista de mediadores y concedores de mediación.....	329

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Resultado de la variable 1 Generar confianza en el proceso de la mediación municipal, graficando la categoría con mayor valor. ....	172
Gráfica 2 Variable 3 percepción de entrevistas a conocedores de la mediación. ....	175
Gráfica 3. La medición que nos marca esta gráfica es la variable 1. ....	177
Gráfica 4. La mediación en esta gráfica es la percepción de los entrevistados. ....	178
Gráfica 5. La medición la percepción de los entrevistados con referencia a la variable 3. ....	179
Gráfica 6. Variable 1 graficando los datos de categorización y codificación obtenidas en el análisis de la información de datos de la percepción de las entrevistas de los conocedores de la mediación. ....	182
Gráfica 7. Variable 2, Gráfica con referencia a los datos de la categorización y codificación obtenidas del análisis de la información y recopilación de datos de la percepción de los conocedores de mediación comunitaria. ....	183
Gráfica 8. Datos con referencia a la variable 3 de la categorización y codificación obtenida en el análisis de la información recopilada de datos de conocedores de mediación. ....	184
Gráfica 9. Esta gráfica determina los resultados de la variable 1 que es Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal con respecto a los datos obtenidos del grupo número 2 de ciudadanos, la medición se realizó a través del sistema MAXQDA. ....	185
Gráfica 10. Determina en cuanto a la variable 2 que es Legitimación del Mediador como Tercero Neutral, la cual se codificó y se categorizó de las entrevistas realizadas al segundo grupo que es el de ciudadanos que determinó la medición utilizando el sistema MAXQDA. ....	186
Gráfica 11. La medición de esta determina los resultados de la variable 2 MCHCEJ, la cual se codificó y se categorizó del grupo de ciudadanos. ....	187
Gráfica 12. Concentrado de las variables 1,2, y 3 de la categorización de los resultados. ....	189
Gráfica 13. Concentrado del análisis de resultados de las entrevistas a ciudadanos que arroja del análisis en el sistema MAXQDA Versión 2018. ....	191
Gráfica 14. Tomando los datos de la tabla 38 del ítem1. ....	260
Gráfica 15. Para su elaboración se tomó datos de la tabla 39. ....	262
Gráfica 16. Elaborada con información de la tabla 40. ....	263
Gráfica 17. Representación de los datos de tabla 41. ....	264
Gráfica 18. Frecuencias y % obtenidos en este análisis de datos 42. ....	265

Gráfica 19. Valores tomados de las frecuencias de la tabla 43.....	266
Gráfica 20. Valores tomados de las frecuencias de la tabla 44.....	267
Gráfica 21. Elaborada con los datos de la tabla 45. ....	268
Gráfica 22. Elaborada con los datos de tabla 46. ....	269
Gráfica 23. Grafica de datos tabla 47. ....	270
Gráfica 24. Datos de la tabla 48 de Frecuencias y %. ....	271
Gráfica 25. México Concentrado graficado de frecuencias. ....	272
Gráfica 26. Gráfica obtenida del análisis de datos de tabla 50. ....	277
Gráfica 27. Graficado con datos obtenidos de la tabla 51. ....	277
Gráfica 28. Datos de frecuencias y % obtenidos de la tabla 52. ....	279
Gráfica 29. Midiendo a través de gráfica los valores de la tabla 53.....	280
Gráfica 30. Grafica valores de tabla 54. ....	281
Gráfica 31. Elaborada con los datos tomados de la tabla 55 de frecuencias y %. ....	282
Gráfica 32. Gráfica de valores de Frecuencias y % de tabla 56.....	283
Gráfica 33. Valores graficados de la tabla 57 frecuencias y %. ....	284
Gráfica 34. Dibuja los valores obtenidos de la tabla 58 de frecuencias y %. ....	285
Gráfica 35. Grafica d valores de tabla 59 de frecuencias y %.....	286
Gráfica 36. Frecuencias y % de variables 2 graficando la tabla 60.....	287
Gráfica 37. Valores graficados de la tabla 61. ....	288
Gráfica 38. Valores de frecuencias y % de la tabla 62.....	289
Gráfica 39. Tomando los valores de frecuencia y % de la tabla 63.....	290
Gráfica 40. Datos para graficar tomados de la tabla 64.....	291
Gráfica 41. Concentrado de frecuencias y % de Encuestas aplicadas en España, tabla 65. .....	293
Gráfica 42. Resultado de gráficas tomado el dato de la tabla 67. ¿Conoce Usted la mediación comunitaria?.....	294
Gráfica 43. Información de España graficada del 2o. grupo encuestado tabla 67. ....	294
Gráfica 44. de respuestas de encuestas en la que se grafitan las respuestas de conocedores del proceso comunitario.....	295
Gráfica 45. Resultados de mediadores encuestados España. ....	295
Gráfica 46. Datos de Respuesta del ítrm 4 con relacion a la variable 2,.....	296

Gráfica 47. Datos recopilados de ítem 5 en el que se pregunta si confía en los resultados de la mediación. ....	296
Gráfica 48. En esta gráfica se representa la respuestas del ítem 6 en la que se pregunta si la falta de certificación causa desconfianza. ....	297
Gráfica 49. Datos recopilados de la respuesta del ítem 7 en la que se cuestiona si es honesta la neutralidad del mediador. ....	297
Gráfica 50. Datos recopilados de la encuesta aplicada con respecto al ítem 8. ....	298
Gráfica 51. Información recopilada de la encuesta aplicada con respecto al ítem 9. ....	298
Gráfica 52. Datos recopilados de la respuesta de la encuesta aplicada con respecto al ítem 10. ....	299
Gráfica 53. Graficando datos recopilados del ítem 11. ....	299
Gráfica 54. Datos recopilados de las respuestas de la encuesta aplicada con respecto al ítem 12. ....	300
Gráfica 55. Datos graficados de las respuestas recopiladas del ítem 13. ....	300
Gráfica 56. Datos recopilados con respecto a las respuestas del ítem 14. ....	301
Gráfica 57. Datos graficados de información recopilada de la encuesta con respecto al ítem 15. ....	301
Gráfica 58. Datos recopilados de la encuesta aplicada con respecto al ítem 15. ....	302
Gráfica 59. Información graficada de la respuesta de los datos del ítem 17. ....	302
Gráfica 60. Concentrado del primer análisis de encuestas de Murcia. ....	303
Gráfica 61. Valores tomados de la tabla de frecuencias y %. ....	305
Gráfica 62. El contenido de esta Gráfica fue tomado de la tabla 67. ....	306
Gráfica 63. Valores tomados para graficas de la tabla 70. ....	307
Gráfica 64. Graficado de valores de la tabla 71. ....	308
Gráfica 65. Valores de la tabla 72 graficados. ....	309
Gráfica 66. Valores graficados de la tabla 73. ....	310
Gráfica 67. Valores graficados de la tabla 74. ....	311
Gráfica 69. Valores tomados de la tabla 72. ....	312
Gráfica 70. Valores tomados de la tabla 73. ....	313
Gráfica 71. Valores para graficar de la tabla 74. ....	314
Gráfica 72. Valores para graficas de la tabla 75. ....	315

Gráfica 73. Datos tomados para graficar de la tabla 76.....	316
Gráfica 74. Valores obtenidos de la tabla 77 de frecuencias y %.....	317

## ABREVIATURAS

ADR	Alternative Dispute Resolución.
AMMAC	Asociación de Municipios de México, A. C.
CCNL	Código Civil para el Estado de Nuevo León.
CEMASC	Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos.
CMMASC	Centro Municipal de Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
CONAMED	Comisión Nacional de Arbitraje Médico MASC.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CPNL	Código Penal para el Estado de Nuevo León.
FAM-ARGENTINA	Federación Argentina de Municipios.
LGPSVD	Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
LMASC	Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
MASC	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.
PNPSVD	Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y Delincuencia.
RLGPSVD	Reglamento de la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte.
UMIM	Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia.

## INTRODUCCIÓN.

La Mediación Comunitaria es un proceso por medio del cual se solucionan los conflictos derivados de la convivencia vecinal como una herramienta para la prevención social de los delitos.

Para esta investigación se realizó un análisis conceptual varios autores, estudiosos de la materia, estudios de documentos de mediación comunitaria, de prevención del delito y su transformación de conflictos, de convivencia vecinal, cursos, libros y conferencias, entre otros, teniendo la necesidad de clasificar para una mejor comprensión los conflictos más frecuentes en la comunidad, así como los sectores informados en los reportes del INEGI como de mayor incidencia de conflictos comunitarios, entendiendo como ámbito comunitario la zona metropolitana de Monterrey, Nuevo León, que está integrada por los municipios de Monterrey, Guadalupe, Apodaca, San Nicolás de los Garza, General Escobedo, Santa Catarina, Benito Juárez, García, San Pedro Garza García, Cadereyta Jiménez, Santiago y Salinas Victoria.

Se considera que la presente investigación puede ser útil para investigadores y estudiosos de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y para quienes tienen interés en aportar conocimiento científico para diseñar e implementar programas y acciones preventivas, con el reconocimiento y acciones reparatorias, y que a la vez sean medios para eficientar la mediación comunitaria como una herramienta de éxito en la prevención social del delito, inspirando a que se conviertan en agentes de cambio para la transformación de los conflictos vecinales.

Es conveniente que se ponga atención por parte de los analistas, estudiosos y autoridades para diseñar programas institucionales de carácter permanente que sean aplicables, independientemente de la administración de gobierno en turno. La continuidad de los programas es importante por los beneficios que representa esta herramienta, difundiendo entre la población los mismos de tal manera que cuando se hable de mediación



comunitaria como prevención del delito se utilice como una técnica idónea para resolver los conflictos comunitarios.

A través del diseño de los programas y acciones que se implementen en la comunidad como herramienta de prevención, corresponderá visualizar tener en cuenta los factores como el interés de las personas, su estilo de vida en cada sector, el nivel socioeconómico, su nivel académico, las actitudes, las acciones y reacciones, y detectar los conflictos más frecuentes para encaminarlos en la prevención social del delito, utilizando para ello los elementos y técnicas especiales, en virtud de que el derecho a la seguridad es un derecho humano básico en la sociedad, con especial enfoque urbano, en los sectores medios y populares de la población que se percibe como violenta o peligrosa, y que de acuerdo a las estadísticas de delitos, son parámetros de análisis que demanda la sociedad para lograr una seguridad social, dando lugar a dos tipos de respuestas a los gobiernos de las ciudades (Peralta Quintanilla, 2009):

- a) Las políticas preventivas que apuestan por la acción positiva a los grupos vulnerables y de riesgo.
- b) La aplicación de los derechos humanos para el ciudadano procurando el bien común a la comunidad.

Es preciso decir que la mediación es reconocida en La Carta de las Naciones Unidas (ONU) que establece en su artículo 33 lo siguiente:

1. Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.
2. El Consejo de Seguridad, si lo estimare necesario, instará a las partes a que arreglen sus controversias por dichos medios.

En su Resolución aprobada por la Asamblea General el 15 de junio de 2007, reafirma la Carta de las Naciones Unidas, en particular los principios y propósitos que en ella figuran, recordando sus resoluciones 53/243 A y B, de 13 de septiembre de 1999, que contienen la Declaración sobre una cultura de paz y el Programa de Acción sobre una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo.

Consciente de que la no violencia, la tolerancia, el pleno respeto de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, la democracia, el desarrollo, el entendimiento mutuo y el respeto de la diversidad, todos están interrelacionados y se refuerzan entre sí.

Reafirmando la importancia universal del principio de la no violencia y abrigando el deseo de asegurar una cultura de paz, tolerancia, entendimiento y no violencia.

Decide también observar el Día Internacional de la No Violencia el 2 de octubre de cada año, y que ese Día Internacional se señale a la atención de todas las personas para que se celebre y observe en esa fecha.

Invita a todos los Estados Miembros, a las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, a las organizaciones regionales y no gubernamentales y a los particulares a celebrar de manera apropiada el Día Internacional de la No Violencia y a difundir el mensaje de la no violencia por medios como las actividades educativas y de sensibilización de la opinión pública. Esta reseña está documentada en la 103ª sesión plenaria del 15 de junio de 2007.

Dentro del marco conceptual de mediación existen algunos países que han logrado establecer las bases firmes para la solución de conflictos que bien podríamos tener en nuestro país, con una homologación de los métodos alternos de solución de conflictos como se practica en los países como España, Panamá y Chile, los cuales se presentaran en el capítulo III de esta tesis, por lo anterior es posible construir y aportar soluciones en esta materia. Este estudio pretende aportar ciencia en beneficio del bien común para

fortalecer la cultura de la paz; para impulsar una mejor forma de vida a las personas; para contribuir a la escuela del pensamiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias MASC.

Como es conocido en la impartición de justicia en México se llegó a tener una crisis por la saturación de casos ventilados en los tribunales, mucho ha contribuido el alto crecimiento de los conflictos que se agravan y se transforman en delitos comunitarios, de ahí surge la necesidad de buscar otras formas alternativas para resolver los conflictos, y que además satisfagan a las personas en forma más directa, restando la carga de trabajo a estas instancias judiciales y por otro lado coadyuvar para cubrir las necesidades de resolución de controversias que emergen de la ciudadanía. Ante esta situación, los gobiernos en el ámbito federal, estatal y municipal se han propuesto crear leyes, reglamentos y programas para ser implementados en la aplicación de su entorno a través de la mediación, conciliación y el arbitraje.

Los métodos alternos de solución de conflictos son el medio para cubrir esta necesidad de resolución de conflictos vecinales como medidas de prevención de la violencia y delincuencia, y que aunque los MASC no se originaron en nuestro país, nuestros antepasados lo aplicaban a través de los personajes con autoridad local, como es el caso de los sacerdotes y los padres, entre otros, representando una práctica que se ha venido desarrollando con los beneficios que trae consigo, y que a través del mundo han sido utilizados con excelentes resultados en múltiples áreas de su aplicación, tal es el caso de Norteamérica y de la Unión Europea con sus famosos libros verdes.

Ante los beneficios que aporta la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos a nivel mundial y ante la necesidad nacional de lograr una impartición de justicia que sea más cercana para la sociedad, se busca que esta, sea accesible para todos los ciudadanos que tengan algún conflicto y lo puedan resolver con prontitud y de manera práctica, antes de que se agudice y se transforme en delito grave, ante esto, los métodos alternos se han convertido en una opción idónea para ser incluida en las reformas de la justicia alternativa, con tal visión de que en la actualidad se encuentran contempladas en

la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en leyes federales, estatales y reglamentos municipales.

Para una mejor comprensión y presentación, esta investigación se desarrolla de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se establece la metodología, el marco conceptual, modelo y diseño de la investigación para continuar con los demás capítulos.

En el capítulo II. Se revisa el contexto internacional de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y su aplicación en la mediación comunitaria y su beneficio en la prevención del delito.

En el capítulo III. Se aborda el estudio de la evolución, la aplicación de la mediación comunitaria en México, la prevención del delito y la forma de transformación de los conflictos a nivel de la convivencia vecinal, a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias.

En el Capítulo IV. Se identifican las propuestas y la necesidad de ampliar el conocimiento de la mediación, que si bien, ya existe en algunos municipios con centros de mediación que ofrecen alternativas de solución de conflictos, también es conveniente que cada municipio del estado de Nuevo León implemente centros de métodos alternos de solución de conflictos certificados, promocionando los beneficios que aporta la aplicación de la mediación comunitaria como herramienta para la prevención de delito y transformación de los conflictos que surgen de la convivencia vecinal en cada localidad.

Capítulo V. Se describe y desarrolla el estudio Cualitativo, utilizando un modelo mixto de metodología a través de técnicas cualitativas y cuantitativas, que se utilizan para entender e interpretar los problemas sociales, con mayor comprensión del sentir de las personas a través de entrevistas semiestructuradas utilizando un muestreo por criterios, dirigidas a ciudadanos y concedores de la mediación que ayudan a identificar la problemática, la hipótesis y las variables del estudio.

Capítulo VI. Se describe la técnica, el proceso y procedimiento de la recopilación de datos del Método Cuantitativo, también llamado investigación cuantitativa basada en mediciones objetivas, aplicando cuestionarios utilizando la escala de Likert. Con la recolección de datos se probará la hipótesis que servirá para validar las variables de esta investigación. Posteriormente con la información recopilada se obtienen datos medibles para la elaboración de la prueba estadística del Alpha de Cronbach, que arrojará coeficientes de confiabilidad para proceder al análisis e interpretación correspondiente de datos.

## CAPÍTULO I. METODOLOGÍA.

El objetivo de este capítulo es aportar herramientas para el estudio de las teorías y conceptos que se sustentaran a través del método científico, para lograr que tenga el impacto y el beneficio de la aplicación de la mediación comunitaria en la prevención social del delito.

Para el diseño de las estrategias de esta investigación se ha desarrollado de acuerdo a las etapas de una investigación social, elaborando un instrumento conforme a la información recopilada sobre el tema de Mediación Comunitaria, basado en el problema planteado, la hipótesis y los objetivos general y específico, en conferencias magistrales, en diversos autores de libros, documentos con artículos indexados, búsquedas electrónicas, tesis publicadas, tratados internacionales, convenciones internacionales, acuerdos, leyes nacionales, estatales, programas nacionales, estatales y municipales de desarrollo en prevención social y los 16 ítems del cuestionario cualitativo de entrevistas estructuradas y de los 17 ítems del cuestionario planteado para las encuestas realizadas en escala de Likert 5.

La investigación se realizó con la información recopilada en el tiempo invertido, más la invaluable asesoría de mi tutora, la Doctora Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez, complementada con los conocimientos recibidos en cada clase por los catedráticos de esta gran institución en estos tres años cursados. Además se enriqueció la investigación con los estudios realizados en la Universidad de Murcia, España, teniendo como Tutora a la Doctora Mary Paz García Longoria, Decana de la Facultad de Trabajo Social, quien con su vasta experiencia y valiosos conocimientos hizo posible mejorar el estudio científico.

Este trabajo de investigación ayuda a plantear una conceptualización de la mediación comunitaria, en la que se puede identificar la tipología de las controversias de convivencia vecinal y su impacto en la prevención social del delito, y que de acuerdo a los avances sea entendida y conceptualizada como una estrategia a desarrollar, como una forma armoniosa de convivencia vecinal que tenga el impacto para la prevención social del delito y de la transformación de los conflictos derivados de la convivencia vecinal. Con esta, se

pretende romper con paradigmas de conflictos vecinales, creando una cultura de paz que prevalezca entre vecinos que conviven en una misma zona.

### **1.1. Antecedentes.**

La mediación comunitaria inició desde la naciente sociedad en que se forma la familia, surge dentro de un grupo protegido por ella, en donde se revela su sentido social como reflejo de su naturaleza humana, su inteligencia hace que se articule con su comunidad, con su entorno y con los demás.

(Carvajal Burbano, 2011) Establece que la comunidad es un “lugar cálido, un lugar cómodo y acogedor, que es como un techo bajo el cual nos abrigamos de la lluvia pesada, como un hogar delante del cual calentamos las manos en un día helado”.

Los antecedentes encontrados en esta investigación para resolver los conflictos en forma pacífica no son nuevos, las mediaciones comunitarias ya eran utilizadas por los antepasados; la mediación comunitaria la llevaban a cabo los sacerdotes de las tribus, los ancianos entre otros, igual sucede con los facilitadores de la comunidad que han existido desde tiempos inmemorables; desde 1959 las tribus Navajos de Estados Unidos tenían un facilitador en cada condado, algo similar sucedió en los inicios de la mediación comunitaria de Canadá.

La mediación la encontramos en la intervención de personas con reconocimiento moral que establecían en sus comunidades círculos de solidaridad desde el ámbito universal hasta el familiar, tales como los ancianos, ministros o sacerdotes, quienes aconsejaban a las personas en conflicto, convirtiéndose en mediadores por su investidura y respeto en las comunidades, creando una vida mejor de convivencia vecinal y universal, enseñando a la comunidad en conflicto que no se trataba del “yo” sino del “nosotros” a aquellos que tenían problemas con el objeto de mantener la armonía en la convivencia social (Pulido, 1971).

Según los registros que se tienen en la historia de los Estados Unidos, es que se inició con tres centros de mediación expandiéndose a todos sus condados y en cada uno contando con medidores de esas localidades, con resultados exitosos.

El mediador es una figura que está probada de forma positiva sobre todo si es del mismo barrio puede ser más eficiente para intervenir en la resolución de conflictos, y de esta forma más personas acuden al centro de mediación con la confianza de saber que hay alguien que los puede ayudar a resolver sus conflictos (Márquez Algara, Evolución de la Mediación Comunitaria como prevención., 2004).

Históricamente la implementación de proyectos de (MC) Mediación Comunitaria en Estados Unidos y en Canadá apareció a principios de 1970, mediante el surgimiento de programas con mediadores voluntarios en la compañía Ford Motor Company, en el ámbito laboral (Márquez Algara, 2004).

A la fecha en México, la mediación comunitaria carece de una ley con este concepto como tal y tampoco cuenta con una ley que trate la prevención social del delito, razón por la que no se encuentran medios jurídicos tipificados para mediar en estos contextos; tampoco se encuentran tipificados los conflictos de índole comunitario ni de prevención social del delito como doctrina o que estén comprendidos en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversia a nivel federal, estatal o municipal. A la fecha de esta investigación no se ha encontrado la existencia en México de una Ley de Mediación Comunitaria.

El avance de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) no se ha desarrollado al mismo ritmo a nivel mundial, su evolución no ha sido igual que en las naciones europeas o que en los países latinoamericanos, debido a que se han presentado diversos factores culturales con distintos efectos y beneficios en cada uno de los países en que se ha aplicado, según el informe de la policía Latinoamericana (Otero, 2011).

Los indicadores en Latinoamérica muestran que la inseguridad encuentra un nicho propicio en las condiciones sociales de desigualdad, en el acceso a una mejor calidad de vida así como en la desconfianza de los individuos en los órganos legales de seguridad y la



carencia de mecanismos comunitarios de apoyo, para que los individuos miembros de una comunidad o de barrio puedan encontrar espacios de solución pacífica de sus conflictos, lo cual propicia a crear un ambiente en que los miembros buscan sus propios mecanismos de defensa y de solución de sus controversias (Camacho & Guzman, 2009).

Esto no solo sucede con los MASC en la república mexicana, este efecto se observa también en las entidades federativas.

El Congreso de la Unión de nuestro país legisló a favor de los MASC, estableciendo en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.

Con esta disposición los estados deberán legislar creando una ley de métodos alternos en cada estado, así como la creación de una ley de prevención social contra la violencia y la delincuencia en donde su aplicación beneficie a la población, reduciendo los factores que causan los conflictos en general.

Es importante que en México se hayan creado Programas Nacionales con la necesaria y urgente aplicación, ya que en los últimos años principalmente entre 2006 y 2011 se registró en el país un incremento de la violencia y la delincuencia que impactó fuertemente en los niveles de inseguridad de las comunidades, ya que no sólo se cometieron más delitos sino que fueron más violentos, por lo que dichos programas iniciaron en tiempos distintos en cada entidad como Quintana Roo, Sinaloa, Nuevo León, Aguascalientes entre otros.

La aplicación de estos programas se fundamenta en la legislación de cada estado, (Márquez Algara, 2004). Debido a que cada entidad ha elaborado su propia ley, para su mejor utilización tiende a homologarse en todo el país. La investigación realizada nos muestra que los efectos y el desarrollo mencionado anteriormente son similares en los municipios del estado de Nuevo León.

El estado de Nuevo León cuenta con 51 municipios de los cuales 48 no poseen un centro de mediación certificado por lo que tampoco disponen de mediadores certificados, solo tres municipios de la zona metropolitana de Monterrey cuentan con centros certificados por el Instituto de Mecanismos Alternativos del Estado. A esto se debe que la población en general desconozca la mediación comunitaria y su impacto de beneficio en la prevención social del delito. En cuanto a los conflictos comunitarios, en la actualidad de acuerdo con la investigación realizada, en tres municipios de la entidad que son Monterrey, San Pedro Garza García y Guadalupe se ha observado que las partes en conflicto prefieren no acudir a los centros de mediación porque han tenido malas experiencias, porque está retirado de su domicilio, porque no tienen para pagar el transporte, por esto es base fundamental el tema de esta investigación. Cabe destacar que en la actualidad ya se certificó el municipio de Escobedo.

Sobresale Nuevo León como el estado en crear el primer Centro de Mediación de la República Mexicana, donde se instituyó el 11 de marzo de 1999 en el municipio de San Pedro Garza, García, el primer Centro de Métodos Alternos de Solución de Conflictos Certificado y que actualmente sigue funcionando prestando servicio de mediación a la comunidad. Sin embargo existen 47 municipios en el estado que no tienen centros de mediación, por lo que el crecimiento de los MASC no ha tenido el mismo desarrollo en todos en los municipios. A la fecha se considera que una homologación de la mediación comunitaria en el estado puede tener la capacidad de ofrecer más beneficios a la población que necesita de este servicio.

Ahora bien, con respecto a la información obtenida del municipio de Monterrey, se desprende que con el objeto de mejorar la calidad de vida y la convivencia vecinal de la comunidad, se implementó en el año 2012 el Plan Maestro Comunitario de Prevención del Delito y la Violencia, después de haber realizado un diagnóstico sobre el delito y la violencia, derivado de los conflictos provocados por la migración poblacional a este municipio de flujos importantes de población provenientes de otras entidades del país, particularmente de las entidades de Coahuila, Tamaulipas, San Luis Potosí y Veracruz,

atraídos por el gran número de industrias y comercios que se instalaban en esa época. Este arribo provocó un déficit habitacional que a su vez se reflejó en una invasión de terrenos. A partir de 1960 inicia la urbanización en la Loma Larga y del Cerro del Obispado, posteriormente continuó el desarrollo habitacional hacia los cerros de la ciudad.

Lo anterior según estadísticas tomadas del referido programa municipal de Monterrey, que indica que entre 1940 a 1970, en la entidad se vivió el efecto de la explosión demográfica similar (Pro14) en Nuevo León gracias a la población migrante y a las elevadas tasas de natalidad. Así, en 1940 la población estatal era de 541,147 habitantes y para 1970 ascendió a 1'694,689 personas, es decir se triplicó el tamaño de la población durante estos 30 años (Camacho & Guzman, 2009) (INEGI, 2014).

Como consecuencia de esta sobrepoblación se ocasionó que resultaran insuficientes los espacios habitacionales de la ciudad de Monterrey y la zona metropolitana; la población migrante de otros estados decidió asentarse en estos municipios, formando una mancha urbana identificada como Zona Metropolitana de Monterrey (ZMM) que de acuerdo con la última encuesta intercensal 2015 del INEGI, concentra una superficie de 6,357 km<sup>2</sup>., con un total de 4,480,358 habitantes que representan el 87.5% de un total de 5,119,504 habitantes en estado, siendo la tercera más poblada de México, detrás de las zonas metropolitanas del Valle de México y de Guadalajara, con una economía basada en diversas empresas nacionales e internacionales de servicios, manufactura y comercio principalmente.

Como se menciona en el plan maestro comunitario de prevención del delito y la violencia aplicado en el Polígono Independencia en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León (Municipio de Monterrey, Septiembre 2012), el programa se implementó con el fin de prevenir y bajar el índice de faltas administrativas y delitos reflejado cada vez con aumento en esas zonas que son áreas de extrema pobreza, sectores de alta marginación económica donde se ha registrado un alto índice de conflictos vecinales.

Esta ha sido parte de problemática de convivencia vecinal ya que al compartir un mismo centro habitacional con reducidos espacios, provocan el estrés y la violencia entre los

individuos que comparten un mismo centro habitacional no necesariamente porque sean migrantes de otro estado, sino por el hacinamiento y la falta de oportunidades, así como la falta de arraigo en la localidad, de recursos económicos y de respeto entre vecinos.

Este documento define como delito: “Es cualquier acto ilícito que lacera y entrafña una responsabilidad”. El derecho penal lo define como la acción u omisión ilícita y culpable, expresamente descrita por la ley bajo la amenaza de una. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza contra uno mismo, hacia otra persona, a un grupo o a la comunidad; que tenga probabilidades de causar o realizar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.” La violencia tiene múltiples expresiones de acuerdo con el ámbito donde se ejerce, el tipo y la forma en que se manifiesta, las cuales no son excluyentes entre sí y por esta característica múltiple es posible identificar los tipos de violencia, tales como física, psicológica, sexual, familiar, de pareja, entre grupos, entre otros.

## **1.2. Descripción de la problemática de estudio.**

### 1.2.1. Formas en que se ha investigado.

Primeramente se realizó una bitácora para determinar los tiempos en la planeación para iniciar la investigación, seleccionar los autores que se refieran a la mediación comunitaria, se seleccionó a la Organización de las Naciones Unidas, por sus tratados, acuerdos y convenios internacionales, después leyes nacionales y estatales vigentes, posteriormente se determinó el lugar para encontrar esta información así como los medios de adquirirla y el tiempo que se llevaría en la lectura y estudio de la información. Observando que el tiempo que se determinó estuvo impreciso debido a que algunos autores y tratados aportan mucha más información del tema. Para la recopilación del material e información cualitativa debe estar basada en hechos estructurados de acuerdo al autor (Morán Orti, 2011, pág. 104).

La segunda parte de la realización de la investigación fue la recopilación de información, tanto cualitativa como cuantitativa, la primera con los datos que se obtuvieron en la

aplicación de la entrevista estructurada y la segunda la recopilación de datos obtenida a través de la aplicación del cuestionario en escala de Likert 5, encuestas aplicadas a conocedores de mediación y ciudadanos, con la aplicación de estos dos cuestionarios de los métodos tanto cualitativo como cuantitativo, permitieron que con la información recopilada se demuestren la actitud y comportamiento de los individuos.

Lo descrito anteriormente con la aplicación de estos cuestionarios se obtiene la aportación de su opinión personal clara y precisa de los entrevistados y encuestados, y conforman el método mixto, enriqueciendo la información de esta investigación y haciéndola precisa en cuanto a la realidad social, dando la oportunidad sobre la problemática en la que se debe centrar y en la que se está planteando. Los cuestionarios se agregan a esta tesis en el apartado de anexos. De acuerdo al autor señala que la información cualitativa y cuantitativa permite registrar comportamientos individuales y opiniones manifiestas declaradas que suponen los niveles de la realidad social de hechos estructurados y opiniones manifiestas (Morán Orti, 2011).

Al seleccionar el diseño del tipo de muestra en esta investigación se realizó conforme a los requerimientos y necesidad para este estudio y de acuerdo al perfil de las personas que se necesitaba encuestar y entrevistar; en cuanto a la selección cualitativa fue de tipo estructurada ya que se eligieron personas de instituciones relacionadas con la mediación. Las entrevistas se realizaron en el mes de octubre de 2017. Se realizó el contacto vía telefónica y después personalmente para la autorización de las mismas.

Las encuestas y las entrevistas se adecuaron para la mejor comprensión de las personas que estuvieran inmersos en la mediación, así como para las personas que han tenido relación con esta en comunidad y para las personas que aún no la conocen. Las encuestas se realizaron haciendo contacto primeramente vía telefónica con los responsables de las áreas y después personalmente para que asignaran al personal que sería encuestado en el horario acordado con el responsable del área para que fuera dentro del horario laboral.

Las entrevistas se hicieron a las personas manteniendo contacto visual de ambas partes el entrevistado y entrevistador, para obtener de ellos la confianza, que observaran que la

encuesta fue formal y que podían manifestar su confianza con el entrevistador, para obtener una respuestas claras y auténticas del individuo entrevistado.

La encuesta se realizó en forma presencial en los centros de mediación de los municipios de Guadalupe, San Pedro Garza García y Monterrey, Nuevo León que tienen una población a la fecha de la encuesta, de 46 facilitadores aplicando ésta a 20 de ellos y a 13 ciudadanos, la entrevista se aplicó a 20 conocedores de mediación.

Resultando una información preliminar en donde se determina que la problemática es parte de la necesidad de regular y planear la mediación comunitaria como prevención del delito y transformación de los conflictos de convivencia vecinal, con las principales acciones que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria como estrategia de prevención social del delito y transformación de los conflictos de convivencia vecinal, basándose y cumpliendo con la metodología de Sampieri y otros autores para la realización de este estudio.

Es menester hacer la ciudadanización de la justicia como herramienta impulsora y fundamental de la buena convivencia vecinal, para que el ciudadano tome en consideración que no es complejo el acceso a la justicia para cuando tenga necesidad de utilizar los servicios de una mediación comunitaria, que no se le dificulte, tomando en cuenta que son numerosos los factores que influyen, como los económicos, sociales, culturales, legales, geográficos, emocionales y psicológicos para acceder a ella y que son factores que intervienen y determinan la calidad de vida de los residentes de una comunidad (Rubin Martín, 2009).

Actualmente en los municipios en que se ha llevado a cabo el muestreo para esta investigación, las partes en conflicto dicen que prefieren no acudir a los centros de mediación por diversos factores como el hecho de haber tenido malas experiencias con las autoridades locales, además de que el centro de mediación está retirado de su domicilio, no tienen para pagar el transporte para su traslado, no cuentan con la información del costo del proceso de mediación, por desconfianza al mediador y a la autoridad que imparte la mediación. Por esto se busca que en el tema de esta investigación se logre la

ciudadanización de la justicia, para hacer más sencilla y accesible la incursión en los métodos alternos de solución de conflictos (Lederach, 2009).

Se descargaron y analizaron los datos cualitativos recopilados en las entrevistas con el sistema MAXQDA Visión 2018, obteniendo datos para formular las gráficas y tablas de cada uno de los ítems. En cuanto al vaciado y análisis de la recopilación de datos de la encuestas se realizaron a través del sistema SPSS del cual se elaboraron gráficas, tablas y frecuencias de los ítems de este cuestionario.

Relata (Márquez Algara & De Villa Cortés, Mediación y Participación Ciudadana en México, 2016) en el tema de la mediación comunitaria y su impacto en la transformación de conflictos de convivencia vecinal, que se puede definir como una situación del bien común de orden público e intereses y paz social. Ahora bien, y en el mismo orden de ideas del autor antes mencionado para que inicie una mediación debe contener uno de los elementos fundamentales que es el conflicto, de los cuales se clasifican en tres tipos:

- a) Conflicto en comunidad
- b) Conflictos públicos
- c) Conflictos interculturales.

Para ubicar cada uno de los conflictos al tipo que pertenecen, nos ayuda ver al conflicto como área de oportunidad, al transformarlo puede entre otras cosas, sanar la relación entre las partes en conflicto, con la posibilidad de lograr una buena amistad, compartir los festejos de fechas específicas, contar con la ayuda de algún vecino en emergencias de enfermedad o del hogar, que en algunas ocasiones están más cerca que la familia (Nato, Rodriguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

Con la información presentada en la siguiente tabla se muestra la transformación de conflictos que son necesarios analizarlos, identificar de donde provienen, quienes participan en él, ya que generalmente en un conflicto solo se asoma la cresta del mismo, por lo que se tiene que profundizar hasta encontrar sus ligas para conocer qué estrategia se utilizará para su solución, y poder transformarlo de algo negativo a una área de

oportunidad positiva utilizando las técnicas de mapeo que menciona en su libro el autor (Lederach, 2009) y (Nato, Rodriguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

En la mencionada tabla se muestran las fuentes, los elementos de técnicas de mapeo, la regulación de conflictos y algunas formas de resolución de los conflictos.

Tabla 1. Fuentes, elemento y Mapeo, Técnicas de Mapeo, Potencial, Forma de Solución.

Fuentes	Elementos	Técnicas de mapeo	Potencial de regulación de conflictos	Forma de resolución
Los hechos.	Situación conflictiva, partes primarias o secundarias, terceros o intermediarios, objetivos que se manifiestan, asuntos conflictivos, intereses, necesidades y valores.	Técnicas de mapeo de conflicto para su análisis y entender la situación conflictiva. Descripción Sumaria.	Factores limitativos internos.	Decisión de las partes en la resolución de un conflicto.
Los recursos humanos.	Actitudes conflictivas, asuntos conflictivos, intereses comunes, distintos, opuestos y convivencia.	Historia del conflicto.	Factores limitativos externos.	Decisión de un tercero (juez o arbitro).
Las necesidades.	Comportamientos conflictivos, competir, acceder, inacción, huida, resolver, transigir. Compartir, tolerar.	Contexto del conflicto.	Tercero neutral o interesado.	Voluntad de las partes para resolver el conflicto.
Los valores.	Tolerancia, honestidad, civismo, respeto, legalidad,	Partes en conflicto.	Técnica de mapeo del conflicto.	Mandato judicial.
La relación.	Entre las partes.	Asuntos conflictivos.	Técnica de mediación.	Negociación .
La Estructura.	El conflicto, la determinación de inicio de mediación, la mediación y la resolución, la decisión. Acuerdo de voluntades.	Dinámica.	Técnicas de conciliación y mediación.	Conciliación y mediación.

Fuente: Elaboración propia, tomando datos de (Lederach, 2009) y (Nato, Rodriguez Querejazu, & Carbajal, 2006).



Nató (2006) señala que a través de la historia, la relación entre los seres humanos está expuesta a experimentar un sinnúmero de conflictos de todo tipo y la relación entre vecinos no es la excepción, quienes conviven con sus vecinos poseen de antemano la corresponsabilidad de cumplir con normas y reglas para procurar el orden y la convivencia social, a diferencia de aquellas personas que viven en lugares aislados, donde no tienen vecinos cerca (Nato, Rodriguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

Pero se observa que aún los vecinos que conviven en condominios o edificios horizontales, no todos cumplen con las reglas y es entonces cuando inicia el conflicto, que en muchas ocasiones es incómodo o desagradable para vivir en estas condiciones debido al mal comportamiento de vecinos irresponsables, irrespetuosos, con poca consideración para los demás habitantes del inmueble.

Es necesario no perder de vista las causas múltiples de los problemas cotidianos que se pueden presentar en una comunidad y de los que la gran mayoría pueden ser resueltos mediante la aplicación de una mediación comunitaria, evitando que el conflicto se convierta en delito grave y que llegue a convertirse en un proceso jurídico o que el vecino tome la ley por su propia mano.

En esta investigación si bien es cierto, la mediación se lleva a cabo a nivel global, la propuesta es de que la mediación comunitaria sea implementada para prevención social del delito a nivel municipal; de que la mediación comunitaria sea llevada a buen término por un tercero neutral legitimado y que sea miembro de la localidad o del barrio para que el servicio que se proporcione a los mediados en conflicto sea más rápido, ya que tienen cerca al mediador, evitando que las partes en conflicto tengan que trasladarse fuera del área donde viven (Ley General para la Prevención Social de la Violencia, 2014).

Esta situaciones han provocado el incremento de conflictos de convivencia comunitaria y vecinal; en otros estados como Sonora se llevaba a cabo este programa del Plan Maestro Comunitario de Prevención del Delito y se decidió traerlo a la Ciudad de Monterrey, teniendo la necesidad de dividir las zonas de mayor pobreza en polígonos, que son la división del territorio por zonas, o sea delimitando el área mediante polígonos. Así por

ejemplo el polígono Independencia se localiza en la zona sur del centro de la ciudad de Monterrey; se encuentra delimitado hacia el oriente por la calle Hilario Martínez; al poniente, por Serafín Peña; hacia el sur, por el Cerro de la Loma Larga; y en el norte por la Avenida Morones Prieto.

Como lo señala el plan maestro comunitario de prevención del delito y la violencia aplicado en el Polígono Independencia en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León (Municipio de Monterrey, Septiembre 2012) se implementó con el propósito de prevenir y bajar el índice de faltas administrativas y delitos cada vez en aumento en esas zonas que son áreas de extrema pobreza.

Este programa ha sido exitoso, se hizo posible gracias al apoyo y colaboración de los Estados Unidos de Norteamérica a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID por sus siglas en inglés). Se sumó el esfuerzo de este organismo con las autoridades del Estado de Nuevo León y del Municipio de Monterrey a través de sus diversas áreas de Desarrollo Social, Participación Ciudadana y la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

De acuerdo al contenido del plan, por medio de un diagnóstico y con una serie de indicadores en donde se describen las condiciones demográficas y sociales de la comunidad del polígono Independencia, en el contexto del municipio de Monterrey y del estado de Nuevo León se obtuvo información sumando las 14 AGEB (Áreas Geográficas Estatales) que INEGI (2010) definió en la cartografía oficial.

Así se indican los principales resultados del diagnóstico participativo que se realizó con los habitantes del polígono referido, mediante el cual expresaron su percepción respecto de las condiciones de inseguridad que priva en la zona y que aportaron su opinión de los programas de organismos públicos y privados disponibles en su comunidad.

El Plan Maestro continúa señalando que las actividades incluyeron marchas exploratorias, entrevistas y consultas con líderes de la comunidad; la realización de Talleres I-STAR, así como entrevistas a profundidad con habitantes y líderes comunitarios del polígono Independencia, con autoridades locales, municipales y estatales, empresarios y

organismos de la sociedad civil. Una vez que se obtuvo la información fue analizada y se integró una síntesis de los hallazgos y recomendaciones que incluyeron la problemática detectada y las propuestas de solución identificadas. Posteriormente los resultados se sometieron a su validación con representantes de los grupos antes mencionados.

El estudio en otro municipio del área metropolitana presenta los siguientes datos: En el municipio de San Nicolás de los Garza el porcentaje la incidencia delictiva en 2015, según datos de la Procuraduría General de Justicia de Nuevo León, de los 2,700 delitos cometidos en el municipio, la violencia familiar representa el delito de mayor incidencia con un 37.9%. Asimismo, en su conjunto, los robos en el municipio suman el 39.2% de los delitos cometidos, no obstante, el desglose por categoría indica que el robo a vehículo representa el tipo de robo más común en este municipio, seguido del robo a negocio y a casa habitación respectivamente.

En la siguiente tabla se pueden observar las faltas administrativas y porcentajes. La base de estos datos fue proporcionada por la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León. Se puede notar que la gran parte de estos delitos cometidos en el municipio de San Nicolás de los Garza en el año 2015 pudieron ser resueltos con la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos. Estas son las faltas administrativas que se repiten en la gran mayoría de los municipios del estado solamente cambian los porcentajes.

Se advierte en esta investigación que la problemática de mala convivencia vecinal provoca las faltas administrativas y los conflictos, que pueden ser mediables antes de llegar a las instancias policiales.

Tabla 2. Delitos más frecuentes en el Municipio de San Nicolás, de los Garza, Nuevo León.

Faltas administrativas	Porcentaje
Violencia familiar.	37.9%
Lesiones que no ponen en peligro la vida.	16.5%
Robo a vehículos.	11.5%
Robo a negocios.	11.1%
Robo a casa habitación.	8.3%
Lesiones culposas.	3.0%
Lesiones que ponen en peligro la vida.	1.5%
Violación.	1.5%
Cristalazo.	1.0%
Homicidio doloso.	0.6%
Lesiones por riña.	0.3%

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de la (Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de, 2006).

### 1.3. Pregunta de investigación.

¿Cuáles son las principales acciones que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria como estrategia de Prevención Social del Delito?

La problemática de la investigación indica que con el aumento en el índice de conflictos vecinales; la falta de valores fundamentales; la falta de participación ciudadana; la deficiente motivación para la resolución pacífica de los conflictos derivados de la convivencia cotidiana; el desconocimiento de los beneficios y de la aplicación de la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Ley General para la Prevención Social, 2012) y de los programas que de ella emanan, así como las causas por

las cuales no se muestra solución pacífica rápida y práctica de los conflictos vecinales, todo esto conduce a provocar delitos graves que se exponen gráficamente en el avance de esta tesis.

Entonces, de ahí la importancia de esta investigación, toda vez que se requiere fortalecer la mediación comunitaria y de que los posibles usuarios conozcan y comprendan el impacto que tiene en la prevención social de los conflictos vecinales, ya que nadie puede utilizar un servicio que no conoce.

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### 1.4.1. Objetivo general.

Demostrar con acciones dirigidas a generar la confianza en los procesos de mediación de los ayuntamientos municipales; legitimar al mediador como profesional de la materia y tercero neutral para que ayude en la solución de conflictos y reconocer a la mediación comunitaria. Se puede fortalecer a la mediación comunitaria como una herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia con eficacia en la prevención social del delito.

##### 1.4.2. Objetivos específicos.

**1.- Conocer el estado actual de los programas de mediación comunitaria como prevención del delito en el área metropolitana del Estado de Nuevo León.**

2.- Evaluar las acciones que se realizan para fortalecer la mediación comunitaria en la Prevención Social del Delito.

3.- Difundir las características, ventajas y beneficios de la mediación comunitaria.

4.- Comprobar la relación que existe entre la mediación comunitaria y la Prevención Social del Delito.

5.- Proponer acciones específicas que fortalezcan a la mediación comunitaria en la Prevención Social del Delito y la transformación de los conflictos.

### **1.5. Justificación.**

En este apartado se desarrolla la justificación por la cual se considera necesaria la mediación comunitaria como prevención social del delito, la confianza que deben tener los ciudadanos en el proceso de mediación comunitaria, la legitimación del facilitador que debe de ser de la misma comunidad donde se generan los conflictos, la transformación de los conflictos y porqué la ciudadanización de la justicia debe considerarse como una herramienta de la mediación. En La República Mexicana, en concreto en el Estado de Nuevo León, se están experimentando cambios en el ámbito social, con demasiado estrés y violencia en diferentes contextos, cambiando la dinámica social. Esto se observa en cualquier lugar comunitario de convivencia vecinal, rural, familiar, laboral y educativo entre otros.

Se pretende determinar los alcances, las ventajas y el impacto social en la convivencia cotidiana vecinal (ccv) resolviendo en forma pacífica los conflictos con un mediador certificado de la misma comunidad y con la aportación científica de esta investigación, así como mejorar y eficientar los mecanismos alternativos en la (ccv), que son sumamente complejos, y que contienen factores económicos, sociales, culturales, legales, geográficos, emocionales, psicológicos, y de prevención del delito, en la perspectiva social de la gestión de conflictos de (ccv), así como su factibilidad y su aplicación justo en el lugar donde se originan, antes de que se conviertan en delitos graves, ya que el índice de delitos según esta investigación vía electrónica y con los reportes de jueces calificadores en los municipios como el de San Nicolás de los Garza van en aumento a la fecha.

En el proceso de construcción de una cultura de paz para el uso y la impetración de la justicia en los métodos alternos de solución de conflictos en México resalta la importancia de la mediación comunitaria como instrumento de la ciudadanización de la justicia, y que se utilice como uno de los elementos que resuelvan los conflictos de manera rápida y se aplique la justicia con prontitud (Gorjón Gómez, 2015, págs. 113-131), el autor señala que lo mejor de la justicia se cumple de forma voluntaria, espontánea y virtuosa, los ejemplos de su aplicación es la escolar y la comunitaria. El arbitraje de consumo y financiero entre

otras define a la crisis de la justicia como la falta de cumplimiento de los principios del ejercicio de la justicia como la prontitud, la eficacia y equidad por parte de quienes aplican las leyes, como jueces inclusive los abogados, el autor maneja cuatro elementos principales causales en esta crisis que son:

- 1) La insuficiencia de capacidad del Tribunal para derivar la mediación a las instituciones correspondientes de los casos factibles de mediar.
- 2) Difícil acceso a la justicia para los ciudadanos.
- 3) Desconocimiento de las ventajas, beneficios y bondades que aporta la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia.
- 4) Abogados que no aceptan los MASC., la mediación, por falsas creencias de que con la implementación o derivación de la mediación disminuye su fuente de trabajo.

Al identificar alguno de los elementos que se dan en un conflicto, ayuda a diseñar estrategias para la prevención social; para este proceso que demanda acciones de corto, mediano y largo plazo orientadas a lograr de manera progresiva cambios socioculturales que permitan la configuración de relaciones libres de violencia y delincuencia.

(Gorjón Gómez, Teoría de la Impetración de la Justicia, 2015) Ahora bien, observamos que el problema existe por la convivencia individual y en la convivencia social en donde se han perdido los valores fundamentales de convivencia, como el respeto, la tolerancia, el civismo, agregado a la escasa educación y aplicación de las reglas de urbanidad, como el dar las gracias, pedir por favor, tener compromiso, tolerancia, cultura cívica y responsabilidad social.

En esta investigación se observa la falta de regulación legal dirigida a esta materia específicamente, es decir, la mediación comunitaria en la prevención social del delito, antes del 2008, tiempo en el que aún no existía la ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Nuevo León, las conciliaciones se aplicaban y se sustentaban, tanto en la Ley Federal de Trabajo como en el Código Civil; ahora lo contempla en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, más adelante, en Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, en

la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia, en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal, entre otras.

En el periodo de 2012 a 2014 quedan plasmadas en ley, reglamento y en el Programa Nacional de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia emitido por el Gobierno Federal, la prevención del delito y la participación ciudadana. Es oportuna su vigencia ya que actualmente el problema de conflictos se agrava por la falta de atención preventiva ya que va en aumento por el índice poblacional, y por consiguiente incrementan los conflictos derivados de la convivencia vecinal.

Se plantea que a través de la comprobación de la Hipótesis igualmente se justifique la viabilidad y la necesidad de la aplicación de la investigación, con el fin de aportar en su implementación los mecanismos que procuren mejorar y eficientar la mediación comunitaria en la prevención social del delito, con sus ventajas, impacto social y alcances, con una nueva visión en la transformación de los conflictos, que si bien es cierto ya existe la mediación en algunos municipios por este hecho es que se pretende validar las hipótesis y variables para:

- 1) Fortalecer la cohesión social y construir la convivencia cotidiana en la comunidad. Incrementar las capacidades de las personas y comunidades para hacer frente a contextos adversos y resolver en forma pacífica sus conflictos.
- 2) Promover la corresponsabilidad entre autoridades y ciudadanos (coadyuvando con la seguridad de manera preventiva).
- 3) Mejorar la confianza de los ciudadanos hacia las autoridades para aplicar la mediación comunitaria como prevención del delito, evitando que los conflictos se conviertan en faltas administrativas y se conviertan en delitos graves.
- 4) Reducir los riesgos e impactos negativos, como es el caso de que un ciudadano común se convierta en delincuente por no resolver su conflicto en la etapa temprana y desde su origen.
- 5) Capacitar y certificar como mediadores a líderes de la misma comunidad con valor moral para eficientar y mejorar la mediación comunitaria como prevención del delito,



tomando en cuenta que los ciudadanos acudirían con él en primera instancia a resolver pacíficamente su conflicto, en forma rápida y voluntaria, evitando que el conflicto trascienda, transformando el conflicto en oportunidad de restablecer su relación y convivencia vecinal.

Con este objetivo y en coordinación con el Centro Nacional de Prevención del Delito, se trabajará para apoyar esta investigación, ya que el objetivo de este centro es implementar los programas de la Prevención Social en la Violencia y Delincuencia, así como la observancia de la aplicación de la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Diario Oficial de la Federación, 2014), ley que es de aplicación general y de carácter irrestricto principalmente para los individuos y sectores vulnerables, particularmente en cada municipio se pretende investigar en qué medida se aplica esta ley en la actualidad, ya que eventualmente no llegan los fondos y subsidios federales a esas áreas vulnerables, según la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Para la aplicación de estos programas en la prevención del delito, existen fondos federales, fondos estatales y subsidios para la prevención social de la violencia, y la delincuencia; programas, proyectos y acciones de prevención que están contemplados en un Catálogo de 16 programas, proyectos y acciones (Diario Oficial de la Federación, 2014), que aplican en estos programas para su impacto social y para la disminución de factores que son las causales de violencia y delincuencia.

Con estos recursos se lograría implementar mecanismos participativos y de inclusión social de corresponsabilidad en materia de prevención y multidisciplinarios, entre ellos la mediación comunitaria para resolver en forma pacífica los conflictos, a través de un mediador.

#### **1.6. Hipótesis.**

Las principales acciones que se requieren para fortalecer la Mediación Comunitaria como estrategia de Prevención Social del Delito son:

1.- Por parte de los Ayuntamientos:

- a. Generar confianza en los procesos de mediación municipal.
- b. Legitimar al mediador como un tercero neutral que ayuda en el conflicto.
- c. Reconocer a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia.

2.- Por parte de los Grupos Vecinales:

- a. Identificar los programas que ofrece la autoridad con respecto a los beneficios que otorga la mediación comunitaria y el impacto que tiene en la prevención social del delito.
- b. Disponibilidad al diálogo para la solución de conflictos vecinales.
- c. Proponer acciones específicas que fortalezcan la mediación comunitaria en los conflictos que se deriven de la convivencia vecinal.

En la siguiente tabla se presentan desglosadas las variables, su descripción y los indicadores en donde se puede observar las ventajas y algunos de los principios en que deben basarse la mediación comunitaria en la prevención del delito, la legitimación del mediador comunitario así como la mediación comunitaria como una herramienta de la ciudadanización de la justicia.

Tabla 3. Variables e indicadores comparativos de medida.

Variables	Descripción	Indicadores comparativo de medida
Generar confianza en los Procesos de Mediación Municipal.	Ventaja de que los mediados tengan confianza en el proceso de mediación y en su mediador con la participación ciudadana.	Listado de centro de métodos alternos. Percepción de estadísticas.
Legitimar al mediador como tercero neutral que ayuda en el conflicto.	El mediador capacitado y certificado deberá ser un líder con valor moral legitimado y respetado por la comunidad.	Constancias y porcentaje de personas atendidas y resueltas.
Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia.	Los esquemas y modelos de solución de conflictos requieren modernizarse y homologarse a criterio de indicadores globales.	La aplicación de la cláusula MEDARB, que le da funcionalidad a la ciudadanización de la justicia.

Fuente: Elaboración propia en base a las variables y su descripción.

### 1.6.1. Ecuación matemática de la hipótesis.

Para formular la ecuación se tomaron en cuenta los valores de cada variable, quedando de la siguiente forma:

Ecuación 1. Ecuación Matemática de la hipótesis.

**Ecuación 1. Ecuación matemática de la hipótesis.**

$$CPMC + LMTN + MCHCJ = ERM C$$

$$ERM C = PDCV$$

Fuente: Elaboración propia.

Valores que significan:

CPMC = Confianza en el Proceso de Mediación Comunitaria municipal.

LMTN = Legitimación del Mediador como Tercero Neutral.

MCHCJ = Reconocimiento de la Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia.

Entonces:

ERMC = Eficientar y Reconocimiento la Mediación Comunitaria.

PDCV= Prevención del Delito en la Convivencia Vecinal.

Con lo que al leer la ecuación, se tiene que V1 es Confianza en el Proceso de Mediación Comunitaria + V2 es Legitimación del Mediador como Tercero Neutral + V3 es Reconocer a la Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia = Eficientar y Reconocer la Mediación Comunitaria = Prevención del Delito en la Convivencia Vecinal.

### **1.7. Delimitación del estudio según la problemática.**

La delimitación de esta investigación se realizará en los sectores con un medio socioeconómico medio, medio bajo y bajo, que es donde se presentan los índices más altos de conflictos, ya que en los sectores medio alto y alto, los ciudadanos generalmente resuelven sus conflictos de manera voluntaria, a través de arbitrajes o mediaciones.

Se aplicaron entrevistas para captar la suficiente información para crear las estrategias y la perspectiva correcta en la aplicación de los procedimientos a seguir en la Investigación Cualitativa, tomando en cuenta las situaciones que se repiten, las que coinciden, el índice más alto, medio y bajo. En cuanto al contexto del problema planteado de esta investigación y en cuanto a la temporalidad de este estudio, se diseñaron para el estudio piloto cualitativo cuestionarios de 16 preguntas, para entrevistas semiestructuradas a ciudadanos y líderes de la comunidad de colonias de San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

En cuanto a la investigación cuantitativa se diseñó para el estudio piloto un instrumento en escala de Likert 5, el cuestionario consta de 20 ítems para encuestar a 30 personas, 10 profesionales que estén inmersos en la mediación; 10 mediadores que están en constante contacto con la comunidad y 10 ciudadanos de los que posiblemente conozcan o vayan a utilizar la mediación.

Para la aplicación de estos dos métodos se delimitó la población de acuerdo a los recursos necesarios para este estudio, la zona geográfica se delimito tomando en cuenta cuatro municipios del estado de Nuevo León que contaran con un Centro Certificado de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias que fueron Guadalupe, San Pedro Garza García, Escobedo y Monterrey Nuevo León. También se aplicó a cuatro municipios que no cuentan con centro de mediación y no tienen mediadores certificados, aunque si cuentan con un departamento de mediación. Esto ocasiona que la gran mayoría de la población de estos municipios no conozca la mediación y que otras personas que han solicitado el servicio en su municipio no hayan tenido buena experiencia.

### **1.8. Teorías y marco interpretativo de abordaje.**

El paradigma de la mediación comunitaria fue desarrollado por nuestros ancestros que aunque no le daban esa connotación ellos actuaban y la practicaban con la finalidad de tener una comunidad armoniosa, según el registro tomado como base y retomado por Estados Unidos y Canadá a partir de los años 70 (Márquez Algara, 2004).

En este marco interpretativo se establecen premisas especiales, que refiere el autor (Ramos Carmona, 2016) y que cita a Invirg Hoffman, quien realizó estudios sobre este contexto; menciona que una premisa es que los ancestros lo tomaban como el deber ser, era su forma de comportamiento dentro de la tribu basándose en las costumbres y significados con respeto a la autoridad, la segunda es retomar la mediación comunitaria como una connotación diferente que es por convivencia, por la necesidad de tener una coexistencia armoniosa dentro de la vida laboral y social.

Señala (Ramos Carmona, 2016) que la transformación que debe darse en los conflictos teniendo un orden y el desarrollo que debe tener el sujeto con el entorno, así como la relación que deben tener las personas cuando tienen una convivencia en la misma zona, en la misma área, cara a cara con otro individuo, son sus costumbres, actitudes, creencias, roles, desempeño, estrategias de comunicación, que no son las mismas cuando está solo el individuo que cuando está con más personas, cuando es integrante de un grupo. Tenemos como ejemplo la conducta que tiene una persona en el estadio con sus amigos

viendo un partido de futbol, se adapta a la conducta colectiva y cambia su actitud y sus reacciones, a diferencia de cuando está solo viendo el partido de futbol en su casa, su actitud es totalmente diferente.

Sucede en la vida cotidiana al observar a las personas como conviven en una comunidad, es una vertiente interpretativa muy rica de situaciones que nos ayuda a visualizar y analizar el significado de la comunicación y las características que tiene su relación. La observación nos permite conocer, comprender sus características para poder clasificar y evaluar su comportamiento, actitud, cultura, capacidad económica, social y se determina con todos estos elementos su comportamiento como ser social, su comportamiento en la convivencia vecinal (Ramos Carmona, 2016).

### **1.9. Descripción de las variables.**

En el contexto municipal se estudian los elementos de prevención social, la confianza como elemento social, concepto de legitimación, ética del mediador comunitario, la ciudadanización de la justicia, la importancia de la legitimación del tercero neutral, su aplicación, el impacto y el beneficio de la mediación comunitaria en la prevención del delito.

#### **1.9.1. Descripción de la variable 1: Generar confianza en los Procesos de Mediación Municipal.**

Que el ciudadano tenga la confianza de acudir a los Centros de Mediación Municipales con la confianza y seguridad que su conflicto se va a resolver a través de la mediación. Esta variable va dirigida a la confianza que el ayuntamiento o autoridad que imparte la mediación comunitaria deba provocar en la prestación de este servicio de mediación, en beneficio del ciudadano y que esta a su vez provoque la prevención social del delito mejorando la convivencia vecinal y el bien común para sus gobernados.

La ventaja de que los mediados tengan confianza en el proceso de mediación y en su mediador, es imprescindible para que la resolución de su conflicto sea en forma pacífica, rápida, sencilla, práctica y gratuita.

Los indicadores de esta variable son: Los comparativos de medida de la cantidad de asuntos resueltos, mediados y satisfechos que sean enlistados en el centro de mecanismos alternativos estatal y municipal de cada municipio, con las estadísticas de percepción de los ciudadanos que utilizaron el servicio de la mediación comunitaria.

**1.9.2. Descripción de la variable 2: Legitimar al mediador como tercero neutral que ayuda a resolver el conflicto.**

El facilitador comunitario deberá ser capacitado y certificado debiendo ser un líder con valor moral y aceptado, legitimado y respetado por la comunidad. Que los vecinos tengan la confianza y la tranquilidad de acudir con el mediador a sabiendas que es un tercero neutral que les va a ayudar a resolver su conflicto.

Porque siendo de la comunidad al ser conocido por los habitantes y estar cerca de los domicilios, lo tendrán más cercano para resolver su conflicto. El objetivo de esta figura de facilitador comunitario legitimado por la comunidad y capacitado y certificado por la autoridad, es que se resuelvan los conflictos justo donde inician, porque tiene el conocimiento y puede palpar fácilmente los conflictos de la convivencia vecinal de su barrio. Esta figura de mediador comunitario existe en Panamá, Estados Unidos y Canadá.

Los indicadores de esta variable son: Las cantidades de constancias y porcentaje de personas atendidas y conflictos resueltos en el centro de mecanismos alternativos de solución de controversias, y la confianza en el mediador comunitario porque vive en su misma comunidad. Al respecto es factible validar esta variable con los resultados de 2 centros de mediación comunitaria en el Estado de Aguascalientes y de Panamá en donde existe esta figura reconocida en sus leyes.

**1.9.3. Descripción de la variable 3: Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia.**

Los esquemas y modelos de solución de conflictos requieren modernizarse y homologarse a criterio de indicadores globales. Que los ciudadanos tengan acceso en forma rápida y sencilla a la mediación, que estén enterados que hay otros medios alternativos de resolver

sus controversias que no solo existe la justicia tradicional, que no solo mediante juicio pueden resolver un problema, sino que hay otras formas con las que pueden resolver su controversia, que el acceso a la justicia es en forma pacífica, sencilla práctica rápida y sin costo la mayor de las veces.

Los indicadores de esta variable son: La percepción y seguridad de acudir a los centros de mediación, el sentimiento de seguridad que les da el acceso a la justicia para resolver su conflicto en forma pacífico y que ellos aportan en forma voluntaria y junta la solución.

#### **1.10. Operacionalización de las variables.**

Se desarrolla a través de un procedimiento donde se canaliza el problema atendiendo al grado de conflicto existente entre las partes, derivado de convivencia vecinal.

Existe una mayor promoción de la mediación comunitaria como prevención social del delito, como método para solucionar conflictos de en su etapa temprana, en donde se presentan las ventajas que tiene sobre el procedimiento contencioso.

En cuanto al mediador comunitario deberá ser líder de la comunidad de valor moral, reconocido, capacitado y certificado por el Centro Estatal de Mediación.

Se debe trabajar con el apoyo de los tres niveles de gobierno, ya que se actuará en base al marco legal de la (Ley General para la Prevención Social, 2012), entre otras. Se desarrolla a través de un procedimiento donde se canalice el problema atendiendo al grado de conflicto existente entre las partes derivado de la convivencia vecinal.

Existe una mayor promoción de la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito, como método para solucionar conflictos desde su etapa temprana, en donde se presentan las ventajas que tiene sobre el procedimiento contencioso.

Respecto a las denuncias de delitos del fuero común, los datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de, 2006), muestran que de 2006 a 2011 se registró un incremento en el número de denuncias; sin embargo, a partir de 2011 se observa una considerable disminución de 1,725,894 a 1,653,206 casos en 2013, demostrando que con la aplicación de los MASC y



tomando como ejemplo este resultado a nivel nacional, ha bajado el índice de los conflictos comunitarios por convivencia vecinal.

De acuerdo al informe de las instituciones antes mencionadas, han bajado los índices de los delitos que se cometen hoy en día, salvo los delitos del narcotráfico que han aumentado su índice, pero son delitos que no se pueden mediar, incluyendo también los estados y municipios de Nuevo León, señalado por el Sistema Nacional de Seguridad pública (SESNSP, 2006), refiere la autora (Arellano , 2007) que la sociedad actualmente está marcada por la violencia, que da pie a diversas investigaciones, que esta situación genera una conmoción de desesperanza, ante la aparente incapacidad de poder convivir en paz para dar respuesta a este fenómeno.

En nuestra sociedad actual para formar ciudadanos que dialoguen y trabajen en escenarios enmarcados en una cultura de paz, en donde ponderen y actúen respetando y tolerando la vida en común y el bienestar colectivo, sería oportuno realizar una transformación, dirigida a la formación de ciudadanos con valores cívicos, de autonomía, de solidaridad y equidad, le agregaríamos de respeto, tolerancia, responsabilidad y corresponsabilidad, para que asuma el compromiso de participar activamente transformando las diversas situaciones conflictivas que se presenten (Arellano , 2007), en donde se tenga como principio rector resolver los conflictos a través de acuerdos y no de la violencia, así como el de participar activamente en la construcción de una sociedad basada en principios democráticos, fundados en la responsabilidad y el derecho para que compartan con convicción el firme propósito de vivir en un mundo sin odios, divisiones, ni violencia.

Para la transformación se puede apoyar en la experiencia acumulada durante todo este tiempo y que ha servido para establecer patrones y factores de cómo se originan los conflictos en el ámbito nacional debido a la complejidad y a la necesidad de resolver conflictos como prevención social de la violencia ya que se han hecho cambios significativos, desde el año 2012 se han realizado esfuerzos significativos desde la

perspectiva legal con la creación de la (LGPSVD, 2012), así como el Reglamento de la misma ley en 2014.

Por todo lo expuesto y partiendo desde esta premisa legal y social, se pretende que en el contexto de la mediación comunitaria en la prevención social del delito sea atendido a través de un mediador comunitario, con solvencia moral, respeto, legalidad y confianza, y que tenga la certidumbre en el desarrollo del proceso de la mediación comunitaria, con el fin de fomentar el diálogo para la solución pacífica de los conflictos.

Se cuenta con la experiencia del estado de Aguascalientes, en donde se ha comenzado a dar ese cambio con la creación de programas de mediación. Los resultados del Centro de Mediación del Poder Judicial de Aguascalientes prueban que la mediación cada vez es más utilizada por la ciudadanía (Márquez Algara, 2004), lo que también es una muestra de la pertinencia para fomentar el uso de la mediación en otro tipo de sedes diversas a la judicial. Este proyecto plantea que el problema radica en la necesidad de compartir a la sociedad la aplicación de la mediación comunitaria como prevención del delito, tratando esta problemática desde el origen del conflicto, evitando que este se convierta en falta administrativa y posteriormente en delito grave.

En el estado de Quintana Roo a través de la Justicia Alternativa en 1997, se instituyó el Centro de Justicia Alternativa en el cual se inició la celebración de procesos de mediación; al reformarse en 2012, el artículo 17 Constitucional y establecer que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”, y dado que esto la convirtió en una obligación constitucional para todos los estados de la república mexicana, de ahí en adelante la mayoría de los estados inició el movimiento y la legislación en métodos alternos.

La delimitación de esta investigación nos lleva a los municipios de Nuevo León, así que se requiere estudiar cómo esta implementada, en qué lugares, en que municipios funciona y las acciones del cómo mejorar y eficientar los servicios de mediación comunitaria en la prevención de la violencia y la delincuencia como medida para la prevención social del delito.

Un factor para optimizar la mediación comunitaria y convivencia vecinal es proporcionar a la comunidad un mediador certificado que cuente con las herramientas suficientes, las técnicas y habilidades en: comunicación, resolución de conflictos interpersonales, así como en el manejo de las emociones entre otros aspectos. Los mediadores comunitarios deben ser individuos líderes de la misma comunidad y respetados por la misma, para que los ciudadanos acudan a él en primera instancia, a fin de resolver sus conflictos en el lugar donde se originan y en las etapas tempranas del conflicto como prevención.

La aportación científica que se pretende lograr con esta investigación es mejorar y eficientar la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito, en perspectiva social de la transformación de conflictos de convivencia vecinal; con esta problemática planteada se pretende estudiarla como ciencia basada en las materias como Sociología, Comunicación y Derecho principalmente, a fin de comprobar la hipótesis y su justificación aplicados en una metodología mediante un método mixto que son el Cualitativo y Cuantitativo que se proyecta utilizar para este estudio a través de encuestas, entrevistas, trabajo en campo, con instituciones, entre otros.

El objetivo de esta investigación es aportar conocimiento científico, ofreciendo mecanismos para la resolución de esta problemática, por lo cual se pretende comprobar la hipótesis y sus variables planteadas, así como la factibilidad de comprobar el objetivo general y objetivos específicos para determinar y demostrar la justificación de este trabajo de investigación y su impacto, que ya se aplica con éxito en otros países y otras entidades federativas.

Utilizando para ello el método científico cualitativo y cuantitativo, así como las técnicas de recolección de datos la entrevista estructurada a profundidad para la recopilación de datos Cualitativa, para generar conocimientos con el propósito de probar y comprobar la pregunta del problema planteada y la hipótesis de esta tesis. Para la recolección de datos en el estudio del método Cuantitativo se utilizó la técnica de la escala de Likert 5, utilizando para esto las etapas y fases necesarias con el fin de validar nuestra perspectiva científica en este estudio de investigación. A lo largo de este capítulo primero, además de

explicar las etapas, organizacionalidad y desarrollo del método científico que utilizamos, también se describen las etapas que se utilizaron (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006, págs. 4-30).

Para la recolección de documentos e información, se pretende utilizar la metodología mixta, aplicando el método cualitativo y el método cuantitativo; procurando que en esta investigación converjan los dos métodos en un punto, con el objeto de enriquecer a la investigación de esta tesis. La recolección de datos será a través del análisis documental, biografías, leyes extranjeras y nacionales, autores nacionales y extranjeros, artículos de revistas indexadas e internet etc., que sirvan como apoyo para realizar esta investigación, ya que si bien es cierto la mediación se lleva a cabo a nivel global, en esta investigación se hace la propuesta de que la mediación comunitaria sea implementada para prevenir el delito en los municipios del Estado de Nuevo León, propuesta como propósito de desafíos y alternativas en la construcción de paz (Lederach, 2009).

Respecto a la prevención social y la armonía de convivencia vecinal contemplada en la (Ley General para la Prevención Social, 2012) que es de aplicación general e irrestricta que establece en su Artículo 8: “La prevención en el ámbito comunitario pretende atender los factores que generan violencia y delincuencia mediante la participación ciudadana y comunitaria que comprende: Fomentar la participación ciudadana y comunitaria en acciones tendientes a establecer las prioridades de la prevención del delito, mediante diagnósticos participativos, el mejoramiento de las condiciones de seguridad de su entorno y el desarrollo de prácticas que fomenten una cultura de prevención, autoprotección, denuncia ciudadana y de utilización de los mecanismos alternativos de solución de controversias” implementado por el Gobierno Federal.

### **1.11. Matriz de congruencia.**

En la siguiente Matriz de Congruencia se describe: EL Problema de Investigación, Pregunta, Hipótesis, Objetivo General, Objetivos Específicos, Marco Teórico, Autores e Instrumento del Pilotaje Cualitativo y Cuantitativo. Es un resumen de lo trabajado en esta investigación.

PROBLEMA DE INVESTIGACION	PREGUNTA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	MARCO TEORICO AUTORES	INSTRUMENTO CUALITATIVO DE e INSTRUMENTO CUANTITATIVO
<p>La mediación Comunitaria y su impacto en la prevención social del delito se aborda como una de las ramas sociales y de Seguridad Pública que se encarga de atender el fenómeno de la delincuencia preservando el orden y la paz social.</p> <p>La mediación comunitaria se estudia desde la visión de intervenir en conflictos generados entre personas que comparten la misma zona habitacional.</p> <p>La transformación de conflictos se entiende como la facilidad de entender al conflicto como oportunidad, y aprender a atenderlos para que se conviertan en positivo. La sociedad actual accede con facilidad a las reacciones violentas derivadas de conflictos cotidianos entre vecinos, de los cuales un alto porcentaje se identifica como susceptible de mediar. La investigación se centra en legitimar la mc como estrategia eficaz para evitar enfrentamientos y actos delictivos y que a su vez genera beneficios a la paz social.</p>	¿Cuáles son las principales acciones que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria como estrategia de Prevención Social del Delito?	<p>Las principales acciones (VD's) que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria (VI) como estrategia de Prevención del Delito son:</p> <p>1.- Generar confianza en los procesos de mediación dependientes de los ayuntamientos municipales.</p> <p>2.- Legitimar al mediador como profesional de la materia y tercero neutral que ayuda a la solución del conflicto.</p> <p>3.- Reconocer a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.</p>	<p>Demostrar que a través de acciones específicas de intervención derivadas de la mediación comunitaria se logra confianza en los procesos de mediación municipal y con ello se logra impactar en la prevención social del delito.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer el estado actual de los programas de mediación comunitaria en el área metropolitana del estado de Nuevo León.</li> <li>Evaluar las acciones que se realizan para fortalecer a la mediación comunitaria en la prevención del delito.</li> <li>Difundir las características, ventajas y beneficios de la mediación comunitaria.</li> <li>Comprobar la relación que existe entre la mediación comunitaria y la prevención del delito.</li> <li>Proponer acciones específicas que fortalezcan a la mediación comunitaria en la prevención del delito y la transformación de los conflictos.</li> </ol>	<p>V 1</p> <p>Araiza ,Clara; Bender Stella M.; (2009) Ortega Morales Alfredo; Barón Duque Miguel; Munduate Jaca Lourdes.(2006)</p> <p>V 2</p> <p>Márquez Algara María Guadalupe ; Villa Cortés José (2014)Carlos ; Tapia G: Vas Flores Hortensia.</p> <p>V 3</p> <p>Hernández Tirado Héctor; (2011) Parra de Parroga Eleonora; Gorjón Gómez Francisco Javier, (2015)</p>	<p>ESTUDIO CUANTITATIVO. ENTREVISTAS ESTRUCTURADA. Muestra definitiva se aplicaron las entrevistas estructuradas a 16 ciudadanos con un cuestionario de 16 ítems. Se aplicaron las entrevistas determinando el perfil de acuerdo a las necesidades de la investigación. Utilizando para su análisis el sistema MAXQDA. Y el Alpha de Cronvach para su fiabilidad.</p> <p>2.- Estudio la muestra definitiva se aplico la encuestas en escala de likert. Se diseñó y se elaboró el instrumento que contiene en 17 ítems, que se aplicó a profesionistas que estén inmersos en la materia, a mediadores activos en la mediación, a ciudadanos que hayan utilizado o no los MASC. Utilizando para el Análisis el sistema SPSS y el Alpha de Cronbach para su fiabilidad.</p>

## CAPÍTULO II. CONTEXTO INTERNACIONAL DE LOS MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En este capítulo se ha estudiado el conflicto a través de autores como la ONU, Carl Max, Josep Redorta, Lederach, Folger entre otros. Tomando en cuenta que para este estudio su conocimiento y la experiencia internacional sobre los conflictos y Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), nos ayuda como antecedente realizar un comparativo y establecer las condiciones y la evolución que han tenido en México con respecto a los MASC., por esto es importante elaborar un análisis de la problemática planteada en esta investigación con el fin de proponer acciones estratégicas que ayuden para su solución

Para cumplir con este objetivo se analizó la evolución de la mediación de varios países a nivel internacional entre ellos España, Panamá, Chile y México.

Utilizaremos como referencia una descripción de las Convenciones, Tratados, Convenios y Leyes Internacionales, que son indispensables en cualquier estudio sobre la materia.

Con referencia al ámbito internacional de la aplicación de los MASC del término “mediación comunitaria” se observó en dichos documentos que es el sistema de gestión de los conflictos derivados de la convivencia cotidiana vecinal; se estudia la evolución y su impacto en la prevención del delito y la transformación de los conflictos como oportunidad de inculcar la cultura de paz y la transformación de los conflictos sociales.

Para este propósito se debe buscar un facilitador o mediador neutral que participe en la etapa inicial del conflicto, caracterizándose por ser imparcial y en donde participen las personas involucradas de forma voluntaria y directa para encontrar una solución pacífica. Esto se logra trabajando en forma conjunta mediador y mediados para llegar a acuerdos que satisfagan los intereses y necesidades de las partes en disputa.

La voluntariedad de las partes es una de las características de la mediación de que a través del acuerdo se llega al fin del conflicto, el implementar a la mediación como herramienta de prevención potencia la participación ciudadana y esta a su vez se convierte en un medio eficaz para abordar los conflictos derivados de convivencia vecinal y ciudadanizar la

justicia acercándola al ciudadano a través de la mediación comunitaria, fortaleciendo la estrategia para la prevención social.

En esta estrategia de implementación de la mediación, otra de sus características es el diálogo como plática entre dos o más personas, que en forma ordenada manifiestan sus ideas o afectos en busca de resolver su desavenencia aplicando el diálogo para que los intervinientes a través de la empatía, la solidaridad y la cooperación, la colaboración y el entendimiento resuelvan su conflicto (Cabello Tijerina, 2012).

En la investigación de los MASC en estos países se observa una clara similitud aunque con nombres diferentes y poca diferencia en cuanto a su aplicación y normatividad debido a que algunos países están regulados con una Ley de Mediación Comunitaria como es el caso de España, Panamá y Chile, otros no tienen regulada la mediación comunitaria como en México en donde se percibe la necesidad de crearla debido a que el índice de conflictos de convivencia vecinal tienden a seguir en aumento, según información emitida por el (Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía, 2010).

Definen los autores (Folberg & Taylos, 2008) a la mediación comunitaria como: "El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con la finalidad de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Expone (Cabello Tijerina, 2012) citando a Freund que el conflicto es la crisis como el estado de incertidumbre que puede resultar tanto de una fase de expresión como de una fase de recesión, consiste en un enfrentamiento por choque intencionado entre dos seres o grupos de la misma especie los unos con respecto a los otros, una intención hostil, a propósito de un derecho para mantener, afirmar o restablecer un derecho, en el cual tratan de romper la resistencia del otro, que a través de la violencia pretenden el aniquilamiento físico del otro.

El conflicto surge debido a que fueron incapaces de dialogar, ponerse de acuerdo y sucede cada vez más frecuente en los municipios del Estado de Nuevo León, en los cuales se

aplicaron encuestas y entrevistas en algunos de sus municipios para detectar si se aplica la mediación comunitaria como estrategia de prevención social del delito.

El conflicto puede ser destructivo, es la creencia de las personas en general que es una situación que daña a las partes, y que su resolución tiene que ser violenta o coactiva, sin embargo el autor (Lederach, 2009) sostiene que el conflicto es una oportunidad o un agente de cambio, para construir nuevas situaciones.

El conflicto desde la perspectiva de la psicología define como la incompatibilidad de objetivos que persiguen las partes y éste se configura cuando una de ellas perciben que las pretensiones de su contraparte, obstaculizan la obtención de sus objetivos (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014).

## **2.1. Teorías aplicables.**

### **2.1.1. Teoría de prevención del delito.**

Secretaría Ejecutiva Nacional de Seguridad Pública (SESNSP, 2006), Prevención de acuerdo a la Procuraduría General de la República.

El término prevención significa la aplicación de medidas y acciones dispuestas con antelación con el fin de evitar o impedir que se presente algún fenómeno peligroso para reducir sus efectos sobre la población.

Por lo tanto define:

Prevención del delito es el tomar medidas y realizar acciones evitando una conducta que convierta a la población en víctimas de un ilícito. Es la disuasión o contra motivación del infractor potencial, intervención selectiva en el escenario del crimen modificando elementos para obstaculizar al posible delincuente.

El Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, trabaja a nivel nacional con los estados con el objetivo de prevención del delito en las comunidades, tomando en cuenta que la convivencia tanto en zonas habitacionales, en escuelas, en área



laboral etc. Se generan conflictos que al inicio solo son molestias y si no se controlan o se terminan, pueden escalar a nivel de delito (Procuraduría General de Justicia, 2014).

Este Centro Nacional trabaja con los estados de acuerdo a la (Ley General para la Prevención Social de la Violencia, 2014) con el objetivo de generar:

- a) Programas, mecanismos y políticas públicas, incluyentes de las perspectivas de las entidades federativas.
- b) Indicadores para dar seguimiento y evaluar las políticas públicas en materia de prevención.
- c) Metodología común para las entidades federativas y definición de prioridades e indicadores.

El Centro Nacional estableció una red de municipios por la seguridad y la convivencia ciudadana.

Su objetivo es:

- a) Fortalecer la presencia y participación de los municipios en el tema de seguridad y convivencia social.
- b) Coordinarse en los tres órdenes de gobierno para ejecución del proyecto nacional para la prevención de la violencia social y de género.
- c) Mejorar la gobernabilidad local y la confianza ciudadana en las autoridades municipales.

El gobierno federal a través de estos programas de Prevención del Delito tiene fondos y subsidios para la prevención social de la violencia, programas, proyectos y acciones de prevención. Desde el año 2011 por primera ocasión se destinó:

- a) Subsidio de \$430 millones de pesos a 220 Municipios para fortalecer la política de prevención social y la delincuencia.
- b) Recursos de 50% de coparticipación municipal \$398 millones de pesos.
- c) Total preliminar: 827.6 millones de pesos en 1,627 proyectos.

Permitir un cambio de paradigma en la estrategia nacional de la política pública de seguridad con amplios procesos de participación ciudadana.

Tiene un marco metodológico integral y multidisciplinario, para medir el impacto social, y la disminución de factores causales de violencia y delincuencia.

Cuenta con acciones y políticas integrales de atención y prevención como: cohesión social, mecanismos participativos y de inclusión y corresponsabilidad en materia de prevención.

Resultado de la aplicación de los Programas Nacionales de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Este estudio es del estado de Sonora con el objeto de aplicar acciones para la prevención de los delitos.

Este subsidio es utilizado por los municipios en programas dirigidos en la prevención de la violencia y la delincuencia como siguen:

1. Diagnóstico sobre la realidad de la violencia y la delincuencia.
2. Plan de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
3. Investigación multidisciplinaria desde el enfoque de prevención.
4. Capacitación a servidores públicos en:
  - ✓ Principios de la Prevención Social
  - ✓ Prospectiva de género.
  - ✓ Seguridad ciudadana.
  - ✓ Mediación no penal.
  - ✓ Cultura de la legalidad.
  - ✓ Cultura para la paz.
  - ✓ Prevención de la violencia intrafamiliar.
  - ✓ Prevención situacional.
  - ✓ Derechos humanos.
  - ✓ Cohesión Social y Comunitaria.

#### COMO PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA.

5. Fortalecimiento de consejeros de participación ciudadana.
6. Redes ciudadanas de prevención y cohesión social.
7. Recorridos vecinales para la detención de necesidades en materia de prevención.

#### COMO PROMOCION Y DIFUSION DE LA CULTURA DE LA PAZ, LA LEGALIDAD, EL RESPETO Y EJERCICIO DE LOS DRECHOS HUMANOS.

8. Modelo de mediación comunitaria y escolar.
9. Resolución de conflictos.

#### EVALUACION Y SEGUIMIENTO.

10. Observatorios Ciudadanos, urbanos locales, fomentar el monitoreo y seguimiento de las políticas públicas a través de sistemas integrados de información.
  - a) Equipo multidisciplinario, sociedad civil, académico, empresarios, gobierno
  - b) Sistema de 103 indicadores de gobernanza urbano.
  - c) Estrategia transparente de comunicación de la información.

#### JOVENES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ.

Si hablamos de Prevenir el delito tenemos que involucrar a los jóvenes ya que ellos son los que van a enseñarle a las generaciones que vienen detrás de ellos y hablan el mismo lenguaje, en estos proyectos el Centro Nacional de Prevención del Delito tiene contemplado el proyecto y trabaja con los jóvenes.

- a) Programas enfocados a disminuir los orígenes de la violencia y que propicie el compromiso activo de los jóvenes con sus comunidades de origen, la convivencia pacífica y la no violencia. Que sería organizados en grupos de danza, orquestas, creación de radio comunitarios, grupos circenses y teatro callejero, creación de cafés internet, grupos deportivos donde aprendan las nociones de trabajo en equipo, historia de la colonia o barrio entre otros.

- b) Jóvenes estudiantes como agentes de cambio, integración de equipos interdisciplinarios y desarrollo de los programas de prevención (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, abogados etc.).
- c) Programas dirigidos a jóvenes de pandillas.
- d) Creación de redes en barrios y colonias.

Con la información de la siguiente tabla se advierte que el gobierno federal cuenta con presupuesto suficiente para realizar los trabajos de prevención del delito. Por lo que es importante que la sociedad civil se integre a coadyuvar con el gobierno para lograr una cultura de paz y el bien común entre toda la ciudadanía (Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de, 2006).

Tabla 5. Fondos y subsidios para proyectos y acciones de prevención.

CONCEPTO	META	MONTO
Diagnóstico	166	96'538,069.37
Plan Municipal	140	76'046,000.94
Investigación	30	8'081,939.79
Capacitación a servidores	175	41'673,077.35
Consejos de participación	61	27'167,299.08
Redes ciudadanas	76	23'644,350.67
Recorridos exploratorios	126	90'998,969.80
Modelos de mediación	48	25'932,779.84
Observatorios	93	51'447,400.43
Programa de atención integral	60	37'385,846.19
Unidades de violencia intrafamiliar y de género	40	70'055,826.61
Programas de jóvenes	165	84'824,597.13
Programas de Jóvenes estudiantes	130	50'771,890.89
Programas de jóvenes militantes en pandillas	200	66'979,295.51
Redes de mujeres	43	25'432,875.32

Esta tabla fue tomada del Centro Nacional para la Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

## ALIANZAS Y PROYECTOS DE COLABORACION CON GOBIERNOS Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES CON RESPECTO A LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA EN JOVENES.

El Centro Nacional para la Prevención del Delito, ha formado alianza de proyectos en colaboración con gobiernos y organizaciones internacionales como el gobierno de Canadá, con quien ha realizado seminarios como el de “mejores prácticas canadienses: juventud y pandilla” que fue para ambas naciones una experiencia de intercambio.

## BANCO MUNDIAL Y CENTRO INTERNACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA CRIMINALIDAD.

- a) Se realizaron cinco foros de prevención social, convivencia y paz social.
- b) Se realizaron estudios-evaluación sobre la violencia juvenil en México basándose en diagnósticos de las situaciones actuales de la violencia juvenil.
- c) Esquema de evaluación y monitoreo.

## SE REALIZARON ALIANZAS CON OBSERVACIONES URBANAS.

Los observatorios ciudadanos/urbanos locales, con 103 indicadores de evaluación política y programas públicos.

- a) Evaluación de los fenómenos relacionados con la seguridad, la ciudadanía y la no violencia.
- b) Sistema de 103 indicadores de gobernanza urbana.
- c) Equipo multidisciplinario: organismos de la sociedad civil, académicos, empresarios, gobierno.

Estos programas se han aplicado en varios estados, en Nuevo León se inició la aplicación apoyado por el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, con la alianza antes descrita México-Estados Unidos se implementó el programa en la Colonia Independencia que hasta la fecha sigue trabajando como centro de desarrollo siendo parte de la aplicación del fondo y presupuesto.

Resultado del impacto de la aplicación de los programas de prevención del delito en el Estado de Sonora.

El informe menciona que se han visitado 250 colonias para atender los problemas de vulnerabilidad y exclusión en el Estado de Sonora se han implementado 707 comités de prevención y escuelas, levantado diagnósticos psicosociales y situaciones para identificar y registrar los potenciales factores de riesgo que inciden en las condiciones de inseguridad en el sector, ofreciendo programas de acciones en beneficio de 467,433 sonorenses.

Se impartieron 15,616 atenciones ciudadanas a través de diversos programas a fin de prevenir el delito, de sensibilizar y crear conciencia sobre el riesgo y efectos nocivos de las adicciones además de establecer una cultura del desarrollo integral del niño, brindándole orientación sexual, promoviendo el deporte, la unidad, la convivencia sana y la armonía entre las familias.

En este estado se ha brindado atención especial a la población vulnerable a 276,894 estudiantes y a 121,325 niños y jóvenes en condiciones de calle. Para fortalecer el diálogo y reducir la violencia en todo su contexto se ha beneficiado a 64,478 mujeres y hombres.

En cuanto al seguimiento en su informe se establece que mantienen acciones con la sociedad dirigida a la difusión de la información. Como resultado de esta acción han emitido 1,757 boletines, distribuyeron 5'060,457 folletos con información preventiva y auto cuidado. Se ha puesto a disposición de las familias 350,00 ejemplares del “manual de familias unidas por hijos saludables y libres de drogas”, con información útil que facilita la comprensión y el abordaje del fenómeno de las drogas y sus efectos peligrosos.

Beneficiados con los programas Preventivos.

Tabla 6. Beneficios de los programas de prevención del delito de acuerdo de acuerdo al CNPSDV.

Integrantes de comités	4,736
Jornadas Escolares	270,552
Reuniones Vecinales	54,478
Seminarios de capacitación	16,342
Eventos recreativos, culturales y deportivos	121,325
Total de Beneficiados	467,433

Esta tabla fue tomada del Centro Nacional para la Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

Porcentaje de Beneficiados con programas preventivos.

Tabla 7. Porcentajes de beneficiados con programas preventivos de acuerdo al CNPSDV.

Niños de 5 a 12 años	32.36%
Jóvenes de 13 a 21 años	25.89%
Adultos	5.90%
Población vulnerable	35.62

Esta tabla fue tomada del Centro Nacional para la Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

Como dependencia del Gobierno Estatal de Nuevo León, la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana tiene a su cargo los Centro de Atención Integral para Adolescentes (CAIPA).

Tiene la responsabilidad de proponer el programa operativo anual de actividades relacionadas con la prevención social de la violencia y la delincuencia con la participación ciudadana. De acuerdo con el reglamento interior de la Secretaría de Seguridad Pública, la subsecretaría tendrá las siguientes funciones en materia de prevención (Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de, 2006).

- I. Proponer el programa operativo anual de actividades relacionadas con la prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana;
- II. Elaborar y Proponer el Programa Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana;
- III. Proponer al Secretario, las políticas, programas y acciones relacionadas con la prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana;
- IV. Emitir las disposiciones, reglas, lineamientos, bases y políticas en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría, tendientes a la prevención social de la violencia y la delincuencia con participación ciudadana;
- V. Representar al Secretario en las funciones que le encomiende ante organismos gubernamentales y no gubernamentales, agrupaciones y organizaciones sociales, en la

implementación de programas para la prevención social de delitos y participación ciudadana;

VI. Proponer al Secretario y supervisar la ejecución de programas, proyectos y acciones tendientes a la prevención social de la violencia y la delincuencia, de conformidad a la normatividad aplicable;

VII. Promover y supervisar la participación ciudadana en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia en el Estado, así como dar cuenta al Secretario de los acuerdos de las sesiones de los consejos o comités de participación ciudadana o comunitaria;

VIII. Promover y proponer al Secretario la celebración de convenios en materia de seguridad pública con dependencias y entidades federales, estatales y municipales, organismos públicos, sociales y privados, necesarios para el cumplimiento de las acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia;

IX. Firmar acuerdos de colaboración, previo acuerdo con el Secretario, con dependencias y entidades federales, estatales y municipales, organismos públicos, sociales y privados, necesarios para el cumplimiento de las acciones de prevención social de la violencia y la delincuencia; de acuerdo a un modelo integral de intervención comunitaria;

X. Promover la colaboración de organizaciones de la sociedad civil en el análisis y propuestas de solución a los problemas de seguridad pública vinculados con la prevención social de la violencia y la delincuencia;

XI. Promover e implementar, previo acuerdo con el Secretario, en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Consejo de Coordinación del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado, y con otras autoridades, dependencias e instancias similares la realización de acciones para la prevención social de la violencia y la delincuencia y otras conductas antisociales en materia de prevención social;



XII. Promover la difusión de campañas de comunicación social para generar en la comunidad una cultura de corresponsabilidad ciudadana de la prevención social de la violencia y la delincuencia;

XIII. Proponer al Secretario y realizar la convocatoria para la celebración de reuniones periódicas con dependencias y entidades gubernamentales de los tres órdenes de gobierno, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, iniciativa privada, instituciones de estudios superiores para proponer y dar seguimiento a las acciones y programas de prevención social de la violencia y la delincuencia.

Por otra parte en el estado de Nuevo León se cuenta con los Centros CAIPA, que cuenta con diferentes sedes en el estado, entre otras:

En la calle Modesto Arreola de Monterrey.

En el Parque Alamey de la Colonia del Norte en Monterrey.

En Infonavit 3er. Sector en Monterrey.

En el municipio de Garza García.

En el municipio de Apodaca.

Manteniendo la política de prevención, esta debe ser aplicada a través de programas y acciones integrales que deben poner en funcionamiento los tres niveles de gobierno como lo señala la Procuraduría General de Justicia, con el objeto de evitar que más personas se conviertan en delincuentes o que sean víctimas de la violencia tanto a su integridad como a su patrimonio.

Dentro de los objetivos de la prevención social está el eliminar los factores de riesgo que provoquen que un individuo sea delincuente, así como crear una cultura de autoprotección social y atención a víctimas del delito, estos programas están adscritos a la Subsecretaría de Prevención.

La Seguridad Pública de Guanajuato en el aplicación de prevención del delito, tiene como objetivo diseñar, instrumentar y ejecutar programas de prevención del delito, atender conductas antisociales y parasociales que se originan en el contexto social como conducta extravagante como de mayor incidencia en una comunidad, estudiando indicadores de fenómenos criminológicos, promueve la autoprotección y autocuidado de la ciudadanía, fomentando la denuncia ciudadana (Montoya Pérez, 2017).

De acuerdo a su investigación los mandos de esta institución han observado que la problemática es una creciente inseguridad individual y colectiva, asociada a la delincuencia, corrupción envolvente, la falta de superación para jóvenes y adultos, la falta de atención básica a los elementos estructurales de la sociedad. Por lo tanto se advierte que el delito se encuentra presente en contextos políticos, sociales y económicos que permean en la sociedad, evitando avanzar en lo individual y colectivo de la comunidad.

Su estudio va más allá, debido a que los índices de delincuencia y el sentimiento de inseguridad que se percibe en el país, sus colonias y hasta en su propia casa, provoca que en las vidas de cada individuo la inseguridad repercute en lo emocional, laboral y en su conducta día a día porque están a la defensiva, percibiendo a los demás en forma incorrecta, con desconfianza y temor de que puedan ser agredidos, provocando conductas antisociales.

El delito, señala el Grupo Mundial de Policías que se asemeja a un triángulo de análisis del problema la Prevención del Delito Situacional, se desarrolla en base a tres importantes premisas teóricas:

- a) La primera, como “la oportunidad hace al delincuente” (teoría de la oportunidad);
- b) La segunda, la selectiva que puntualiza que el delincuente es selectivo (o potencial delincuente);
- c) La tercera, la teoría de la selección racional (cuando escoge la mejor de las opciones que se le presentan (Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de, 2006).

El autor señala que el Acuerdo a la Política social y de Seguridad en este contexto es positivo, dado que se aplica a la cultura de paz y de prevención de conflictos; que no se

trata de controlar el delito y que su finalidad es evitar que surjan conflictos, teniendo un impacto positivo de paz social en la sociedad. Con esto se demuestra que existe la necesidad de culturalizar en forma individual y en forma colectiva a través de compartir y retomar los valores fundamentales en los individuos para que logren una cultura de paz y armonía (Baratta, 1997).

La prevención del delito consta de dos aspectos:

- a) Evitar que las personas sean sujetas o víctimas de algún delito.
- b) Evitar que el individuo realice conductas delictivas o ilícitas.

A este respecto señala la Procuraduría General de Justicia que el objetivo principal de prevención es difundir y orientar todas las acciones coordinadas entre los diferentes sectores de la sociedad teniendo como principal propósito reducir los índices delictivos en el estado creando una cultura de prevención del delito.

Ahora bien, se ha creado una Comisión Orgánica del Consejo Económico y Social en México, que tiene su sede en la ciudad de México en la colonia La Condesa que coordina actividades en materia de prevención del delito y justicia penal, en esta comisión están participando 30 estados como integrantes.

En cuanto a la Organización de las Naciones Unidas ONU, señala que la delincuencia se ha ampliado y que cada día se vuelve más compleja, que ha evolucionado, que la corrupción es un factor que influye para que esto suceda evitando que haya inversiones y crecimiento económico debido a la inseguridad por la delincuencia.

En el Centro de Prevención Internacional del Delito se desempeñan los mandatos que establece y sugiere la Comisión como oficina de las Naciones Unidas encargadas de la prevención del delito.

### 2.1.2. Teoría de la Convivencia Comunitaria.

En la convivencia comunitaria, en materia de psicología y sociología clínica, los autores (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014) señalan que estas pueden ser aplicadas a las ciencias sociales, hacen referencia en su libro a la convivencia o acción social de final

de siglo XX y en el comienzo del milenio en su estudio acerca de los movimientos sociales y sobre las formas de acción colectiva que empezaron a adquirir proyección internacional; los autores expresan el significado e implicación de aspectos tan diversos, como la identidad personal, la ciudadanía y las implicaciones de la exclusión e inclusión social de la responsabilidad social del científico.

## **2.2. La Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito en México.**

La mediación comunitaria es una de las formas de solución de conflictos derivados de la convivencia vecinal con el fin de impactar en prevenir los delitos derivados de convivencia y relación vecinal, a través de un acuerdo voluntario entre las partes y con la intervención de un tercero neutral que coadyuve a mejorar su comunicación y reconciliación (Márquez Algara, 2004).

En este apartado se hace mención sobre la necesidad de prevenir socialmente el delito a través de la mediación comunitaria que ayude a prevenir los conflictos que se deriven de la convivencia vecinal.

Ahora bien, un factor importante es identificar el papel del mediador como agente de cambio siendo uno de los elementos indispensables para que tenga impacto la mediación comunitaria, que este debe de ser de su comunidad, debe respetar y aplicar los principios y enunciados que establece la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León. El mediador como agente de cambio tiene una misión catalizadora de la participación ciudadana para empoderarla, tal como se ha utilizado anteriormente en los Community Boards.

Es importante identificar los factores que generan la magnitud de los conflictos que ponen en peligro la armonía entre los vecinos. Conflictos típicos como los ruidos elevados y el mal uso de los elementos comunes entre la vecindad. Ante esta situación es necesario llevarse bien con los vecinos y se requiere: compromiso, comunicación, conocimiento, comprensión y civismo entre otros.

En la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito se observa en esta investigación que es pertinente, debido a que los ciudadanos tienen la necesidad de gozar de una vida libre de violencia en un estado que conserve el orden y paz social.

Sin embargo uno de los principios básicos que quizá falta mencionar tanto en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos como en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León es la ética, tomando en cuenta que sin este principio sería un riesgo realizar no solo las mediaciones comunitarias o mediación en cualquier materia sino en los MASC en general, tomando en cuenta que la mediación aplica acciones constructivas y que mal aplicada es un fracaso, ya que al realizar una mediación de forma incorrecta o sin principios de ética restaría confianza al proceso de mediación comunitaria, por lo que una persona con una mala experiencia puede difundir su insatisfacción con prontitud, en cambio una buena experiencia se difunde lentamente.

#### 2.2.1. Teoría del Conflicto.

El conflicto según el autor Redorta (2004), menciona que es una situación inherente a cualquier sociedad, y surge porque sus integrantes tienen intereses y metas diversas que con frecuencia se oponen a los demás, lo mismo es válido para los enfrentamientos entre grupos sociales. También pueden surgir por cambios en actitudes o tradiciones que se contraponen a los existentes.

En el conflicto y en el proceso de cambio que se promueven desde la investigación para la paz se toma como marco de referencia:

"El conflicto crea vida: gracias al conflicto respondemos, innovamos y cambiamos. El conflicto se puede entender como un motor de cambio que mantiene las relaciones y las estructuras sociales vivas, sinceras y dinámicamente sensibles a las necesidades, las aspiraciones y el crecimiento humanos" (Lederach, 2009, pág. 31).

### **2.3. La mediación en España.**

En España a diferencia de México tienen legislada la mediación comunitaria en su Ley 05/2012 además de que su legislativo creó la Ley de la Propiedad Horizontal de Propietarios, en la que manejan la morosidad, la regulación de convivencia vecinal. Esta ley data desde los años 50, cuando se aprobó la Ley 49/1960, posteriormente se actualizó en 1999, su vigencia continúa, pero a partir de 2012 se creó la ley 05/2012 que incluye a la mediación comunitaria vigente en la actualidad. Su aplicación es frecuente con resultados positivos.

En la región de Murcia, el Tribunal Superior de Justicia cuenta con la Unidad Especializada en Mediación Intrajudicial de Murcia, derivando este tribunal los casos que son mediables, disminuyendo la carga de trabajo al mismo, en esta Unidad de Mediación cuentan con mediadores de diversas materias que de acuerdo a las leyes se desempeñan para mediar, como son en el ámbito familiar, comunitaria, empresarial, mercantil, civil entre otras. Estas leyes han provocado cambios importantes para solucionar los principales conflictos que afectan a las comunidades.

A partir de Junio de 2017 se legisló sobre que los juzgados deberían si así lo creen prudente derivar los asuntos factibles de mediación, en materia laboral para que antes de presentar la demanda se puede irse a mediación entre patrones y trabajadores. Para la mediación el gobierno está haciendo un gran esfuerzo para legislar sobre esta materia para prevenir la generación de conflictos.

La infraestructura de España en cuanto a vivienda es diferente a la de México, debido a que en España la gran mayoría de viviendas está integrada en condominios, construyendo sus estacionamientos bajo estos, evitando que haya conflictos en donde existe una gran concentración de población que cuentan con áreas comunes, como plazas, elevadores, estacionamientos y colegios entre otros, algo también que vale comentar es que como son condominios las banquetas están libres de árboles, al menos en sus calles internas, las arboledas se concentran en las plazas. Esto en México causa muchos conflictos de convivencia vecinal.

En España se aplica la ley en cuanto a los conflictos que tienen los vecinos en sus unidades de vivienda y convivencia como el ruido de un departamento a otro, el ruido de la música, el taconeo de la vecina de arriba, el que no se recojan las heces de sus perros en áreas públicas, por ejemplo esta infracción conlleva una multa de 600 Euros que equivale aproximadamente a \$13,800 pesos mexicanos, observando que si en México se aplicara las leyes y/o reglamentos de esta forma, los ciudadanos reaccionarían para evitar estas conductas porque les afectaría directamente en su economía; esto ocasionaría que hubiera más de orden y respeto a las buenas costumbres.

A diferencia de la infraestructura en la vivienda, en México la gran mayoría de familias viven en casas individuales pero con un área de vivienda cada vez más reducida, creando un clima de hacinamiento en algunas colonias, con problemas de estacionamiento, invasión de otra propiedad con las ramas de sus árboles, el ruido alto, la suciedad y el ruido de mascotas, entre otras. En la realidad la gran mayoría de los municipios no aplica la ley y/o reglamentos sobre estas infracciones, a menos que se convierta en delito y los vecinos se hayan lesionado o agredido unos a otros.

Observando y tomando en cuenta lo anterior, si se aplica la mediación comunitaria disminuiría el índice de conflictos derivados de convivencia vecinal.

Según el Colegio de Profesionales y Administradores de Fincas de Madrid, con la aplicación y regulación de esta Ley de Convivencia y la Ley de Mediación se redujeron los conflictos de litigios originados en la comunidad. Además han tenido tanto éxito que es compartida esta regulación con los miembros de la Unión Europea (UE), quienes comparten estos mismos sistemas de gestión aunque con diferente en la regulación de la profesión de administradores de fincas. Bélgica, Holanda y Portugal la regulan en sus Códigos Civiles; España, el Reino Unido y Alemania tienen leyes específicas relacionadas con la materia.

En los países miembros de la Unión Europea, aplican la mediación y se ha legislado para su aplicación de acuerdo a la población y a la particularidad de cada país, tomando en cuenta los lineamientos y recomendaciones que emite la Unión Europea.

#### **2.4. Canadá y Estados Unidos de Norteamérica.**

La definición Operativa de Justicia Restaurativa incluye a la mediación comunitaria que proporcionó el Reino Unido según fue adoptada por la Organización de Naciones Unidas. “La Justicia Restaurativa es un proceso por el cual todas las partes con interés en un determinado delito se reúnen para resolver colectivamente la manera de hacer frente a las consecuencias de la ofensa y a sus implicaciones para el futuro”, en esta definición difieren los autores McCold y Marshall (2013), pero coinciden en que esta definición teórica es necesaria pero no suficiente, sin embargo como definición operativa proporciona un claro requisito mínimo para los programas restaurativos (McCold & Marshall, 2013).

La mediación en un principio inició como Justicia Restaurativa y la Justicia Restaurativa era mediación, en esta un tercero neutral, generalmente voluntario de la comunidad entrenado o un especialista en trabajo social que facilitaba el diálogo entre las víctimas y el ofensor.

La evolución de la mediación comunitaria según (McCold & Marshall, 2013) inició en Canadá a principio de los años 70, para llevar a cabo esta tarea se utilizaron dos estrategias:

- 1) El uso de definición circunscripta de la Justicia Restaurativa focalizándola en prácticas específicas;
- 2) Proporcionando un prolongado cronograma de eventos para aumentar las breves descripciones del texto.

Esto describe la evolución de los tres modelos específicos de prácticas restaurativas, que incluye la mediación comunitaria; el programa de víctima-ofensor; círculos restaurativos que incluyen los círculos Navajos de construcción de paz, círculos de sanación y círculos de sentencia (McCold & Marshall, 2013).

En cuanto a los modelos de conferencia señala el autor que incluye conferencias restaurativas y con grupos familiares, indica también que la historia del proceso



restaurativo en cuanto a la práctica de los círculos se omitió en algunos organismos como United States Institute for Peace (USIP) 2004; La Comisión de Sudáfrica de la Verdad y la Reconciliación (McCold & Marshall, 2013).

Se destaca en esta evolución la mediación, los mediadores locales, los círculos y las conferencias que fueron utilizadas para responder a las causas penales antes de que se entendiera que estas prácticas correspondían a la Justicia Restaurativa.

Ahora bien, la mediación comunitaria basada en la legalidad y en el programa de conciliación se basaba en la buena fe entre las partes, la mediación comunitaria en los Estados Unidos fue el movimiento de primera generación a comienzos de la década de 1970 con el movimiento Victim-Offender Reconciliation Program (VORP), explica el autor que la segunda oleada de prácticas explícitas de mediación restaurativa da comienzo en la década de 1980 donde transformó el movimiento anterior en 1990.

Menciona la Autora (Márquez Algara, Evolución de la Mediación Comunitaria como prevención., 2004) que el Instituto para la Mediación y la Resolución de Conflictos (Institute for Mediation and Conflict Resolution. IMCR) inició realmente en 1969 con una beca de la Fundación Ford para mediar conflictos interpersonales y conflictos comunitarios, para entrenar a otros, en las técnicas de negociación y mediación, así como para diseñar y desarrollar sistemas de solución de conflictos; en 1970 el instituto mencionado IMCR estableció la formación de mediadores y realizó mediaciones en conflictos que involucraban a propietarios e inquilinos; comerciantes y consumidores; universidades y estudiantes; entre otros. De 1972 a 1975 esta Fundación Ford ofreció servicios a las comunidades de color en conflictos con las instituciones o grupos establecidos con temas de trasfondo racista, que en esa época estaban muy fuertes (Márquez Algara, 2004).

De tal forma que la mediación que puede transformar la relación víctima-ofensor de una manera no prevista por la resolución alternativa de conflictos sigue atrayendo a los mediadores voluntarios, que son parte de la aspiración de este proyecto, ya que esta práctica está basada en la buena fe para desarrollar un paradigma alternativo de justicia

para que actualmente sea extendido y proliferado a nivel global, con diferentes nombres pero con resultados parecidos y que sea practicado en todo el mundo, para beneficio de los ciudadanos de los países y de las instituciones judiciales, ya que les baja cargas de trabajo y restaura la convivencia de relaciones interpersonales e institucionales (Pérez Saucedo & Zaragoza Huerta, 2011).

Después de esta breve historia tenemos que en Estados Unidos existen más de 500 Centros de Mediación que proveen mediadores a propietarios, inquilinos enfrentados, en el contexto empresarial a proveedores y clientes. En la disputa internacional tanto bélica como comercial cada vez se emplea más la mediación para resolver los conflictos, como ejemplo tenemos el caso de Campo David en donde el Presidente Carter medió entre Egipto e Israel, quienes habían peleado cuatro guerras en 30 años, este entre otros casos más que han existido. Puede observarse que ha sido un éxito total en estos países al grado que se ha adoptado como un proceso indispensable para el desarrollo de la vida de estas naciones para lograr el orden y la paz social.

## **2.5. La evolución de la mediación comunitaria en Latinoamérica.**

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos se introdujeron en Latinoamérica procediendo de Norteamérica y Europa, aunque el origen de la mediación se remonta al mismo origen del hombre como lo es el conflicto. Su naturaleza es la vida en comunidad, existen fragmentos filosóficos como los de Heráclito y Aristóteles donde se puede traducir que el “conflicto es el promotor del cambio y a su vez consecuencia de este”, esto da pie a que todo conflicto tiene su lado positivo. Que se transforma en agente de cambio.

La transformación se puede dar en una nación, pueblo, empresa, en una comunidad, en una familia, etc., (Lederach, 2009).

### **2.5.1. Breve Reseña de La Evolución de la Mediación en Argentina.**

En los años 90 surgió la mediación en Argentina con una experiencia piloto en mediación en la ciudad de Buenos Aires, aunque ya se habían presentado algunos desarrollos en el área familiar, pero entremezclada con terapia o asistencia. En la Actualidad a más de 10 años iniciaron los Procedimientos de Resoluciones Alternativas de Disputas, Movimiento

R.A.D., que surge en el ámbito empresarial con el objetivo de bajar el costo de los litigios para recibir sus conflictos en forma sencilla, pacífica y rápida, siendo una alternativa más para llegar a los Tribunales a resolver sus conflictos, señala que la terminología debiera ser métodos “adecuados” (Martínez Zampa, 2009).

En este país se estableció en 1996 una escuela de mediadores, la primera generación fue de 39 mediadores. En Argentina con más de 5 años de vigencia de su ley nacional de los Métodos Alternos de Solución de Disputas, la mediación se desarrolla como una profesión. Al respecto definen como “El arte de promover acuerdos”. Ahora se vive en Argentina la segunda generación llamada Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso para Resolver Conflictos Multipartes, complejos y públicos (Camacho & Guzman, 2009).

El desarrollo de los MASC en Argentina puede observarse en los ámbitos familiares, civiles, laborales, públicos, políticos, empresariales y gremiales; uno de los conflictos más sonados en los que se aplicaron los Métodos Alternos de Solución de Disputas en este país tiene antecedente el 29 de Octubre de 1984, realizando una mediación histórica del conflicto entre Argentina y Chile por la disputa de la propiedad de tres islas en el caso del canal de “Beagle” siendo el mediador el Papa Juan Pablo II, dada la calidad moral del mediador se logró resolver el conflicto para los dos países en forma satisfactoria (Pérez Saucedo & Zaragoza Huerta, 2011).

¿Qué es una comunidad?

Una comunidad es un conjunto de personas que viven en el mismo lugar, comparten normas de convivencia y trabajan unidas para lograr un objetivo común.

#### 2.5.2. Breves datos de la Evolución de la Mediación en Chile.

En sus inicios históricos de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en Chile se inicia el Programa de Atención para Familias que concurren al Tribunal de Menores. En 1989 comienza el Modelo de Mediación Familiar de la terapeuta Florence a través del trabajo interdisciplinario con profesionales del lugar (Macuer & Arias, 2009).

Con relación a la mediación familiar y la legalidad familiar chilena, en 1991 se inician cursos de convivencia conyugal, posteriormente en el año 2009 surge en forma progresiva la mediación familiar en forma obligatoria en los tribunales familiares. Con la misma necesidad que en nuestro país que es el proceso que busca descongestionar el sistema judicial.

Por lo tanto España, Panamá, Chile y Argentina tienen una Ley de Mediación Comunitaria de resolución de conflictos de índole de convivencia vecinal.

### 2.5.3. Breve Reseña de la Evolución Histórica de la Mediación en Perú.

La Mediación en Perú históricamente realiza el procedimiento diplomático o no jurisdiccional, es diferencia entre el método jurisdiccional y los mecanismos alternativos con el arreglo judicial y el arbitraje; este resuelve el conflicto a través de una sola persona. En el caso de los métodos diplomáticos o no jurisdiccionales, el tercero neutral o una comisión intervienen para colaborar con las partes en la solución del conflicto por ellos mismos (Peralta Quintanilla, 2009).

En Perú, además de las figuras anteriores tienen otra que son los “Buenos Oficios”, en donde la diferencia entre este y la mediación es un comparativo del procedimiento diplomático más simple, que muchas veces conduce a otros procedimientos, es el de los buenos oficios; este se presenta cuando se trata de exhortar a los estados en conflicto para que negocien entre ellos a fin de llegar a un acuerdo. El Pacto de Bogotá de 1948 señala que “El procedimiento de buenos oficios consiste en la gestión de uno o más gobiernos americanos, o de uno o más ciudadanos eminentes de cualquier estado americano ajeno a la controversia, en el sentido de aproximar a las partes proporcionándoles la posibilidad de que encuentren directamente una solución adecuada”, agrega el pacto que “una vez que se haya logrado el acercamiento de las partes y que éstas hayan reanudado la negociación directa, quedarán terminadas las gestiones del estado o del ciudadano tercero neutral”.

La mediación en la actualidad en México y en la gran mayoría de los países del mundo es una realidad. Se ha puesto en vigencia ya sea por las cargas de trabajo del poder judicial o

porque es un método alternativo muy accesible para cualquier nivel social, ya que las discrepancias o conflictos se dan en todos los niveles socioeconómicos de nuestro país, además es un problema globalizado. Los métodos alternos tienen múltiples ventajas que no se han dejado pasar por alto. La conducta que presenta el ser humano a través de su convivencia con otros individuos es compleja.

En el estudio desde esta perspectiva, se observa el conflicto comunitario derivado de la convivencia vecinal en que es la oposición que tienen las personas en aceptar cumplir las normas y reglas que tienen en convivencia comunitaria o vecinal, si se toma en cuenta la aplicación de normas de conducta aplicando actitudes de respeto y de tolerancia; entendiendo que el derecho termina donde empieza el del otro, o sea respetando el derecho del otro (Luther King, 2004).

La mediación es aplicable a todo tipo de convivencia ya sea por coexistencia en condominio, vecinal en alguna comunidad, de médicos, abogados y escolar entre otros. Aquí el objetivo es dirimir el conflicto para lograr el bien común de la comunidad al acercar la justicia a través de la mediación comunitaria con el propósito de evitar que los conflictos que surjan se resuelvan en forma rápida y pacífica, impidiendo que se convierta en un problema mayor o que llegue hasta algún delito grave.

En este capítulo, el trabajo de investigación se lleva a cabo a través del comparativo de la mediación comunitaria con Panamá, que tiene un problema de conflictos de convivencia vecinal muy similar a México. Siendo el conflicto comunitario el más común, contiene una gran limitante para los miembros de cualquier sociedad, ya que al no ofrecer una convivencia pacífica las provocaciones entre las partes se dan con frecuencia, provocándoles sensaciones de enojo y de sentirse lastimados y/o desgastados emocionalmente.

La mediación como paradigma y el sistema judicial en Panamá.

El autor señala que para esta investigación utilizó las grabaciones de seminarios, sitios especializados en internet e información del Centro de Arbitraje de la Cámara de

Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, lo que ha permitido elaborar una mejor expresión sobre el tema (Sánchez F. & Flores E., 2016).

En la mediación comunitaria como vía de prevención social del delito se hace notoria la importancia de la mediación comunitaria como herramienta en el proceso de resolución de conflictos vecinales, en donde las materias y el impacto de los conflictos surgen de:

- 1) Asuntos de convivencia vecinal. La convivencia vecinal son costumbres y normas que permiten una mejor calidad de vida, basada en la convivencia entre personas y la cohesión social; esa convivencia se basa en valores como la solidaridad, el respeto, la responsabilidad mutua y la cooperación, se debe tener especial cuidado en las actividades habituales que puedan ser molestas a los vecinos y que en su momento alienten el conflicto como la falta respeto, de civismo, la insolencia y la falta de tolerancia en la buena relación diaria con los vecinos (Márquez Algara, 2004).
- 2) Asuntos de conflictos por disputa de áreas de convivencia común. En las áreas comunes un grupo de personas o familias que viven en condominios o en colonias, comparten con los demás vecinos la vida cotidiana, es aquí donde eventualmente se generan conflictos, cuando los vecinos utilizan las áreas como patios, escaleras, pasillos, jardines, parques, juegos infantiles, entre otros.
- 3) Asuntos Familiares. La familia es más que un grupo de personas que comparten los mismos genes o la misma dirección; la familia es el centro integral de nuestra sociedad, es un catalizador y condicionante importante de la conducta humana en la comunidad.
- 4) Lo que señala el parrafo anterior es que los conflictos son parte de la vida familiar, que son diferentes causas las que pueden conducir a conflictos de una familia, algunos pueden ser entre pareja, hijos o abuelos, por una enfermedad, una discapacidad, adicciones, por problemas económicos, asuntos materiales, complicaciones escolares, mala conducta de los hijos o de la pareja, problemas de sucesión testamentaria, por el poder o la falta de comunicación entre los integrantes de una familia. Algunas de las

formas para mantener una convivencia en paz es escucharse, comunicarse y tener la voluntad de resolver los conflictos, estas son algunas acciones que ayudaría al fortalecimiento de la familia en la comunidad.

- 5) Disputas entre amigos. En la dificultad o controversia con los amigos se generan disputas y se puede lograr llegar a un acuerdo en una o dos sesiones de mediación. En ocasiones suelen suceder por conflictos de comunicación, desacuerdos en sus conceptos personales o por la preferencia de algún equipo deportivo.
- 6) Disputas grupales. Una disputa es un choque, una riña, un altercado, una pelea, una discusión que surge entre dos o más personas, grupos u organizaciones, se manifiesta por intereses, entrando a un escenario de confrontación, oposición mutua, con el propósito de eliminar a la parte considerada rival, algunas veces por asuntos intrascendentes que llevan a pleitos, haciendo uso de las armas y herramientas que pueden causar daños físicos o materiales. En los grupos de vecinos las disputas grupales se dan por mascotas, estacionamiento, ruidos excesivos, invasión de árboles entre otros.

#### **2.6. Antecedentes del comparativo de la mediación comunitaria.**

La historia señala que la mediación comunitaria no se origino en nuestro país como tal, sin embargo nuestros antepasados la aplicaban a través de personajes con autoridad, como los sacerdotes, los ancianos, los jefes de las tribus, los padres, entre otros. Es una práctica que se ha venido experimentando e incluso en la actualidad se siguen practicando como por ejemplo, en la tribu tarahumara en el estado de Chihuahua, que cuenta con un gobernador a quien acuden los miembros de esa comunidad para resolver sus controversias; representa a la autoridad y es quien ayuda a los miembros de su tribu a ubicarse, es quien procura mantener la paz social en su comunidad. En algunas comunidades indígenas todavía se maneja a traves de los usos y costumbres (Heras & Robledo Hernanadez, 2016).

En México se empieza con la regulación de la mediación en 1997, en el estado de Quintana Roo con la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo; su publicación se realizó el 14 de agosto de 1997. Esta ley fue reformada en 2008. En el Estado de Nuevo León la Ley de Mecanismos Alternativos del Estado de Nuevo León fue creada en el año 2005 y reformada el 13 de enero de 2017 publicada en el Diario Oficial del Estado.

El Centro de Asistencia Jurídica con el cual iniciaron a celebrarse procedimientos de mediación, que fueron contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos con la reforma al artículo 17, el 15 de Septiembre de 2017, prevé la implementación de la mediación dando la facultad de darle prioridad a los mecanismos alternativos (Gorjón Gómez; Steele Garza, 2012). También hoy en día la gran mayoría de las entidades federativas tienen su Ley de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias y centros de mediación, salvo los estados de Guerrero y Sinaloa, a pesar de que se dio el término hasta el mes de junio de 2016 para incorporarse a los mecanismos de justicia alternativa.

Esta recopilación fue producto de la investigación en la cual se hace referencia a la evolución de la mediación en México. Por lo que nuestro país ha vivido un tiempo trascendental al pasar de un procedimiento judicial a uno de mecanismos alternativos, principalmente en el ámbito comunitario, siendo ejemplo la ciudad de Aguascalientes (Márquez Algara, 2004), autor que señala que este estado es pionero en este contexto, ya que ha creado el centro y programas de mediación comunitaria, tomando en cuenta que en los MASC, específicamente en la mediación cada vez es más utilizada por la ciudadanía según el informe generado por el Centro de Mediación del Poder Judicial de Aguascalientes. Tomando como referencia esta información se deduce que en Nuevo León no existen los Centros de Mediación Comunitaria y por lo tanto tampoco existe reglamentación alguna.

#### 2.6.1. Antecedente de la mediación comunitaria en Panamá.

En Panamá las personas han vivido en la cultura de violencia, como seres humanos anhelan la paz. Consciente de esta problemática la Procuraduría de la Administración



desarrolló el Programa de Mediación Comunitaria, cuyo objetivo es promover una cultura de paz proporcionando y depositando en manos de la sociedad panameña una herramienta eficaz, gratuita y rápida para solucionar sus conflictos de manera pacífica (Tuñon, 2012).

Señala el Procurador de la Administración que debido a los conflictos, la Comisión del Estado por la Justicia en el año 2005 le facultó y otorgó la responsabilidad de crear Centros de Mediación Comunitaria, capacitando a líderes comunitarios, financiado por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), iniciando con un plan piloto de cinco centros de mediación comunitaria en cinco corregimientos (Caville, 2012).

Señala el procurador en su entrevista que en el año 2006 se realizó una jornada de sensibilización, teniendo como objetivo informar a las autoridades locales y a la comunidad en general sobre el programa de implementación de los centros de Mediación Comunitaria en las corregimientos panameños, logrando captar líderes comunitarios para invitarlos a capacitarse, para que en forma voluntaria fueran los mediadores en cada comuna.

En la actualidad se han capacitado a 250 policías de las corregimientos, diáconos, vecinos vigilantes, líderes comunitarios y al personal del Tribunal Electoral Panameño.

Para continuar, en el siguiente paso del proyecto en el año 2007 se capacitaron 47 mediadores comunitarios, realizándose desde entonces capacitaciones continuas en las comunas. Se confirma al equipo interdisciplinario el cual queda aprobado con el Decreto No. 5 en el año 1999, así como con el Decreto de Ley No. 777 en el 2007, después de que se elaboró y se publicó la norma, se realizaron convenios con los municipios.

Se llevó a cabo la apertura de los Centros de Mediación Comunitaria, se reafirmaron los Centros de Mediación del proyecto piloto y se instalaron otros más con el apoyo de las empresas industriales y las autoridades de la localidad. Los centros de mediación comunitaria que están instalados en las comunas de Panamá y según la entrevista con el procurador reportan excelentes resultados.

## Apertura de los centros de mediación comunitaria en Panamá.

Tabla 8. Listado de Centros de Mediación Comunitarios en Panamá.

2008	Soná, Portobelo, Chepo y David.
2009	Llano Bonitero – Chitré.
2010	Guadalupe – La Chorrera, Las Tablas, Pedregal, Chilibre, San Francisco, Penonomé, San Miguelito, Parque Lefevre, Guararé y Santiago.
2011	San Félix, María Chiquita – Portobelo. Océ y Macaracas.
2012	Colón.

Tabla elaborada con datos aportados por la Ley de Mediación Comunitaria de Panamá.

Indica que actualmente cuenta con 20 centros de Mediación Comunitaria a nivel Nacional.

El Centro de Mediación fue creado por la Honorable Corte Suprema de Justicia mediante el acuerdo No. 924 del 6 de septiembre de 2001 y su reglamento mediante el acuerdo No. 294 de diciembre de 2001, con el objeto de brindar una alternativa de solución pacífica de controversias a la ciudadanía a través del diálogo dirigido por un mediador calificado (Sánchez F. & Flores E., 2016).

### 2.6.2. Ventajas de la Mediación.

Señalan los autores (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016) que son muy evidentes las ventajas con referencia al sistema adversarial. Los Mecanismos Alternativos mantienen las relaciones de convivencia vecinal; en su inicio se observa el principio de la voluntariedad de las partes; mantiene el orden social; busca una convivencia de paz entre los vecinos; se trabaja enfocado al bien común; acorta la duración del proceso; incrementa la comunicación; disminuye costos económicos; menor costo emocional; es equitativa; se previene el delito; cuenta con principios y reglas definidas; se concluye el conflicto con el acuerdo por mutuo consentimiento y voluntad de las partes y el cumplimiento de lo acordado. Es más rápido que un juicio en tribunales y más económico.

Por otra parte, la vía judicial tradicional debilita la relación entre las partes; utiliza la lógica ganar/perder, aumentando la antipatía del perdedor, queda una parte insatisfecha;

excesivo desgaste emocional; mayor costo económico; queda el conflicto latente; la resolución tarda más tiempo; es muy probable el incumplimiento de la resolución.

En esta tabla se enlistan las ventajas de la mediación comunitaria y sus conceptos. Fueron tomadas de varios autores como (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016), "Criterio propio 2017", (Márquez Algara, 2004).

Tabla 9. Ventajas y conceptos de la mediación comunitaria.

Ventajas	Concepto
Voluntariedad de las Partes.	La autonomía de la voluntad es un concepto procedente de la filosofía kantiana que va referido a la capacidad del individuo para dictarse sus propias normas morales. El concepto constituye actualmente un principio básico en el derecho privado, que parte de la necesidad de que el ordenamiento jurídico capacite a los individuos para establecer relaciones jurídicas acorde a su libre voluntad (Gorjón Gómez; Steele Garza, 2012).
Mantiene el orden social.	Es mantener la estructura social a través de reglas de comportamiento, por sobre los derechos particulares de cada ciudadano, con el fin de mantener el equilibrio, la paz y la armonía en la sociedad.
Convivencia en paz entre vecinos.	Tener un trato educado con todos los vecinos cuando se tiene la necesidad de vivir en comunidad es de vital importancia respetar las normas y las reglas de convivencia vecinal; facilita la convivencia, ser respetuosos, amables, tolerantes.
Trabajo enfocado al bien común.	Cuando un grupo de personas trabajan enfocados en un solo objetivo que beneficie a todos (Perez Porto & Garday, 2012).
Acorta la duración del proceso.	(Gorjón Gómez; Steele Garza, 2012) En la manera de simplificar el proceso, hacerlo más corto, para beneficio de los intervinientes.
Incrementa la Comunicación.	Si los vecinos están en paz tendrán sentimientos de tranquilidad tendrá la serenidad para comunicarse, por lo tanto el conflicto hace el efecto contrario. "Criterio propio 2017".
No lesiona los ingresos económicos.	Debido a que no hay juicio y la mediación comunitaria es un proceso corto, se evitan muchos gastos a los intervinientes. Evitando lesionar su economía.
Menor costo emocional.	Puesto que el proceso se resuelve a corto plazo y el conflicto se soluciona con el acuerdo de ambos, el costo emocional es mínimo.
Es equitativa, es un ganar-ganar.	Es por eso que el costo emocional es mínimo ya que al llegar a un acuerdo y resolver su conflicto los intervinientes terminan en forma equitativa es un ganar-ganar para ambos.
Previene el delito.	Al aplicar la mediación comunitaria llamada también mediación social, se fortalece la comunicación entre los vecinos y se empodera a los ciudadanos, para que en cualquier conflicto acudan a la mediación, evitando que un problema leve se transforme en un delito (Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016).

Tabla de elaboración propia.

### 2.6.3. Ventajas de la mediación en Panamá.

A continuación se enumeran como sigue:

- 1) Evita la incompatibilidad de las partes: al realizar la mediación comunitaria y al estar de acuerdo se fortalece la relación entre las partes.
- 2) Mejora la comunicación: Al resolver su controversia se restablece la comunicación, quizá no sean amigos pero conservan una comunicación abierta.
- 3) Ayuda a tener una mejor percepción del conflicto: Cuando resuelve su controversia cambia su percepción sobre ella, ya que su punto de vista sobre el conflicto cambia y lo observa desde otra óptica.
- 4) Define los intereses de las partes: Además de ser compatibles entre sí, al estar de acuerdo en la resolución de su desavenencia las partes definen su rol y su interés.
- 5) Respeto de valores y creencias: Comprenden las partes que desde el momento en que respetan las creencias y valores del otro, recibirán a cambio el respeto.
- 6) Se empodera a las partes en forma equitativa: Desde que ellos saben que tienen un derecho y que lo están ejerciendo se empodera a las partes.
- 7) El proceso es económico: Con el procedimiento de mediación comunitaria es más económico que recurrir a un tribunal y pagar a un profesional, un abogado que les tramite un juicio judicial.
- 8) Es más económico emocionalmente: Recurriendo a la mediación no se lastiman emocionalmente ya que se evitan las discusiones y desgastes emocionales.

En resumen se obtiene un Ganar-Ganar, Participación ciudadana activa; contribuye a la economía familiar; es un proceso rápido.

### 2.6.7. Conceptualización de la mediación comunitaria y la prevención del delito.

La mediación comunitaria es una de las formas de solución de conflictos derivados de la convivencia vecinal con el fin de impactar en prevenir los delitos, resolviendo su controversia a través de acuerdo voluntario entre las partes, con la intervención de un tercero neutral ayudándolos a mejorar su comunicación y reconciliación (Márquez Algara, Evolución de la Mediación Comunitaria como prevención., 2004).

La mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito se hace necesaria de acuerdo a los derechos humanos individuales y a la necesidad del ser humano de vivir con dignidad y libertad; de hacer valer el respeto a sus garantías como personas al igual que la seguridad es un derecho humano básico en la sociedad, principalmente en el sector medio y popular de la población vulnerable que se percibe como violento o peligroso.

Definición de ética: Es la obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona; refiriéndose a una decisión interna y libre que no represente una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

La ética se considera una rama de la filosofía relacionada con la naturaleza del juicio moral, que medita sobre lo que es correcto o incorrecto (lo bueno y lo malo) en nuestra sociedad y en nuestra conducta diaria. Entonces en la mediación además de la ética y los principios debe aplicarse la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias.

El 13 de Enero del 2017 se publicó la ley aprobada y denominada: “Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León”, la última ley que se tenía data de 2005, con algunas diferencias tales como el nombre de la ley, antes se denominó: “Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León”, ahora se llama: “Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León”; otro cambio que señala esta ley es que en la ley anterior el mediador era el tercero neutral, en la nueva ley cambia su nombre a facilitador; otro cambio es que el Centro Estatal de Métodos Alternos cambio a Instituto Estatal de Mecanismos Alternativos. Fue publicada en del Periódico Oficial del Estado No. 6 el 13 de enero de 2017 con el decreto número 183.

De acuerdo con información obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI), señala que en el estado de Nuevo León y en la República Mexicana, se están experimentando cambios en el ámbito social, con demasiado estrés y violencia en

diferentes contextos, cambiando la dinámica social. Esto se observa en las comunidades de cualquier lugar tanto en lo comunitario, como en la convivencia vecinal, rural, familiar, laboral y educativa, entre otras.

El análisis y demanda de la sociedad a una seguridad social, da lugar a dos tipos de respuestas a los gobiernos de las ciudades:

- a) Las políticas preventivas que apuestan por la acción positiva a los grupos vulnerables y de riesgo.
- b) Los procesos de inclusión y reinserción (Peralta Quintanilla, 2009).

Partiendo de que la justicia en México llegó a una crisis y saturación de sus tribunales, y por otra parte el crecimiento de los conflictos que se agravan y se transforman en delitos, surge la necesidad de buscar otras formas alternativas de resolver los conflictos que satisfagan en forma directa con las partes en conflicto; que reste carga a los tribunales y que cubra las necesidades de resolución de controversias que emerge de la ciudadanía. Por este motivo tanto el gobierno federal, como estatal y municipal crean leyes y programas para su aplicación dentro de ellos la mediación, conciliación y el arbitraje (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016).

#### 2.7.8. Conceptualización de la mediación comunitaria en Panamá.

Se define como un proceso informal para la solución de conflictos que surgen en el ámbito comunitario entre dos o más partes con la intervención de un tercero imparcial y que vive en esa comunidad, llamado mediador, que ayuda a facilitar la comunicación entre ambos a través de técnicas específicas para proporcionar un acuerdo que ponga fin al conflicto o controversia. La Mediación se usa como herramienta para la solución pacífica de los conflictos (Tuñon, 2012).

#### 2.7.9. Estado del arte de la mediación comunitaria en México y Panamá.

La mediación comunitaria como arte de Intervención Social.

De acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial de Mediación Española la mediación es un arte porque tiene como característica la voluntariedad de las partes y cuenta con principios, se refiere al arte de dirimir y transformar los conflictos en el entorno vecinal, en este ámbito abre una vía positiva de diálogo fomentando la participación y la interacción de las personas que integran la comunidad logrando un ambiente de paz (Mozo, Sáenz , & Sepúlveda , 2016, págs. 11-23).

Los mismos autores señalan que el objetivo finalmente no es otro que transformar los conflictos de convivencia vecinal en acuerdos que garanticen el respeto de los intereses comunes, caracterizándose este proceso por la autonomía de las partes, es decir, todas las partes llegan a un acuerdo mutuo en igualdad de opinión. Continúan diciendo que el principio de bilateralidad, en lógica consonancia con la mediación, la cual supone que ambas partes tienen la misma oportunidad para expresar y la misma limitación para el buen desarrollo de los mediadores.

La consideración del arte como un discurso paralelo al lenguaje formal nos ayuda a interpretar nuevas formas de comunicación, sustentadas desde el punto de vista sociocultural que podría revelarse como recurso estratégico en la sociedad del conocimiento (Matos, Pineda, Vázquez, 2010).

Por otra parte es de vital importancia que para sustentar estas estrategias en la sociedad se aplique el Programa Nacional de Prevención Social de Violencia y Delincuencia; en el estado de Nuevo León se aplica el programa a través de los centros CAIPA Centro de Atención Integral para Adolescentes, establecido en la Ley General de Prevención Social de Violencia y Delincuencia. Al respecto se resuelven por medio de la mediación comunitaria sus controversias, realizando las mediaciones en la dirección de prevención del delito del gobierno del Estado de Nuevo León en los centros CAIPA. Se utiliza la mediación con el fin de prevenir los delitos y depende de la Subsecretaría de Prevención Social del Delito y la Violencia del Estado de Nuevo León.



Si bien es cierto, en la República Mexicana existe y se aplica la mediación en varios contextos, sin embargo como mediación comunitaria no existe; se menciona en la Ley General de Prevención Social de Violencia y la Delincuencia, quizá se pudiera crear en nuestro país una ley de mediación comunitaria como en la República de Panamá, ya que este país cuenta con su decreto 777 desde el 21 de Diciembre de 2007, publicado en la Gaceta Oficial Digital publicada en febrero de 2008. En su artículo 13 dice a la letra: “Que dicta medidas sobre las instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación; se califica al mediador y al conciliador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal” lo que establece este decreto que fue derogado por la ley 5 y la ley 16 (Gorjón Gómez, 2015).

Estas leyes marcan los mismos principios de la mediación en el estado en Nuevo León que señalan que la conciliación y la mediación comunitaria se rige por un principio similar a la de Ley de Mecanismos Alternativos del Estado de Nuevo León en México.

Estos son los principios que coinciden con la mediación de México:

- 1) La autodeterminación de las partes: Señala el decreto Ley 5 de Panamá. Deber y respetar la autonomía de las partes.
- 2) Confidencialidad: El mediador tiene la facultad de explicarles a los intervinientes que todo lo que se mencione y se acuerde en una mediación que es confidencial, firmando un convenio de confidencialidad entre las partes.
- 3) Neutralidad: El mediador debe informarles a los intervinientes que los asistirá en forma neutral en esta mediación.
- 4) Economía: El mediador les manifestará que este servicio de mediación en el centro de mediación comunitaria será gratuita.
- 5) Imparcialidad: El mediador les explica a los intervinientes que su rol es de imparcialidad ante las dos partes, que no los conoce y que solo está para asistirlos y ayudarles a ambos en forma equitativa.

Estos son los Principios que solo señala la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, pero no los contempla la Ley 5 o 16 de Panamá.

- 1) Flexibilidad: De ninguna manera la mediación será rígida, ya que con la voluntad de las partes se adapta a las necesidades de cada caso, de cada barrio.
- 2) Equidad: Los mediadores generaran las condiciones de igualdad y equilibrio entre los mediados, si se quiere obtener un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
- 3) Honestidad: El facilitador tiene la obligación de excusarse por falta de aptitud, y en caso de impedimento y excusas a que alude la legislación procesal aplicable al conflicto.
- 4) Independencia: El facilitador desde el enfoque de las partes debe evitar cualquier situación que pudiera dar lugar a la duda razonable su independencia. Hasta en este principio coinciden la (Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias 2017) y (Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal 2011).
- 5) Legalidad: En una mediación se tendrá como límite la voluntad de las partes. La ley, la moral y las buenas costumbres.

No obstante los autores (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016) agregan tres principios que son:

- 1) Visualizar positivamente el conflicto: El mediador y el árbitro deben entender el conflicto no como negativo o violento, si no como algo inherente al ser humano y sus formas de vida social.
- 2) Autorregulación: El mediador y el árbitro deberán mantener el auto control y la autorregulación como elemento clave para favorecer a los individuos en la toma de decisiones de forma autónoma y ajustada al entorno social donde viven.

- 3) Oralidad: El procedimiento de mediación y arbitraje privilegia la oralidad, haciendo los procedimientos más transparentes y expeditos.

## **2.7. Tipos de Mediación.**

Tanto en México como en Panamá podemos dividir la comunitaria en mediación pública u oficial y privada. En el marco de la mediación institucional, desde los ayuntamientos que cuentan con su centro de mediación certificado, se vela por la buena convivencia en barrios conflictivos; en Panamá la mediación comunitaria se inclina mucho por la creciente inmigración que ha llegado, por lo tanto se dedican a la interculturalidad e integración en la sociedad de la acogida. Las mediaciones más usuales son las de inmigración, interculturalidad y de Derechos Humanos.

En México la mediación más común es la mediación familiar, la mediación comunitaria aunque no se tenga esquematizada como tal, la mediación vial, la conciliación laboral entre otras.

En el segundo caso, estaríamos en la mediación vecinal o privada en Panamá, suele ser llevada a cabo por servicios de mediación privados, algunas veces desde la propia administración de la comunidad de propietarios, que cada vez más suele ser un abogado formado en mediación. El mediador es de la comunidad y su enfoque es más sobre conflictos vecinales, civiles, mercantiles, de convivencia vecinal, de inquilinos (Caville, 2012).

## **CAPÍTULO III. GENERALIDADES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y EL CONFLICTO.**

### **3.1. Eficacia de la mediación comunitaria en la prevención social del delito.**

En este capítulo del trabajo de investigación se ha realizado desde un enfoque de la Mediación Comunitaria y su eficacia e impacto en la Prevención Social del Delito. Esto con la finalidad de proporcionar los elementos para el análisis de los conflictos derivados de la convivencia vecinal entre las personas que coexisten en un entorno vecinal.

Los individuos socializan en una comunidad y tienen la necesidad de convivir en espacios comunes tanto en lo individual como en lo familiar y con grupos de vecinos; esta inmediatez provoca divergencias y/o conflictos que se pueden convertir en problemas que incluso llegan a transformarse en delitos graves.

Al proponer la mediación comunitaria como prevención social del delito, se establece que es una práctica que beneficia y ayuda a la comunidad evitando que se sigan elevando los índices delictivos cometidos por conflictos de convivencia vecinal. Representa que se reconozca como herramienta para la ciudadanización de la justicia.

### **3.2. Conceptos de mediación y prevención social del delito desde la perspectiva de diferentes autores.**

Definición de mediación.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal define: Es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar solución de éste. El facilitador durante la mediación proporciona la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes.

La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León define la mediación como: Es el mecanismo voluntario mediante el cual los

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

Definición de Mediación Comunitaria.

(Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016) El conflicto comunitario es la oposición que tienen las personas en aceptar cumplir con las normas y reglas que poseen para una adecuada convivencia comunitaria o vecinal, aplicando y respetando sus preceptos.

(Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016) Define la mediación como un “Procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral que no tiene poder sobre las partes ayuda a éstas en forma cooperativa a encontrar el punto de armonía en el conflicto”.

(Sanchez García & Gorjón Gómez , 2016) Define la mediación como procedimientos voluntarios, flexibles, rápidos, económicos, prácticos, privados y confidenciales, que no tienen efecto obligatorio para las partes y que su regulación no se rige por ninguna norma preestablecida. Dentro de estos sistemas podemos encontrar los siguientes: conciliación, arbitraje negociación y mediación”.

Se observa que los autores coinciden con respeto a la definición en que el principal elemento de la mediación es la voluntariedad de las partes, que no tiene efecto obligatorio, además de que las partes aceptan cumplir con las normas que se aplican en las mediaciones como la confianza, el respeto, la tolerancia y la honestidad; estos son imprescindibles así como la buena comunicación para la convivencia en una misma zona habitacional y vecinal en cualquier comunidad donde coincidan más de dos individuos, como sucede en una comunidad laboral o en un colegio de médicos, de abogados, escolar entre otros, con el propósito de dirimir el conflicto y lograr el bien común de la comunidad evitando que el conflicto se convierta en delito.

Asimismo, el conflicto comunitario es una gran limitante para los individuos de cualquier comunidad ya que no ofrece una convivencia pacífica, los enfrentamientos entre las partes suceden y estas se sienten lastimadas y desgastadas emocionalmente.

Un punto esencial a favor de la mediación vecinal y los medios alternativos de resolución de conflictos es que preservan las relaciones de las partes en conflicto, adquiriendo ellas el protagonismo del proceso, contando en todo momento con un mediador profesional que se encarga de encauzar el procedimiento creando un espacio de diálogo donde pueden expresar sus puntos de vista libremente, ya que gran parte de los conflictos se deben a una mala comunicación. Siguiendo la doctrina jurídica apegándose a la línea de intervención en conflictos como la autocomposición.

Para poder tener un buen vivir en comunidad se necesita como se mencionó anteriormente el fortalecimiento de los valores fundamentales de los individuos como el respeto y tolerancia entre otros, debido a que la convivencia en condominio, colonia, barrio, vecinal o comunidad rural evitara que el conflicto se convierta en delito grave. Aplicando la mediación comunitaria se logrará una convivencia pacífica con una resolución de los conflictos en forma económica y sencilla, debido a que cuando los individuos se enfrentan surgen situaciones muy difíciles que causan que se sienten lastimados y desgastados emocionalmente.

### **3.3. Tipología del conflicto vecinal.**

Existen diferentes tipos de conflictos, a través de los siglos se ha observado que los conflictos no necesariamente tienen una connotación negativa, debido a que los conflictos han sido el motor de cambio no solo en lo social, en lo económico, en la educación, en la tecnología, en la ciencia entre otros, en resumen son positivos para la evolución de la sociedad.

En una sociedad es factor de renovación y de cambios sociales, además de fortalecer y mantener la identidad. Esto se observa cuando hay problemas intergrupales, cuando no están de acuerdo con una situación dentro de su comunidad, generando conflictos tanto entre familias como en la comunidad, en un municipio, en un estado, en un país, entre países, entre empresas. Cuando existen estos conflictos se da un sentido de identidad a las partes en la familia, en el grupo, en el municipio, en su estado, en su país, inclusive a nivel global. Tenemos como ejemplo sencillo los hinchas de un equipo que se fanatizan

por el equipo de su país, pero cuando juega su selección nacional se borra en ese momento la identidad del equipo para unirse todos como fans de su selección. Ponen un alto a su identidad partidista y se solidarizan con el equipo de su nación.

Son los conflictos en el ámbito de la mediación comunitaria como consecuencia de la convivencia en comunidad. La falta de cumplimiento de las reglas y normas por parte de los vecinos provocan que existan situaciones de conflictos entre ellos presentando escenarios sencillos, que de no atender al inicio crece la inconformidad, cuando solo es incomodidad de uno con otro, como el estacionar su vehículo en el lugar de otro vecino. Esta es una incomodidad que puede ir madurando pudiendo convertir el conflicto en delito; aquí es donde se pretende frenar esta situación aplicando la mediación comunitaria con un tercero neutral que ayude a los ciudadanos a dirimir su conflicto antes de que este impacte en forma negativa y evitando que la convivencia se convierta en conflicto.

De acuerdo al autor (Redorta, 2004) el conflicto es inherente al ser humano y a su convivencia en sociedad, se afirmaba que el conflicto era malo, destructivo y negativo y sin embargo el conflicto ha sido un medio de gestión y resolución a la necesidad de resolver conflictos entre las partes, es una oportunidad de cambio.

### **Definición de conflicto.**

Según el autor (Lederach, 2009) el conflicto es un motor de cambio que a diferencia de los autores que pretenden ver el conflicto como algo negativo para él, es el motor que cambia las ciudades. Existen diversas fuentes del conflicto tales como la discrepancia en el ejercicio de un derecho, la mala comunicación de las partes, los prejuicios, el racismo, la cultura, el deporte, el interés de cada una de las partes, el económico, el poder entre otros, que les ofrece a los individuos una oportunidad de cambiar las situaciones y que hay diferentes tipos de conflictos como:

- 1) Conflicto manifiesto, es cuando las partes dan a conocer o muestran las causas que según estas han generado la desavenencia (causas claras y manifiestas) que se requieren investigar. A manera de ejemplo es como cuando se muestra que se

choca a un coche en un accidente automovilístico, ahí está el coche chocado en el lugar del accidente y el que chocó. No hay duda de ese conflicto.

- 2) Conflicto latente (causas enquistadas que no han salido a la luz). Esto es cuando obedece a causas no declaradas, no expuestas, percepciones diferentes de las partes sobre determinadas situaciones, entonces es cuando se observan y son palpables las discrepancias pero no lo declaran. Por ejemplo cuando dos personas no se hablan siendo amigos o en la familia los hermanos no se hablan. El conflicto está latente y puede explotar en cualquier momento.
- 3) Conflicto real. Se fundamenta en las diferencias conocidas como la pertenencia a culturas divergentes, contrarias o a la rivalidad de un equipo de fútbol, etc. Son discrepancias comprobables entre los intereses de las partes.
- 4) Conflicto irreal (solo existen suposiciones). La existencia de malentendidos, prejuicios, percepciones equivocadas, esto es cuando hay mala comunicación entre las partes y son elementos propios de este tipo de conflictos. Son las suposiciones de las partes en la existencia de problemas inexistentes y están basadas en estereotipos, rumores, vivencias pasadas, chismes, etc.
- 5) Conflictos por causas intangibles (bienes inmateriales, poder, religión, ideologías). Bienes que no se palpan, que no se observan a simple vista.  
Para detectarlos se debe tener en cuenta el origen del conflicto; se observa desde varios aspectos para poder visualizar no solo el conflicto que surge sino también lo que realmente está causándolo la interconexión con otros conflictos y personas que lo originan.
- 6) Conflicto Intervecinal–barrio. Se debe observar desde otro punto de vista no solo del conflicto en sí, sino de observar y estudiar otros factores con los que se relacionan, de convivencia vecinal entre las personas; el impacto de la conducta de los habitantes; las situaciones y la forma en que estas influyen.
- 7) Conflicto multicultural–etnias. Este conflicto se da a menudo en el contexto de los migrantes, esto sucede cuando las personas son de diferentes culturas, de diferentes lugares, lenguajes distintos; en nuestro país tenemos una variedad de



etnias en donde los habitantes poseen diferentes formas de convivencia, distintos modismos, diferentes costumbres, etc.

Entonces de acuerdo con (Redorta, 2004), que cita en la siguiente tabla autores como Freud, Darwin, Marx y Piaget de quienes resalta los tipos de conflictos entre el deseo y la prohibición causado por la represión y defensas; entre sujetos y el medio que causa la diferenciación y adaptación; entre las clases sociales; en la toma de decisiones experienciales que resultan de resolución de dilemas y aprendizaje, todo esto al ser parte de una sociedad que expone a los individuos a conflictos inimaginables y que en la gran mayoría de las veces se están convirtiendo en invisibles sobre todo para los individuos que los provoca, se observa relativamente sencillos pero no lo son para el individuo que los está viviendo cotidianamente.

Algunos de los conflictos más concurrentes dentro de una comunidad son:

- a) El estacionamiento.
- b) El exceso de ruido de la música.
- c) La molestia por la convivencia con mascotas con su suciedad.
- d) Los gritos y el ruido del taconeo de la vecina de arriba en los departamentos.
- e) Los conflictos leves que se convierten en delitos con ofensas o amenazas.
- f) Conflicto por bardas, arboles entre otros.

Aplicación del CAT con la técnica de Joseph Redorta.

Siguiendo con la teoría de los autores citados tenemos que los factores que causan el conflicto en una convivencia en comunidad son la represión, la prohibición, el deseo e interés, las discrepancias entre sujetos y el medio que causa las diferencias, de adaptación y/o decisiones contrarias a los demás.

#### **Fases del proceso:**

Escalada. En esta fase cada una de las partes intenta prevalecer sobre la otra e intenta someterla, cada una de ellas no reconoce sus errores; aquí la culpa del conflicto la tienen los demás, por lo tanto el conflicto tiende a empeorar.

Desescalada. En esta etapa la situación es difícil de gestionar y en algunos casos empeora terminando por desechar definitivamente toda posibilidad de encontrar una solución no adversarial al conflicto, para desescalarla se requiere diseñar el proceso siguiente: participantes y normas + Empoderamiento + Escucha Activa + Comunicación (diálogo) + Fines + Intereses y Necesidades.

El vocabulario representa un recurso y una fuente del conocimiento en cualquier barrio o comunidad y la forma de comunicarse aunque algunas veces es mala la comunicación provocando los conflictos. Debido a lo anterior se ha dado a la tarea de recopilar desde hace años palabras, dichos y frases populares que son sinónimo del concepto “conflicto” y que en tan solo en los países centroamericanos ha encontrado más de dos mil palabras que significan conflicto (Lederach, 2009).

Refiriéndose al mismo autor, el término red lo describe como el conjunto de relaciones de amistad y familiares de convivencia que tiene una persona y con grupos en que algunas veces sirven de apoyo y en otras de tropiezo. Se refiere a que el pleito, conflicto y problema representan una ruptura de la red emocional que forma una relación. Que actualmente señala este autor que en las redes sociales se originan chismes y situaciones que muchas veces no son dignas de crédito cuando se pretende analizar y comprender la situación de una de las partes en conflicto a fin de solucionarlo.

Por ello en una mediación comunitaria es vital que la información adquirida sea suministrada por los dos intervinientes para que se coteje y se determine cuál es la verdad; observar e investigar el conflicto, su origen y la conexión de que persona(s) la provocan buscar las redes o sea desde donde nace el conflicto debido a que el conflicto solo es el síntoma, lo que lo provoca son situaciones conflictivas más profundas que los intervinientes no desean exponer o simplemente no lo detectan, siendo para ellos una situación normal, el vivir en el conflicto pero no saben en donde tiene su raíz, cuando y quien lo inició.

Para eso con la mediación comunitaria se pretende el estudiar y desmenuzar el conflicto planteado, hacer un mapa del conflicto buscar las redes de donde viene y como se originó

con el fin de volver a conectar las relaciones que se han fracturado y que terminaron en conflicto.

El conflicto de convivencia vecinal da origen a la mediación comunitaria cuando surge controversia en el que pueda recaer el proceso de mediación aplicando los principios de ética, respetando la autonomía de las partes, la buena fe, el consentimiento, la imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, honestidad y legalidad, que se ofrecen como un servicio gratuito en los centros de mediación estatal y municipal. Las partes en conflicto pueden acudir también a los centros de mediación privada la cual tiene un costo.

#### **3.4. Incidencias y tipologías de los conflictos comunitarios.**

La incidencia en la mediación comunitaria. Esta incidencia como prevención del delito se expone potencialmente a una cantidad innumerable de discrepancias que son tan cotidianas, que por ese motivo se vuelven invisibles, se ven normales sobre todo por la parte que la provoca, siendo para esa parte una situación normal ya que no lo detecta como conflicto (Molina Zamora, 2013).

Son las discrepancias que nacen en un nivel primario de la relación del individuo con los demás. Estos conflictos se originan como consecuencia de la convivencia vecinal en la comunidad como en el caso de que alguien tira la basura en la calle, el vecino ruidoso festejando a altas horas de la noche, el estacionamiento invadido, la falta de respeto en la convivencia en las áreas comunes, en un condominio, en la lavandería, en la cancha deportiva, con la suciedad generada por mascotas, así como problemas interculturales.

En este aspecto se pondera la mediación comunitaria como un proceso de resolución de conflictos vecinales, sin tomar en cuenta aún los conflictos interculturales. Los vecinos son como una familia, no se eligen. Como cuando se consigue una casa y se adecúa a los gustos y necesidades personales, en ocasiones es difícil adaptarse a la convivencia vecinal y normalmente nacen discrepancias con los vecinos, que se pueden y deben solucionarse.

Es importante mantenerse con armonía, tolerancia y respeto para obtener una buena convivencia y evitar cualquier tipo de conflictos.

El autor (Molina Zamora, 2013) señala que parecería muy simple y vano. Estos conflictos se ven como pequeñeces pero no son para quien padece estas molestias día con día; muchos de estos conflictos de convivencia vecinal se incuban desde la familia en donde se aprenden las reglas para socializar y de convivencia desde la niñez y en la adolescencia, aunque a veces se pierden por la falta de comunicación, debiendo incentivarse el diálogo, el respeto, la tolerancia y la comprensión con los demás.

#### 3.4.1. Antecedentes de la Mediación Comunitaria.

La evolución de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) ha evolucionado rápidamente en México en una sola década, principalmente en la mediación (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016), en cuanto a la mediación comunitaria esta tiene origen en México desde nuestros ancestros, a través de los sacerdotes de la tribu mayas, zapotecas y del gran número de etnias con que cuenta nuestro país. En la actualidad permanecen como ejemplo los tarahumaras de la sierra de Chihuahua, en donde las partes en conflicto se ponen en manos de una persona elegida y nombrada como gobernador quien funge como mediador quien les ayuda a resolver sus controversias (Heras & Robledo Hernandez, 2016).

Describe el autor (Montoya González, 2016) que se puede situar en los años 70 en la ciudad de San Francisco (EEUU) y en Canadá en los denominados Community Boards adoptados por parte de la población para la resolución de los conflictos vecinales.

Si bien es cierto que en los años setentas se tiene referencia de la mediación comunitaria en Estados Unidos de América, Canadá y Australia, el autor señala que no fue sino hasta los años noventa que se institucionalizan estos métodos, cuando el congreso de los Estados Unidos de América en el año de 1991 se implementara el uso del procedimiento de resolución de conflictos cuando el Congreso de este país, siendo presidente Bush resolvió con la creación del orden ejecutivo 12.278, dirigida a todos los consejeros de litigio federal cada uno bajo circunstancias apropiadas tenían que sugerir métodos alternativos a las partes privadas y ser utilizadas para resolver reclamos contra los Estados Unidos (Cornelio Landero, 2014).

La Ley de Mediación en Asuntos Civil y Mercantil que es el Decreto-Ley 5/2012, esta fue creada en España en fecha 6 de Julio de 2012, Menciona esta misma autora que en los países europeos es una práctica común la de los métodos alternos para la solución de conflictos. Como muestra esta España fue aprobada la Ley estatal de Mediación tomando como base los criterios del Parlamento de la Unión Europea, como seguimiento a la Carta Social Europea, estableciendo procedimientos aplicando el principio de voluntariedad para a utilización de su proceso tanto en la mediación, conciliación y arbitraje para la solución de conflictos (Cornelio Landero, 2014).

En México aunque el primer estado en contar con una ley de Métodos Alternos fue el Estado de Quintana Roo, en el Estado de Nuevo León inicio en el municipio de San Pedro García en mayo de 1998, el primer municipio con un centro de mediación en todo el país. Certificándose al crearse la Ley en Agosto 6 de 2008, buscando ofrecer espacios de diálogo para la solución de los conflictos entre los vecinos de este municipio. Ha procurado promover una cultura de paz a través del diálogo donde los vecinos pueden actualmente solicitar orientación para solucionar sus conflictos a través de la ayuda de un tercero neutral que es un experto en la materia y, que según los informes de ese centro han sido satisfactorios los resultados (San Pedro Garza Garcia, N. L., primer municipio con centro de mediación certificado 2008).

A la fecha, el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo León ha certificado los centros de mediación de cuatro municipios del área metropolitana, siendo el municipio de San Pedro Garza García el 30 de Julio de 2008; el municipio de Monterrey el 9 de febrero de 2010; el municipio de Escobedo el 17 de agosto de 2010; el municipio de Guadalupe el 10 de octubre de 2011 y, recientemente el 18 de octubre de 2017 la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL, Universidad Autónoma de Nuevo León. También se han certificado centros de mediación privados desde 2012. En la actualidad los mecanismos alternativos prometen mayores éxitos.

### 3.4.2. El origen de la Mediación Comunitaria.

Como se refiere anteriormente la mediación comunitaria inicio en Estados Unidos de América y en Canadá en los años setentas, nació de la práctica y experimentación, iniciada por los menonitas y debido a esto la teoría y los conceptos surgen después. Aunque no se lleva el modelo menonita llamado (PREVIO) (Montoya González, 2016) los principios aplicados en la ley de los estados de EEUU comparten muchos de los principios, como víctima y victimario. El origen moderno de los métodos alternos se ubica como se mencionó anterior mente en Los Estados Unidos de América.

En cuanto a la mediación comunitaria y el origen en México en donde imperaba la ley del más fuerte, los ancestros para denunciar abusos, maltratos e injusticias, utilizaron recursos a través de protesta, el levantamiento, la agresión pero también existieron “mediadores empíricos”, tarea a cargo de los sacerdotes de las tribus mayas, zapotecas y de un gran número de etnias que tiene México. En la actualidad continúan teniendo el ejemplo a la etnia de los tamandones en el Estado de Oaxaca, que ejerce el papel de autoridad moral para resolver conflictos intracomunitarios siendo ellos mismos los que convocan a las partes en conflicto (Montoya González, 2016).

Otro ejemplo son las etnias de los *rarámuri* o tarahumaras de la sierra de Chihuahua, quienes resuelven los conflictos de la comunidad a través de sus autoridades. Las partes en conflicto se ponen en manos de una persona elegida y nombrada “gobernador”, que funge como mediador, proporcionando el *nawesari*, que es el discurso que de forma solemne y durante varios minutos hacen recordar a la gente lo que es ser un buen *rarámuri* (Heras & Robledo Hernandez, 2016).

El autor (Montoya González, 2016) reseña que en el México contemporáneo el 28 de septiembre de 2001, USAID/México acordó apoyar con un proyecto destinado a incrementar la efectividad de la mediación y generar los recursos para ello. Indican los autores que el punto de partida fue el análisis de la mediación actual en once estados de la república mexicana, el resultado de dicho analisis determinó que actuando como

catalizador de los esfuerzos y objetivos era la forma mas adecuada de implementar el programa en las áreas jurisdiccionales en que participan.

El autor antes mencionado describe que ese proyecto duraría dos años con apoyo de instituciones nacionales y extranjeras interesadas en el fortalecimiento los MASC, Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias en México, quedando la coordinación general a cargo de la American Bar Association (ABA).

Por lo que se puede observar, realmente fue un proyecto exitoso ya que en la actualidad la mayoría de las entidades federativas cuentan con una ley específica en mecanismos alternativos para la solución de controversias desde el año 2001, a la fecha los estados cuentan con una ley reformada de mecanismos alternativos para la solución de controversias. En el estado de Nuevo León se reformó el 13 de enero de 2017.

En La mediación comunitaria como vía de prevención social del delito se pone de relieve la importancia de la mediación comunitaria como herramienta en el proceso de resolución de conflictos vecinales, por lo que las materias y el impacto de los conflictos surgen de:

Asuntos de convivencia vecinal. “La convivencia vecinal son costumbres y normas que permiten una mejor calidad de vida, basada en la convivencia entre personas y la cohesión social, esa convivencia se basa en valores como la solidaridad, el respeto, la responsabilidad mutua y la cooperación” (Gil Martínez, 2011)).

Se debe tomar en cuenta y tener cuidado especial en las actividades cotidianas que puedan ser molestas a los vecinos y que estimulen el conflicto como la falta respeto, de civismo, la falta de consideración y tolerancia con los demás vecinos. Asuntos de conflictos por disputas de áreas de convivencia común. Las áreas comunes se forman cuando un grupo de personas o familias viven en condominio o en colonias, se comparten con los vecinos. Los conflictos se generan cuando se utilizan áreas comunes como las escaleras, patios, pasillos, jardines, parques, juegos infantiles, entre otros (Gil Martínez, 2011).

Asuntos Familiares: La familia es más que un grupo de personas que comparten los mismos genes o la misma dirección; la familia es el núcleo integral de la sociedad; es

catalizador y condicionante importante del comportamiento humano en comunidad. Es donde el individuo obtiene su educación, sus valores sus principios, buenos o malos (Molina Zamora, 2013).

Lo que señala este artículo es que los conflictos son parte de la vida familiar y son diferentes factores los que pueden conducir a los conflictos de una familia, pudiendo ser entre pareja, hijos, abuelos; algunos se dan por la diferencia generacional, por una enfermedad, discapacidad, adicciones, la carencia económica, problemas materiales, dificultades escolares, mala conducta de los hijos o de la pareja, conflictos de sucesión testamentaria, el poder, la falta de comunicación entre los miembros de la familia entre otros. Algunas de las formas para tener una buena convivencia y en paz, es escucharse, comunicarse y tener la voluntad de resolver sus conflictos; estas acciones ayudan al fortalecimiento de la familia y por consiguiente de la sociedad.

Disputas entre amigos. En la mayoría de estas disputas se logra llegar a un acuerdo en una o dos sesiones de mediación. Suelen ser por conflictos de comunicación, discrepancias en sus conceptos o equipo deportivo, entre otros (Nato, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

Disputas grupales. Una disputa es un choque, una riña, un altercado, una pelea, una discusión que surge entre dos o más individuos, grupos u organizaciones, se presenta por intereses, ingresando a un escenario de confrontación u oposición mutua, con el propósito de eliminar a la parte considerada rival, algunas veces por asuntos insignificantes habiendo de por medio el uso de armas y herramientas que pueden causar daños físicos. En los grupos de vecinos las disputas grupales se dan por mascotas, estacionamiento, ruidos excesivos, invasión de árboles entre otros e incluso por diferencias en preferencias deportivas.

#### 3.4.3. El procedimiento de la mediación comunitaria.

En México (Gil Martínez, 2011) la mediación es un procedimiento auto compositivo de solución de conflictos con un tercero imparcial que auxilia a las partes a lograr una



relación y comunicación constructiva logrando acuerdos que cubren sus intereses y necesidades de manera satisfactoria a través de principios y normativas.

#### 1. Principios.

El procedimiento de mediación se rige bajo ocho principios rectores, artículo 8º de la Ley de Justicia Alternativa del TSJDF, última reforma publicada D.O.F. del 8 de febrero de 2011; artículos 3, 4 y 5 de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo León en la que coinciden con algunos principios como son:

- a) **Voluntariedad.** Es la participación de las partes respetando los principios de la autonomía de las voluntades o sea tiene que iniciar el proceso por la voluntad de las partes.
- b) **Confidencialidad.** Es la información generada por las partes durante la mediación que no debe ser divulgada.
- c) **Flexibilidad.** De ninguna manera la mediación será rígida ya que esta parte de la voluntad de las partes se adapta a las necesidades de cada caso, de cada barrio.
- d) **Neutralidad.** El facilitador que asista a las partes en una mediación debe conducirse de manera exenta de juicios, opiniones y prejuicios que puedan influir en la toma de decisiones, de ahí su nombre de tercero neutral.
- e) **Imparcialidad.** El facilitador se mantendrá libre de favoritismos, inclinaciones o preferencia hacia cualquiera de las partes en forma personal.
- f) **Equidad.** Los mediadores deben generar las condiciones de igualdad y equilibrio entre los mediados para obtener un acuerdo satisfactorio.
- g) **Los siguientes son dos principios que están contemplados en la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo León, mas no en la ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal.**

- h)** Honestidad. El facilitador tiene la obligación de excusarse por falta de aptitud y por impedimento y excusas a que alude la legislación procesal aplicable al conflicto.
- i)** Independencia. El facilitador desde el enfoque de las partes, debe de evitar cualquier situación que pudiera dar lugar a la duda razonable.
- j)** Estos dos principios solo estan contemplados en la Ley de Justicia Alternativa del Distrito Federal mas no en la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo Leon 2017.
- k)** Economía. El procedimiento de mediación debe implicar el mínimo de tiempo, el menor desgaste personal entre las partes y gasto mínimo económico si es público, si es privado en lo económico es diferente.
- l)** Legalidad. En una mediación se tendrá como límite la voluntad de las partes. La ley, la moral y las buenas costumbres.
- m)** No obstante (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016)en su libro Oxford agregan tres principios que son:
  - n)** Visualizar positivamente el conflicto. El mediador y el árbitro deben entender el conflicto no como negativo o violento, si no como algo inherente al ser humano y sus formas de vida social. (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016)
  - o)** Autorregulación. El mediador y el arbitro observarán el auto control y la autorregulación como elemento clave para favorecer a los individuos en la toma de decisiones de forma autónoma y ajustada al entorno social donde viven.
  - p)** Oralidad. El procedimiento de mediación y arbitraje privilegia la oralidad, haciendo los procedimientos mas transparentes y expeditos.

Fases del procedimiento de mediación comunitaria.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 de la ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo León no todos los casos en disputa son

susceptibles de mediar entre otros los que afecten derechos a terceros o los que no son de interés de alguna de las partes que alteren el orden público. Señala el mismo artículo que podrá ser objeto de un mecanismo alternativo los asuntos vecinales, comunitarios o colectivos y en general de todas aquellas controversias en que las obligaciones derivadas de su solución puedan ser de contenido moral o social.

En referencia a lo anterior de acuerdo a la autora (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014), puntualiza que la mediación no es un método idóneo o posible en todos los supuestos, tanto en la mediación privada como en la mediación pública, por lo que es necesario un examen minucioso para evaluar si es potencialmente apropiado un proceso de mediación en ese caso o no. Este principio aplica tanto a la mediación oficial como a la mediación privada

Con referencia al procedimiento (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016), señalan que antes de cualquier procedimiento de mediación en cualquier contexto, hay que realizar la logística, la estructura y el “Check list” del “DAM”.

- 1 Creación del escenario o logística.
  - a) Preparar y hacer el discurso de apertura tomando en cuenta el perfil de las partes y el conflicto a mediar.
  - b) Definir los roles del proceso, respeto, notas, acuerdo, claridad. Que a los mediados les quede comprensible su parte en el procedimiento.
  - c) Definir las reglas del proceso que se observaran para regular paso a paso las acciones.
  - d) Cerciorarse de que las partes hayan comprendido el proceso, y si es necesario hay que repetirlo o parafrasearlo de modo que quede bien entendido.
  - e) Realizar agenda de trabajo, de acuerdo a la controversia y pasos a seguir.
2. Elaboración del “Check list” del “DAM”.

- a) Dar la bienvenida, presentación del facilitador, el facilitador recibe a las partes.
- b) Presentación del facilitador y de los intervinientes en conflicto. Se presenta y les pide a los intervinientes que se presenten.
- c) El facilitador reafirma su imparcialidad, comentando a los intervinientes que él es neutral y que solo está ahí para facilitarles el proceso para que lleguen a un acuerdo satisfactorio.
- d) Descripción del proceso. El facilitador les describe a los intervinientes que se manejarán con respeto, que es un proceso flexible, que no puede hablar uno cuando esté hablando la otra persona, que va a exponer su versión cada quien, que habrá sesiones privadas si es necesario (caucus), que pueden levantarse cuando lo deseen, se les indica donde están los sanitarios, el café, el agua, podrán preguntar si algo no entienden y que el objetivo es que lleguen a un acuerdo satisfactorio ambas partes.
- e) Descripción del rol del mediador. El facilitador explica que les ayudará a que encuentren solución a su conflicto, que él es un tercero neutral y que los asistirá en todo momento en el proceso.
- f) Se repasa el alcance de la confidencialidad, se les menciona a los intervinientes que todo lo que ahí se diga y se hable será confidencial para las tres partes, el facilitador y los intervinientes, que inclusive se les pregunta que si en un momento se pregunta a los intervinientes por separado si lo que se habló en el caucus podría externarlo al otro interviniente, con el afán de que él sepa algunas situaciones que se requieren para resolver el conflicto.
- g) Se les avisa que el facilitador puede tomar notas durante el proceso.
- h) Se fijan las reglas de convivencia. El facilitador les explica lo que quiere decir con fijar las reglas de convivencia en donde todos hablarán en orden, con respeto, sin gritos, sin ofensas.

- i) El facilitador ofrece la logística del proceso, les explica paso a paso el procedimiento que se llevara a cabo.
- j) Se les hace saber que se permiten preguntas al facilitador, quien debe tener la capacidad para contestar todas y cada una de ellas.

## 2. Inicio del procedimiento de mediación.

- a) Se recibe la Solicitud referente al conflicto. La solicitud de la mediación se interpone en el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del estado de Nuevo León, si es público. Si desea puede interponer la solicitud en un centro de mediación privado.
- b) Se envía la invitación a la parte que es señalada con la que se tiene el conflicto, después de recibida se envía la invitación al otro interviniente para que acuda y se le explique de que se trata la mediación y quien la está solicitando así como el motivo de la presentación de la solicitud.
- c) Presentación del facilitador ante las partes. Este proporciona su nombre y su rol en el procedimiento.
- d) Presentación de las partes. El facilitador les solicita que se presenten y les indica el rol que cada uno tiene, las reglas de convivencia y el objetivo de la mediación.
- e) El facilitador entrevista a cada una de las partes. El facilitador tendrá una entrevista con cada uno de los intervinientes para que relaten el conflicto desde su punto de vista.
- f) Se fija la fecha, hora y lugar para la mediación.
- g) Se prepara la agenda de la mediación, se diseña la estrategia a seguir después de haber recopilado toda la información de los intervinientes.

### **3. Historia del conflicto sobre el que se mediará.**

- a) Se invita a la narración puntual y veraz de los hechos. Se les solicita que sean lo más congruentes, asertivos y verídicos para tener un panorama y visualización completos.
- b) Identificación de los puntos en el conflicto. Con la narrativa de los intervinientes se identifican las situaciones de conflicto en las que puedan estar involucrados y de los otros conflictos de los que se derivan.
- c) Parfraseo. Se realiza el parfraseo para explicarle a los intervinientes si es eso lo que ellos quisieron decir y que el facilitador lo entienda.

### **4. Aspiraciones intereses y necesidades.**

- a) Clarificar con parfraseo de los intereses y necesidades. Después de la narrativa se parfrasea: “entonces lo que usted quiere decir es que usted necesita o le gustaría”.
- b) Facilitar el equilibrio del poder entre de las partes. El facilitador debe procurar la equidad entre las partes para que ellos se sientan cómodos y seguros en el proceso.

### **5. Lluvia de ideas.**

- a) Se invita a las partes a la generación de ideas. Utilizando una hoja de rota folio que se divide por la mitad, se escribe el nombre de los intervinientes divididos por una línea central, se les solicita que cada uno externe la forma en que se obtendría la resolución del conflicto que es el motivo de la mediación.
- b) Convocando a la evaluación de alternativas. Se invita a los intervinientes que de la lluvia de ideas que ellos han proporcionado evalúen las que serían las más adecuadas para solucionar el conflicto, así como las que ellos puedan cumplir para que estén satisfechos con el acuerdo.

## **6. Selección de las mejores ideas.**

- a) Estimular la selección de las mejores alternativas con el objetivo de realizar el acuerdo.
- b) Depurar las ideas seleccionadas. Ya que se hayan seleccionado las mejores ideas proporcionadas por los intervinientes se depuran.
- c) Evaluación y selección de ideas para redactar el acuerdo. Los intervinientes seleccionan las mejores ideas con las cuales se sientan satisfechos y que estén de acuerdo ambas partes.

## **7. Acuerdo.** Esta etapa es considerada la más importante.

- a) Redacción del convenio en términos de ley, claro, práctico y posible, apegado estrictamente a la selección de las ideas aportadas por las partes, para su completa satisfacción.
- b) Posible cumplimiento (realista). Para esto se toman las ideas que ambos intervinientes aportaron y estuvieron de acuerdo en cumplir.
- c) Cierre de la mediación. Una vez redactado el acuerdo lo firman ambos intervinientes y el facilitador. Con esto se culmina el procedimiento de mediación.

## **3.5. Análisis de la Mediación Comunitaria.**

### **3.5.1. Estado del arte de la mediación comunitaria en México.**

La mediación comunitaria como arte de intervención social se refiere al arte de dirimir y transformar los conflictos en el entorno vecinal. Este constructo tiene un ciclo que no ha cambiado en las últimas décadas, asumiendo éxitos y fracasos en un contexto comparado así lo señala (Gorjon & Pesqueira , 2015).

Entonces en este ámbito abre una vía positiva de diálogo, entre las partes fomentando la participación ciudadana y la interacción de las personas que integran la comunidad logrando un entorno de paz.

Por lo tanto, siguiendo con la idea anterior de que la mediación es como el arte de intervención social, el objetivo finalmente no es otro que transformar los conflictos; en relación al tema en el cual se trabajó en esta investigación en los conflictos de convivencia vecinal, buscando que los intervinientes diriman esta discrepancia a través de acuerdos que garanticen el respeto de los intereses comunes. Caracterizándose este proceso por la voluntariedad es decir, todas las partes llegan a un acuerdo mutuo en igualdad de opinión (Márquez Algara, 2004).

Para darle más impulso y difusión a la mediación como arte en México quizá, se podría implementar una escuela de formación ciudadana como se cuenta en Santiago de Chile, esta organización es justamente la División de Organizaciones Sociales (DOS), es una entidad que posee Escuelas de Formación Ciudadana en las se promueven los Diálogos Participativos, en donde se discute en su gran mayoría sobre políticas públicas. Han participado más de 44 mil personas. El Director Nacional de la DOS, Camilo Ballesteros, reconoce el éxito y el impacto social con la labor de los líderes vecinales y comunitarios.

La mediación vecinal además de ser una herramienta, es una vía alternativa y efectiva para resolver y transformar los diversos tipos de conflictos, contribuye a evitar la llegada a los tribunales, evitando por consiguiente quebranto psíquico y económico y tiempo.

Si bien es cierto que el auge y potencial desarrollo de la mediación en México se puede dividir en mediación pública (oficial) o privada, hemos de señalar que los medios alternativos de solución de conflictos en nuestro país no es una novedad, ahora se retoma con normativa jurídica, reglas y en forma organizada e institucionalizada.

Iniciando en 1997 con la regulación, normas y legislación en varios estados (Universidad Nacional Autónoma de México 2013) el movimiento se inicio con la reforma a la Constitución Local del Estado de Quintana Roo (1994) y la Ley de Justicia Alternativa (1997) en este estado de Quintana Roo pionero en la materia, se elaboró el diseño de un ambicioso proyecto denominado "Justicia Alternativa" con la participación de los siguientes estados: Por consenso se realizó el proyecto para la mediación en México por el comité de ABA/USAID. American Bar.org (2002, siendo los estados participantes el



estado de Aguascalientes. Baja California Sur, Distrito Federal (actualmente Ciudad de México), Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sonora y Tabasco. Habiendo sido aprobando el proyecto mencionado por el Comité. Sin dejar de mencionar la reforma Constitucional al artículo 17. La reforma establece que: ARTÍCULO 17: “Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla, en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Sus servicios serán gratuitos, quedando en consecuencia prohibidas las costas judiciales”. Publicado en el Diario Oficial de 18 de julio de 2008”.

Teniendo a esta en el marco de la mediación institucional, desde los ayuntamientos y los estados que cuentan con su centro de mediación certificado, su ley y reglamento, es desde este aspecto donde se vela por la convivencia en el entorno vecinal evitando y resolviendo las confrontaciones surgida por convivencia vecinal.

En el segundo caso estaríamos en la mediación vecinal o privada, que suele ser llevada a cabo por servicios de mediación privados, que prácticamente es reciente en nuestro país, llevando el procedimiento ya sea en los centros de métodos alternos privados, en despachos jurídicos, incluso en notarias. Observando que, la mediación nos abre los ojos a otra realidad compleja, en la cual percibimos que, en la justicia tradicional las cosas no son tan claras y equitativas para las partes, porque existen perdedor y un ganador y no siempre es justa. A diferencia de la Mediación comunitaria, esta es equitativa, consentida y resuelta a través de un acuerdo en que las partes deciden la forma de conclusión y solución de su disputa.

En cuanto a la mediación comunitaria (Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016) está clasificado como “mediación social”, se ha demostrado que los avances en los mecanismos alternativos van progresando. Este comentario esta basado en los proyectos de los centros comunitarios atendidos por individuos de la misma comunidad como mediadores de la misma área, este programa se esta aplicando en la actualidad en

nuestro país, concretamente en la ciudad de Aguascalientes con excelentes resultados siguiendo con la referencia que hace la autora.

Como referencia y siguiendo el mismo orden de ideas (Cermeño, 2012), señala que se está implementado en países como Panamá, en ambos casos estos proyectos implementados de manera independiente están dando excelentes resultados, así lo relatan las autoras (Martínez Zampa, 2009).

Señalando Márques Algara (2004), que el primer paso para la implementación del Centro Comunitario, fue realizar un diagnóstico por “Profesionales en encuestas de opinión” del conflicto en la colonia elegida, el porcentaje de conflictos encontrado fue de 22% y en la mayoría de los casos dice la autora los conflictos no se presentan con vecinos de su propia cuadra sino de otras cuadras, un buen porcentaje reportó haber tenido conflictos con más de un vecino, lo que le indicó que existen diversas problemáticas.

Expone que los conflictos son variados y que predomina el desacuerdo entre vecinos, los robos y las deudas. Reseña la autora que casi la mitad de los encuestados están de acuerdo en recibir ayuda de alguien de su colonia para que les ayude a resolver sus desavenencias.

Cabe mencionar que actualmente en la ciudad de Aguascalientes se están implementando centros de mediación comunitaria, impulsados por el municipio de Aguascalientes. Este modelo de proyecto se realiza en la Ciudad de Aguascalientes y realmente ha sido necesario. De acuerdo a la investigación a las personas entrevistadas y las personas encuestadas se estima que tendría éxito la implementación de este proyecto en los municipios del estado de Nuevo León, ya que si bien es cierto existen centros de mediación en algunos municipios, no se cuenta en forma específica en las comunidades e inclusive que sería modelo a seguir en toda la República Mexicana. El beneficio y el impacto que tiene este programa es el de prevenir el delito y fomentar la cultura de la prevención y la cultura de la paz, así como promover la participación ciudadana evitando que los conflictos leves alcancen un nivel de delito, observando que con estas acciones se

obtiene una relación o unión social para una unificación comunitaria. (Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016)

### **3.6. Ventajas de la implementación de los Centros de Mediación Comunitaria.**

Señalan la autora Márquez Algara (2016) que son muy evidentes las ventajas con referencia al sistema adversarial. Los Mecanismos alternativos mantienen las relaciones de convivencia vecinal; en su inicio se observa el principio de la voluntariedad de las partes, mantiene el orden social, busca una convivencia de paz entre vecinos, se trabaja enfocado al bien común, acorta la duración del proceso, incrementa la comunicación, disminuye costos económicos, menor costo emocional, es equitativa, se previene el delito, cuenta con principios y reglas definidas, se concluye el conflicto con el acuerdo por mutuo consentimiento y voluntad de las partes y el cumplimiento de lo acordado (Márquez Algara, 2004).

Por otra parte, la vía judicial tradicional debilita la relación entre las partes; Utiliza la lógica ganar/perder, aumentando la antipatía del perdedor, rompiendo cualquier posibilidad de arreglo, queda una parte insatisfecha; excesivo desgaste emocional, mayor costo económico, quedando el conflicto latente, la resolución tarda más tiempo; Es muy probable el incumplimiento de la resolución.

### **3.7. La Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito en México.**

La mediación comunitaria es una de las formas de solución de conflictos derivados de la convivencia vecinal con el fin de impactar en la prevención de los delitos derivados de convivencia y relación vecinal, a través de un acuerdo voluntario entre las partes, con la intervención de un tercero neutral ayudándolos a mejorar su comunicación y reconciliación (Márquez Algara, 2004).

La mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito se observa en esta investigación que es pertinente, ya que los ciudadanos tienen la necesidad de tener una vida libre de violencia en un estado que tenga orden y paz social, es necesario de acuerdo a las garantías individuales y la necesidad del ser humano de vivir con dignidad y

libertad, haciendo valer el respeto de los derechos humanos de la personas, al igual que la seguridad, como derechos humanos básicos de la sociedad urbana en los sectores medios y populares en la población que se percibe como violenta o peligrosa.

Sin embargo uno de los principios básicos que deben observarse y aplicarse son la ética, tomando en cuenta que sin este principio sería un riesgo realizar no solo las mediaciones comunitarias o mediación en cualquier materia sino en los MASC en general, tomando en cuenta de que la mediación son acciones constructivas, a falta de la aplicación de este principio puede recaer en una mediación de forma incorrecta o sin principios de ética, lo cual restaría confianza al proceso de mediación comunitaria, por lo que una persona con una mala experiencia difunde su insatisfacción con prontitud en cambio una buena experiencia se difunde lentamente.

El 13 de Enero del 2017 se publicó la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, la última ley fue del 2005; marca algunas diferencias tales como que el nombre de la Ley antes “Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León” ahora la nueva “Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León” nueva como se menciona al inicio del párrafo, otro cambio que señala esta ley es que en la ley anterior el mediador era el tercero neutral, en la nueva ley cambia su nombre a facilitador. Otro cambio es que el Centro Estatal de Métodos Alternos cambio a Instituto Estatal de Mecanismos Alternativos. Publicada en del Diario Oficial del Estado No. 6 el 13 de enero de 2017 publicado en el decreto número 183.

De acuerdo con información obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI), señala que en el estado de Nuevo León y en la república mexicana se están experimentando cambios en el ámbito social con demasiado estrés y violencia en diferentes contextos, cambiando la dinámica social. Esto se observa en las comunidades de cualquier lugar tanto en lo comunitario, convivencia vecinal, rural, familiar, laboral, educativa, entre otras.

El análisis y demanda de la sociedad a una seguridad social, da lugar a dos tipos de respuestas a los gobiernos de las ciudades, a) Las políticas preventivas apuestan por la acción positiva a los grupos vulnerables y de riesgo, b) Los procesos de inclusión y reinserción (Peralta Quintanilla, 2009).

Partiendo de que la justicia en México llegó a una crisis y saturación de sus tribunales y el alto crecimiento de los conflictos que se agravan y se transforman en delitos, surge la necesidad de buscar otras formas alternativas de resolver los conflictos que satisfagan en forma más directa con las partes, otro aspecto es que se le quite carga a los tribunales y que cubra las necesidades de resolución de controversias que emerge de la ciudadanía. Por este motivo es que los gobiernos federal, estatal y municipal se han propuesto crear normas legales y programas para su aplicación. Dentro de ellos la mediación, conciliación y el arbitraje (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016).

En los Métodos Alternos de Solución de conflictos se recurre a ellos para cubrir la necesidad de resolución de conflictos vecinales como prevención de la violencia y delincuencia, que aunque los MASC, no se originaron en nuestro país, como tal, pero nuestros antepasados lo aplicaban a través de los personajes con autoridad, como los sacerdotes, los ancianos, los jefes de las tribus, los padres, entre otros, es una práctica que se ha venido experimentando, incluso en la actualidad se siguen practicando como por ejemplo en la tribu tarahumara en el estado de Chihuahua existen las gobernadorcillas que ayudan a los miembros de su tribu a resolver sus conflictos. Procurando la paz social en su comunidad. Y en algunas comunidades indígenas, donde todavía se manejan con usos y costumbres.

### **3.8. Impacto de la mediación comunitaria en los factores de éxito para la prevención del delito.**

En este apartado se hace la referencia sobre la necesidad de prevenir socialmente el delito a través de la mediación que ayuda a prevenir los conflictos que se deriven de convivencia vecinal.

Identificación del papel de mediador como agente de cambio.

Identificar los factores que generan la multitud de conflictos que pueden poner en peligro la armonía entre los vecinos. Conflictos típicos, los ruidos elevados o incluso el mal uso de los elementos comunes entre otros muchos. Para lograr llevarse bien con los vecinos se necesita: compromiso, comunicación, conocimiento y comprensión.

El mediador como agente de cambio tiene una misión catalizadora en la participación ciudadana para empoderarla, tal y como se ha utilizado anteriormente en los Community Boards.

Ayudando a las partes de la comunidad involucradas a resolver sus conflictos invitándolas a que se centren en sus intereses en la forma que ellos necesiten resolver el conflicto de tal manera que ellos queden satisfechos, visualizándose en un escenario pacífico.

El cambio viene dado desde el pensamiento y tiene repercusión en los hechos, se trata de pensar en procesos pacíficos de solucionar disputas y crear expectativas sociales de construcción de paz (Nato, Rodríguez Querejazu, & Carbajal, 2006).

A nadie gusta mantener situaciones de conflicto, la reacción normal es terminar rápido el problema y seguir haciendo la vida en forma normal, buscando siempre no ir por la vía judicial, entonces una alternativa es la mediación que puede ser más efectiva y eficiente para resolver la controversia.

Crear firmemente en que la disputa se puede resolver mediante el diálogo y potenciar ésta forma de hacerlo. Ser tolerantes con el ejemplo, respetar opiniones, empatizar con otras personas siempre buscando una convivencia en paz con la familia, con los vecinos y en cada entorno en que se desenvuelva el individuo (Peralta Quintanilla, 2009).

Un punto esencial a favor de la Mediación Vecinal y los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, es que preservan las relaciones de las partes en conflicto, adquiriendo ellas el protagonismo del proceso, contando en todo momento con un mediador profesional que se encarga de encauzar el procedimiento, creando un espacio de diálogo donde pueden expresar sus puntos de vista libremente, ya que gran parte de los conflictos se deben a una mala comunicación.

Se pretende con esta herramienta, cooperar entre todas las partes intervinientes para alcanzar resultados y evitar la confrontación, fomentando la autogestión de los conflictos, la cultura de paz y reforzando las relaciones, tratando en todo momento de preservar las relaciones existentes, y que puedan seguir beneficiándose de las relaciones jurídicas, comerciales y personales que tuvieron las partes, evitando la confrontación y la adversarialidad.

Se observa que en el ámbito de la convivencia vecinal se generan multitud de conflictos que pueden poner en peligro la armonía entre los vecinos, conflictos típicos como los ruidos elevados o incluso el mal uso de los elementos comunes entre otros, la realización de obras no consentidas, o en las comunidades de vecinos, son situaciones usuales que amenazan a las partes inmersas en el conflicto con un proceso judicial en el caso de que no lleguen a una solución.

Desde este punto de vista, en la gran mayoría de las colonias se crea, la junta de mejoras, comités de desarrollo social, jueces de barrio, con el objetivo de que estas traten de preservar las relaciones entre los vecinos, la paz social, intentando hacer ver que los vecinos en momentos determinados pueden realizar pequeñas celebraciones puntuales, poner la música un poco más alta o hacer una obra en su casa. Tratando de equilibrar la situación, sabiendo que la convivencia en las comunidades no es sencilla.

Cuando se dan estas situaciones, y ocasionan más molestias de la cuenta, es recomendable que los afectados hagan saber su malestar a los vecinos que la causan, intentando que mantengan las buenas formas y hablar de manera calmada y amable, aunque sabemos que son momentos de agitación, ya que en muchas ocasiones se pierden relaciones buenas entre vecinos por la forma de comunicarse en un tono demasiado elevado o en expresiones desafortunadas (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016).

### **3.9. Los derechos humanos y su perspectiva en la Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito.**

Derechos Humanos:

La Organización de las Naciones Unidas ONU establece que los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Incluyendo el derecho a la vida y a la libertad, a no estar sometida ni esclavitud ni a tortura, libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo entre otros. Además de ser un conjunto de exigencias y pretensiones éticas que corresponde a todos por el simple hecho de ser persona. Tiene su día de celebración el 10 de diciembre de cada año.

El derecho internacional de los derechos humanos de acuerdo a la ONU establece la obligación de los Gobiernos a actuar de una manera determinada o abstenerse de emprender ciertas acciones. Para promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o de grupos.

Esta organización basándose en la Carta de las Naciones Unidas y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en adelante DUDH, aprobadas por la Asamblea General en 1945 y 1948 entonces esta organización creó un código internacional una normativa a la que todas las naciones pueden adherirse, agrupando un amplio número de derechos aceptados internacionalmente, estableciendo mecanismos para promover, proteger y difundir esos derechos, apoyando a los Estados a cumplir con lo pactado y sus responsabilidades.

Crearon esta normativa para proteger los derechos humanos de 7,000 millones de personas que representan a todas las naciones del mundo de diferentes culturas y diversidad jurídica la DUDH se ha traducido en 501 idiomas, según esta organización es el documento más traducido en el mundo. La ONU cuenta con un Consejo de 47 miembros y una Comisión de Derechos Humanos

Fundamentos internacionales de los derechos humanos. Con el auge que ha tenido desde el año 2008 la introducción del sistema de derechos humanos que se ha consolidado y difundido como protección de los derechos humanos, ha ido tomando fuerza en forma global, las Organizaciones de Naciones Unidas ONU en concreto el artículo 8 de la Convención Americana sobre derechos Humanos, que reglamenta las garantías judiciales y



el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Humanos Civiles y Políticos estos artículos consideran el derecho de igualdad que tienen las personas ante los tribunales y al debido proceso.

En Junio de 2008 fueron reconocidos dentro del sistema de justicia los mecanismos alternativos de solución de controversias, debido a la reforma del nuevo sistema de justicia penal. La carta de Naciones Unidas en su capítulo VI, refiere al arreglo pacífico de controversias, en el artículo 33 que señala cuando las partes en una controversia y lo requieran para mantener la paz y la seguridad internacional que se practique la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación y arbitraje.

Todas las instituciones no solo de los tres niveles de gobierno sino también de las privadas, empoderando al individuo y su dignidad de persona, cambiando la escala normativa, dándose con más fuerza en Latinoamérica ocupando un lugar preponderante en la formulación de tratados y acuerdos internacionales. Latinoamérica tiene un principio de cooperación con la Corte Internacional de Derechos Humanos IDH este debe contribuir y facilitar el desempeño de la Corte Internacional y después dándole cumplimiento a las sentencias de la misma (Aguilar Cavallo, 2010).

Señalando el autor que las normas relativas a la dignidad de la persona humana están establecidos en la cúspide de la estructura normativa tanto internacional como estatal con la debida subordinación de las demás normas. Observando que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normas emanadas de esta.

Los principios de los derechos humanos.

Uno de los principios fundamentales de los derechos Humanos es la universalidad o globalización, concepto aportado por la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas del año 1948, aunque tal vez en algunos países como Venezuela, Uganda y algunos otros más países del planeta sea una utopía para sus habitantes, un sueño irreal, una promesa no cumplida, debido a la innumerable cantidad de violaciones a los derechos fundamentales de sus ciudadanos. Aun con todo esto los

derechos humanos cada vez se aplican en diversas situaciones de conflicto, continuando presente se fortalece se difunde y se consolida (Peralta Quintanilla, 2009, págs. 23-25).

Los derechos humanos y la aplicación en la mediación comunitaria en la prevención Social del delito (Rosello & Cortes, 2013).

Derecho objetivo es la norma o el conjunto de normas jurídicas como Leyes, usos costumbres y resoluciones jurídicas, que se deben acatar.

Derecho subjetivo. Es la facultad derivada de la norma, sistemas de normas y procedimientos aplicados para la creación y aplicación del derecho sustantivo. También se le conoce como derecho Adjetivo, Instrumental, procesal y formal.

Deber jurídico que consiste en el hacer o no hacer según García Máynez, consiste en la obligación impuesta por una norma jurídico.

Derecho jurídico es la ciencia que está vinculado con la rama del derecho que se encarga de dirigir el comportamiento y la vida común de los individuos (García Maynes, 2002).

### **3.10. Elementos de la Mediación Comunitaria y su impacto en la Prevención del Delito.**

- a) Interés y beneficio del bien común.
- b) Delimitación del territorio a investigar.
- c) Prevención del delito y culturizando a la comunidad.
- d) Cómo vincula la mediación comunitaria con la prevención del delito.
- e) Legitimación del tercero neutral en la comunidad, como mediador o comediador.

### **3.11. Estado del Arte de la Mediación Comunitaria en el Contexto Internacional.**

3.11.1 Principios de la Mediación Comunitaria en la prevención del delito en el contexto internacional.

Los derechos humanos y la aplicación en la mediación comunitaria en la prevención Social del delito.

El utilizar la mediación comunitaria en el contexto a nivel internacional o local es un arte, debido a que es transformar los conflictos y crea oportunidades para restablecer las

relaciones entre los intervinientes, inclusive puede ocurrir que las situaciones lleven a las partes en conflicto a otras situaciones positivas que no tenían contempladas.

### **3.12. Tipología de los conflictos comunitarios.**

Naturaleza de los conflictos comunitarios y su impacto en del prevención del delito.

Teoría del Conflicto; Teoría del Caos; Tipo de conflictos según autores; Clasificación de los conflictos en la convivencia vecinal; Estacionamiento; Exceso de Ruido; Molestia por la convivencia con mascotas su suciedad y ruido; Conflictos leves que se convierten en delitos con: Ofensas, Amenazas, estacionamiento, conflicto por bardas, arboles etc.

Aplicación del CAT con la técnica de (Redorta, 2004).

### **3.13. Elementos de la Mediación Comunitaria y su impacto en la Prevención Social del Delito.**

Interés y beneficio del bien común; Delimitación del territorio a investigar; Prevención del delito y culturizando a la comunidad; Cómo vincula la mediación comunitaria con la prevención del delito; Legitimación del tercero neutral en la comunidad, como mediador o comediador.

### **3.14. Estado del Arte de la Mediación Comunitaria en el Contexto Nacional.**

3.14.1. Principios de la mediación comunitaria en la prevención del delito en el contexto nacional.

En proceso aquí describiré lo que marca la ley y autores LGPSVYD.

Principios de la mediación comunitaria; Proceso de la mediación comunitaria; El tercero neutral como facilitador y la comediación; Acuerdos, convenios y dialogo para la resolución de los conflictos derivados de la convivencia vecinal.

En sus teorías evolutivas señala que la búsqueda del saber científico es la constante del constructo de la mediación como ciencia. En los últimos años en México a nivel nacional, principalmente entre 2006 y 2011 se registró en el país un incremento de la violencia y la delincuencia impactó fuertemente en los niveles de inseguridad de la población, no sólo se cometieron más delitos, sino que fueron más violentos (Gorjon & Pesqueira , 2015).

El Origen y desarrollo de la mediación en México, la investigación de esta autora Márquez Algara, se observa que en la actualidad la mediación comunitaria está cobrando gran fuerza en este país, Sin embargo su inicio que data de 1997 según la historia de la mediación en México, al inicio tuvo algunos problemas, agrega la autora que la mediación no comenzó como un movimiento nacional sino como local y solo en sedes judiciales, aunque cada estado lo desarrollo a su manera, en su desarrollo influyeron factores distintos, como su ley local, incluso por sus costumbres a nivel individual como estado fueron distintos. También se desarrolló la mediación en otros ámbitos como el escolar, comunitario, laboral, indígena, de consumo, lo que ha fomentado la participación ciudadana, que es uno de los principales factores para el desarrollo de la mediación (Márquez Algara & De Villa Cortés, 2016).

Incluso ante estas circunstancias la legislación constitucional analizó y diseñó opciones para la solución de conflictos sociales, por tanto fue necesario introducir un modelo nuevo de justicia en México, que incentivara la participación ciudadana. (Zaragoza Hueta, 2014)

La Mediación y la conciliación son disciplinas que han tenido un gran desarrollo en los MASC con técnicas aplicables a un caso concreto para encontrar la solución al conflicto. Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.

Es un programa nacional (Pro14) que está coordinado por los tres niveles de gobierno y es dirigido a la población en estado vulnerable, para fortalecer las acciones sociales que permitan prevenir la violencia y la delincuencia para construir un México en Paz.

Se tomaron como base Le estos datos el (INEGI, 2014), en cuanto a los municipios mencionados, se observó que el aumento de los conflictos de seguridad realmente como dice Otero fueron en aumento.

Por otra parte, además de del estado de Nuevo León y los municipios, también el estado de Sonora se está esforzando para bajar este índice de conflictos en la comunidad, el gobierno estatal está aplicando, la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Sonora, que institucionaliza, regula y garantiza el derecho de la ciudadanía a participar directamente en la toma y ejecución de las decisiones públicas fundamentales, está

haciendo el esfuerzo por resolver esa situación, en forma preventiva con la mediación y la participación ciudadana, está ciudadanizando la justicia esto es, está facilitando el acceso a los ciudadanos comunes a la justicia que acudan con más confianza y a la resolución de los problemas de interés general;

Esta Ley sonorense promueve una cultura de participación ciudadana en el estado y define la forma en que la ciudadanía participa en forma organizada en los comités de participación ciudadana, que son órganos de representación vecinal que tienen como función principal vincular a los habitantes del entorno en que hayan sido designados, con las autoridades públicas del gobierno municipal, para el logro de beneficios comunitarios en temas relativos a la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de obras y servicios públicos, seguridad pública, protección civil, transporte público, medio ambiente y aquellos que los comités consideren trascendentes para su comunidad, establece asimismo, los requisitos que se requieren para ser miembro de un comité. También es algo similar se está implementando en el estado de Quintana Roo y en

Aguascalientes. Aquí la propuesta es que se implemente la mediación comunitaria como prevención del delito, y que se legitime al mediador que sea de la misma comunidad, para que como tercero neutral y con conocimiento de las situaciones en ese barrio donde vive, los vecinos acudan con más confianza y con más rapidez a resolver su conflicto vecinal. De esa manera se pueda transformar el conflicto en oportunidad de una mejor convivencia y paz social.

Asimismo, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora plantea las disposiciones generales para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, ya que protegiendo y educando a una mujer, tanto en la prevención como en la mediación, se educa a una familia. Al establecer los principios, instrumentos y mecanismos, para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar, considera a la Secretaría de Seguridad Pública como integrante del sistema estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Continuando con el estado de Sonora, con esta misma política preventiva de fortalecimiento de la cultura de Paz y de la no violencia y de contribuir a generar un cambio en la filosofía de vida de sus ciudadanos, se promueven los valores cívicos e instituciones privadas así como entre los ciudadanos comunes a través de la participación ciudadana y la niñez sonoreense, entre otros: la paz, el respeto, el diálogo, la diversidad, la equidad, la generosidad y la comunicación.

En este programa se ha logrado recolectar a la fecha 54 mil 398 juguetes bélicos en 289 escuelas primarias, ubicadas en colonias con alta incidencia delictiva en 25 municipios de la entidad. Como podemos observar, en la gran mayoría del territorio Nacional, se está haciendo el esfuerzo por transformar los conflictos en situaciones positivas, para lograr una efectiva cultura de la paz a través de diferentes contextos, si ya se está realizando el esfuerzo se sugiere que través de la mediación comunitaria y con la participación ciudadana se aterricen todos estos programas y darle seguimiento para evaluar si se están cumpliendo los objetivos de cultura de la paz y convivencia vecinal como prevención del delito y su efectividad. Ya que si se aplicaran todos estos programas se tendrían beneficios en la prevención y la transformación de los delitos, permitiría tratar al conflicto como un desafío como una oportunidad de hacer las cosas de una manera diferente, superar nuestras relaciones personales y con los demás.

Teoría de Prevención del delito en Comunicación.

Es inherente a la promoción y difusión de los programas gubernamentales y privados en la prevención del delito.

### 3.14.2. Soporte legal de los métodos alternos de solución de conflictos.

Leyes y reglamentos que regulan los MASC, y la Mediación Comunitaria en la Prevención del delito a nivel federal y a nivel estatal:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 17, cuarto párrafo. Artículo 89, fracción X. Artículo 123, Apartado A, fracciones XX a XXII y Apartado B, fracción XII.

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

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos en Materia Penal.

Código Nacional de Procedimientos Penales.

Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León.

Reglamento de la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León.

Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.

Reglamento de Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.

Leyes y reglamentos Federales que regulan los MASC.

Ley de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia del Estado de Nuevo León.

Ley del Sistema Especial de Justicia para Adolescentes del Estado de Nuevo León.

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León.

Código de Procedimientos Penales del Estado de Nuevo León.

Ley y Reglamento de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Nuevo León.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

Señala el Código Nacional de Procedimientos Penales en sus artículos 184 y 185 que "las soluciones alternas, son formas de solución del procedimiento, I) el acuerdo reparatorio; II). La suspensión condicional del proceso. Forma anticipada de terminar el proceso, el procedimiento abreviado será considerado una forma de terminación anticipada de un proceso." Esta realidad se observa en el incremento paulatino de las estadísticas de inseguridad a nivel de Latinoamérica. En el año 2003, el indicador de seguridad de América Latina tuvo un ligero descenso (Iberoamericano), esto se debe, Según (Baratta, 1997) a que "una de las características centrales de la práctica policial latinoamericana es

que ésta, se ha centrado más en las necesidades y demandas del gobierno, que en aquellas provenientes de la vida vecinal y ciudadanos en general”.

En México se está realizando un notorio esfuerzo nacional para que la mediación y los métodos alternos lleguen a todos los niveles socioeconómicos y materias de derecho y que pueda el ciudadano aprovechar y conocer sus beneficios y ventajas con la aplicación su aplicación. Así como el tratar de que se consolide con el objetivo de que haya más participación ciudadana, dándose a la tarea los tres niveles de gobierno que cada institución en cada materia jurídica cuente con mediación o un método alternativo *ad hoc* para resolver sus conflictos en forma rápida y sencilla.

La finalidad o meta de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en todas las materias tiene el mismo objetivo que es el mejoramiento del tejido social mediante relaciones el fortalecimiento de valores como el respeto y la tolerancia.

Entonces para fortalecer a participación ciudadana y que ayude a prevenir socialmente el delito debemos buscar las diferentes respuestas y acciones para fortalecer la mediación comunitaria, trabajando en modelos de ciudadanización de la justicia, dando oportunidad de acercar la justicia a través de la mediación comunitaria.

Que puedan tener un impacto favorable en la sociedad, y que esta practique el principio de la voluntariedad de las parte en conflicto, implementando la mediación comunitaria como estrategia de prevención social del delito y la transformación de los conflicto, transformándolos en oportunidades para restablecer la comunicación, el respeto e inculcar la cultura de la paz. Fortaleciendo y empoderando a la ciudadanía ante las instituciones que en forma interdisciplinaria ambas partes ciudadanía e instituciones puedan trabajar en forma cooperativa coadyuvando uno con otro para beneficio de la comunidad y poder resolver sus conflictos en forma colaborativa.

Por eso debe replantearse y cambiar algunos paradigmas el estado de Nuevo León, involucrando a la comunidad se puede difundir y ciudadanizar la justicia, para que con la estrategia de su participación tenga fuerte impacto ante la ciudadanía porque se formarían a través de capacitación con respecto a la mediación comunitaria, aprendiendo



y practicando la mediación desde su comunidad donde se gestan los conflictos, de esta forma se promoverán y se difundirá la mediación impactando en la cultura de paz.

## **CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA Y LAS VARIABLES.**

En este capítulo se describen las variables que acompañan a la hipótesis de la investigación. Con el objetivo fundamental de comprobar la hipótesis y sus variables se demuestra que las acciones presentadas en esta investigación son las viables para fortalecer la mediación comunitaria como herramienta para la prevención social del delito, a fin de que el ciudadano tenga confianza en los procesos de mediación, que le sean útiles para tener una convivencia vecinal armoniosa y como una herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

De acuerdo con la necesidad de fortalecer y promover la mediación comunitaria como estrategia de prevención social del delito y de transformación de los conflictos de convivencia vecinal, se ofrecen los mecanismos alternativos de solución de controversias informales diferenciándolos de los tradicionales formales. Al estar el ciudadano capacitado y certificado, se le estará posibilitando para utilizar la mediación y ayudar a los vecinos de su comunidad a resolver los conflictos en forma pacífica, rápida, económica, buscando trabajar en favor de la prevención del delito en cada comunidad, acercando la justicia al ciudadano, promoviendo y practicando así la ciudadanía de la justicia.

(Carvajal Burbano, 2011) señala que el término comunidad tiene conceptos múltiples no solo en el lenguaje científico sino también en el coloquial, refiere en su libro a Ander-Egg (2005) que menciona que este término hace referencia a un ámbito espacial de dimensiones relativas reducidas, en el que existe una compenetración y relación particular entre territorio y colectividad.

(Ander-Egg, 2005) La palabra comunidad denota la cualidad de común, o bien la posesión compartida de algo (propósito, espacio territorial). También le da otra connotación al término comunidad, señalando que es un conjunto de personas que comparten una herencia social común como tradiciones, costumbres, lengua, etnia, el reconocimiento de una historia, una identidad y destino común, observando que ambos autores coinciden en la definición.

Explica el autor que cuando se habla de comunidad se refiere a algo en un espacio o territorio determinado, que designan a las personas y relación que establece por vivir en común en un territorio o barrio en que se identifican geográficamente (Carvajal Burbano, 2011).

La mediación comunitaria la define el Banco Buenas Prácticas en Prevención del Delito en América Latina y el Caribe como promover la capacidad de la propia comunidad para resolver sus controversias a través de la formación de dirigentes en las técnicas de mediación, multiplicando de esta manera los efectos de la intervención, enfocándose en la prevención plasmada en los planes de convivencia para barrios altamente afectados por conflictos y la violencia, debido a los asentamientos habitacionales, destacando que la propia comunidad tiene la capacidad para resolver sus controversias y resolverlas en forma exitosa. Refiere que en su línea de atención el porcentaje de cumplimiento de compromiso adquirido entre las partes en mediación es satisfactorio.

Con los procedimientos alternativos de resolución de controversias, tienen la opción de resolver el conflicto o no resolverlo, sin embargo hay países que no tienen ley de Mediación Comunitaria y tienen que aplicar la que haya de mediación civil o penal.

En el marco jurídico actual no existe la mediación comunitaria, lo que más se le acerca es lo que define la Ley General de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia que señala lo siguiente:

Prevención. Medidas y acciones dispuestas con anticipación con el fin de evitar o impedir que se presente un fenómeno peligroso para reducir sus efectos sobre la población.

Prevención del Delito. (Procuraduría General de Justicia, 2014) Significa tomar medidas y realizar acciones para evitar una conducta o un comportamiento que pueda dañar o convertir a la población en sujetos o víctimas de un ilícito.

Prevención del delito es intervenir antes de que este se produzca, se pueden utilizar diversos recursos con los cuales la comunidad juega un rol importante.

#### **4.1. Variable 1. Confianza en el Proceso.**

Conceptos establecidos en la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (LMAPSCEN, 2017).

Proceso de Mediación. El Proceso de Mediación sin contravenir el principio de flexibilidad establecido en las disposiciones generales de esta ley, en todo procedimiento de mediación se buscará el desarrollo de las etapas de pre-mediación, sesión conjunta, conclusión de la mediación y acuerdo.

La falta de confianza del individuo le vuelve temeroso y lo pone en estado de vulnerabilidad, y se gana la confianza de aquellos que tienen confianza en él y viceversa, debido a que el individuo que tiene desconfianza no tiene capacidad para relacionarse con la sociedad de su entorno, además de quitarle posibilidades de desarrollo en forma adecuada y normal, esto es que un buen líder debe de tener la confianza en sí mismo porque él a su vez tiene que confiar en personas a los que debe delegar tareas y funciones para poder desarrollar su liderazgo (Llorente, 2015).

En la Revista Legal Day refiere a Gray Stevens Earl se define la confianza como el arte, nunca proviene de tener todas las respuestas, sino de estar abierto a todas las preguntas.

Tenemos que el diccionario de la Real Academia Española RAE, define la confianza como “la esperanza firme que tiene de alguien o de algo”, se puede observar que lo que mencionan los autores como preceptos legales la confianza es sin duda un elemento fundamental para todos los procesos de mediación de todas las materias en las que se practique, tomando en cuenta que es imprescindible en los procesos de mediación, que sin la confianza no se puede avanzar y sobre todo debe ser parte en el contacto inicial con el centro de mediación y el facilitador o mediador.

El principio de confianza es prioridad esencial que debe generar el facilitador o mediador con los intervinientes a lo largo de todo el proceso, al igual debe de aplicarse cuando el facilitador detecte que el proceso se está bloqueando, por lo que debe generarlo en las sesiones privadas con los intervinientes.

Ahora bien, para la generación de confianza se deben realizar cuatro niveles diferentes de acuerdo a lo señalado por (Corella, 2018):

a) Confianza de las partes en el mediador.

El primer paso con el que inicia la mediación tiene que ser forzosamente la generación de confianza, que los intervinientes acepten y tengan confianza al facilitador, creando entre ellos respeto y confianza mutuos. Es importante que el mediador se perciba aceptado para que genere confianza en el proceso, esto se logra explicando a los intervinientes cada fase del proceso de mediación por el que se vaya transitando, proporcionando los lineamientos y reglas claras del proceso de mediación al que están abordando para la solución de su conflicto, estas herramientas generan confianza en el proceso de mediación.

b) Confianza de las partes en la mediación.

Para lograr la confianza en los intervinientes de una mediación será necesario que hayan percibido la confianza del facilitador, que este les haya explicado el proceso en forma clara, y que se sientan cómodos en el lugar en el cual se llevará a cabo la mediación, que perciban al facilitador con actitud neutral, para que les ayude a resolver su conflicto.

Siendo la confianza un elemento básico para el desarrollo de cualquier individuo, un valor intangible esencial, una necesidad para poder relacionarse, es necesario que fluya en cualquier relación que se entabla en la sociedad, sea laboral, personal, familiar. Debiendo confiar en sí mismo, en las personas que tiene más cercanas, confiar en el entorno que le rodea, siendo la confianza un motor imperceptible que impulsa relacionarse con el mundo a su alrededor.

Afirma Folger (2008) en la escuela de mediación transformativa, que la interacción entre las partes constituye el objetivo principal del proceso de mediación, que lleva como apoyo proactivo en la interacción de las partes de un conflicto, y que a todo mediador le corresponde trabajar en ello (Folger, 2008).

c) Autoconfianza.

Autoconfianza. Se refiere a la autoconfianza que tengan en sí mismos cada una de las partes en el conflicto, ya que cuando se tiene un conflicto de alguna manera llegan vulnerables y enojados, tratando de resolver lo mejor y por voluntad propia la controversia que les aqueja, sin embargo el mediador debe dar la confianza a cada uno para que se sientan empoderados, de que ya están en el proceso de mediación y que ellos pueden resolver lo necesario, que tengan la seguridad en ellos mismos de que pueden estar en el proceso de mediación con la confianza necesaria y que obtengan un resultado positivo resolviendo su conflicto a través de un acuerdo que sea beneficioso y satisfactorio para ambas partes. La forma para empoderarlos es explicarles cada etapa del proceso y de qué manera pueden intervenir, haciéndoles ver que el facilitador es neutral e imparcial y que cuando se sientan un inseguros tengan la posibilidad de realizar sesiones privadas.

d) Confianza entre los intervinientes y entre sí.

La confianza entre los intervinientes y la confianza entre sí. Esta situación es un poco complicada debido a que cuando llegan las partes en el proceso de mediación acuden a la institución con una controversia entre ellos, entonces es necesario pedirles que tengan confianza en el proceso, explicarles y solicitarles que se pongan en el lugar uno de otro, darles la confianza de que están ahí para resolver su conflicto que el paso más difícil ya lo dieron que prácticamente y que tienen el 50% de su conflicto resuelto por el hecho de acudir al centro voluntariamente, el mediador debe tener la capacidad orientarlos para que tengan buena disposición, de no sentirse enojados y hacerles comprender las reglas del proceso de mediación para que confíen en sí mismos.

Este juicio de la confianza funciona en ambos sentidos de las relaciones, depositando la confianza o no dependiendo de las experiencias individuales o de grupo. Entonces de acuerdo a lo mencionado en estos párrafos la confianza en todo sentido y en el proceso tiene tres partes fundamentales de acuerdo al autor Llorete Luis (2015) que son:

- 1) La Sinceridad. Yo juzgo que lo que dices es verdad y por lo tanto eres sincero o juzgo que es mentira y por lo tanto creo que mientes, este es el juicio que se basa en experiencias que se han tenido, mas no es análogo debido a que las situaciones suelen ser diferentes en cada caso o el juicio se hace en base a rumores o juicios de terceros. Entonces la sinceridad de mencionar que miente es subjetivo. Lo positivo es que expresa su percepción de lo que juzga. En cuanto la confianza en el proceso de mediación es distinto, aquí el individuo juzga de acuerdo a su experiencia con una autoridad que le ha proporcionado un buen o mal servicio, de la instancia a la que acude o acudió, y de acuerdo al resultado y al trato, el individuo forma un juicio.
- 2) La Competencia. Yo juzgo que eres o no competente para cumplir tu compromiso, que eres o no capaz de aplicar tu conocimiento, tu habilidad, capacidad y tu aptitud. Puede referirse este juicio a lo individual, en cuanto a lo procesal es distinto. Debido a que tiene que ver el asunto a tratar así como la dependencia a la que debe dirigirse, y asegurarse de que sea competente para resolver el asunto del conflicto o necesidad del trámite a realizar. En materia laboral algunos jefes desconfían de algún empleado por la incompetencia demuestra, pero este puede cambiar si el mismo individuo trabaja en algo que le gusta y para el que es más capaz, entonces la percepción del nuevo jefe es que este es un empleado en el que puede confiar. Con esto se confirma que la confianza es subjetiva y no análoga, que cada situación es distinta.
- 3) La Credibilidad. En cuanto a la credibilidad señala el autor, es un contexto futurista debido a que cualquier acción que tenga se va a reflejar a futuro, esto es si el individuo fue sincero, si cumplió con su trabajo, con sus promesas, fue congruente con su actitud en forma positiva, esto se le va a reflejar a futuro, igual pasa si sus actitudes fueron negativas eso es lo que le va a reflejar a futuro, entonces la confianza y credibilidad en el proceso se refleja cuando se le tiene confianza a la institución, esto quiere decir que ofreció una buena atención y servicio, razón por el cual los ciudadanos acuden a solicitar el servicio. Entonces la credibilidad proporciona el comportamiento histórico de una institución, por esto, es que para

que un ciudadano tenga credibilidad en un proceso de mediación dependerá mucho del servicio que se le haya proporcionado o la referencia que tenga de terceros que hayan tenido contacto y la experiencia con la institución de mediación.

Entonces hablamos que la confianza es un boomerang, si la institución de mediación otorga un buen servicio a través del facilitador este va a obtener el resultado de regreso o sea la confianza en el proceso que ofreció al ciudadano. Cuando se habla de La confianza en el proceso de acuerdo a su concepto, se manifiesta al otorgar a las partes en el proceso libertad, participación voluntaria, flexibilidad en las reglas, las partes van viendo el avance procedimiento de mediación, en el cual los intervinientes deciden seguir y terminar el conflicto, que ellos se tomen el tiempo y decidan de qué forma pueden terminarlo que sea satisfactorio para ambas partes y lo mejor recomendar el proceso de mediación en el cual obtuvieron satisfactoriamente un resultado en forma pacífica y económica (Llorente, 2015).

Diversos autores han escrito sobre la confianza en el proceso de mediación. En ocasiones el usuario de estos servicios tiene desconfianza en utilizarlos, ya sea por desconocimiento, por malas experiencias propias o de terceras personas, o porque conocen a alguien que no obtuvo resultados satisfactorios. La confianza en el proceso de mediación empieza desde el primer contacto que tiene el ciudadano, desde antes de elaborar la solicitud de una mediación en el momento de tener contacto con el Centro de Mediación sea Estatal o Municipal.

Además la ley (LMAPSCEN, 2017) establece que las partes podrán asistir por si solas a las sesiones o hacerse acompañar por personas de su confianza, quienes podrán intervenir en el procedimiento siempre que lo hagan con respeto a las expresiones.

Por otra parte, es importante la actitud que tenga el mediador al recibir a la persona y proporcionarle la información completa sobre el proceso, debido a que si el facilitador ofrece flexibilidad, apertura de canales de participación, explicarles en forma sencilla y simple en que consiste y que resultados obtendrá, será más fácil; deberá explicar las bondades, la productividad, de cómo logra la felicidad, el perdón, la paz, las ventajas de



ahorro, de inmediatez que se obtiene con la práctica de la mediación comunitaria para resolver sus conflictos que como causa secundaria ayuda a la prevención del conflicto (Gorjón Gómez, 2016).

El mediador está obligado a hablar el lenguaje de los ciudadanos que están solicitando el servicio de mediación para resolver su conflicto, que este debe procurar tener fluidez y rapidez en el proceso, que el facilitador les transmita que esta método de mediación resolverá su conflicto, es una técnica que les ayuda a comunicarse en forma pacífica, promueve la resolución de conflictos ayudando a transformar su controversia en oportunidad para nuevas situaciones positivas de convivencia vecinal y armonía entre vecinos, repercutiendo en su conducta, actitud y tranquilidad emocional de las partes y sus familias (Cornelio Landero, 2014).

En el simposio de Octubre 18 de 2017 sobre los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en la Universidad Autónoma de Nuevo León exponiendo específicamente sobre la mediación el Dr. Francisco Javier Gorjón en su conferencia magistral expuso lo anterior, de cómo los facilitadores deben tener empatía y resiliencia con las partes a las que vaya a guiar para que resuelvan su conflicto (Gorjón Gómez, 2016).

Con referencia a la materia penal y Justicia Restaurativa, el Dr. Gorjón sostiene que la desconfianza empieza por los abogados litigantes por desconocimiento o apatía, o bien por falta de información sencilla y correcta que se le debe dar a su cliente para un proceso correcto, es aquí donde surge el enfrentamiento entre lo declarado y lo oculto; la tensión entre la legalidad y una parte de la realidad; el derecho penal desde los fines legales y el derecho penal desde las consecuencias de su aplicación.

Con la mediación se pretende reducir al mínimo la violencia tanto interpersonal como la detectada en los procesos penales y penitenciarios, esto a través de un instrumento esencial en toda relación humana en donde el dialogo debe ir acompañado de un sistema de garantías jurídicas.

Según los autores (Araiza & Bender, 2013) exponen en su teoría de legitimación y generación de confianza en los proceso de mediación indican la forma de cómo el

mediador o tercero neutral debe proporcionar la confianza en el proceso a las personas involucradas en un conflicto que se pretende resolver, y que es imposible de tener buenos resultados si los mediados ya van con un porcentaje de desconfianza.

Por otra parte (Ortega Morales, 2013) menciona que la confianza es una herramienta indispensable que el mediador debe de ofrecerle a los mediados, indicándoles las ventajas de una mediación contra las desventajas de un juicio tradicional. Explicando las bondades que le ofrece un proceso de mediación, así como explicarles las reglas claras y sencillas en la forma que se llevará el proceso de mediación (Ortega Morales, 2013).

En la actualidad una buena parte de la población no acude a las autoridades a denunciar un conflicto o delito entre vecinos por la desconfianza en la institución de justicia tradicional y de sus funcionarios por la corrupción observada en ellos, por lo que si los ciudadanos tienen necesidad de acudir a resolver su conflicto y lo derivan al Tribunal Superior de Justicia al Instituto de Mecanismos Alternativos de inmediato nace en ellos la desconfianza para acudir, porque lo relacionan en automático con la autoridad tradicional, por eso la necesidad de difundir ampliamente la mediación a las comunidades. Dependiendo del Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, el Centro de Mediación en su comunidad atendido por un facilitador de su comunidad les da más confianza porque además ellos mencionan en las entrevistas que ya tienen a quien reclamar o acudir en caso de que continúe el conflicto.

Al ejercer prácticas corruptas, la justicia tradicional no ayuda en la difusión de los mecanismos alternativos, debido a que el mensaje que se envía es de confusión social y desconfianza en los procesos de mediación, mientras no se le explique en forma clara y sencilla al ciudadano que es una herramienta útil para resolver sus conflictos en forma rápida, pacífica y económica y que es un proceso extrajudicial, que es un proceso informal, poco se va a lograr en evitar desconfianza del ciudadano para que tome suya la herramienta que se le ofrece de la mediación comunitaria como prevención del delito.

Cuando un tribunal de justicia tradicional realiza la derivación de un asunto y lo envía al centro de mediación la ciudadanía se queda con la sensación de confianza ante la justicia

tradicional debido a que percibe el ciudadano que su caso está en proceso y se va a resolver, además de tener la confianza en que la mediación comunitaria está reconocida por el sistema, con lo que se aumenta la confianza en los beneficios de la mediación (Soletto Muñoz , 2013).

Tabla 10. Definición y rasgos definitivos de varios autores.

Definición	Rasgos Distintivos
<p>Degenne Alain, autor quien define la Confianza como la interacción de confianza o seguridad en las relaciones humanas, la confianza puede ser atribuida a las relaciones entre las personas. Puede ser demostrado que los humanos tienen una disposición natural a la confianza y al juzgar la confiabilidad que se puede remontar a la estructura neurobiológica y la actividad de un cerebro humano. Conceptualmente la confianza es también atribuible a las relaciones dentro y entre los grupos sociales (familias, amigos, comunidades, organizaciones, empresas, países, etc.) Es un método muy popular para enmarcar la dinámica de las interacciones entre grupos e intra-grupo en términos de confianza.</p>	1.- Tiene como elemento principal la comunicación, es un elemento homologado.
	2.- Se atribuye a las relaciones entre personas o entre grupos. Su adaptabilidad es general.
	3.- Es de aplicación global en la dinámica de las interacciones entre grupos e intra-grupos en término de confianza.
	4.- Es un valor intangible que influye en todas las decisiones de los individuos.
	5.- Valor intangible que es aplicable a cualquier contexto, familiar, amigos, comunidad, organizaciones, empresas, países etc.,
<p>Corella (2018) La confianza es un valor intangible que influye en la toma de decisiones de los individuos y que en situaciones de crisis disminuye, debido a la inseguridad y los cambios asociados a esta situación, también agrega que la confianza es un valor intangible fundamental en las relaciones humanas y las organizaciones, con las consiguientes consecuencias negativas en el consumo, la política, la economía, el equilibrio en el sistema, agrega que la comunicación es un elemento importante para lograr la confianza (Corella, 2018).</p>	1.-Tiene como elemento el valor intangible.
	2.- Influye en la toma de decisiones de los individuos.
	3.-Valor intangible que va disminuyendo entre más fuerte sea la crisis.
	4.- Es propio para las relaciones entre los individuos y organizaciones.
	5.- Es un elemento que ayuda al equilibrio en materia política, económica, de sistema gubernamental.

Esta tabla muestra lo que estos dos autores definen y señalan como confianza, la primera que se refiere en cuanto a las relaciones humanas principalmente, y la segunda aborda la confianza más bien desde el ámbito fundamental y el equilibrio que causa la confianza tanto en el ser humano como en las autoridades y se enlistan las distinciones en cada uno de ellos que finalmente coinciden en cuanto a la confianza como fenómeno necesario para las relaciones humanas y su interacción con el ámbito gubernamental.

## **4.2. Teoría de la variable 2.**

### **4.2.1. El Mediador Legitimado.**

La legitimación se basa en el reconocimiento de los vecinos, pero también en su formación específica como mediador y en su participación en el sistema y cumpliendo lo establecido por la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León (LMASCENL).

Corella (2018) cita a Moore que define la labor del mediador como la “la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente generado y aceptado” (Corella, 2018).

El perfil del mediador o facilitador comunitario puede ser de diferentes disciplinas, dependiendo del modelo de mediación que se desarrolle; tratándose de una mediación comunitaria el mediador debería pertenecer a la misma comunidad en la que surge el conflicto (Soletto Muñoz, 2013).

Por lo tanto, siendo el mediador un vecino respetado y reconocido por el mismo vecindario y recibiendo una formación adecuada como mediador, tiene el compromiso de promover, difundir y aplicar la mediación. Si el modelo de mediación comunitario fuese institucionalizado, el mediador debe estar formado específicamente en culturas sociales del entorno en el que debería de desarrollar su función.

Debiendo contar el mediador con las siguientes habilidades:

- a) Autoconocimiento, debe tener conocimiento del proceso en el que va a intervenir y los conocimientos legales que haya adquirido además en su vida. A través de cursos, diplomados incluso de sus vivencias, contar con la capacidad de ser realista y veraz, detectar su carácter y fortalezas, oportunidades, actividades, valores que le gusta y que le disgusta, para poder controlarlos dentro del proceso de mediación.
- b) Empatía, que es la habilidad de comprender y reconocer los sentimientos de los demás, ponerse en los zapatos de la otra persona, para entenderla mejor y responder en forma solidaria a ambas partes que debe de tener con las personas que va a ayudar a resolver el conflicto.
- c) Asertividad, el mediador debe de actuar y expresarse en forma clara, lo que piensa, siente o necesita, tomando en cuenta los derechos, sentimientos y valores respetando sus valores tomando decisiones y comentarios asertivos con respecto a las partes en forma neutral, honesta, confidencia, respetuosa.
- d) Escucha activa, el mediador o facilitador debe escuchar con atención lo que dicen las partes, ya que en ese diálogo con el o con la otra parte puede detectar parte del conflicto que está camuflageado por otro, captar el sentimientos, ideas o pensamientos de lo que está escuchando de las partes.
- e) Toma de decisiones, debe evaluar alternativas, tomando en cuenta las necesidades, criterios de las partes, saber tomar la decisión en que las partes deben entrar a sesión, hacer que las cosas sucedan y fluyan en forma.
- f) Pensamiento creativo, analizando con objetividad experiencias para diseñar la estrategia en forma creativa dependiendo del conflicto a resolver para llevar el proceso de la mediación en cada una de sus etapas y llevarla a término satisfactorio, guiando a los intervinientes para que culmine en acuerdo y termine el conflicto. Llegar a una conclusión propia, pensar e interpretar lo transcurrido en el proceso de mediación captando el significado de algo o como solucionar un problema.

- g) Pensamiento crítico, pensar en un propósito, interpretar el significado ideas Tener la percepción en el momento en que la mediación se esté saliendo de control, reencausar a las partes hacia el tema del conflicto.
- h) Manejo de emociones y sentimientos, el facilitador debe de tener la capacidad de manejo de emociones y sentimientos no solo de los mediados sino de él mismo, controlar los miedos, tristeza o indignación, si comprendemos lo que sentimos podremos comprender a los intervinientes de un conflicto.
- i) Manejo de tensiones y estrés, las emociones y sentimientos nos envían señales constantemente que aunque no siempre los percibimos el facilitador debe de tener la capacidad de bajar la tensión y el estrés de las partes en cualquier momento, recordándoles las reglas que se les explicaron al inicio del proceso de la mediación. Identificar sus oportunidades las fuentes de la tensión, el controlar y encontrar la manera para contrarrestarlas de manera correcta.

En la mayoría de los programas en los que se puede realizar la mediación, es conveniente legitimar al mediador comunitario por los vecinos y la autoridad, además de tener la formación y capacitación para aplicar la mediación comunitaria (Soleto Muñoz , 2013).

Siendo uno de los requisitos de la LMASCENL la formación básica del mediador comunitario, se configura a menudo de formas distintas, dependiendo si se trata de mediadores profesionalizados o de mediadores voluntarios escogidos entre los miembros de la comunidad y formados en mediación. La capacitación para la certificación del mediador varía entre 40 y más de 100 horas de formación básica, pero siendo un vecino que no tiene la formación académica pero si la capacidad, el reconocimiento y aceptación de su misma comunidad es el que se debiera legitimar como mediador comunitario. Debiera ser capacitado por medio del Instituto de mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.

En cualquier caso, cuando se habla de legalidad automáticamente nos conecta con las normas jurídicas, debido a que la legalidad es una primacía de ley en acciones que ponderan el poder público, por eso cuando hablamos del mediador con legalidad,

tenemos que enfocarnos en la vía idónea para que el mediador adquiera su legalidad, si se toma en cuenta que la ley que regula a los mediadores y facilitadores es tanto nacional Penal como estatal. La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias toma como referencia estas leyes (conceptos, 2018).

Sin embargo también se estudian otras leyes y preceptos que enuncian la legalidad y facultades del facilitador como la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en su nueva publicación en el Diario Oficial de la Federación de 4 de Diciembre de 2014 en el artículo 122 fracción IV en el que establece:

IV. Fungir como conciliador y mediador en casos de conflicto familiar, cuando los derechos de niñas, niños y adolescentes hayan sido restringidos o vulnerados, conforme a las disposiciones aplicables. La conciliación no procederá en casos de violencia.

Entonces por lo establecido en las leyes citadas y por lo expresado en los párrafos anteriores, la legalidad establece dentro de este marco las normas escritas que rigen la conducta de las personas para tener una convivencia ordenada. Por lo tanto el facilitador o mediador con legalidad debe dar cabal cumplimiento al ordenamiento jurídico que establece la Ley de Mecanismos Alternativos de solución de Controversias en su artículo 6º.

#### 4.2.2. Descriptivo sobre la variable 2.

Conceptos establecidos en la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (LMAPSCEN, 2017).

a) Mediador o facilitador: Persona física que cuenta con certificación o certificación especializada del Instituto para prestar servicios de Mecanismos Alternativos y que podrá ejercerlos, ya sea como árbitro, conciliador o mediador en el Instituto, en los Centros de Mecanismos Alternativos acreditados en los términos de esta Ley o en forma independiente.

- b) Legalidad: Acreditar documento por medio del cual el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, autoriza a instituciones públicas o privadas para administrar y otorgar la prestación de mecanismos alternativos cumpliendo con los requisitos de ley.
- c) Certificación: Es la constancia otorgada por el Instituto para acreditar que una persona física cuenta con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar como facilitador de conformidad con el presente ordenamiento.
- d) Certificación Especializada: Es la constancia otorgada por el Instituto para acreditar que una persona física cuenta con los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar como facilitador de conformidad con el presente ordenamiento. Y que además cuenta con conocimientos de derecho suficientes para que los convenios producto de los mecanismos alternativos que se celebren bajo su intervención se eleven a la categoría de cosa juzgada o sentencia ejecutoriada, en los términos de la presente Ley.
- e) Comediador: Facilitador certificado por el instituto para asistir al facilitador asignado, en cualquier etapa del procedimiento de Mediación y Conciliación, con sus experiencias, conocimientos y habilidades, teniendo como finalidad la optimización de la presentación del servicio solicitado o con fines de evaluación.
- f) Según (Soletto Muñoz , 2013) la legitimidad del mediador la adquiere el mediador al ser certificado por el Centro Estatal de los estados que cuenten con la normativa y Centro de Métodos Alternos, de acuerdo a los lineamientos de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de los Conflictos, así como, al aceptar las partes en conflicto que sea el mediador, quien elabora y da formalidad al acuerdo al firmar el convenio que pone fin al conflicto entre las partes; también al acatar de manera implícita la legalidad total, no solo del procedimiento mismo, sino de las prevenciones del conflicto, que si bien mediante el convenio se resuelve parcial o totalmente, el objetivo de esta legalidad es evitar en la medida de lo posible la existencia futura de conflictos que se entiende se han resuelto.



- g) El tercero Neutral tiene una función facilitadora, este no decide, o define el conflicto, a diferencia de un árbitro o un juez que son los terceros que deciden la suerte del conflicto. El facilitador integrador, confidencial y neutral, ayuda a los intervinientes en forma voluntaria a ponerse de acuerdo para resolver su conflicto que es uno de los objetivos de la mediación.
- h) La legalidad del facilitador se la otorga la ley cubriendo los requisitos que señala la misma, pero la ratifican las partes en cualquier proceso de mediación. Trabajando con los intervinientes en un proceso de mediación para ayudarlos a que resuelvan su conflicto. El principio de imparcialidad debe ser congruente en su intervención, no tomar partido en el conflicto.

Los facilitadores deben observar los principios que establece el Artículo 5 de la (LMAPSCEN, 2017), que señala que Los facilitadores de mecanismos alternativos, los empleados de apoyo de los Centros de Mecanismos Alternativos públicos y privados, los intervinientes y en general todas las personas que participen en un mecanismo alternativo deberán observar los siguientes principios:

- a) Confidencialidad: Todas las personas deben mantener absoluto sigilo. De la información obtenida durante el desarrollo de un mecanismo alternativo debiendo abstenerse de divulgar o utilizarla para fines distintos al método elegido. El facilitador deberá informar a las partes sobre la importancia y alcance de la confidencialidad. Este principio implica además que las sesiones del mecanismo alternativo de que se trate se celebrarán en privado.
- b) Equidad: Es la obligación de vigilar por el facilitador que las partes entiendan claramente los contenidos y alcance del convenio que hubieran acordado.
- c) Flexibilidad: El procedimiento de que se trate de evitar sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas, los facilitadores y las partes tienen la facultad para convenir la forma en que desarrollaran el procedimiento respectivo.

- d) Honestidad: Es obligación del facilitador excusarse de participar en un procedimiento por falta de aptitudes suficientes o cuando se ubique en alguno de los supuestos de impedimento excusados a que alude la legislación procesal aplicables al conflicto.
- e) Imparcialidad: El facilitador debe contener sus impulsos naturales de empatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o partes que se encuentren involucradas en un mecanismo alternativo.
- f) Neutralidad: Es la obligación del facilitador para abstenerse de emitir juicios y opiniones que puedan influir en las conclusiones a que ambas partes con excepción del procedimiento de conciliación y de aquellos casos en los que este advierta la existencia de posibles hechos delictivos o de violencia familiar.
- g) Voluntariedad: Las partes deberán estar libres de presión alguna para acudir, permanecer o retirarse del mecanismo alternativo de que se trate; aportar la información que consideren pertinente así como decidir si llegan o no a un convenio, elaborado por ellos mismos.
- h) Independencia: La persona propuesta como facilitador debe dar a conocer a las partes cualquier hecho o circunstancia susceptible, de poner en duda su independencia, desde el punto de vista de las partes, de poner en duda su independencia, así como cualquier circunstancia que pudiera dar lugar a dudas razonables sobre su imparcialidad.

Todo Facilitador al momento de aceptar dicho encargo, deberá suscribir una declaración donde manifieste su adhesión y cumplimiento a los principios señalados en el artículo 5 fracción VII párrafo 3 de la ley (LMAPSCEN, 2017).

El artículo 7 de la misma ley establece que el facilitador deberá excusarse de intervenir en la tramitación o resolución en las que tenga un interés personal familiar o de negocios, incluyendo aquellos de los que pueda resultar algún beneficio para él su conyugue o parientes hasta cuarto grado, por afinidad o civiles hasta segundo grado o por terceros con los que tenga relación profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que él o las personas antes referidas forman o hayan formado parte.

Siendo el interés de la persona el que inicie su formación y capacitación para adquirir el conocimiento y capacidad que le otorgue la certificación y legalidad al facilitador, cubriendo los requisitos que establece la ley y habiendo dado cabal cumplimiento, puede darse a la tarea de intervenir en las mediaciones, tomando en cuenta que la legitimación final se la dan las partes en conflicto.

Se hace necesario optar por formar y capacitar a miembros de la comunidad que reflejen la diversidad de la edad, origen étnico, género, ingresos y educación; en países como Panamá este tipo de formaciones de mediadores comunitarios se organizan en el seno de universidades o centros especializados para la capacitación de mediadores, y también las horas y los requisitos para la certificación varían según el país, o el estado (Soletto Muñoz , 2013).

También se fija un límite de validez de la certificación en la que puede ser de 1, 2 o 3 años como el caso de Nuevo León, debiendo refrendarse cada tres años, con práctica en alguna institución y horas de mediación.

Resumiendo, en tanto el facilitador no cumpla con lo estipulado por la ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León, el mediador no podrá estar legitimado. Aunque sea legitimado por sus propios vecinos, tal vez pueda ejercer el proceso de mediación. Por ejemplo en España se regula una cualificación profesional, en México es una Certificación y certificación especializada.

La mediación comunitaria se rige por los principios fundamentales del proceso de mediación, es aplicar los principios generales y específicos que contempla la LMASCENL debido a que no existe una ley como tal en México de Mediación Comunitaria. Entonces la fundamentación que se da a los acuerdos está basada en la ley antes mencionada.

### **4.3. TEORÍA DE LA VARIABLE 3.**

#### **4.3.1. Apartado descriptivo sobre la variable 3.**

La mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

Ciudadanización. Consiste en acercar la justicia a los ciudadanos a través de la mediación comunitaria como herramienta. Se puede acercar a través de las redes sociales, de los centros de mediación comunitario, difundiendo, haciendo participar a las industrias; escuelas, empresas, medios de comunicación, T.V., Radio, literatura, cómics para los niños y folletos atractivos para los adultos entre otras, para promover la mediación comunitaria; inclusive yendo a las comunidades a mostrar las ventajas y bondades, si el ciudadano no va a buscar la información sobre mediación comunitaria como prevención del delito, entonces una buena medida es llevarles la mediación a las comunidades.

En su artículo el Dr. (Gorjón Gómez, Teoría de la Impetración de la Justicia, 2015) señala en su Teoría de la Impetración de la Justicia, de acuerdo a su investigación y experiencia en la escuela de la ciencia del conocimiento, menciona que surge la idea de generar una teoría que se fundamente en la hipótesis de que “el reconocimiento por parte del Estado de las soluciones que los ciudadanos dan a sus conflictos por medio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, trae como consecuencia su instrumentación, la generación de ciencia nueva y acuerdos vinculantes más equitativos y justos”, de la cual partirán el ordenamiento de todas estas iniciativas de la Ciudadanización de la Justicia.

El autor antes mencionado en la impartición de su conferencia magistral en el Simposio en la Universidad Autónoma de Nuevo León 2016, confirma lo sustentado en su artículo anterior de la necesidad de transmitir este conocimiento y que sea parte de un paradigma de la Escuela de Pensamiento. Esto es, que nosotros mismos resolvamos nuestros conflictos, que es un verdadero paradigma la instrumentación de la ciudadanización de la justicia teniendo como punto de partida la Teoría de la Impetración de la Justicia. Que se tendría que reconocer y entender los resultados del instrumento y que sobre ellos tenemos que construir, entender como figura que lo que se persigue es la construcción la paz desde el paradigma de los intangibles, refiere el Dr. Gorjón que se tiene que entender la Ciudadanización de la Justicia, entender la etimología , el entender y hablar el idioma de la ciudadanía, que hay que trabajar fuerte en este contexto, que la forma como podemos hablarle y entender al ciudadano es con la preparación del mediador, explicarle al

ciudadano las bondades y productividad de la utilización de la mediación, de los métodos alternativos, de cómo con su utilización se logra la felicidad, el perdón y la paz (Gorjón Gómez, 2016).

#### 4.3.2. El Acceso a la Justicia es un Derecho del Ser Humano.

Derechos Humanos son aquellos que el hombre al nacer posee y que se le deben garantizar sus derechos humanos por el hecho de ser persona, ya sea en lo individual o colectivo, estos emanan del atributo de la persona por el simple hecho de serlo. Es un derecho que es inherente a la persona, inalienable, imprescriptible, la norma jurídica mexicana le otorga facultades prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico social y cultural (Cornelio Landero, 2014).

Definición de la garantía a la tutela jurisdiccional.

Estaremos hablando de la tutela jurisdiccional debido a que está muy ligado con la variable 3 que en este punto se describe. Es el derecho público subjetivo que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos, dentro de los plazos que fijen las leyes para acceder de manera expedita a tribunales independiente e imparcial, a plantear una pretensión o a defenderse de ella. Concretando, es lo que ya contempla la Carta Magna en sus artículos 14, 17 y 20 apartado B y C, en los que establece de derechos fundamentales de acceso a la justicia y el debido proceso. De acuerdo a lo que ha emitido en la tesis la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, jurisprudencia 1ª./J 42/2007 de rubro “Garantía a la tutela jurisdiccional prevista en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

Como se puede observar la fundamentación de la variable 3, que es reconocer a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia está ampliamente sustentada con el artículo 17 Constitucional, arriba mencionado, es de llevar la mediación a los barrios, colonias, comunidades, para que realmente los ciudadanos conozcan las ventajas y las bondades de la mediación comunitaria como estrategia de prevención del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal.

De acuerdo al artículo 17 del segundo párrafo de la Constitución Política Mexicana que, contempla el derecho fundamental de acceso a la justicia como el derecho público subjetivo en el que señala que toda persona tiene derecho de que se le imparta justicia por un tribunal expedito. Aunque antes de la reforma ya se contaba con este derecho en las garantías individuales. Por lo tanto y de acuerdo a los preceptos constitucionales desde el año 2008, el ser humano tiene derecho al acceso a la justicia, es un derecho que garantiza al individuo a resolver sus conflictos y controversias en el que se requiere y la coordinación con la autoridad. Este derecho de acceso a la justicia ha sido reconocido como un derecho humano para acceder a la justicia estando entre ellos y como herramienta para su acceso los mecanismos siendo los mecanismos alternativos de solución de controversias, a través de la mediación (Cornelio Landero, 2014).

Siendo tema de estudio la variable 3, de que se reconozca la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia, se encuentra fundamentada por la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, por la Ley de Derechos Humanos, La convención Americana de los Derechos Humanos, por ser tratados modelos.

El derecho del individuo tiene aspiraciones como todo ser humano de tener una vida armoniosa, tranquila, aspira a ser feliz con él y con su entorno en el que vive cotidianamente, también aspira que para lograrlo necesita tener la confianza de ser escuchado cuando le aqueje un conflicto que desestabilice su armonía individual, el buscar tener el espacio a dónde acudir para reclamar un derecho con la convicción y confianza de que va a ser escuchado y que le van a ayudar a resolver el conflicto que le aqueja, tener la confianza de que le van a escuchar y tener respuesta y que se le cumpla su derecho de acceso a la justicia (Cornelio Landero, 2014).

Al tener el individuo la colectividad fácil acceso a la justicia, que esta se ciudanice, evita entre otras cosas el hacerse justicia por propia mano, por eso el Estado debe ser garante para que el ciudadano tenga acceso a la justicia en un tribunal imparcial, emitiendo una resolución completa e imparcial como dispone el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, obviamente el ciudadano está obligado a solicitar dirigirse

a reclamar su derecho ante la autoridad para hacer cumplir su derecho en forma pacífica y respetuosa.

Este derecho de acceso a la justicia se encuentra estipulado en forma similar redactado el cual refiere similares garantías previstas en el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos que en su numeral uno establece: Toda persona tiene derechos ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter (Cornelio Landero, 2014).

De acuerdo al autor antes mencionado, la ciudadanía de la justicia es un derecho fundamental para el individuo refiriéndose al contexto de acceso a la justicia bajo la garantía de acuerdo a la Conferencia de Ministerios de Justicia de los Países Iberoamericanos, OMJIB, entonces para que la norma sea aplicada en beneficio de los individuos y se les cumpla su derecho de acceso a la justicia, el precepto no debe de tener obstáculos ni vicios de ningún contexto, para poder cumplir con su objetivo y proveer con el espíritu de un derecho de protección a los derechos humanos.

Ahora bien, en cuanto al acceso a la justicia a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, estos fueron validados y reconocidos dentro del sistema judicial como derecho humano, el multicitado artículo 17 constitucional en el párrafo cuarto establece que: las leyes establecen que preverán mecanismos alternativos de solución de controversias a partir de la reforma hacia un nuevo sistema de justicia penal en junio de 2008. A partir de la reforma antes mencionada y del reconocimiento de los mecanismos alternativos de solución de controversias la mayoría de los estados de la República Mexicana está legislado en referencia a esto legislando y creando su propia ley tomando como base principal la reforma constitucional del artículo 17.

## **CAPÍTULO V. ESTUDIO CUALITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **ENTREVISTA APLICADA A LA COMUNIDAD Y MEDIADORES CERTIFICADOS.**

#### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL ESTUDIO CUALITATIVO.**

El diseño del estudio de esta investigación es descriptivo en su primera fase y explicativo en su fase final, y para ello se utilizó un modelo mixto de metodología, en la fase uno se realizó la exploración de los datos a través de técnicas cualitativas (Sáenz López & Taméz González, 2014).

Tomando en cuenta que el método cualitativo suministra o provee datos descriptivos de aquellos aspectos impalpables del comportamiento del ser humano y de la vida, como las creencias y actitudes; también se utiliza para entender e interpretar los problemas sociales, debido a que le permite a los investigadores estudiar la relación o el vínculo entre las personas, entes sociales y la cultura debiendo observar que el método cualitativo/humanista (Alvira Martín, 1972-74).

Con el método cualitativo se realiza una valoración de las cualidades en donde se describe el diseño general de la investigación empírica con el fin de conocer el sentir de los entrevistados se conoce también como investigación interpretativa, etnográfica o fenomenológica, con un común denominador, que es el patrón común social, este método es subjetivo, alcanzándose una comunicación directa entre el entrevistado y el entrevistador, con una mayor comprensión del problema de la comunidad que evoca cada entrevistado, estudiando con más fiabilidad el sentir de la persona hacia el problema que lo aqueja, los factores sociales en su ambiente natural, comprende los sentimientos y punto de vista de los actores en la investigación, tomando en consideración que cada persona tiene sentimientos diferentes para cada situación (Hernández Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista Lucio, 2006).

La esfera del paradigma cualitativo se obtiene a través del marco de interpretación y fenomenología, tomando en cuenta que nos basamos en los datos recolectados (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014, págs. 98-102). En este capítulo se describirá el



método, los participantes en las encuestas para la recopilación de esta información, sus características, el diseño, desarrollo y elaboración del instrumento utilizado en el proceso de esta investigación.

## **5.2. Estudio Cualitativo Piloto.**

En una primera fase, se realizó la aplicación de una entrevista semiestructurada a una muestra limitada con la finalidad de verificar la objetividad y el correcto diseño del instrumento, que fue aplicado a ciudadanos, adecuando las preguntas de acuerdo al perfil de las personas a las que participarían con el fin de conocer a profundidad su percepción sobre las variables que componen la hipótesis.

El instrumento aplicado inicialmente constaba de 20 preguntas semi estructuradas y dirigidas esencialmente a indagar sobre la problemática, la hipótesis y las variables de estudio. Estudiando la estructura de los ítems de este cuestionario y antes de aplicar el definitivo en el pilotaje, se diseñó el que se aplicaría en la entrevista del pilotaje.

Sin embargo, después de aplicar el instrumento en entrevistas a ciudadanos en la prueba piloto, se determinó que este instrumento era extenso y no aseguraba la objetividad de las respuestas. Procediendo a realizar un nuevo instrumento. Se corrigieron los ítems del instrumento y se procedió a elaborar un segundo cuestionario con 16 preguntas mayormente focalizadas. Que fue el que se aplicó finalmente.

El análisis de la información recabada en este estudio piloto, se realizó a través de la técnica de categorización, codificación e interpretación, se hicieron las entrevistas aplicando el instrumento a líderes de la comunidad y ciudadanos involucrados en acciones ciudadanas.

La logística que se utilizó fue la siguiente:

- 1) Se planteó el problema de la investigación.
- 2) Se determinación del área en que se aplicarían las entrevistas.
- 3) Se determinó el perfil de las personas que se les aplicaría la entrevista.
- 4) Se elaboró un calendario para agendar las citas de las entrevistas.

- 5) Se abordó a las personas para realizar la cita para las entrevistas.
- 6) Se preparó el material para realizar las entrevistas.
- 7) Se realizó la primera entrevista y eso dio pauta para aplicar las siguientes entrevistas.
- 8) Se tuvo contacto previo con cada persona a entrevistar para solicitar la cita, a algunos se les llamó en forma telefónica y a otros personalmente.
- 9) Se les explicó de donde procedíamos, que éramos de la Universidad Autónoma de Nuevo León de la Facultad de Derecho y Criminología de la Dirección de Posgrado y que pretendíamos aplicar las encuestas para una investigación sobre el problema que se les explicó.
- 10) Se les explicó cuál sería la logística la forma como se procedería a realizar las entrevistas.
- 11) Al terminar de aplicar todas las entrevistas, se les dio las gracias a las personas, al cual ellas nos dijeron que era interesante y necesario que se aplicará realmente estos métodos en la comunidad, debido a que cada vez se acentúan más los conflictos de índole vecinal.
- 12) Se determinó que la información recopilada se haría a través de la categorización de la codificación, por medio de los cuales se analizaría la información recopilada de estas entrevistas.
- 13) El resultado de la información recopilada de estas entrevistas se determinó que el cuestionario para la prueba final sería de 16 ítems, y que fuera mejor enfocado las preguntas al problema de investigación y que estuvieran relacionadas con las variables de esta hipótesis planteadas.

Desglose de datos de la muestra piloto de entrevistas estructuradas a líderes y ciudadanos en la comunidad.

Tabla 11. Desglose de muestreo piloto del método cualitativo.

Entrevistados	Sexo	Edad	colonias
Delegada Municipal	Femenino	63 años	Roble San Nicolás
Coordinadora de Centros Recreativos y convivencia comunitaria.	Femenino	58 años	Potrero Anáhuac
Ciudadano	Masculino	66 años	Residencial Roble
Ciudadana	Femenina	34 años	Viejo Role
Ciudadano	Masculino	45 años	Residencial Anáhuac

Fuente Elaboración propia.

### 5.3. Estudio Cualitativo.

Como resultado del estudio piloto se determinó cambiar la forma de la entrevista de una entrevista semiestructurada a una entrevista de carácter estructurada con el fin de objetivar un poco más la recolección de los datos y que nos permitiera explorar la información necesaria. Para el instrumento final se logró explorar la percepción, el sentir y experiencia del entrevistado en forma estructurada y brindando un orden de acuerdo a las necesidades de esta investigación.

Ahora bien, para la recolección de datos en las entrevistas se procuró por parte del investigado, generar la confianza y el rapport necesario entre el entrevistador y el entrevistado, para la obtención de mejores resultados en la investigación. Las preguntas de la entrevista van esencialmente dirigidas a explorar información sobre la problemática que existe, la frecuencia con la que se presentan los conflictos derivados de la convivencia vecinal y otros elementos que nos permiten explorar las variables.

El instrumento final dirigido a conocedores de la mediación consta de 16 preguntas en las cuales la primera parte está dirigida a explorar sobre la variable 1 Generar la confianza en el proceso de mediación municipal. La segunda parte sobre la variable 2 Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral. Y la tercera parte sobre la variable 3 La

mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia. El instrumento es de carácter anónimo. Siendo muy útil en el estudio descriptivo y en las fases de exploración para el instrumento de recolección de datos. (Galán Amador, 2009).

Se entrevistaron a 16 personas, con la técnica de entrevista estructurada a profundidad buscando con los datos obtenidos las causas y el beneficio que obtendrá la comunidad con la aplicación de la mediación comunitaria como prevención del delito y que beneficio tendría la transformación de los conflictos, ciudadanizando la justicia acercándola a la comunidad, desde las diferentes ópticas de los entrevistados. Observando con los resultados, de qué manera se presenta la validación de la hipótesis y las variables planteadas.

#### **5.4. Tipo de muestreo.**

Para el estudio cualitativo de la investigación se ha utilizado un tipo de muestreo por criterios usando la entrevista estructurada, por ser excelente enlace en la comunicación y la relación entre el entrevistador y el sujeto entrevistado, obteniendo respuestas concretas y completas del entrevistado con respecto al problema planteado. Con la ventaja de que el entrevistador puede aclarar la interpretación de las preguntas si se ha realizado una interpretación errónea por parte del entrevistado, puede especificar en forma entendible y clara para el sujeto de estudio la información que se necesita para esta investigación.

Obteniendo del entrevistado información oral, cara a cara, surgiendo con eso el rapport entre ambos, dándose en la entrevista una conversación orientada a obtener e indagar datos, que generalmente surgen en ambos sentidos del entrevistado y el investigador.

##### **5.4.1. Muestra.**

Tablas desglosadas de las personas entrevistadas en esta muestra. La primera es de conocedores de la mediación o los que deberían saber ya que se observó que los empleados municipales tampoco conocen los beneficios ni la aplicación de la mediación comunitaria. También arroja esta investigación, los datos de que los conocedores de la mediación y personas que están inmersos en esta materia, no reconocen que la mediación

comunitaria se aplique como tal, debido a que ellos aplican la mediación en general, no en una disciplina en específico, comentaron también que incluso en la ley de mecanismos alternativos de solución de controversias del Estado de Nuevo León, no señala la mediación comunitaria como tal, además que el impacto y beneficio que tiene a la comunidad se sobre entendía que mejora la convivencia vecinal y que previene los delitos, pero que no viene señala da en ley mencionada ni como ventaja ni como beneficio. Señalan que la mediación debiera difundirse ampliamente, para que los ciudadanos recurran más frecuentemente a la mediación, debido a que detecta desconocimiento en la ciudadanía de este método alternativo.

Tabla 12. Desglose de datos de la muestra de la entrevista estructurada a conocedores de mediación.

Entrevistados	Sexo	Edad	Municipios de Nuevo León.
Facilitador	Femenino	23 años	Centro de Métodos Alternos de San Pedro
Empleado municipal	Femenino	35 años	Galeana
Facilitador	Masculino	66 años	Centro de mediación de Guadalupe
Conocedor	Femenino	40 años	Monterrey
Abogado mediador	Masculino	45 años	Colegio de mediadores Monterrey.
Notificador	Femenino	28 años	Centro de mediación de Guadalupe
Empleado municipal	femenino	53 años	Apodaca
Empleado municipal	masculino	45 años	San Nicolás de los Garza.

Fuente: Elaboración propia datos tomados de las entrevistas.

En cuanto a los ciudadanos la gran mayoría de los entrevistados, sus percepción fueron hacia el desconocimiento de la mediación en general y la mediación comunitaria sus beneficios y la desconfianza de que alguien pueda ayudar en su proceso del conflicto, algunos mencionaron que es más seguro ir a resolverlo ante la autoridad, porque ese

sistema ya lo conocen y la mediación comunitaria, no la conocen no saben el procedimiento ni sus beneficios, además de que si se imparte por parte de empleados municipales no les da confianza a acudir a ellos para resolver su conflicto. Que quizá se necesite difundirlo más, que los ciudadanos adquieran el conocimiento de que es la mediación, porque nadie usa un servicio que no conoce.

Tabla 13. Desglose datos de la muestra de la entrevista estructurada a ciudadanos

Entrevistados	Sexo	Edad	Municipios de Nuevo León.
Ciudadano	femenino	38 años	San Nicolás de los Garza
ciudadano	masculino	31 años	Galeana
Ciudadano	femenino	51 años	Monterrey
Ciudadano	femenino	47 años	Monterrey
Ciudadano	femenino	29 años	Apodaca
Ciudadano	masculino	68 años	San Pedro Garza, García
Ciudadano	femenino	53 años	Guadalupe
Ciudadano	masculino	45 años	Guadalupe

Fuente: Elaboración propia de datos tomados de las entrevistas.

### 5.5. Análisis de datos.

Utilizando para el análisis de la información recopilada de estas entrevistas estructuradas aplicando para la facilitar la captura y análisis de la recopilación de datos la técnica de codificación y categorización e interpretación de la información. Utilizando para la validación de las tres variables de acuerdo al modelo que se muestra a continuación.

Tabla 14. Categorización y codificación de la información recopilada para facilitar el acceso al análisis de los datos recopilados

Variables	Categorías	Código
Generar confianza en los Proceso de Mediación Municipal.	Beneficio, Capacitación, Confiante, Desconocimiento, Difundir, Fácil, Rápido, Comités, Legal.	GCPM
Legitimar al mediador como Tercero Neutral que ayude a la Resolución del Conflicto.	Prevención, beneficio, legitimación, confianza, rapidez, confiabilidad, ciudadano, proceso, Justicia, ayuda directa.	LMLTN
Reconocer a la Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito de la Justicia.	Conocimiento, capacitarse, ciudadanía, confianza, prevención, confianza, sentido de Justicia, fácil, sencillo, económico, buena disposición, difundir, dialogo respeto entre las partes, conocer, comunitario, beneficio, falta de dialogo entre vecinos	MCHECJ

Fuente: Elaboración propia.

En la variable 1 que es la de generar confianza en el proceso de mediación municipal, se establecieron nueve categorías:

Beneficio, 2. Capacitación, 3. Confianza, 4. Desconocimiento, 5. Difundir, 6. Fácil, 7. Rápido, 8. Comités, 9. Legal.

Como se puede observar la categoría 2, 3, 4, 5, 6 y 7 están dirigidos a medir la confianza en el proceso de mediación municipal. Y que respuestas que aportan los entrevistados a las preguntas que miden la percepción de los entrevistados y valida la variable son la 1, 2, 3, 4 y 15.

En la variable 2 que es la Legitimación del mediador como tercero neutral, se establecieron 10 categorías:

Prevención, 2. Beneficio, 3. Legitimación, 4. Confianza, 5. Rapidez, 6. Confiabilidad, 7. Ciudadano, 8. Proceso, 9. Justicia, 10. Ayuda directa.

Como se observa, las categorías 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 están dirigidas a medir la legitimación del mediador como tercero neutral. Las respuestas emitidas a las preguntas

que miden la percepción de los entrevistados y le da validez a la variable 2 son la 5, 6, 7, 8 y la 13.

Como se puede ver, la variable 3 que es que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia., se establecieron categorías: Conocimiento, 2. Capacitarse, 3. Ciudadanización, 4. Confianza, 5. Prevención, 6. Sentido de Justicia, 7. Fácil, 8. Sencillo, 9. Económico, 10. Buena disposición, 11. Difundir, 12. Dialogo, 13. Respeto entre las partes, 14. Conocer, 15. Comunitario, 16. Beneficio, 17. Falta de dialogo entre vecinos. Las preguntas que muestran la percepción de los entrevistados y la validan las respuestas de las preguntas 9. 10, 11, 12, 14 y 16.

En esta tabla se representan los ítems que están relacionados con la variable 1 que es Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal , son las preguntas 1,2,3,4, y 15 en los cuales la percepción del ciudadano es el de no tener confianza en las mediaciones que imparte el municipio, por no tener personas capacitadas para esto, ya que las que de alguna forma llegan a dar el servicio de mediación son personas que trabajan en el municipio y que son funcionarias para atención al ciudadano, mas no tienen la capacitación para ser mediadores.

Tabla 15. Preguntas relacionadas con la variable 1.

	Preguntas	Variable
1	En su opinión ¿Cómo cree que los ciudadanos tendrían más confianza en el proceso de mediación comunitaria, como prevención del delito?	1
2	¿Cómo considera que la mediación comunitaria impactaría en una buena convivencia vecinal?	1
3	¿Considera que el ciudadano tiene confianza en el proceso de mediación comunitaria?	1
4	¿Me puede explicar porque el ciudadano debe tener confianza en el proceso de mediación como prevención social del delito?	1
15	¿Qué elementos considera deben darse para que el ciudadano tenga confianza en el proceso de mediación comunitaria?	1

Fuente: Elaboración propia.



En esta tabla se representan los ítems que están relacionados con la variable 2 que es la de Legitimación del mediador como tercero neutral que ayude a las partes en conflicto a resolverlo en forma pacífica y en la misma área donde se generan, la percepción de los entrevistados es que siendo un mediador que sea legitimado por su comunidad, se le tendría mayor confianza para acudir sin trasladarse a otro lugar donde no les resuelven su conflictos y además no les dan un buen trato, ni les ayudan a resolver sus controversias, ayudando a tener mayor confianza y también en su economía desde el momento que no tienen que trasladarse fuera de la zona de su domicilio.

Tabla 16. Preguntas relacionadas con la variable 2.

	Preguntas	Variable
2	¿Considera usted que la mediación comunitaria impactaría en una buena convivencia vecinal?	2
5	¿Qué ventajas considera que se diera, si el facilitador fuera un vecino con liderazgo y valor moral, legitimado como mediador, comunitario como tercero neutral?	2
6	¿Qué impacto cree que tiene la mediación comunitaria cuando hay un tercero neutral de la misma comunidad?	2
7	¿Por qué considera que el mediador comunitario legitimado les da confianza a los usuarios en una mediación?	2
8	¿Me puede explicar porque considera que el mediador debe ser vecino de la comunidad?	2
13	¿Qué opina de que el facilitador legitimado por la autoridad, esté ubicado y sea vecino del mismo barrio, que conozca el conflicto y pueda resolverlos con más facilidad?	2

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se representan los ítems que se relaciona con la variable 3, siendo los ítems relacionados en este caso el 9, 10, 11, 12, 13 y 16. Que es reconocer a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia. En que la percepción de las personas entrevistadas es de que es de gran importancia que la

mediación comunitaria como prevención social del delito se difunda y se aplica para beneficio de la comunidad y que mejore la convivencia vecinal.

Tabla 17. Tabla con relación a la variable 3

9	¿Qué opina de que los mecanismos alternativos deben de aplicarse en su comunidad donde se originan los conflictos, en forma preventiva?	3
10	¿Qué opina sobre que la mediación deba estar cerca de su domicilio para resolver los conflictos ciudadanos, evitando traslados y gastos?	3
11	¿Considera que llevar en forma sencilla la justicia a través de la mediación comunitaria a la ciudadanía beneficia a la comunidad?	3
12	¿Me puede explicar por qué considera porque sería conveniente que la justicia sea accesible a los ciudadanos?	3
14	¿Qué beneficio considera que obtendrá si se implementaran acciones en su municipio para fortalecer la mediación comunitaria?	3
16	¿Qué beneficio considera que tendrían como vecinos de las colonias, si se ciudadaniza la justicia llevando la mediación a la comunidad, para resolver sus conflictos en forma sencilla rápida y gratuita?	3

Fuente: Elaboración propia.

### 5.5.1. Análisis Interpretativo.

En esta tabla se desglosa la interpretación de la percepción de los entrevistados en la recopilación de datos con el fin del estudio de la información obtenida en la aplicación de estas entrevistas mostrando en la columna izquierda el código de cada una de las variable que es de la variable 1 GCPM, de la variable 2 LMTN y la variable 3 MCHECJ, así como en la columna derecha la interpretación de las categorizaciones de cada variable, observadas en las entrevistas por el entrevistador.

Tabla 18. Tabla de interpretación de datos recopilados de las entrevistas estructuradas.

Código	Entrevista / interpretación
GCPM	Mayor beneficio, falta de capacitación, más confiable, desconocimiento del proceso, difundir y capacitar, fácil y rápida solución del conflicto, formación de un comité mediador en cada sector, Representación Legal.
LMTN	Más rápido atención al conflicto, confiable, mediador legitimado, capacitado, alto sentido de justicia. Ayuda a la solución del conflicto en forma directa, mejor solución a las partes afectadas.
MCHECJ	Requiere de voluntad, conocimiento, no ofenderse. Sentido de Justicia, acercar la justicia, fácil, sencillo, económico, buena disposición, difundir, dialogo respetuoso entre las partes, beneficio, falta de dialogo entre vecinos.

Fuente: Elaboración propia.

El Código de la primera variable en color amarillo GCPM generar confianza en el proceso de mediación comunitaria el resultado que arrojo la entrevista se interpreta de la siguiente forma:

Los entrevistados se refirieron a esta variable como la que se tendría mayor beneficio si los ciudadanos tuviera más confianza en el proceso de la mediación, comentando que los pocos acercamiento que han tenido con esta materia e impartida por los municipios deja mucho que desear porque no se conoce y no se difunde, aunque tenga el municipio centro de mediación son pocos ciudadanos los que conocen este servicio, y los que lo escuchan no saben de qué se trata o como es el proceso y que beneficios tiene para el ciudadano. Su percepción es que, algunos funcionarios que están impartiendo la mediación les falta sensibilidad y capacitación, ya que no pueden confiar en que los van a ayudar, porque no buscan que las partes en conflicto resuelvan en forma pacífica y voluntaria su controversia, si no que sugieren como debe de resolverse y además son groseros y ofensivos con las personas que solicitan el servicio.

Que el municipio debería difundir este método ya que si sirve para resolver en forma pacífica vale la pena que se capacite a los ciudadanos, que debería formarse comités de mediación en cada sector de los municipios, que estén en la comunidad porque ese comité o mediador sabría de los conflictos del área y conoce a las personas y las personas

los conocen a ellos, entonces tendrían más confianza a acudir por ayuda y resolver su conflicto.

En cuanto a la variable 2 el color verde y el código LMTN, que es la legitimación del mediador como tercero neutral, la interpretación a la percepción de los entrevistados es que sería rápida la atención al conflicto, que sería confiable debido a que el mediador siendo de la misma comunidad, entendería más rápido el conflicto y lo resolvería con celeridad, que es necesario un mediador comunitario legitimado por la autoridad y por la comunidad, que debe ser capacitado en la materia debido a que los jueces de barrio en ocasiones fungen como mediadores pero en realidad no tienen capacitación de mediadores, que una de las características que debe de tener el facilitador comunitario es un alto sentido de justicia, para lograr su neutralidad. Que el mediador comunitario legitimado ayudaría a la solución del conflicto en forma directa, dando mejor solución a las partes en conflicto.

Por lo que respecta a la variable 3 el color es azul y su código es MCHCJ. Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia, lo que al resultado de las entrevistas estructuradas aplicada a los ciudadanos y conocedores o expertos en mediación se interpreta de la siguiente forma:

Su percepción es que se requiere de la voluntad de la autoridad municipio para que acerque la justicia a los ciudadanos a través de comités de mediación y de mediador comunitario, que el municipio o los organismos competentes difundan la mediación y sus beneficios para que los ciudadanos tengan el conocimiento de la ciudadanía de la justicia, que el ciudadano conozca el sentido de Justicia y quien puede impartirlo cerca del lugar donde viven, que se le acerque la justicia al ciudadano en una forma fácil, sencillo, económico, que haya la buena disposición de las autoridades en difundirla, que se les muestre algunos de los beneficios como el dialogo respetuoso entre las partes, que los conflictos los provoca la falta de dialogo entre vecinos.

### 5.5.2. Análisis de Resultado de Datos del sistema MAXQDA Versión 2018.

El análisis de los datos de los dos grupos el de ciudadanos y concedores de la mediación que participaron en la muestra se realizó través de la categorización, codificación e interpretación, realizándose el mismo procedimiento para las tres variables plantadas en esta investigación, vaciando los datos recolectados en el sistema MAXQDA, con el fin de que analizara una información más fidedigna, se vio la necesidad de descomponer las variables, para poder categorizarlas, se les asignó un código a cada variable y un color, el resultado que arrojó el sistema MAXQDA se desglosa en tablas y gráficas que a continuación se presentan.

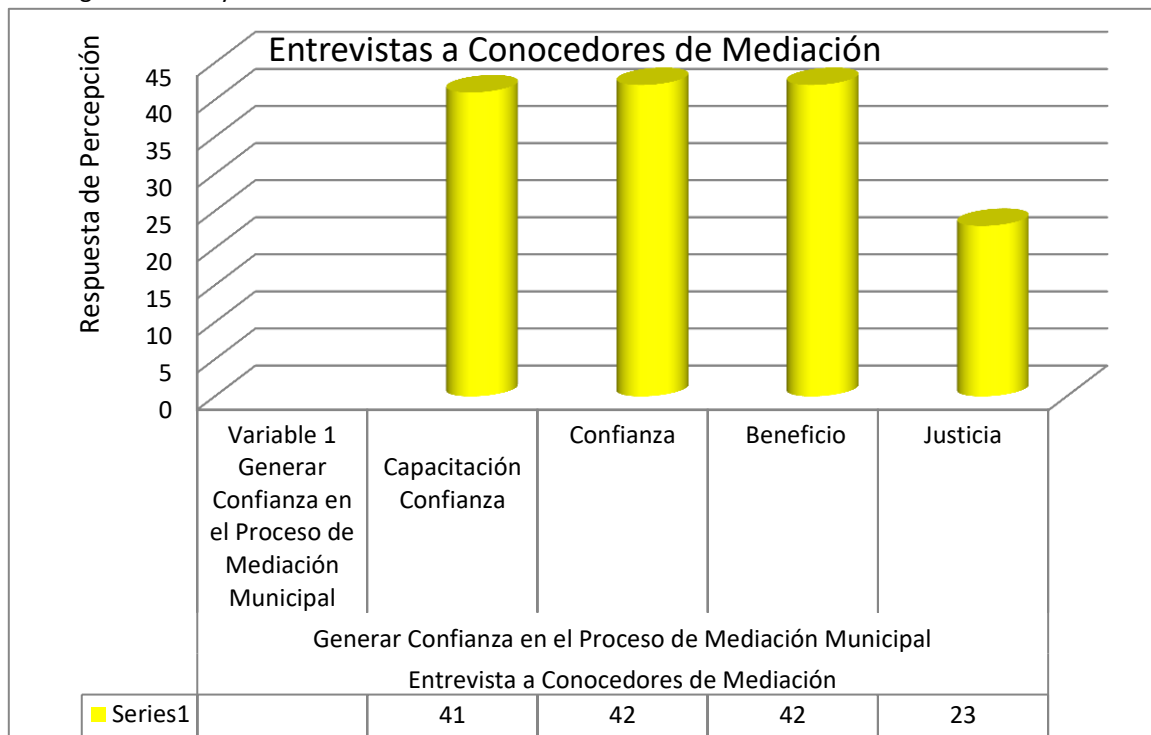
Resultados de validación y percepción de las entrevistas aplicadas a concedores de mediación con referencia a la variable 1 y las categorías con más menciones por los entrevistados, así como su gráfica.

Tabla 19. Entrevista estructurada a concedores de mediación.

Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal				
Variable 1	Capacitación	Confianza	Beneficio	Justicia
	41	42	42	23

Tabla 19. En esta tabla se representa la categorización de la variable 1 GCPM Generar confianza en el proceso de mediación municipal, que nos arroja el resultado de las entrevistas estructuradas a ciudadanos y la cual se tomaron como base las categorías más alto valor.

Gráfica 1. Resultado de la variable 1 Generar confianza en el proceso de la mediación municipal, graficando la categoría con mayor valor.



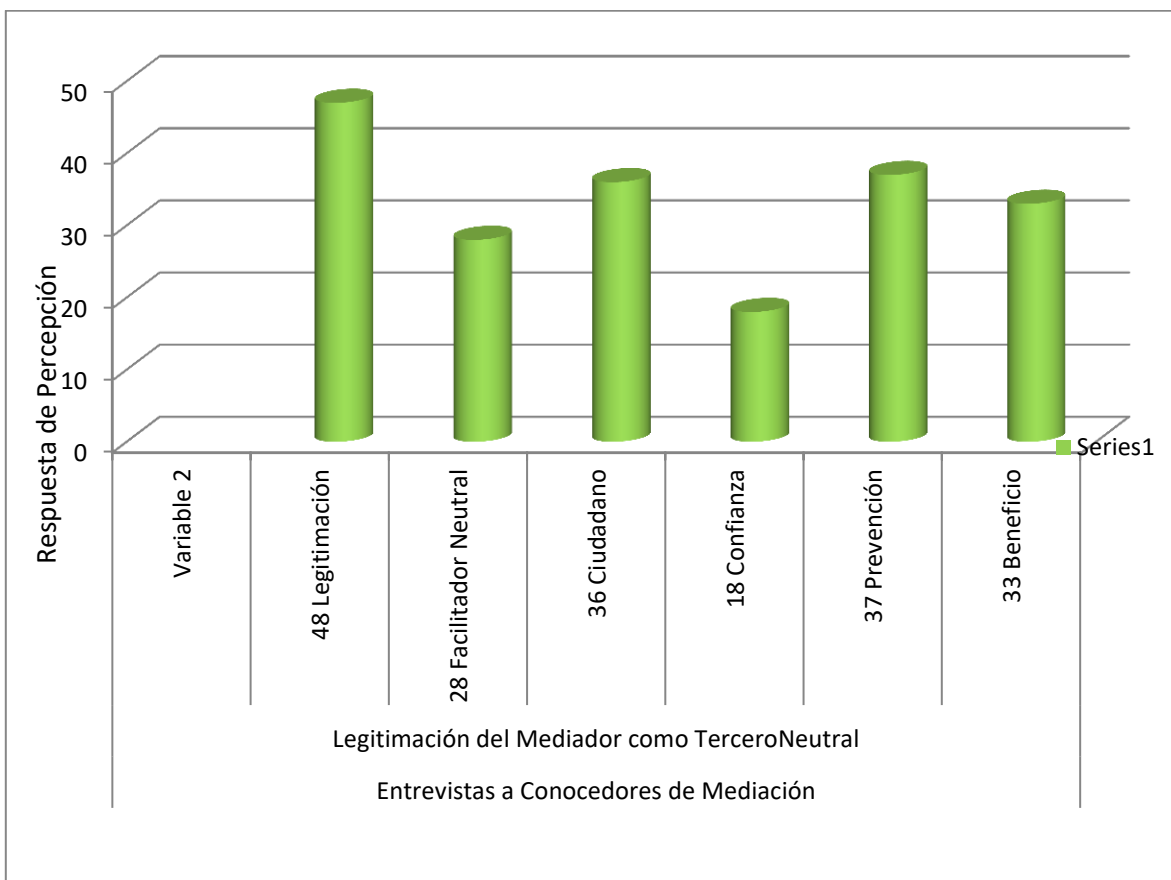
Fuente: Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

Tabla 20. Variable 2 Categorización.

Entrevistas a Conocedores de Mediación						
Legitimación del Mediador como Tercero Neutral						
Variable 2	Legitimación	Facilitador Neutral	Ciudadano	Confianza	Prevención	Beneficio
	47	28	36	18	37	33

Gráfica 2 Variable 2 LMTN Legitimación del mediador como tercero neutral, esta gráfica esta graficada con la información de la tabla 20, que es el resultado de las entrevistas estructuradas aplicadas a conocedores de mediación.

Gráfica 2. Variable 2 LMTN Legitimación del mediador como tercero neutral.



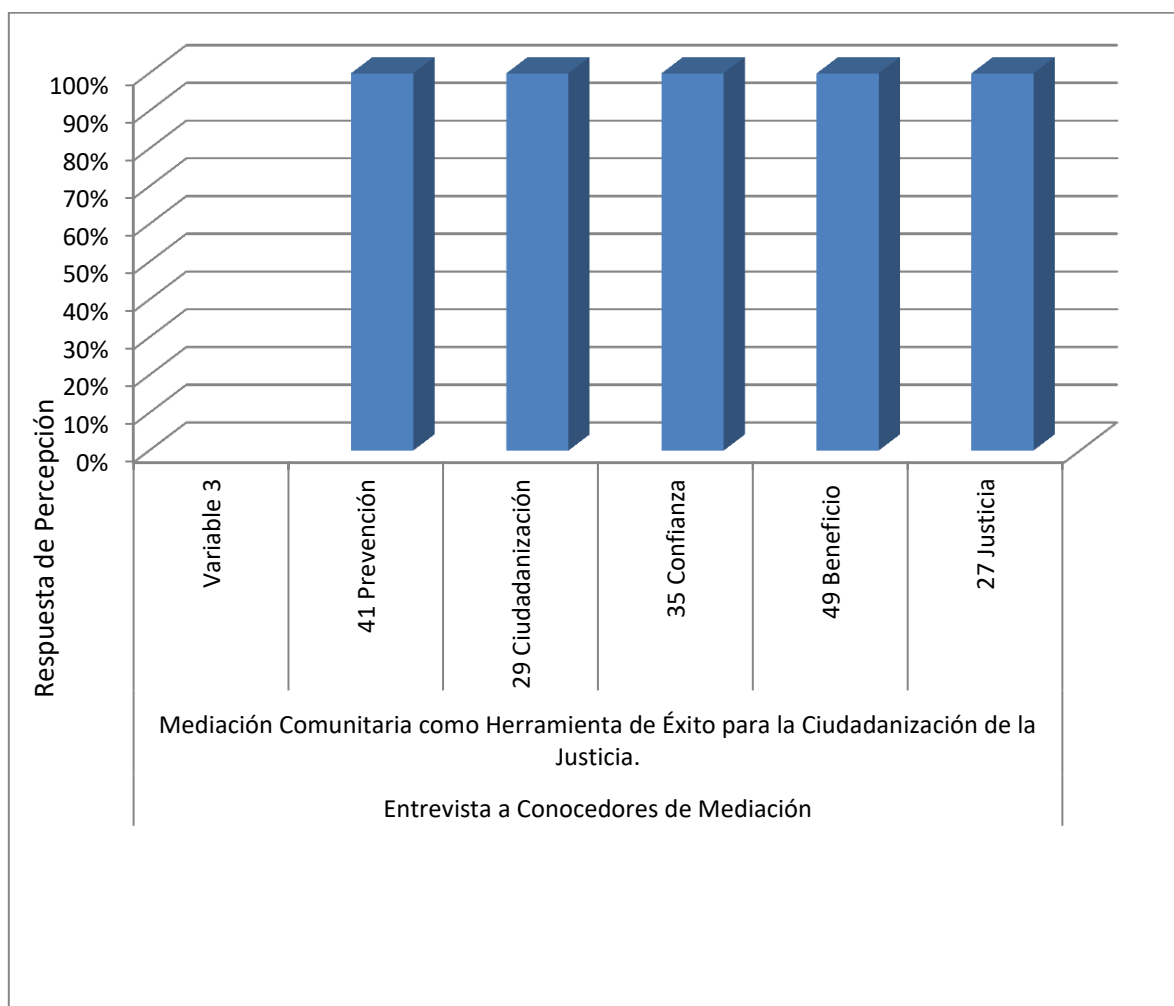
Fuente: Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

Tabla 21. Entrevistas a conocedores de mediación.

Entrevista a Conocedores de Mediación					
Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia.					
Variable 3	Prevención	Ciudadanización	Confianza	Beneficio	Justicia
	41	29	35	49	27

Fuente tabla de elaboración propia.

Gráfica 3. Variable 3 percepción de entrevistas a conocedores de la mediación.



Fuente: Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

## 5.6. Análisis de Resultados Cualitativos.

### 5.6.1. Resultado del segundo grupo de las entrevistas aplicadas a los ciudadanos graficadas.

Se explica los resultados arrojados por el software MAXQDA Versión 2018, en la cual se trabajó la información de la recopilación de datos por la cual se midieron cada una de las variables, del resultado de la percepción del ciudadano con referencia a la medición comunitaria como prevención del delito.

En la tabla 19 en la cual se capturaron los datos de la variable 1 que se le codificó de color amarillo con las siglas GCPM, Generar confianza en el proceso de mediación municipal la cual en la codificación se tomaron los valores más altos de la percepción del ciudadano



entrevistado, se tomaron 6 categorías: Comunitario, facilitador ciudadano, difundir, beneficio, confianza y prevenir.

La variable se mide desde diferente óptica la de los conocedores de la mediación y la del ciudadano ambos visualizan la mediación desde diferentes puntos de vista, para el ciudadano su percepción la enfoca desde su necesidad, desde su conocimiento y experiencia que ha tenido con la mediación comunitaria, ya sea positiva o negativa.

La óptica del conocedor de mediación es diferente ya que la conoce en forma más técnica y está en contacto continuamente con la materia y con los ciudadanos, que, aunque él conoce la mediación en general, no conoce la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito como tal.

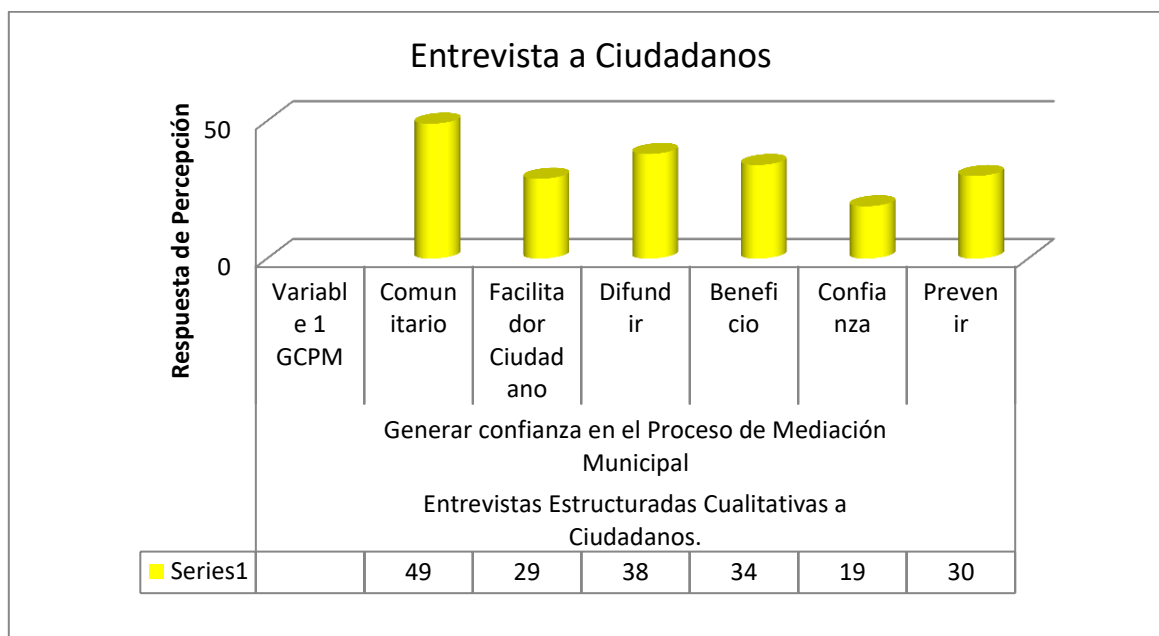
Tabla 22. Entrevistas Estructuradas Cualitativas a Ciudadanos.

Entrevistas Estructuradas Cualitativas a Ciudadanos.						
Generar confianza en el Proceso de Mediación Municipal						
Variable 1 GCPM	Comunitario	Facilitador Ciudadano	Difundir	Beneficio	Confianza	Prevenir
	49	29	38	34	19	30

Tabla de elaboración propia dato tomados del software.

Lo que se mide en esta gráfica es la variable 1 Generar confianza en el proceso de mediación municipal, se interpreta la percepción del ciudadano, como que debiera ser un proceso confiable, con un facilitador ciudadano de la misma comunidad, que es un proceso que la comunidad desconoce y que beneficiaría a la comunidad, el que se tuviera confianza en el proceso para obtener como beneficio la prevención de los conflictos de convivencia vecinal que es la de Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal en referencia de las entrevistas a los ciudadanos.

Gráfica 4. La medición que nos marca esta gráfica es la variable 1.



Fuente: Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

En esta tabla se representa la categorización de la variable 2 LMTN Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral. En el que la categoría con la más alta frecuencia es la de prevención con 44, seguida de beneficio 38, ciudadano 35 y legitimación 30, legitimando confianza con 15.

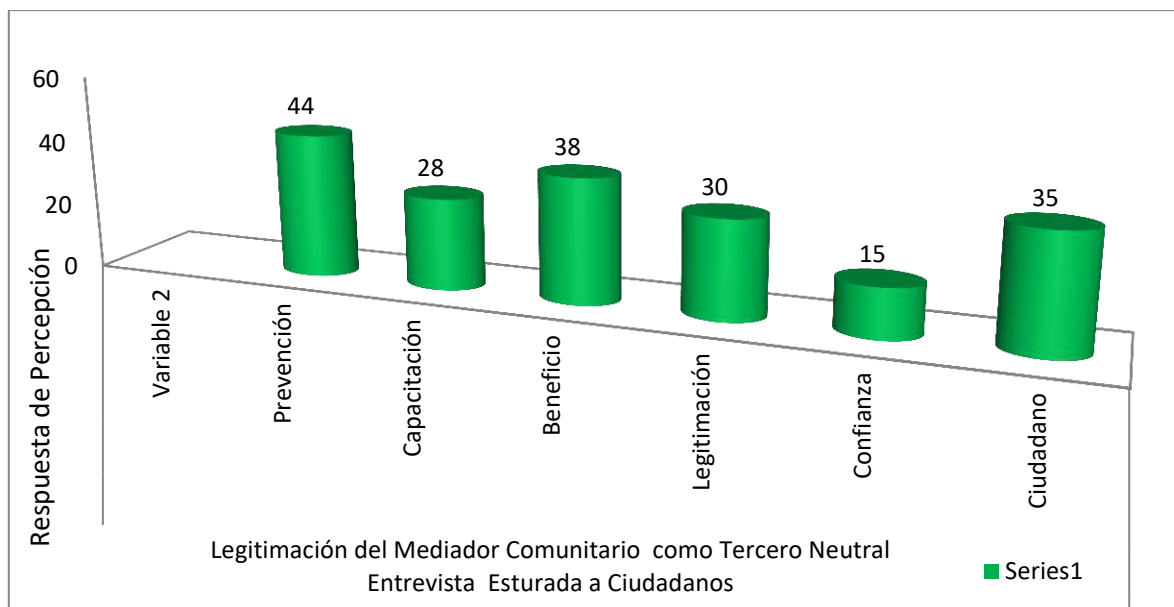
Interpretando que los ciudadanos entrevistados perciben que el mediador legitimado y capacitado que sea de la comunidad prevendría los conflictos beneficiando a los ciudadanos y proporcionándoles confianza.

Tabla 23 Se representa la categoría de la variable 2 LMTN Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral.

Entrevista Estructurada a Ciudadanos						
Legitimación del Mediador Comunitario como Tercero Neutral						
Variable 2	Prevención	Capacitación	Beneficio	Legitimación	Confianza	Ciudadano
	44	28	38	30	15	35

Tabla elaborada con datos tomados del software MAXQDA Versión 18.

Gráfica 5. La mediación en esta gráfica es la percepción de los entrevistados.



Gráfica de elaboración propia tomando datos de la tabla 20.

Es con referencia a la variable 2 Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

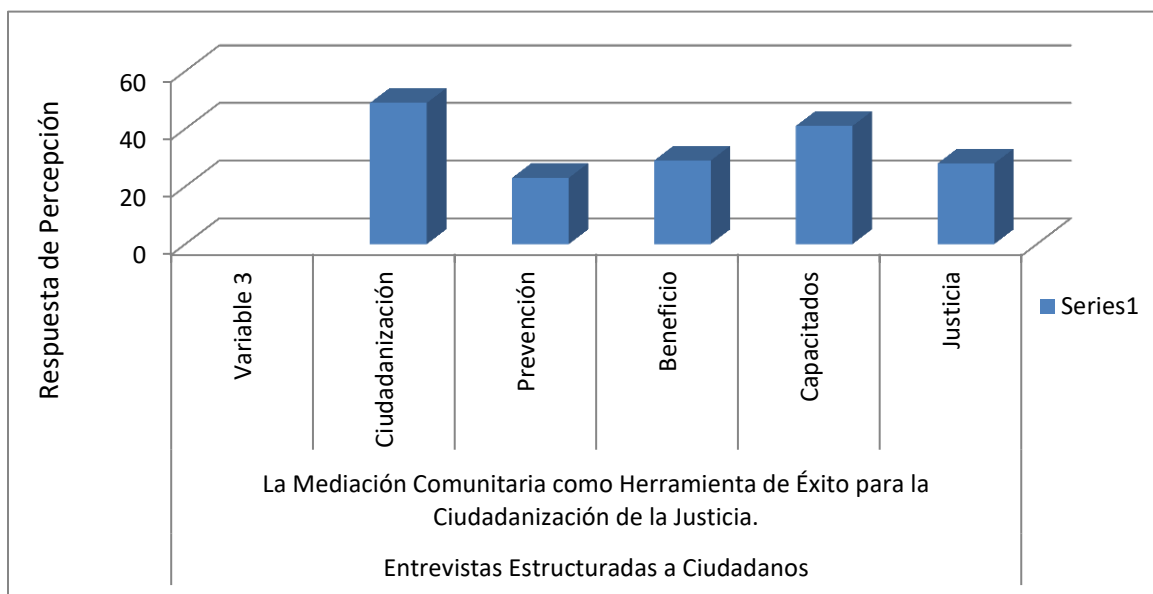
Los datos en esta gráfica miden la variable 3 MCHCJ través de la categorización de los datos obtenidos de las entrevistas estructuradas aplicadas a ciudadanos de la comunidad, analizando la percepción de los ciudadanos con los datos recopilados de la aplicación del instrumento.

En esta tabla se representa la categorización de la variable 3 MCHCJ, que nos arroja el resultado de las entrevistas estructuradas a ciudadanos y la cual se tomaron como base las categorías más alto valor.

Tabla 24. Esta representa la categorización de la Variable 3 MCHCEJ. Que se Reconozca a la Mediación Comunitaria como Herramienta de éxito para la Ciudadanización de la Justicia.

Entrevistas Estructuradas a Ciudadanos					
La Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia.					
Variable 3	Ciudadanización	Prevención	Beneficio	Capacitados	Justicia
	49	23	29	41	28

Gráfica 6. La medición de la percepción de los entrevistados con referencia a la variable 3.



Fuente: Resultados del sistema MAXQDA Versión 2018.

### 5.7. Proceso de codificación, categorización e interpretación y vaciado de la información en el sistema MAXQDA.

El proceso de codificación, categorización e interpretación se utiliza esta técnica para que los resultados de los datos que se recopilieron sean más apegados a la realidad social (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014).

Se le asignaron colores para distinguir la codificación y poder realizar categorización e interpretación y así colocar la información en forma ordenada, basando en lo señalado, en su título Aceptación sobre el Estudio de la realidad social (Vázquez Gutiérrez & Rivera

Hernández, 2014), señalan que en el espacio donde se desenvuelve cada persona, estas buscan información de su entorno, ya sea por simple curiosidad adaptativa, por estudios especializados y producción científica, como es el caso de esta investigación.

Para descargar la información de los instrumentos se utilizó el sistema MAXQDA, para poder darle una mejor interpretación y que aporte una información profesional y detallada.

- a) Se procedió al proceso de análisis.
- b) Se vaciaron los datos recopilados de las entrevistas en el sistema MAXQDA.
- c) Se dividió en dos grupos conocedores de mediación y ciudadanos.
- d) Se le asignó un color a cada variable, dándole el color amarillo a la variable 1; el verde a la variable 2; y el celeste a la variable 3 en ambos grupos.
- e) Categorizando las palabras claves en cada variable y en cada color en el sistema MAXQDA.
- f) Al terminar la categorización.
- g) Se procedió a la categorizó.
- h) Se graficó la información.

Una vez graficada esta información, se procedió al análisis de los datos recopilados y se elaboró la interpretación de cada una de las gráficas de toda la información que generaron las entrevistas aplicadas y las grabaciones se vaciaron en el software MAXQDA Versión 2018, para el mejor manejo de toda la información es categorizada, codificada para poder obtener el resultado a través de las gráfica presentadas, se tomó el curso del software MAXQDA con la Doctora Leonor Ramos por varios días, se realizaron las gráficas de prueba de este software solo estaba vigente 14 días en el sistema.

Siendo así las cosas que tuvimos que apurarnos es el vaciado de los datos recopilados, dio tiempo a hacer el vaciado de la información para que nos arrojara los resultados a través de las gráficas, tablas y frecuencias, pero al momento de querer agregar o realizar otros análisis con esta información ya se había concluido el término en que podíamos hacer uso

del software MAXQDA Versión 2018 y pues solo se pudo realizar el análisis básico de la información.

Debido a la conclusión del término del software, entonces cuando se necesitaba hacer correcciones o algún cambio o agregar más información ya no se lograron modificar debido a que dicho programa el tiempo de la vigencia había expirado, vaciando los datos del MAXQDA Versión 2018 en Excel se rehicieron todas las gráficas, alimentándolas con la información que ya nos había arrojado el programa MAXQDA, utilizando los dos sistemas para lograr elaborar las tablas y las gráficas. Como es Los resultados arrojados por el Software MAXQDA Versión 2018 y graficados en este trabajo de investigación cualitativo, en la cual se realizó la medición de las variables, analizando toda la información recopilada graficando la percepción de los entrevistados.

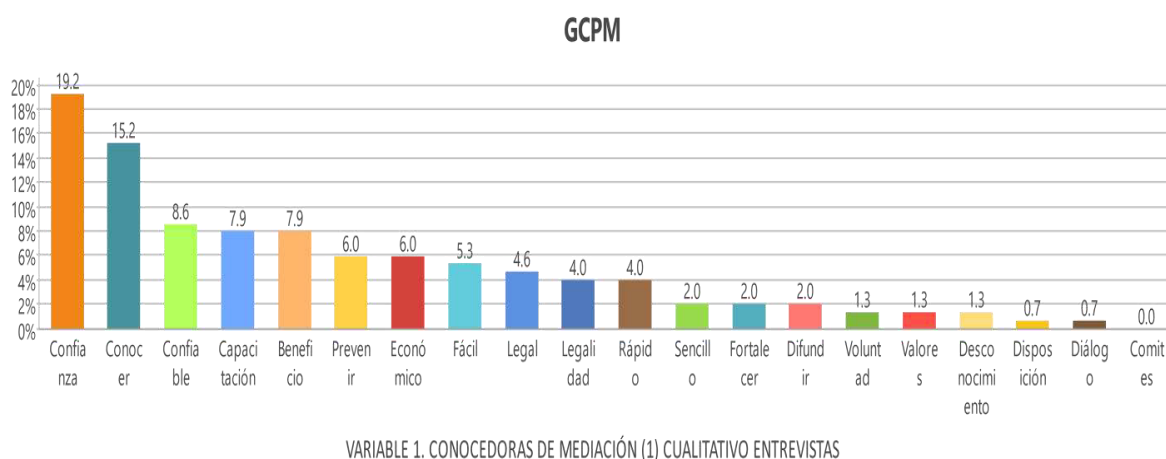
La conclusión del resultado obtenidos de la variable 1 GCPM el de generar confianza en el proceso de mediación municipal, se concluye de acuerdo a la percepción de los entrevistados que la falta de capacitación, de conocimiento el no acercar la justicia al ciudadano, el desconocimiento, por falta de difusión en la comunidad de cada municipio causa la desconfianza en el proceso que prestan la gran mayoría de los municipios que la falta de sensibilidad desde el punto de vista de los resultados que arroja la categorización, codificación e interpretación.

Que el servicio dentro de los municipios debe ser fácil, sencillo, económico y sobre todo entender y atender en forma capaz esta problemática planteada, según las necesidades y percepción que se observan en las respuestas del ciudadano entrevistados, por eso la necesidad de la certificación tanto de los centros de mediación como sus mediadores. Que a los funcionarios municipales que van a estar atendiendo a los ciudadanos se les capacite, para que den un excelente servicio de mediación ya que se pongan en los zapatos de las partes en conflicto para que tengan la sensibilidad, que puedan ponerse en su lugar y así atenderlos de la mejor manera como el ciudadano se lo merece y que el proceso se lleve tal como debe ser conforme a la ley, que el ciudadano tenga la confianza en el proceso de mediación, y que cada participante en una mediación que haya dado respuesta

satisfactoria y se le haya ayudado a resolver su conflicto comunitario. Sea multiplicador de la difusión con respecto al servicio de mediación comunitaria.

Esta gráfica determina los resultados de la variable 1 GCPM la cual se codificó y se categorizó del grupo de los conocedores de la mediación con la utilización del sistema MAXQDA.

Gráfica 7. Variable 1 graficando los datos de categorización y codificación obtenidas en el análisis de la información de datos de la percepción de las entrevistas de los conocedores de la mediación.



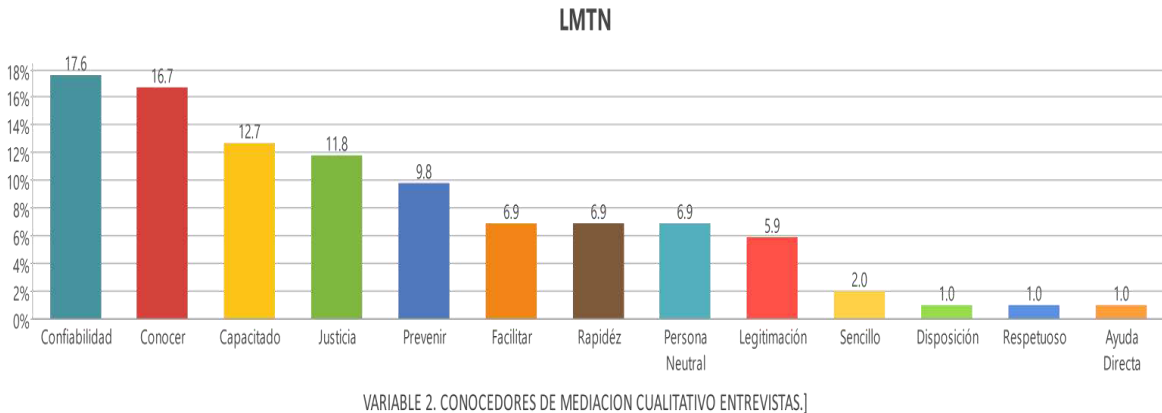
Fuente: sistema MAXQDA elaborada con datos recopilados de las entrevistas.

Esta grafica constituye por sí sola, un excelente modelo para el estudio en esta investigación. Interpretando que se requiere el tener confianza en el proceso de mediación municipal se acuerdo al indicador más alto de la codificación de esta variable, además que la percepción de los entrevistados es que el ciudadano en general desconoce este método alterno, que conociendo este método de mediación y sus beneficios como el de la prevención además todos los beneficios que conlleva utilizar la mediación comunitaria por los ciudadanos. El resultado valida la variable 1 considerando que es Generar confianza en el proceso de mediación municipal.

Esta gráfica determina el resultado de la variable 2, la cual se codificó y se categorizó en el grupo de los conocedores de la mediación con la utilización del sistema MAXQDA.

Interpretando que la percepción en cuanto a que la legitimación del facilitador comunitario le daría al ciudadano más confiabilidad de acudir a que le resuelva su conflicto un tercero neutral que pertenezca a su comunidad, además de que su percepción de acuerdo a los datos recopilados, es que consideran que la gran mayoría de los ciudadanos no utilizan la mediación por desconocimiento, además de tener que trasladarse les cuesta dinero y tiempo con respecto de la mediación. Que desgraciadamente las personas que atienden los asuntos de mediación en los municipios no son capacitados y certificados entonces, no aplican la técnica correcta, y en el proceso de mediación. Las partes en conflicto se retiran más molestos de cómo llegaron. Entonces pierden la poca confianza que ellos tenían en el proceso de mediación.

Gráfica 8. Variable 2, Gráfica con referencia a los datos de la categorización y codificación obtenidas del análisis de la información y recopilación de datos de la percepción de los conocedores de mediación comunitaria.



Fuente: sistema MAXQDA Versión 2018 elaborada con datos recopilados de las entrevistas.

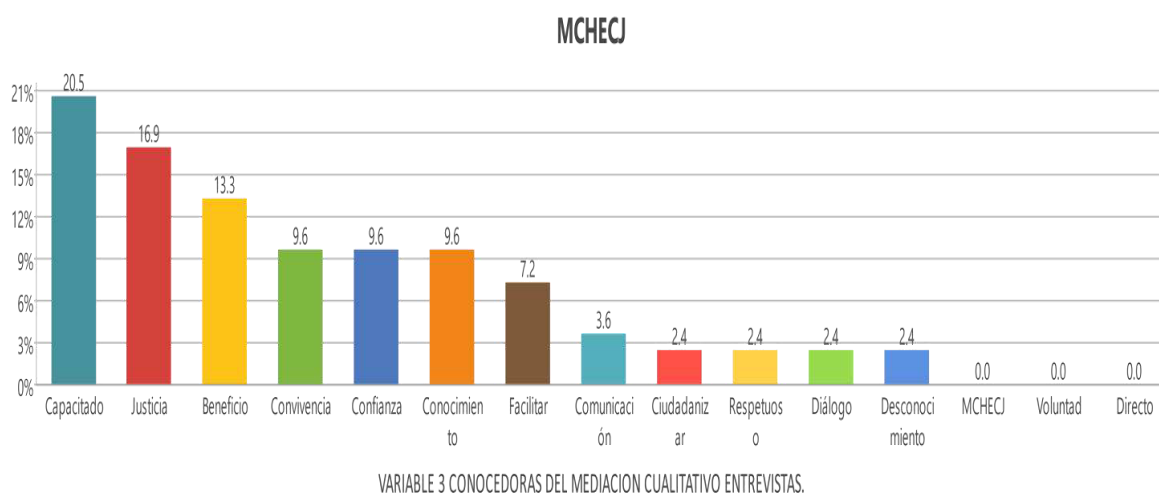
En esta gráfica determina el resultado de la variable 2 que es Legitimación del mediador como tercero neutral, que el facilitador debe de ser neutral y confiable. El indicador más alto como se observa es el de confiabilidad que es la percepción que los entrevistados señalan, que si bien es cierto algunos de los entrevistados son facilitadores certificados y laboran en un centro de mediación certificado y algunos más, están inmersos en la mediación, existen instituciones como en algunos municipios que los funcionarios sin capacitación son los que funcionan como mediadores, entonces no utilizan los proceso



que marca la ley de mecanismos alternativos de solución de controversias y pues el ciudadano se desencanta y pues nos mide a todos los facilitadores por la mala experiencia y se quedan con una percepción errónea de un mediador. Validando la variable 2.

Esta gráfica determina el resultado de la variable 3, la cual se codificó y se categorizó en el grupo de los conocedores de la mediación con la utilización del sistema MAXQDA.

Gráfica 9. Datos con referencia a la variable 3 de la categorización y codificación obtenida en el análisis de la información recopilada de datos de conocedores de mediación.



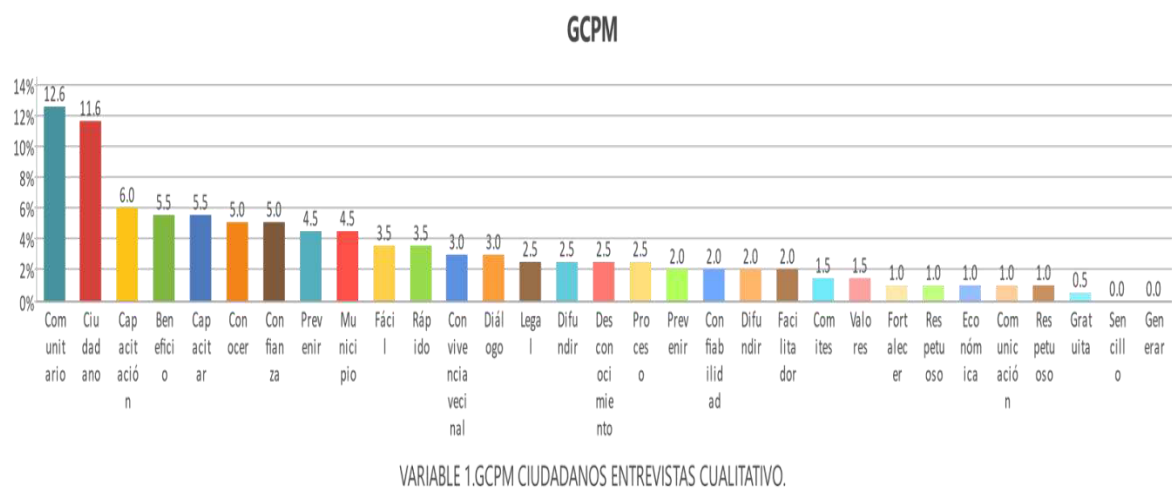
Fuente: sistema MAXQDA Versión 2018 elaborada con datos recopilados de las entrevistas.

Esta gráfica es con referencia a la variable 3 que es Reconocimiento de la mediación comunitaria como herramienta de éxito como ciudadanización de justicia, en la cual arroja el resultado de la necesidad que existe de acercar la justicia al ciudadano, como se observa en el indicador más alto de esta gráfica de resultados, en la categoría de capacitado. La percepción de los conocedores es que debe de ciudadanizarse la justicia a través de la mediación, que debiera difundirse que la información llegue a las comunidades para que los ciudadanos la conozcan y tengan los beneficios. Si no conoce la mediación entonces, no puede utilizar un servicio que no sabría cómo llegar a él. Por eso su percepción. De que hay que acercar la justicia al ciudadano, que les daría confianza y si se le acerca la justicia al ciudadano, les facilita la comunicación entre ellos y con respecto a la convivencia vecinal. Validando la variable.

## 5.8. Grupo 2 Entrevistas Aplicadas a Ciudadanos.

Las siguientes gráficas pertenecen a las tres variables del grupo 2, de los datos recopilados de la aplicación de las entrevistas estructuradas a ciudadanos que han utilizado o son potenciales usuarios del servicio de mediación, en la cual se categorizó y se codificó la información recopilada en las entrevistas realizadas en la etapa de la aplicación de la muestra cualitativa en esta investigación.

Gráfica 10. Esta gráfica determina los resultados de la variable 1 que es Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal con respecto a los datos obtenidos del grupo número 2 de ciudadanos, la medición se realizó a través del sistema MAXQDA.

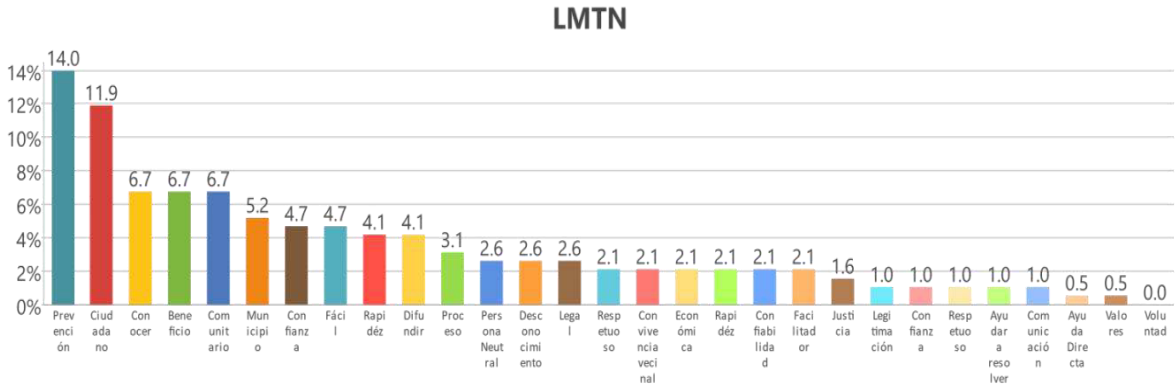


Fuente: sistema MAXQDA Versión 2018 elaborada con datos recopilados de las entrevistas.

Esta gráfica de la variable 1 que es Generar Confianza en el Proceso de Mediación Municipal se observa como la barra de categorización comunitario es el indicador más alto en esta gráfica, que es la percepción del ciudadano que manifiesta que tiene la necesidad de ser capacitado de conocer los beneficios y tener confianza en el proceso de mediación comunitario, ya que algunos han expresado que han acudido al municipio a tratar de resolver su conflicto y las personas que les asignaron se percibe que no están capacitados, porque además de regañarlos no les ayudan a resolver su conflicto y salen de ahí más molestos,

En segundo lugar ciudadano necesita sentir la confianza en el proceso de mediación, se observa que además hay una buena cantidad de ciudadanos que no conocen el termino ni sus beneficios y con esas personas que tiene el municipio para atenderlos la verdad no les quedan ganas de volver ni de ir a otra parte porque el ciudadano percibe que los facilitadores de otras instituciones les van a dar el mismo trato. Es el resultado arroja datos capturados y que realmente, solicitan que el mediador no sea empleado del municipio, que debe haber capacitado de los ciudadanos en la comunidad, que se difunda la mediación para que esta se conozca.

Gráfica 11. Determina en cuanto a la variable 2 que es Legitimación del Mediador como Tercero Neutral, la cual s codificó y se categorizó de las entrevistas realizadas al segundo grupo que es el de ciudadanos que determió la medición utilizando el sistema MAXQDA.

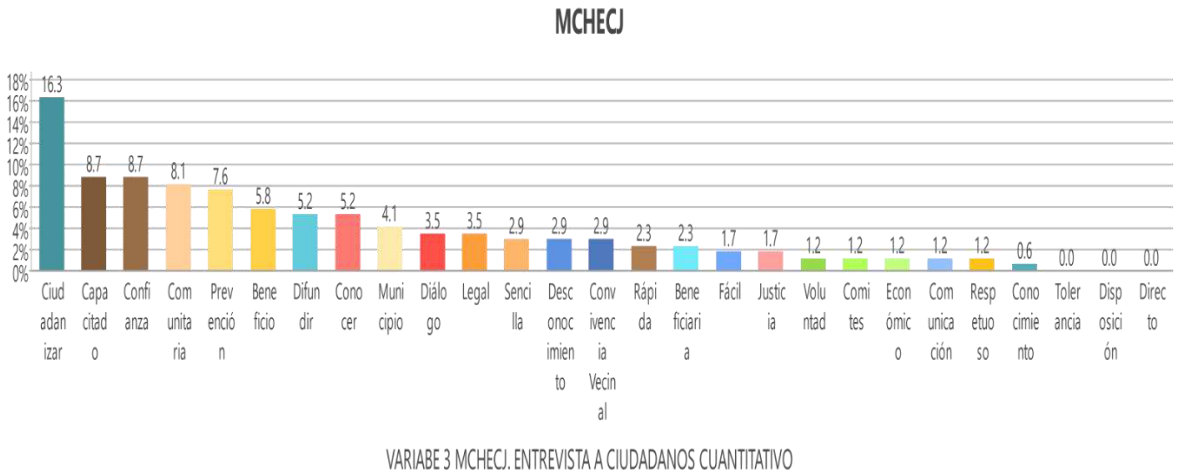


VARIABLE 2.LMTN CIUDADANOS ENTREVISTAS CUALITATIVA.

Fuente: sistema MAXQDA versión 2018 Versión 2018 elaborada con datos recopilados de las entrevistas.

En esta gráfica podemos observar el resultado que arroja la percepción del ciudadano que como la prevención es el indicador que predomina en primer lugar refiere que el mediador debiera de ser un ciudadano de su comunidad que lo legitimara la autoridad y la comunidad, que los beneficios de un tercero neutral los ayudaría mucho a resolver su conflicto con más confianza. Tomando en cuenta que la variable 2 es el de Legitimación del Mediador como tercero neutral, siendo el mediador un ciudadano legitimado en su comunidad, del mismo barrio, respetuoso y respetado por la comunidad, conocerá de los conflictos por vivir en la comunidad. Este resultado del análisis hace valida la variable 2 de esta investigación.

Gráfica 12. La medición de esta determina los resultados de la variable 2 MCHECJ, la cual se codificó y se categorizó del grupo de ciudadanos.



Fuente: Elaborada con datos recopilados de las entrevistas y la medición se determinó con la utilización del sistema MAXQDA Versión 2018

Como puede observarse en esta gráfica el indicador mayor es la de ciudadanización, y se les enseña a los ciudadanos generaría confianza en la mediación la percepción del ciudadano es que la justicia debe acercarse al ciudadano, a través de la mediación, para que le sea más fácil su accesibilidad, que muchos ciudadanos no conocen la mediación, que de la justicia solo conocen la tradicional y por eso acuden con más frecuencia a ella, que si no se capacita al ciudadano y no se difunde la mediación difícilmente la van a utilizar se la autoridad acerque la justicia a la comunidad, en forma preventiva, su percepción es que si se difunden tanto sus beneficios de resolver sus conflictos en forma pacífica, sencilla fácil, confiable y económica, por supuesto que la utilizaría.

El resultado que nos arroja la gráfica es la validación de la variable 3 de esta investigación, el Reconocimiento de la mediación comunitaria como herramienta para la ciudadanización de la Justicia.

**5.9. Análisis de Resultado que arroja el sistema MAZQDA Versión 2018.**

En este punto el análisis señala que la muestra se aplicó en 6 municipios para la aplicación y recopilación de datos El instrumento de este estudio cualitativo para el estudio del

pilotaje, se determinó que se aplicaría a la población de diferentes colonias de San Nicolás de los Garza, Nuevo León, que el pilotaje sería a través de la técnica de entrevista semi estructurada a profundidad, aplicando esta entrevista a 5 personas como muestra, para observar el comportamiento y la funcionalidad de esta técnica. En la siguiente etapa de acuerdo y basándose en el resultado de esta muestra piloto se determinó que se aplicaría a conocedores de la mediación y ciudadanos como candidatos potenciales para la utilización del servicio de mediación comunitaria y los beneficios a la población por su impacto en la prevención social del delito y transformación de los conflictos de convivencia vecinal.

La estrategia en esta siguiente etapa fue aplicarlo en tres municipios que contaran con centro de mediación y facilitadores certificados, tomando para esta muestra los municipios de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza, García, Nuevo León. Los tres municipios que se eligieron que no contaran con centro de mediación y facilitadores certificados que fueron los municipios de San Nicolás de los Garza, Galeana y Apodaca y Galeana, Nuevo León, se aplicó tanto a conocedores como a ciudadanos.

Las entrevistas semiestructuradas a profundidad de la muestra del pilotaje se les aplicó a 5 ciudadanos de diferentes colonias del municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León. La muestra definitiva que es la entrevista estructurada se usó en seis municipios y se diseñó cuestionarios de 16 preguntas que se utilizaron en 16 entrevistas.

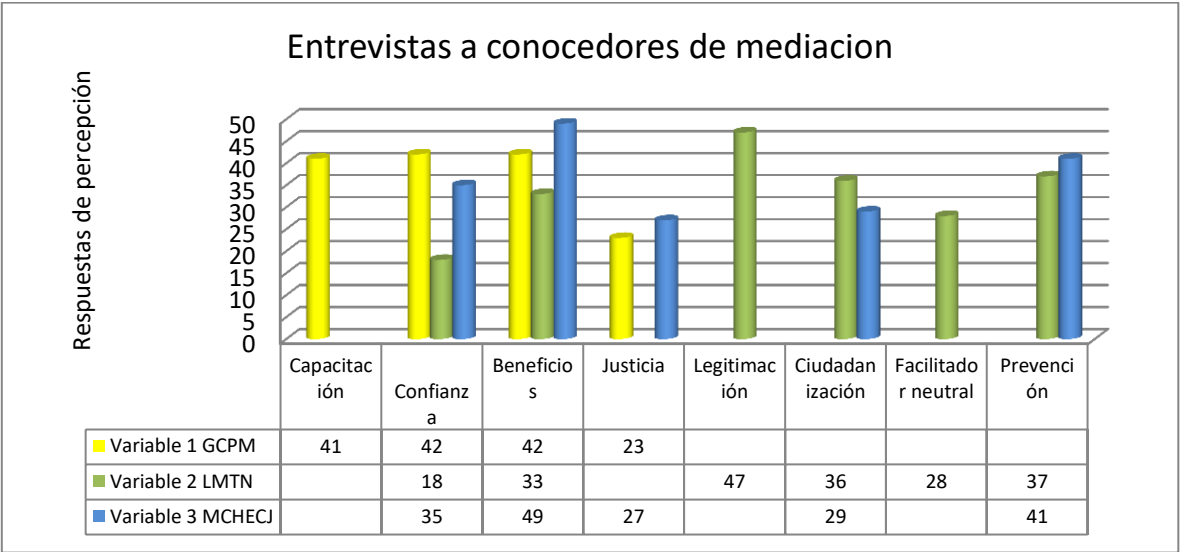
Utilizando para el vaciado y análisis de la información recopilada de esta muestra definitiva con el fin de medir la percepción de los entrevistados con respecto a la hipótesis y las tres variables planteadas, se utilizó el sistema MAXQDA versión 2018, en la cual después de descomponer las variables para categorizarlas y codificarlas para poder vaciar en forma más completa la información recopilada, este sistema arrojó la información con la que se elaboraron tablas y arrojó las gráficas. De la cual se diseñaron la tabla del concentrado de resultados de los dos grupos el de conocedores de la información y ciudadanos. Que se presentan a continuación las entrevistas a conocedores en esta tabla las categorizaciones más altas de cada variable.

Tabla 25. Concentrado de los resultados con referencia de las variables 1,2 y 3 de los resultados de Categorización.

Entrevista a Conocedores de Mediación								
Variabes	Capacitación	Confianza	Beneficios	Justicia	Legitimación	Ciudadanización	Facilitador neutral	Prevención
Variable 1 GCPM	41	42	42	23				
Variable 2 LMTN		18	33		47	36	28	37
Variable 3 MCHCEJ		35	49	27		29		41

Fuente: Tabla de elaboración propia.

Gráfica 13. Concentrado de las variables 1,2, y 3 de la categorización de los resultados.



En esta tabla se puede observar que en la variable 1 GCPM, Generar confianza en el proceso de mediación comunitaria, los valores más altos de la categorización en esta variable son de mayor a menores, 42 confianzas en la variable 1, 42 beneficios variable 1, 41 capacitación en la variable 1, 23 justicia.

Observamos que la variable 2 LMTN, Legitimación del mediador comunitario, sus valores más altos en la categorización son: 47 Legitimación siendo la categoría más alta de esta variable pero además la segunda más alta de todas las variables., 37 casos de prevención, 36 ciudadanía, 33 Beneficios, 28 facilitador neutral, 18 de confianza.

Tenemos que en la variable 3 MCHCJ, reconocimiento de la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

Tenemos entonces que el valor más alto en la categorización de las tres variables es beneficio con 49 menciones que es la categoría más alta de todas las variables, seguridad de legitimación 47, confianza con 42 menciones y prevención con 41 menciones, 36 menciones en ciudadanía y 28 menciones en la categorización de facilitador neutral. Este resultado es muy valioso ya que además de validar la variable la percepción de los entrevistados es que urge la ciudadanía de la justicia, que llegue la justicia a través de la mediación comunitaria, para que disminuya el índice de conflictos de convivencia vecinal y que dé como reflejo la prevención social del delito como un bien común y beneficio de la sociedad.

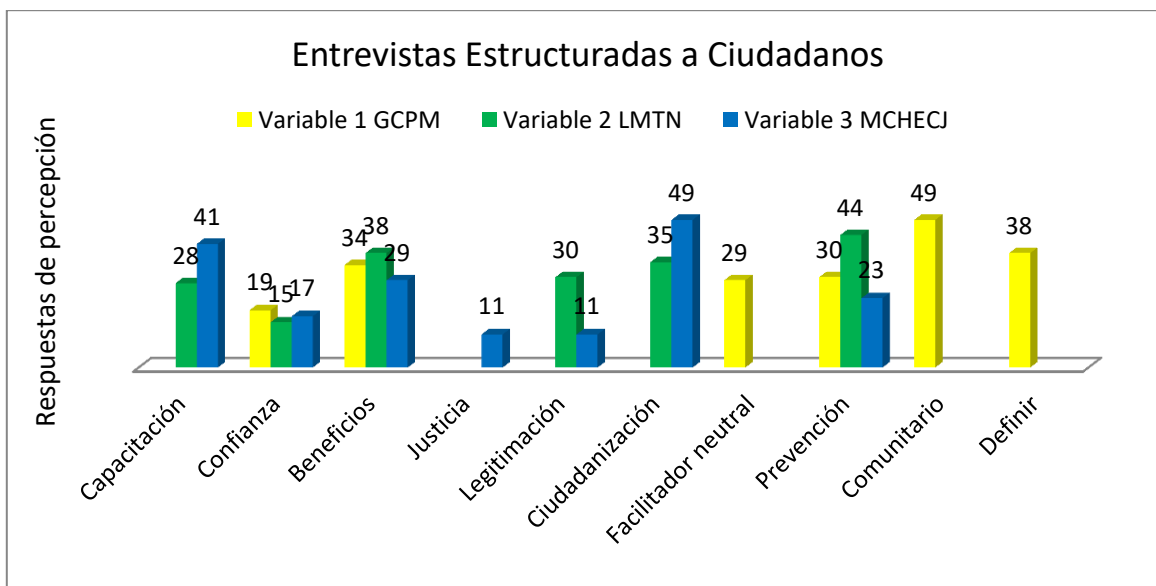
A continuación se presenta el concentrado de los resultados con referencia de las variables, 1, 2, 3, de los resultados de la percepción del grupo de ciudadanos que se les aplicó la entrevista a la muestra que se determinó desde el inicio de esta investigación. Teniendo como objetivo que se validara la hipótesis y las variables planteadas. Dando como resultado a través de categorización de cada una de las variables sus coincidencias se realizó este concentrado se elaboró con el objetivo de verificar las coincidencias entre variables y cual categorización es alta, según percepción de los entrevistados.

Tabla 26. Concentrado de categorizaciones de ciudadanos.

Entrevistas Estructuradas a Ciudadanos										
Variables	Capacitación	Confianza	Beneficios	Justicia	Legitimación	Ciudadanización	Facilitador neutral	Prevención	Comunitario	Difundir
Variable 1 GCPM		19	34				29	30	49	38
Variable 2 LMTN	28	15	38		30	35		44		
Variable 3 MCHECJ	41	17	29	11	11	49		23		

Tabla de elaboración propia con datos tomados de la información adquirida del sistema MAZQDA Versión 2018.

Gráfica 14. Concentrado del análisis de resultados de las entrevistas a ciudadanos que arroja del análisis en el sistema MAXQDA Versión 2018.



Fuente: Elaboración propia.



Esta investigación muestra el desconocimiento de la mediación comunitaria sus beneficios, la falta de confianza en el proceso de mediación que imparten los municipios y lo peor que existen un gran número de ciudadanos que no la conocen y que se su percepción es que se requiere que el mediador sea legitimado por la autoridad y por la comunidad, que le ayude a los ciudadanos a resolver sus conflictos en una forma pacífica y que surja de la misma comunidad. Que la mediación comunitaria sea herramienta de éxito para ciudadanizar la justicia, acercar la justicia a la ciudadanía a través de la mediación comunitaria en forma fácil, rápida y sencilla con beneficio de su economía y en forma pacífica y voluntaria.

#### **5.10. El resultado de las variables 1,2 ,3 desde la percepción de los conocedores o expertos en mediación.**

La interpretación del resultado que proyecta el software MAXQDA Versión 2018, en el cual se realizó la medición de la percepción, análisis, tablas y gráficas con los datos que se recopilaron de la aplicación del instrumento de las entrevistas estructuradas a conocedores y expertos de la mediación.

La medición es de las tres variables de los datos recopilados de la técnica de los categorizados, codificados e interpretados.

Observando en las gráficas las coincidencias y diferencias entre las tres variables presentadas en las siguientes tablas.

Para concluir que las tres variables 1, 2, y 3 convergen en la categorización de confianza, beneficios, justicia, ciudadanización y prevención con diferentes valores pero finalmente existe coincidencia en estas mismas categorizaciones. Siendo el promedio más alto el de beneficio seguido por confianza, prevención ciudadanización y por último la justicia.

Interpretando que la percepción de los entrevistados es que necesitan tener confianza en el proceso de mediación, que beneficiaria la ciudadanización de la justicia impactaría en la prevención social del delito, validado las variables planteadas.

Tabla 27. Concentrado de la percepción de los ciudadanos en las variables 1,2 y 3.

Entrevista a Conocedores de Mediación								
Variables	Capacitación	Confianza	Beneficios	Justicia	Legitimación	Ciudadanización	Facilitador neutral	Prevención
Variable 1 GCPM		42	42	23				
Variable 2 LMTN		18	33			36		37
Variable 3 MCHCEJ		35	49	27		29		41

Tabla de elaboración propia con resultados adquiridos del Sistema MAZQDA Versión 2018.

En la tabla 27 observamos las categorizaciones en las que no coinciden las variables que son relativamente pocas. En esta se observan que son la de capacitación, legitimación y facilitador neutral. Que los valores son altos ya que la variable 1 GCPM es la más fortalecida por estas categorizaciones, con la legitimación, facilitador neutral y la capacitación.

Tabla 28 Concentrado de la percepción del resultado de las entrevistas a Ciudadanos de las variables 1, 2 y 3. Tabla de propia creación con datos adquiridos del Sistema MAXQDA Visión 2018.

Entrevistas Estructuradas a Ciudadanos.										
Variab les	Capacitación	Confianza	Beneficios	Justicia	Legitimación	Ciudadanización	Facilitador neutral	Prevención	Comunitario	Definir
Variable 1 GCPM		19	34				29	30	49	38
Variable 2 LMTN	28	15	38		30	35		44		
Variable 3 MCHCEJ	41	17	29	11	11	49		23		

Variables	Capacitación	Legitimación	Facilitador neutral
Variable 1 GCPM	41		
Variable 2 LMTN		47	28
Variable 3 MCHECJ			

Legitimación y facilitador neutral. Que los valores son altos ya que la variable 1 GCPM es la más e fortalecida por estas categorizaciones, con la legitimación, facilitador neutral y la capacitación.

Concentrado de los resultados con referencia de las variables 1,2 y 3 de los resultados de las entrevistas a conocedores. Señalando las categorías en las que no coinciden las tres variables. Concentrado de los resultados con referencia de las variables 1,2 y 3 de los resultados de las entrevistas a conocedores. Señalando las categorías en las que no coinciden las tres variables.

Tabla 29 re representa la no coincidencia de las Variables 1,2, y 3.

Tabla de elaboración propia.

### **5.11. Resultado de las variables 1, 2, 3 desde la percepción de los ciudadanos.**

En este punto se explican los resultados que proyecta el software MAXQDA Versión 2018 en donde se realizó la medición de las tres variables desde la percepción de los ciudadanos, las tres variables que se midieron son: Generar confianza en el proceso de mediación municipal; Legitimación del mediador como tercero neutral: y el que se Reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

La interpretación del resultado que proyecta el software MAXQDA Versión 2018, en el cual se realizó la medición de la percepción, análisis, tablas y gráficas con los datos que se recopilaron de la aplicación del instrumento de las entrevistas estructuradas a conocedores y expertos de la mediación. La medición es de las tres variables de los datos recopilados de la técnica de los categorizados, codificados e interpretados.

Observando en las gráficas y tablas las coincidencias y diferencias entre las tres variables presentadas en las siguientes tablas. Para concluir que: las tres variables 1, 2, y 3 convergen en la categorización de confianza, beneficios, legitimación, ciudadanía, capacitación y prevención con diferentes valores pero finalmente contienen coincidencia en estas mismas categorizaciones. Siendo el valor más alto el de la variable 1 en la categorización de más alto el comunitario 49 menciones, 44 la prevención, con 41 capacitación, coincidiendo con 38 menciones difundir y beneficios con 35 ciudadanía, con la percepción de los ciudadanos en segundo lugar es el de beneficios, seguido por la confianza, comunitario prevención ciudadanía y por último la justicia.

Que a diferencia de los concedores, para ellos su percepción predominante es la de ciudadanía.

Se vio las diferencias y las categorías más mencionadas las coincidencias entre la variable 1, 2 y 3, ahora en la tabla siguiente observaremos las diferencias, las categorizaciones en las que no coinciden las variables.

Tabla 30. Concentrado del resultado de la investigación de la categorización de las tres variables planteadas.

Variables	Comunicación	Facilitador neutral	Difundir
Variable 1 GCPM	49		
Variable 2 LMTN		29	
Variable 3 MCHCJ			28

Como se puede observar en estas tres categorizaciones no coinciden las variable, 1,2 3, el punto de vista de los entrevistados, fue diferente, siendo la categoría más alta, la de comunicación con 49 menciones, de la variable 1; en la variable 2 la categoría facilitador neutral con 29 menciones que está dado un valor alto de menciones en esta variable 1; y en la variable 3 la categoría difundir con 29 menciones.

Concluyendo en que de acuerdo a los resultados arrojados por el análisis que se ha realizado en esta investigación aplicando el método cualitativo valida tanto la hipótesis como las tres variables.

### **5.12. Óptica de la filosofía de la ciencia.**

En la aplicación de este instrumento cualitativo desde la óptica de la filosofía de la ciencia cualitativa/humanista, se interpretaron las conductas, la percepción, los hechos humanos que el investigador percibió al realizar la entrevista a los participantes cara a cara, captando el lenguaje corporal como el lenguaje hablado de cada uno de ellos, esto enriqueció la investigación, debido a que el entrevistador proyectó confianza, dándoles seguridad, obteniendo respuestas fidedignas de la percepción del problema planteado.

En la entrevista cualitativa/humanista el tema de la comprensión es básico e importante, el significado y la historicidad el saber de las ciencias humanas. Esto es Comprensión frente a explicación esto es calidad Vs. Cantidad en 1979 se hizo un análisis de la obra el Campesino polaco de 1915-1935 resumiendo que solo se utilizaba en esa época el método humanista/cualitativo marcando como error el que no hayan análisis estadístico, no hay validez de hipótesis, que el defecto se observa por partes de los autores a que no se presentó la verificación de la teoría por parte del material aportado por los autores, y por lo tanto no puede contrastar las teorías ni la hipótesis planteadas por los autores de la investigación de esa época. Este es un claro ejemplo de porque es importante también la utilización del método cuantitativa en una investigación, debido a que complementa y deja clara la validez de ambos métodos (Alvira Martín, 1972-74, págs. 53-75).

### **5.13. España.**

#### **5.13.1. Aplicación del método cualitativo en España.**

España como parte de la Unión Europea legisló en el tema de la mediación y actualmente tiene vigente la Ley 05/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles que señala en su preámbulo en el Apartado I que:

“Entre las ventajas de la mediación es de destacar su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. La mediación está construida en torno a la intervención de un profesional neutral que facilita la resolución del conflicto por las propias partes, de una forma equitativa, permitiendo el mantenimiento de las relaciones subyacentes y conservando el control sobre el final del conflicto”.

Continúa diciendo en su Apartado II que: “La mediación, como fórmula de autocomposición, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible. Como institución ordenada a la paz jurídica, contribuye a concebir a los tribunales de justicia en este sector del ordenamiento jurídico como un último remedio, en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes, y puede ser un hábil coadyuvante para la reducción de la carga de trabajo de aquéllos, reduciendo su intervención a aquellos casos en que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia”.

Como se puede apreciar en esta investigación si se hace una comparación entre México y España se encuentran diferencias debido a que en España se utiliza ampliamente la mediación comunitaria, como herramienta de solución a conflictos comunitarios, debido principalmente al reflejo de su infraestructura de vivienda que es vertical en departamentos, en donde en cada edificio cohabitan numerosas familias, y que en los pisos inferiores de estos se encuentran ubicados comercios como cafés bares, farmacias, boutiques y restaurantes entre otros, siendo muy común el uso de los elevadores, aunado a que en las plazas conviven vecinos de varios edificios.

Por lo cual, el que se cuente con una ley de mediación comunitaria, le representa ventajas siendo de gran utilidad para dar apoyo en la resolución de conflictos comunitarios aun y cuando tiene una alta densidad poblacional para mantener el orden y buena convivencia de los habitantes, propiciando una cultura de paz.

Por lo anterior, el diseño del estudio de esta investigación es descriptivo en su primera fase y explicativo en su fase final, igual que como se realizó en el Estado de Nuevo León, México, y para ello se utilizó un modelo mixto de metodología que en la fase uno realizó la

exploración de los datos a través de técnicas cualitativas (Sáenz López & Taméz González, 2014).

Debido a que el método cualitativo nos proporciona o provee datos descriptivos de aspectos que a primera vista por ser intangibles no se pueden percibir del comportamiento del ser humano y de la vida, como las creencias y actitudes, también se utiliza para entender e interpretar los problemas sociales; es por ese motivo que al utilizar el método cualitativo nos permite a los investigadores estudiar la relación o el vínculo entre las personas, entes sociales y la cultura debiendo observar el método cualitativo-humanista (Alvira Martín, 1972-74).

Con el método cualitativo como su nombre lo indica se obtiene una valoración de las cualidades utilizándolo para observar, en este se describe el diseño general de la investigación empírica con el objeto de conocer la percepción de los entrevistados conociéndose de igual forma como investigación interpretativa, etnográfica o fenomenológica, con un común denominador, que es el patrón común social.

Como se puede observar este método es subjetivo, buscando que exista la comunicación directa entre el entrevistado y el entrevistador, buscándose con esto que haya un mejor percepción del problema en la comunidad y que transmite de viva voz cada uno de las personas entrevistadas, dando la oportunidad de que sea estudiado con más confianza y certidumbre el sentir de la persona hacia el problema que lo aqueja.

En este método cuantitativo los factores sociales y de percepción son muy importantes en su ambiente natural, comprende el sentir y la óptica de los actores en la investigación, teniendo en cuenta que el sentimiento de cada entrevistado tiene sentimientos diferentes para cada situación (Hernández Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista Lucio, 2006).

La esfera del paradigma cualitativo se obtiene a través del marco de interpretación y fenomenología, tomando en cuenta que nos basamos en los datos recolectados (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014, págs. 98-102).

#### 5.14. Análisis de resultados e interpretación cualitativos.

En esta tabla se desglosa la interpretación de la percepción de los entrevistados en la recopilación de datos con el fin del estudio de la información obtenida en la aplicación de estas entrevistas mostrando en la columna izquierda el código de cada una de las variable que es de la variable 1 GCPM, de la variable 2 LMTN y la variable 3 MCHCJ, así como en la columna derecha la interpretación de las categorizaciones de cada variable observadas en las entrevistas.

Tabla 31. Codificación e interpretación de entrevistas.

Código	Entrevista / interpretación
GCPM	Mayor beneficio, falta de capacitación, más confiable, desconocimiento del proceso, difundir y capacitar, fácil y rápida solución del conflicto, formación de un comité mediador en cada sector, Representación Legal.
LMTN	Más rápido atención al conflicto, confiable, mediador legitimado, capacitado, alto sentido de justicia. Ayuda a la solución del conflicto en forma directa, mejor solución a las partes afectadas.
MCHCJ	Requiere de voluntad, conocimiento, no ofenderse. Sentido de Justicia, acercar la justicia, fácil, sencillo, económico, buena disposición, difundir, dialogo respetuoso entre las partes, beneficio, falta de dialogo entre vecinos.

Fuente: Elaboración propia.

El Código de la primera variable en color amarillo GCPM generar confianza en el proceso de mediación comunitaria el resultado que arrojó la entrevista se interpreta de la siguiente forma:

Los entrevistados se refirieron a esta variable como la que se tendría mayor beneficio si los ciudadanos tuvieran más confianza en el proceso de la mediación, comentando que los pocos acercamiento que han tenido con esta materia e impartida por los municipios deja mucho que desear porque no se conoce y no se difunde, aunque tenga el municipio centro de mediación son pocos ciudadanos los que conocen este servicio, y los que lo escuchan no saben de qué se trata o como es el proceso y que beneficios tiene para el ciudadano. Su percepción es que, algunos funcionarios que están impartiendo la mediación les falta sensibilidad y capacitación, ya que no pueden confiar en que los van a ayudar, porque no buscan que las partes en conflicto resuelvan en forma pacífica y



voluntaria su controversia, si no que sugieren como debe de resolverse y además son groseros y ofensivos con las personas que solicitan el servicio.

Que el municipio debería difundir este método ya que si sirve para resolver en forma pacífica vale la pena que se capacite a los ciudadanos, que debería formarse comités de mediación en cada sector de los municipios, que estén en la comunidad porque ese comité o mediador sabría de los conflictos del área y conoce a las personas y las personas los conocen a ellos, entonces tendrían más confianza a acudir por ayuda y resolver su conflicto.

En cuanto a la variable 2 el color verde y el código LMTN, que es la legitimación del mediador como tercero neutral, la interpretación a la percepción de los entrevistados es que sería rápida la atención al conflicto, que sería confiable debido a que el mediador siendo de la misma comunidad, entendería más rápido el conflicto y lo resolvería con celeridad, que es necesario un mediador comunitario legitimado por la autoridad y por la comunidad, que debe ser capacitado en la materia debido a que los jueces de barrio en ocasiones fungen como mediadores pero en realidad no tienen capacitación de mediadores, que una de las características que debe de tener el facilitador comunitario es un alto sentido de justicia, para lograr su neutralidad. Que el mediador comunitario legitimado ayudaría a la solución del conflicto en forma directa, dando mejor solución a las partes en conflicto.

Por lo que respecta a la variable 3 el color es azul y su código es MCHCJ. Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia, lo que al resultado de las entrevistas estructuradas aplicada a los ciudadanos y conocedores o expertos en mediación se interpreta de la siguiente forma:

Su percepción es que se requiere de la voluntad de la autoridad municipio para que acerque la justicia a los ciudadanos a través de comités de mediación y de mediador comunitario, que el municipio o los organismos competentes difundan la mediación y sus beneficios para que los ciudadanos tengan el conocimiento de la ciudadanía de la justicia, que el ciudadano conozca el sentido de Justicia y quien puede impartirlo cerca del

lugar donde viven, que se le acerque la justicia al ciudadano en una forma fácil, sencillo, económico, que haya la buena disposición de las autoridades en difundirla, que se les muestre algunos de los beneficios como el dialogo respetuoso entre las partes, que los conflictos los provoca la falta de dialogo entre vecinos.

## CATEGORIZACIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS A MEDIADORES EN EL MINISTERIO DE JUSTICIA DE MEDIACION EN ESPAÑA.

En la prueba piloto que se realizó el mes de agosto de 2016 en México se aplicó el cuestionario de investigación entrevistando a ciudadanos de diferentes colonias del municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León que consto de 20 ítems, analizándose la problemática planteada en esta área. Para determinar la hipótesis, se tomó como referencia la percepción de cada uno de los entrevistados en esta prueba piloto, resultando que la gran mayoría del tipo de conflictos en esta comunidad se refiere a la convivencia vecinal y familiar, por faltas administrativa, contra el patrimonio ajeno e intercultural.

Se pudo apreciar que el cuestionario con 20 ítems, se hacía cansado para las personas entrevistadas ya que al pasar del ítem 10 estos se mostraban impacientes entre más avanzaba la entrevista, por lo que el cuestionario fue modificado con 16 ítems mismo que fue el aplicado para la muestra definitiva en México y España.

Siguiendo con el paradigma cualitativo con características descriptivas, y relacionando el cuestionario con las variables adecuando los ítems de acuerdo a la necesidad de esta investigación, las entrevistas a profundidad fue un medio idóneo para medir la percepción de los problemas y los temas que ellos expresaron se realizaron en forma libre y discreta por el entrevistador (Sáñez López & Tomás Gomzález, 2014).

En el mismo tenor la autora (Vázquez Gutierrez & Rivera Hernández, 2014), señala las principales características de algunos modelos tradicionales de la propia investigación social, partiendo de la explicación de la realidad social y la búsqueda de la relación y percepción del conocimiento científico que esta investigación aporta (Vázquez Gutierrez & Rivera Hernández, 2014).

Las entrevistas piloto fueron semiestructuradas y la entrevista definitiva se realizó en forma estructurada, esta se aplicó a mediadores del Ministerio de Justicia de Murcia el UMIM de Mediación que es la Unidad del Ministerio de Murcia en donde las mediaciones se aplican en diferentes materias, ahí se realizan mediaciones comunitarias, civiles,

familiares y mercantiles, aplicando los cuestionario el 6 de Octubre de 2018. Empleando la ley 05/2012 que utilizan los mediadores en diferentes materias, promocionándola para diversas materias con profesionales como se describe a continuación:

En el Colegio Oficial de Psicólogos de la Región de Murcia se promueven las relaciones familiares mediante la mediación intergeneracional.

En la Facultad de Trabajo Social de La Universidad de Murcia y la Asociación de Mediadores de Murcia se facilita la Mediación en Accidentes de Tráfico basándose en la Ley de Seguros y Responsabilidad civil.

En el Instituto de Mediación y Peritación se promueve la Mediación en las empresas familiares.

En el Colegio de Abogados de Murcia se impulsa la Nulidad del Acta Definitiva, Responsabilidad de los Mediadores, Reclamación y Sanciones.

En la Asociación de Mediación se realiza la Mediación Familiar.

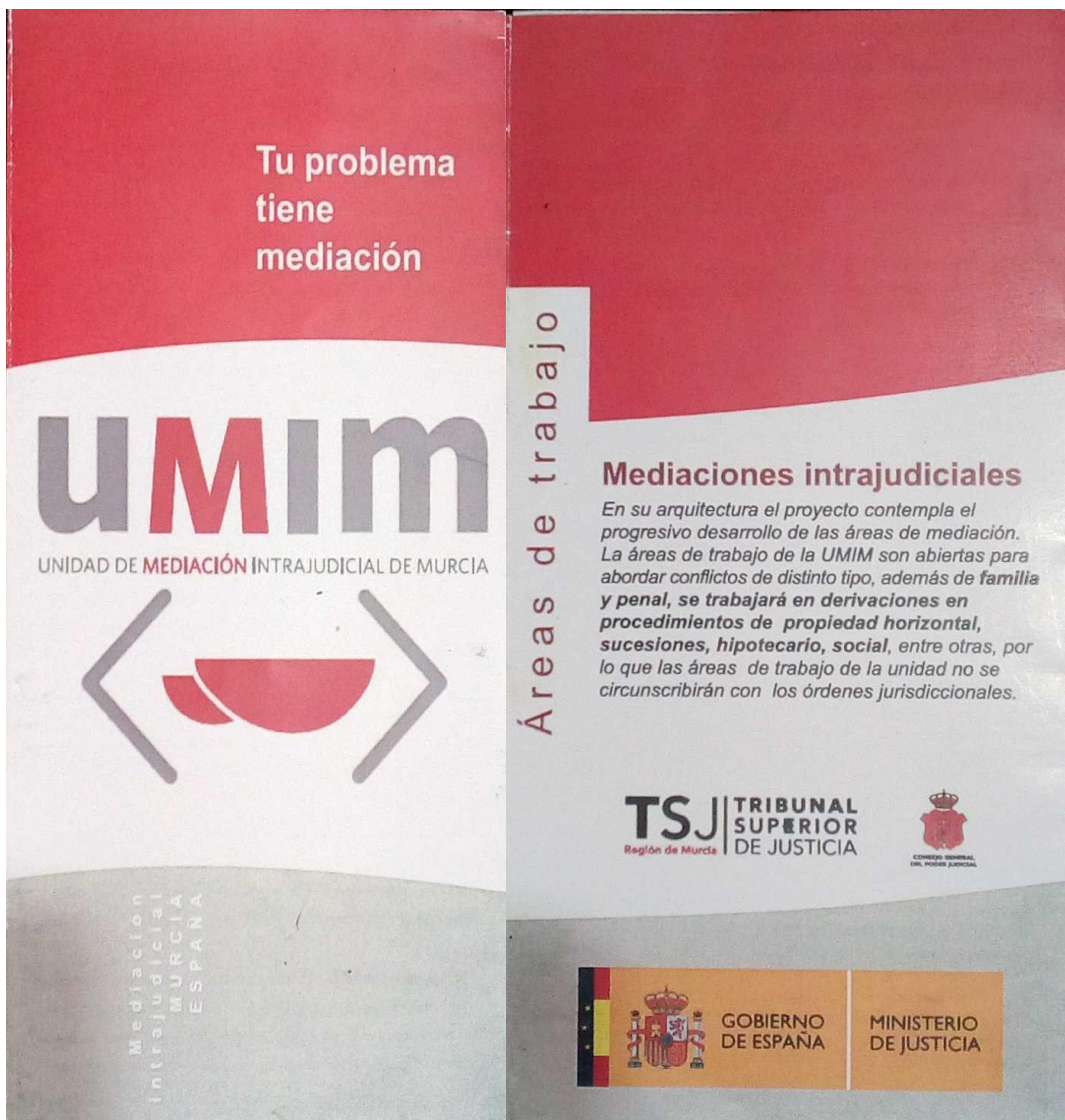
En el Colegio Notarial de Murcia se fomenta la Mediación y Ética.

En el Colegio de Procuradores de Murcia se aborda la Mediación de las Compañías de Seguros.

En el Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de la Región de Murcia se realiza la Mediación ante los conflictos en el ámbito inmobiliario.

En el Colegio Oficial de Psicología de la Región de Murcia, se promueve la Salud Mental del mediador. Se pudo apreciar que en La Unidad del Ministerio del Mediadores (UMIM), está en constante actividad llevando a cabo conferencias, reuniones y cursos, con una tendencia importante para mejorar y difundir la mediación.

A continuación se muestran promocionales de la mediación que se comenta.



**Ilustración 1 Información del UMIM Murcia**

Imágenes de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia del TSJ de la Región de Murcia.

Las entrevistas estructuradas se aplicaron a 4 hombres y 6 mujeres todos profesionistas y mediadores de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM) y del Centro de Mediación Intrajudicial de Murcia del Tribunal Superior de Justicia de la región de Murcia España. Se desglosa a continuación la referencia de los entrevistados, 3 son alumnos de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia y los demás son mediadores certificados en diferente materias, con edades de los 22 a los 58 años.

Tabla 32. Desglose de personas entrevistadas en España

Profesión	Sexo	Edad	Materia de Mediador
Maestra	Femenino	26	Alumna de la Facultad de Trabajo Social
Abogado	Masculino	36	Especialidad en materia Civil, Mercantil y Familiar.
Psicóloga	Femenino	42	Materia en Familiar y Comunitario.
Abogada	Femenino	22	Materia Civil, Mercantil y Familiar.
Maestro	Masculino	38	Alumna de la Facultad de Trabajo Social.
Abogado	Masculino	41	Materia Civil, Familiar, Mercantil y patrimonial.
Trabajadora Social	Femenino	44	Materia Familiar y Comunitario.
Directora de la UMIM	Femenino	49	Clasificador de las mediaciones y asignación de mediaciones a cada mediador.
Abogada	Femenino	58	Materia Civil, Familiar, Mercantil y Patrimonial.
Trabajadora Social	Femenino	26	Alumna de la facultad de Trabajo Social.

Tabla de elaboración propia.

Cabe mencionar que en la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM) y del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia todos sus mediadores son voluntarios, contando con una capacidad de mediación principalmente en las materias siguientes.

Mediadores en materia Penal: 17.

Mediadores en materia Civil: 27.

Mediadores en materia Familiar: 43.

En el diario de sus actividades las entrevistas se realizaron en sitio, percibiendo que tienen una gran calidad humana ejerciendo el altruismo empezando por la Directora del UMIM, Dra. Mary Carmen Marín, todos muy interesados en que la mediación se siga difundiendo en España, para ello trabajan con fundaciones tales como la Fundación ATYME, en donde ellos tienen la tarea de formar a mediadores junto con el Centro APSIDE y el UMIM, de las

cuales toma parte muy activa e importante la Doctora Mary Paz García- Longoria, Decana de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Todos ellos están haciendo un equipo importante coordinado para difundir la mediación con todos los ciudadanos que va desde las Facultades hasta las instituciones gubernamentales, particulares y de empresas entre otras.

Imagen promocional de la mediación en cuanto a custodia y familia.

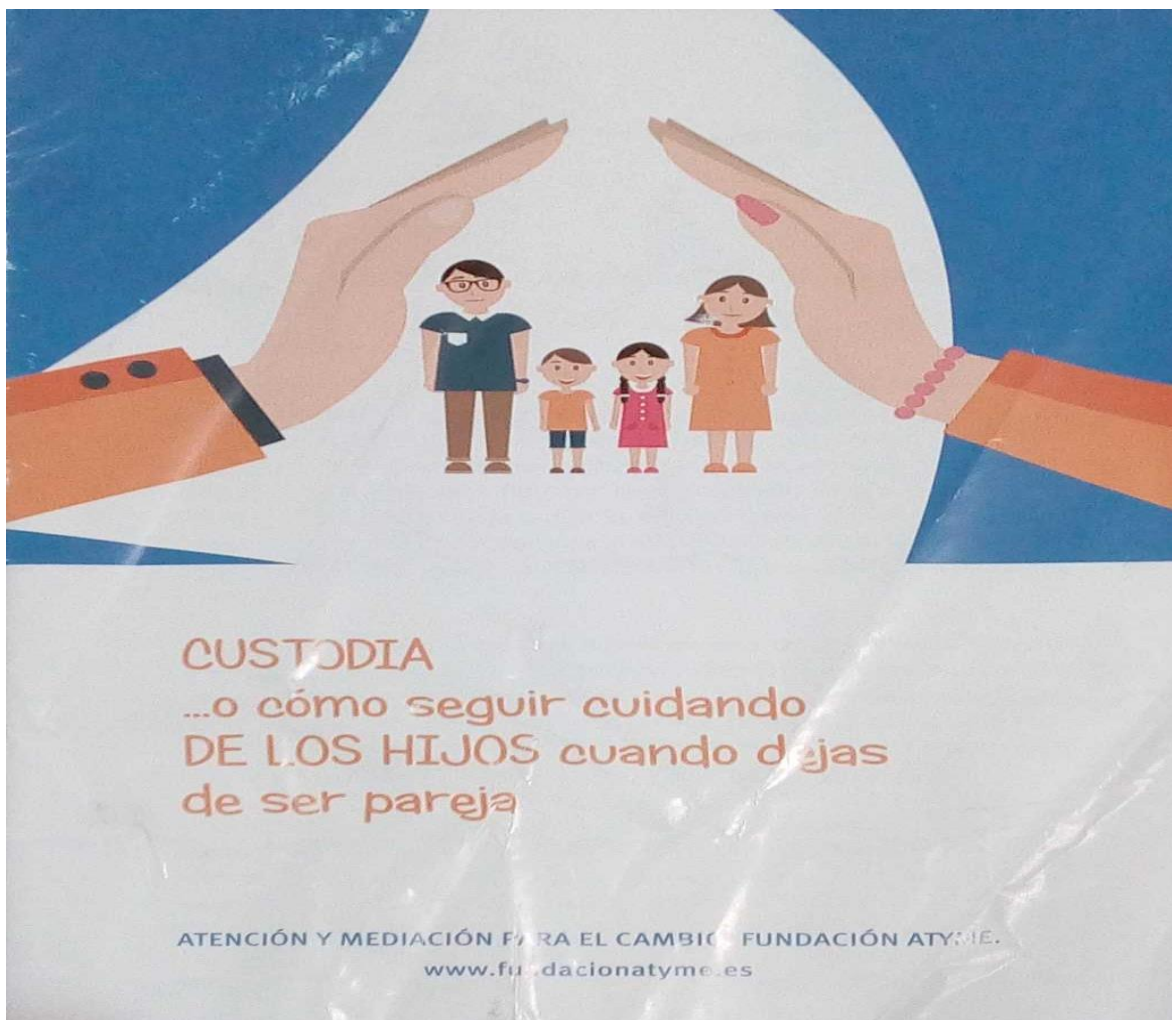


Ilustración 2. Imagen de la Fundación ATYME que realiza en conjunto con el UMIM Unidad de mediación intrajudicial de Murcia, España

Imagen de divulgación de la mediación en Murcia a través de la fundación ATYME de la campaña de sensibilización y empoderamiento de la mediación.

**Campaña de sensibilización  
y empoderamiento de las  
personas ante situaciones de  
conflicto**

sensibilización  
**mediación**  
empoderamiento

*La mediación, un derecho  
de los ciudadanos*

Fundación  
**ATYME**  
TUS EXPERTOS EN MEDIACIÓN

GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD  
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Ilustración 3. Campaña de difusión y divulgación de la mediación en Murcia, España.



Imagen de la fundación ATYME sobre la formación de mediadores en Murcia España

REVISTA ATYME

## Formación 2017/2018

La Fundación ATYME y el Centro APSIDE ofrecen cursos para profesionales en general y para mediadores. La formación es eminentemente práctica y vivencial, todas las acciones formativas están dirigidas por Trinidad Bernal Samper y cuenta con el equipo de APSIDE y de la fundación ATYME, mediadores con una media de 15 años de experiencia.

### Experto en Mediación

Este curso tiene una estructura de pequeño grupo de trabajo que permite diseñar la acción formativa con los propios participantes y desde sus necesidades. Es un enfoque eminentemente práctico, que se completa con prácticas en vivo, en el Centro de Mediación de la Fundación Atyme, como observadores y co-mediadores.

**DURACIÓN:** 120 horas (100h en grupo reducido, 20h de sesiones reales de mediación en el Centro de mediación de la Fundación ATYME).

### Modelo de Competencia para Mediadores

Acción formativa breve dirigida a mediadores que deseen conocer el modelo de Competencia en el que venimos trabajando desde hace 28 años (Bernal, 1990). Práctico, vivencial, presenciando sesiones reales de mediación como observadores y/o comediadores.

**DURACIÓN:** 40 horas, 30 de formación teórica-vivencial y 10 horas de prácticas con mediadores de ATYME.

### Seminario de Crecimiento

Espacio de reflexión compartido dirigido a mediadores que quieran seguir actualizando sus conocimientos y trabajar las propias emociones.

**DURACIÓN:** 24 horas.

Ilustración 4. Imagen de campaña de formación de mediadores de la fundación ATYME

El cuestionario que se aplicó a Mediadores del UMIM y a alumnos de la Universidad de Murcia constó de 16 ítems, siendo el siguiente:

Pregunta No. 1 que se relaciona con la variable 1.

1.- En su opinión ¿Cómo cree que los ciudadanos tendrían más confianza en el proceso de mediación comunitaria, como prevención del delito?

Entrevista No. 1) Respuesta: Ella considera que el ciudadano no tiene confianza en el proceso de mediación comunitaria ya que la gran mayoría de los ciudadanos desconocen

como es el proceso de mediación, aunque la mediación por su naturaleza es preventiva. Falta difusión.

Entrevista No. 2) Respuesta: Este entrevistado expresa que falta publicidad y difusión, que las personas no saben que existe la mediación, por ende difícilmente van a conocer los beneficios. Falta información.

Entrevista No. 3) Respuesta: La entrevistada respondió que ella sugiere que debería instaurarse un proceso consolidado por parte de la administración.

Entrevista No. 4) Respuesta: La percepción de esta entrevistada es que se tendría más confianza en el proceso si hubiera publicidad con las personas cercanas o desde las escuelas en donde existe la posibilidad de así conocerían mejor la mediación.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción del entrevistado es que el Estado informe al ciudadano que se podría utilizar en forma preventiva, para que el conflicto no escale.

Entrevista No. 6) Respuesta: La entrevistada tiene la percepción de que se tendría confianza en el proceso si se conociera la metodología de la mediación.

Entrevista No. 7) Respuesta: Esta entrevistada comenta que la estructura de condominios en España facilita contar con una persona que administra y atiende los problemas de los vecinos y lo que ella no pueda resolver entre las personas, entonces las recomiendan al Ministerio a la Dirección de Mediación.

Entrevista No. 8) Respuesta: La percepción del entrevistado es que para que el ciudadano tenga confianza en el proceso es indispensable y fundamental que se creara la cultura de la mediación en los colegios, como cultura del diálogo.

Entrevista No. 9) Respuesta: La entrevistada señala que se tiene desconfianza en el proceso debido a que no hay información suficiente, que falta difusión, que el ciudadano en general no conoce la mediación.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de la entrevistada es que para que se tenga confianza en el proceso se dé a conocer dando difusión y divulgación con peso jurídico.

Se puede notar que para todos los entrevistados manifiestan que para que se tenga confianza en el proceso de mediación se tiene que difundir, porque como no conocen el proceso, entonces las personas tienen desconfianza en el proceso; falta publicidad, información, se desconocen los beneficios y las bondades de la mediación en forma preventiva, señalan que es necesario que se instaure un proceso consolidado, que se difunda entre las personas conocidas en las escuelas. Además que la mediación se utilice en forma preventiva antes de que escale a mayores consecuencias, por lo que comentan que en España hay desconocimiento de la mediación y sus bondades.

Pregunta No. 2 en la aplicación del cuestionario para las entrevistas Cualitativas que está relacionada con la variable 1.

2.- ¿Cómo Considera que la mediación comunitaria impactaría en una buena convivencia vecinal?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de esta persona es que la mediación comunitaria si impactaría en la buena convivencia vecinal, ya que en España normalmente la estructura habitacional es de condominios y existen plazas públicas para la convivencia vecinal, el elevador es comunitario, las cañerías, el gas y las áreas de pasillos que son utilizadas como áreas comunes.

Entrevista No. 2) Respuesta: La persona entrevistada indica que por supuesto que impactaría de buena manera en la buena convivencia vecinal porque siempre al final es preventiva la mediación comunitaria.

Entrevista No. 3) Respuesta: La entrevistada señala que sería muy buena la mediación comunitaria que beneficiaría muchísimo en la convivencia vecinal.

Entrevista No. 4) Respuesta: Su percepción es que impactaría en forma muy favorable la mediación comunitaria en la convivencia vecinal.

Entrevista No. 5) Respuesta: La entrevistada señala que con la mediación comunitaria mejoraría la convivencia y la coexistencia de opciones diferentes.

Entrevista No. 6) Respuesta: La entrevistada tiene la percepción de que impactaría la mediación comunitaria en que iría mejorando la relación de las personas que viven ahí en la misma zona.

Entrevista No. 7) Respuesta: La entrevistada comenta que la Mediación impactaría en una buena convivencia vecinal en el momento en el que se resuelva el conflicto por medios extrajudiciales sin implicación de terceros finiquitados con acuerdos consensuales por las partes.

Entrevista No. 8) Respuesta: La percepción del entrevistado es que la mediación con respecto a la convivencia vecinal le parece fantástica, señalando que para él sería fundamental que se implementara y que se diera el servicio de mediación comunitaria como prevención del delito y se impartiera capacitación vecinal.

Entrevista No. 9) Respuesta: La entrevistada señala que sería maravilloso que todos los conflictos comunitarios se resolvieran.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de esta entrevistada es que el impacto de la aplicación de la mediación comunitaria sería bueno para la convivencia vecinal y sería positiva, claro dependiendo de cómo se aplique.

En la percepción de los entrevistados sobresale que el impacto de la mediación comunitaria impactaría de forma positiva; que sería bueno si se aplica en forma correcta, que sería de muchísima ayuda una buena mediación; que actuaría de forma muy favorable para la convivencia vecinal; que mejoraría la convivencia y coexistencia de opciones diferentes; que mejoraría la relación, la convivencia de todos los que viven en la misma zona; que muy bien porque se resolverían los conflictos en forma extrajudicial, sin implicación de terceros; que sería fantástico y maravilloso si se implementara la mediación comunitaria y se difundiera más ofreciendo el servicio de mediación comunitaria; que es fundamental que se de capacitación a los vecinos, que sería la mejor forma de resolver los conflictos en su comunidad; que terminaría el conflicto con un acuerdo en el que ambas partes estarían mega bien.

Pregunta No. 3 Este ítem está relacionado con la variable 1.

3.- ¿Cómo considera que el ciudadano tiene confianza en el proceso de mediación comunitaria?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de la entrevistada es que el ciudadano no tiene mucha confianza en el proceso de mediación, que es novedosa. No la conoce mucho, por lo tanto la ciudadanía tiene desconfianza.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada señala que no se tiene confianza en el proceso de mediación comunitaria ya que no se ha difundido mucho.

Entrevista No. 3) Respuesta: Es muy importante y puede tener ventajas y desventajas, en la convivencia vecinal.

Entrevista No. 4) Respuesta: La percepción de la entrevistada es que las personas no conocen la mediación por lo tanto no conocen sus beneficios y ventajas.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción que tiene la entrevistada es que no tiene confianza en el proceso de la mediación comunitaria.

Entrevista No. 6) Respuesta: La percepción del entrevistado es que no conoce el proceso de mediación y desconfía porque no conoce de que se trata el proceso.

Entrevista No. 7) Respuesta: Este entrevistado contestó que supone que tendría confianza en el proceso si lo conociera. No le tiene confianza.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado contestó que no tienen confianza en ningún proceso de mediación por que la desconoce.

Entrevista No. 9) Respuesta: La entrevistada contestó que no tienen confianza en el proceso porque no lo conocen.

Entrevista No. 10) Respuesta: El entrevistado contestó que para ellos como mediadores es difícil porque el ciudadano desconoce la mediación comunitaria, además que falta más difusión.

La percepción de los entrevistados es que la confianza en el proceso de mediación comunitaria puede tener más eficacia y tener mejores resultados para lograr mejores resultados, que puede ser una buena forma de empatizar con los intereses del sistema antes de llegar al pleito jurídico, que es muy interesante la mediación comunitaria si esta sensibiliza al ciudadano, que conozca que de esa manera puede actuar en forma inmediata, que previene que el conflicto escale a mayores circunstancias y que permite la participación de todas las partes en las controversias; el proceso de mediación es importante ya que en un juicio tradicional no va a resolver el conflicto en forma equitativa en virtud de que en este sistema uno pierde y otro gana, a diferencia de una mediación en donde cada uno obtiene lo que cada una de las partes en un controversia acuerdan. Le dan una connotación de que la mediación comunitaria sería un arma brutal y fundamental para resolver los conflictos derivados de la convivencia vecinal, con esta se solucionarían muchos, si se transmitiera y se difundiera el conocimiento de la mediación, ya que a través de la gestión y trabajo la convivencia pacífica ayudaría a la prevención del delito si se resuelve en la primera etapa del conflicto.

Pregunta No. 4 esta variable está relacionada con la variable 1.

4.- ¿Me puede explicar porque el ciudadano tiene confianza en el proceso de mediación como prevención social del delito?

Entrevista No. 1) Respuesta: La respuesta de esta entrevistada es que pudieran tener confianza si se pudiera tener más eficacia, esto tendría mejor resultado.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada señala que debería tener confianza en el proceso porque cree en una buena forma de empatizar con todos los intereses del sistema en forma preventiva antes de llegar al pleito por el desconocimiento del otro.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado señala que es importante porque puede evitar conflictos y abre el espacio para la paz social y mejor clima de convivencia.

Entrevista No. 4) Respuesta: El punto de vista de la entrevistada es que sería muy interesante siempre y cuando se sensibilice con la mediación comunitaria.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción del entrevistado es que se puede actuar en forma inmediata, previene que escale y porque permite la participación de todas las partes en controversia.

Entrevista No. 6) Respuesta: Este entrevistado contesto que es importante que el ciudadano conozca la metodología.

Entrevista No. 7) Respuesta: La percepción del entrevistando es que le parece fundamental porque le transmite al ciudadano resolver el conflicto, la mediación sería un arma brutal para la paz social.

Entrevista No. 8) Respuesta: La entrevistada señala que se solucionarían muchos problemas porque el ciudadano tendría conocimiento de la mediación.

Entrevista No. 9) Respuesta: Esta entrevistada explica cómo podría ayudar la mediación gestionando y trabajando la convivencia pacífica, que ayudaría a la Prevención del Delito y que se debe atender en la primera escala, no dejar que suba.

Entrevista No. 10) Respuesta: Este entrevistado contesta que es importante para la convivencia vecinal pacífica.

Pregunta No. 5 esta pregunta está relacionada con la variable 2.

5. ¿Qué ventajas considera que se dieran, si el facilitador fuera un vecino con liderazgo y valores morales, legitimado como mediador comunitario como tercero neutral?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de la entrevistada es de que no está segura; que tiene duda de que un tercero neutral que sea del mismo lugar, las personas tendrían la confianza de acudir, desconfiarían porque es un vecino y tal vez no sea neutral en su percepción.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada considera con respecto a las ventajas si el facilitador fuera un vecino con liderazgo que ella cree que el estar entregado a la comunidad puede ayudar más con las distintas personalidades, al conocer los vecinos que sería excelente.

Entrevista No. 3) Respuesta: Esta entrevistada señala que impactaría en que la mediación comunitaria fuera más fácil y rápida, porque el mediador sería de la misma zona.

Entrevista No. 4) Respuesta: La entrevistada señala que el mediador comunitario debe ser de la misma comunidad, porque estaría empapado del problema.

Entrevista No 5) Respuesta: Esta entrevistada comenta que siendo el mediador vecino con liderazgo y bien visto en la comunidad sería muy positivo y ayudaría a que la gente se animara a resolver sus conflictos a través de la mediación.

Entrevista No. 6) Respuesta: El entrevistado comenta que el mediador comunitario tendría una legitimidad, se consideraría como propio y podría darle un mayor valor a las personas ya que acudirían en forma segura a resolver su conflicto.

Entrevista No. 7) Respuesta: Este entrevistado percibe que un mediador comunitario legitimado le daría a los ciudadanos mayor confianza en su actuación.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado señala que siendo un mediador de la misma comunidad, lo ve complicado, porque le faltaría formación, si se legitima y capacita sería factible que fuera uno por barrio uno por manzana, sería algo parecido como el juez de paz, pero que en su apreciación no lo ve factible.

Entrevista No. 9) Respuesta: En esta entrevista la persona menciona que ya no sería neutral, pero que por otra parte conocería de los conflictos mejor que un mediador externo.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de la entrevistada es que tendría mucho beneficio y la ventaja de que el mediador podría conocer mejor el conflicto, empoderando a la figura del mediador.

En las entrevistas de esta pregunta resalta la percepción de los entrevistados que señalan que siendo el mediador comunitario lo tomarían como suyo y el ciudadano tendrían confianza para resolver con más seguridad su conflicto; que siendo legitimado les daría mayor confianza en su actuación; que el mediador que sea de la comunidad tendría la ventaja de que podría conocer mejor el conflicto y que se empoderaría la figura del este;



opinan que el mediador de la comunidad entendería mejor el conflicto que un mediador externo, pero también hay entrevistados que opinan que el mediador comunitario no sería factible porque nunca sería neutral por el hecho de ser de la misma comunidad, además de que debido a esto no tendría la misma capacidad de un mediador de un centro de mediación.

Pregunta No. 6. Este ítem está relacionado con la variable 2.

6.- ¿Qué impacto cree que tiene la mediación comunitaria cuando hay tercero neutral de la misma comunidad?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción del entrevistado es que puede favorecer en algún desarrollo de la mediación comunitaria para conservar la paz social.

Entrevista No. 2) Respuesta: En esta entrevista la persona responde que el beneficio de una mediación comunitaria cuando hay un tercero neutral es que puede ser positivo, y que de conocerlo, el ciudadano tenga más confianza en él. O que pueda ser negativo porque al conocerlo no podrá verlo como una persona neutral por ser de la misma comunidad.

Entrevista No. 3) Respuesta: Este entrevistado manifiesta que el tercero neutral en un conflicto en la comunidad sería muy positivo.

Entrevista No. 4) Respuesta: Esta persona señala que es beneficio exponencial que el mediador sea de la comunidad.

Entrevista No. 5) Respuesta: La entrevistada opina que si fuera un tercero neutral a veces puede ser negativo, que para ella no es válido.

Entrevista No. 6) Respuesta: La percepción del entrevistado es que el impacto de que haya un tercero neutral en su centro de mediación comunitario es que puede ejercer el rol del mediador, ser vehículo para que personas busquen solucionar su controversia en forma satisfactoria.

Entrevista No. 7) Respuesta: El entrevistado opina sobre el impacto de que en la comunidad haya un tercero neutral que si es aceptado tendría mayor agilidad en la resolución de los conflictos.

Entrevista No. 8) Respuesta: La percepción de este entrevistado en cuanto al impacto de que haya un tercero neutral en la comunidad para resolver su conflicto dice que no lo ve factible.

Entrevista No. 9) Respuesta: En esta entrevista la persona comenta que en cuanto el impacto de un tercero neutral en la comunidad para resolver su conflicto, dice dudar de la neutralidad de un tercero neutral, también de que la persona se abriría más si fuera una persona conocida para platicarle con más confianza su problema.

Entrevista No. 10) Respuesta: En cuanto a esta entrevista del impacto que puede tener un mediador como tercero neutral en la comunidad reforzaría la confianza de las partes o viceversa depende del papel del mediador.

En la entrevista las personas concluyeron que el impacto de un tercero neutral realizando las mediaciones en la comunidad es que puede favorecer en algún desarrollo de la comunidad, que sería muy positivo porque al conocerlo los vecinos tendrían mayor confianza en él, opinando que las partes en conflicto se abrirían para comentar su conflicto porque conocen al mediador a diferencia de un mediador externo que no le tengan confianza, otros puntos de vista es que no lo ven factible porque si el mediador conoce a todas las personas dudan que este fuera un tercero neutral.

Pregunta No. 7. Este ítem está relacionado con la variable 2.

7.- ¿Por qué considera que el mediador comunitario legitimado le da confianza a los usuarios en una mediación?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de esta entrevista es que considera que el mediador legitimado le da confianza al usuario porque este está legitimado por la autoridad.

Entrevista No. 2) Respuesta: El entrevistado considera que el ser un mediador legitimado es positivo y que considera que es profesional y esto puede ayudar a la resolución de los conflictos que confía en su profesionalidad.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado responde al cuestionamiento que considera que el mediador sea legitimado y que al usuario le daría mayor confianza.

Entrevista No. 4) Respuesta: En esta entrevista la persona opina que el hecho de que el mediador sea legitimado es importante que tenga legalidad.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción de considerar al mediador comunitario legitimado es que si le da confianza al usuario, la entrevistada contesta que es muy necesario la legitimación del mediador porque piensa que se le da peso jurídico.

Entrevista No. 6) Respuesta: La percepción del entrevistado es que la legitimación del mediador ayudaría mucho con su imparcialidad, por su voluntad para facilitar la solución de discrepancia.

Entrevista No. 7) Respuesta: En cuanto a este entrevistado de que si el mediador legitimado le da confianza a los usuarios, contesta que si las partes lo aceptan porque tiene peso jurídico.

Entrevista No. 8) Respuesta: La percepción de este entrevistado es que si las partes lo aceptan es mejor que esté legitimado.

Entrevista No. 9) Respuesta: La percepción de este entrevistado en cuanto si el mediador legitimado le da más confianza al usuario, si una persona es eficaz y está legitimada la gente cree lo que ve, no ve un vecino, solo un mediador.

Entrevista No. 10) Respuesta: En cuanto a esta entrevistada afirma que el mediador legitimado le da confianza al usuario porque es una persona que va a ser imparcial y ayuda a que los usuarios se comuniquen.

Al respecto, de que el mediador comunitario sea legitimado le da confianza al usuario en una mediación comunitaria, la percepción de los entrevistados es que un mediador

legitimado tiene peso jurídico; que le da confianza a los usuarios porque la partes en conflicto lo aceptan mejor y confían en que les da seguridad para ser imparcial; que los usuarios lo ven como un mediador no como un vecino; que tendría voluntad para ayudarles a resolver los conflictos y eso les da seguridad a los usuarios; que además como sería pieza angular de la intervención neutral en la solución de un conflicto, si el mediador no tiene legitimación su proceso no tendría validez.

Pregunta No. 8. Este ítem está relacionado con la variable 2.

8.- ¿Me puede decir porque opina que el mediador debe ser vecino de la comunidad?

Entrevista No. 1) Respuesta: El entrevistado opina con referencia a la pregunta que por supuesto es recomendable con buena formación y capacitación.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada comenta al respecto de que sea un vecino que funja como mediador opina que cree que no puede ser del todo neutral, realmente que desconfía.

Entrevista No. 3) Respuesta: En la percepción de este entrevistado considera que solo que el vecino sea legitimado por los vecinos, lo vería bien, sería un facilitador por su ubicación, fácil de ubicar.

Entrevista No. 4) Respuesta: Esta entrevistada considera que el mediador sea vecino, opina que puede ser muy útil, muy rápido y fácil resolver el conflicto con un impacto preventivo porque el conflicto no escala a otro nivel.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción de esta entrevistada dice que es viable porque conoce mejor a las partes, conoce la comunidad y los problemas y les puede ayudar a mejorar su convivencia vecinal.

Entrevista No. 6) Respuesta: Este entrevistado considera que sería factible porque tendría un valor, podría ser bien recibido por la comunidad, pero hay que evaluar su imparcialidad y su vínculo existente.

Entrevista No. 7) Respuesta: La percepción de este mediador es que considera que las partes en conflicto debieran acudir a los centros de mediación certificados y que el mediador no debe ser vecino de la comunidad.

Entrevista No. 8) Respuesta: Este entrevistado opina que el mediador no debe de ser de su comunidad al menos de un perímetro no muy cercano porque cree que no sería neutral. Duda de que el mediador pueda ejercitar los roles con los vecinos.

Entrevista No. 9) Respuesta: Este entrevistado considera que tiene duda, pero que sería bueno porque conoce a la gente, pero por otro lado que no sea imparcial.

Entrevista No. 10) Respuesta: Este mediador opina que los mediadores no deben ser vecinos de la comunidad, que si debería haber mediador comunitario pero que sea externo no de la misma comunidad.

Pregunta No. 9. Esta variable está relacionada con la variable 3.

9.- ¿Que opina de que los mecanismos alternativos deben de aplicarse en su comunidad donde se originan los conflictos, en forma preventiva?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de esta entrevistada opina que los mecanismos alternativos se aplicaran en la comunidad, si sería prudente siempre que sea para una mejora y que tenga fin bueno y eficaz.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada considera que es importante para la prevención de los conflictos, que la prevención siempre es mejor antes de que haya tensión y en beneficio de la paz.

Entrevista No. 3) Respuesta: La percepción de este entrevistado es que sería buena idea de que se aplicara la mediación en la comunidad.

Entrevista No. 4) Respuesta: La percepción de esta entrevistada considera que ella cree que sería un servicio imprescindible y muy útil y rentable.

Entrevista No. 5) Respuesta: Esta entrevistada manifiesta que el llevar a la comunidad los mecanismos alternativos beneficiaría mucho para resolver los conflictos, que obviamente que el proceso no vaya más allá, el lograr una mejor relación entre las partes.

Entrevista No. 6) Respuesta: La percepción de esta entrevistada es que de seguro la mediación daría a la comunidad el que pueda en su mismo ámbito, gestionar y resolver los conflictos.

Entrevista No. 7) Respuesta: Este entrevistado considera que si se aplica la mediación en la comunidad evitaría conflictos.

Entrevista No. 8) Respuesta: La percepción de este entrevistado de que se aplique la mediación en la comunidad, afirma que sería fundamental y seguro; que redundaría en la estabilidad y confianza de los vecinos.

Entrevista No. 9) Respuesta: Este entrevistado considera que le parece fenomenal, que la mediación comunitaria en justo ahí donde se tiene que emplear.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de esta entrevistada es que el llevar la mediación a la comunidad es ciudadanizar la justicia y le parece maravilloso.

Pregunta No. 10 este ítem está relacionado con la variable 3.

10.- ¿Qué opina de que la mediación debe estar cerca de su domicilio para resolver los conflictos ciudadanos, evitando traslados y gastos?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de la entrevistada es que considera fundamental que la justicia sea accesible al ciudadano, que esté presente y que tenga una ubicación física de referencia siempre.

Entrevista No. 2) Respuesta: Esta persona opina de que la mediación este cerca del domicilio de los ciudadanos considera que está muy bien que sea cercana, en especial igual puede acercárseles la mediación por internet. Con reporte para poder firmar con plataformas cibernéticas y puede estar en contacto con un abogado o un mediador.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado con respecto a que la mediación puede llevarse a la comunidad manifestó que por ley la mediación debería ser una herramienta pacificadora, que solo usamos la capacidad de hablar, del diálogo.

Entrevista No. 4) Respuesta: La entrevistada opina que cuando la mediación se lleve a las comunidades hay más posibilidad que la mediación se produzca porque es el lugar donde se originan los conflictos de convivencia vecinal.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción del entrevistado es que beneficia y facilita por la proximidad y conoce del mismo.

Entrevista No. 6) Respuesta: En cuanto a la entrevistada comenta con respecto a que la mediación este cerca del domicilio de los ciudadanos señala que es una ventaja, otras no terminan de confiar lo que tienen cerca.

Entrevista No. 7) Respuesta: La entrevistada con respecto a este tema opina que cree que sería un servicio imprescindible y muy útil e importante.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado comenta que el que se lleve la mediación cerca del domicilio al ciudadano sería lo ideal definitivamente.

Entrevista No. 9) Respuesta: La entrevista a esta persona sobre que la mediación se lleva cerca del domicilio, señala porque si tienen que ir lejos a resolver su conflicto para empezar costara no solo dinero si no también costo tiempo, que para poder resolver su conflicto tienen que trasladarse y les genera gasto. Entonces dice que llevar la mediación cerca del ciudadano es excelente.

Entrevista No. 10) Respuesta: El entrevistado opina que el acercar la mediación al ciudadano es importante para mejorar la intervención o mediación.

Pregunta No. 11 este ítem está relacionado con la variable 3.

11.- ¿Considera que llevar en forma sencilla la justicia a través de la mediación comunitaria a la ciudadanía beneficia a la comunidad?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción de la entrevistada con respecto a qué opina de que se le lleve la justicia en forma sencilla a través de la mediación a la comunidad, que si cree que beneficia al ciudadano ella considera que definitivamente si beneficiaría además este se ahorrara costo, tiempo y se toma en cuenta los intereses del vecino.

Entrevista No. 2) Respuesta: En cuanto a este entrevistado de que cual es su criterio de que se lleve la justicia en forma sencilla a través de la mediación señala que si sería de beneficio.

Entrevista No. 3) Respuesta: Este entrevistado contesto solo que sería ideal.

Entrevista No. 4) Respuesta: La entrevistada opina en cuanto que se lleve en forma sencilla la justicia a través de la mediación que sería un excelente servicio que beneficiaría a la comunidad.

Entrevista No. 5) Respuesta: En cuanto a la entrevistada opina que es favorable llevar en forma sencilla la justicia a través de la mediación.

Entrevista No. 6) Respuesta: En la percepción de este entrevistado señala que en este tema se beneficiaría mucho el ciudadano.

Entrevista No. 7) Respuesta: El entrevistado responde que el acercar la justicia al ciudadano le daría seguridad emocional al ciudadano.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado manifiesta que seguro que si beneficia a la comunidad el acercar la justicia a través de la mediación.

Entrevista No. 9) Respuesta: La percepción de esta mediadora es que si se llevara la justicia en forma sencilla se evitarían muchos conflictos y se resolverían más, por ser rápida y se pueden prevenir los conflictos.

Entrevista No. 10) Respuesta: Contesta la entrevistada que el llevar en forma sencilla la justicia a través de la mediación evidentemente es excelente que sería una justicia más cercana, que es auto compositivo.



En las respuestas de este ítem los entrevistados en forma unánime contestaron en forma favorable que se tome la mediación comunitaria como herramienta de éxito para beneficiar a la personas acercándoles la justicia en forma sencilla a través de la mediación, a lo que los entrevistados comentaron que es maravilloso, que claro que si beneficiaría, que es fenomenal, que evidentemente es importante y benéfica al ciudadano, que resolvería muchos más conflictos ya que a veces los ciudadanos no pueden o no desean trasladarse a un centro de mediación a resolver su conflicto porque les causa gastos económicos y de tiempo, que incluso les ayudaría en forma emocional y que desde luego hay que acercar la justicia a través de la mediación comunitaria ya que el ciudadano no sabe del proceso ni de sus beneficios.

Pregunta No. 12 este ítem está relacionado con la variable 3.

12.- ¿Podría explicarme porque considera que sería conveniente que la justicia sea accesible a los ciudadanos?

Entrevista No. 1) Respuesta: El entrevistado al cuestionamiento del porque considera que la justicia debería ser accesible al ciudadano, contesta que es mejor el acceso a la justicia legal eso evitaría que el ciudadano se tome la justicia por su propia mano.

Entrevista No. 2) Respuesta: El entrevistado contesto a esta pregunta que la justicia debe ser igualitaria y accesible.

Entrevista No. 3) Respuesta: La percepción del entrevistado es que la justicia es accesible al ciudadano hay más cultura y al conocerla podría utilizarla con más confianza.

Entrevista No. 4) Respuesta: El entrevistado al porque le parece conveniente que la justicia sea accesible al ciudadano contesta que porque sería más fácil para el ciudadano resolver los conflictos sin acudir a la justicia tradicional al ministerio a interponer su demanda por un conflicto.

Entrevista No. 5) Respuesta: Al entrevistado le parece que se resolverían más rápido los conflictos si a los ciudadanos se les acerca a su domicilio el acceso a la justicia a través de la mediación.

Entrevista No. 6) Respuesta: Este entrevistado opina que si se le da accesibilidad a la justicia a los ciudadanos se resolverían más fácilmente los conflictos.

Entrevista No. 7) Respuesta: La percepción de este entrevistado de que el ciudadano tenga acceso a la justicia en forma fácil, señala que beneficiaría al ciudadano porque lo hace a su medida el proceso.

Entrevista No. 8) Respuesta: El comentario del entrevistado al cuestionamiento anterior menciona que si no se le da acceso a la justicia al ciudadano dejaría de ser justicia.

Entrevista No. 9) Respuesta: Este entrevistado opina que el darle acceso a la justicia, es necesario que sea más cercano al ciudadano, la mediación hace que este al mismo nivel que el mediador.

Entrevista No. 10) Respuesta: El entrevistado considera en cuanto a la accesibilidad de la justicia al ciudadano, que es necesario porque la justicia está en un escalafón en que el ciudadano no llega a acceder a ella.

La percepción de los entrevistados es que es necesario que la justicia sea accesible al ciudadano porque ellos consideran que la justicia está en otro escalafón, que además es necesario, que por supuesto que el acercar la justicia al ciudadano los beneficiaría si eso se hiciera a nivel global ayudaría al mundo entero, teniendo conocimiento que la justicia está al alcance se resolverían los conflictos en forma preventiva de manera fácil, rápida y a su propia medida y que con todo esto la justicia para el ciudadano sería accesible e igualitaria.

Pregunta No. 13 este ítem está relacionado con la variable 2.

13.- ¿Qué opina de que el mediador legitimado por la autoridad, este ubicado y sea vecino del mismo barrio, que conozca el conflicto y pueda resolverlos con más facilidad?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción del entrevistado es que si el mediador está legitimado por los ciudadanos y por la autoridad, si se reconoce que tiene capacidad de relación y siendo neutral entonces puede ser de beneficio.

Entrevista No. 2) Respuesta: Es importante que el mediador sea del mismo barrio porque conocería el conflicto y tendría eso a favor para ayudar a los ciudadanos.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado con respecto a la pregunta contestó que lo ve bien ya que el mediador legitimado este autorizado por la autoridad.

Entrevista No. 4) Respuesta: La percepción del entrevistado comenta al respecto que el mediador legitimado seria de beneficio.

Entrevista No. 5) Respuesta: El entrevistado en cuanto que el mediador este ubicado y sea vecino del barrio, que conozca el conflicto, opina que puede ser muy útil rápido y preventivo para que el conflicto no crezca.

Entrevista No. 6) Respuesta: Al respecto opina que si podría resolver los conflictos con facilidad, el entrevistado menciona que podría ser positivo o negativo depende de la predisposición que tengan las partes en cuanto al facilitador.

Entrevista No. 7) Respuesta: La percepción del entrevistado es que le parece fantástico que el facilitador este y sea del barrio, porque en el momento en que surja el conflicto ahí se mediaría y se detiene el conflicto ayudando a que no escale.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado en cuanto a la pregunta de que si el mediador siendo del mismo barrió puede conocer y resolver con rapidez el conflicto señala que se podría pensar que existe un sesgo para que no sea neutral.

Entrevista No. 9) Respuesta: El entrevistado con respecto a esta pregunta es que tiene la ventaja de la proximidad y legitimidad, que tendría la oportunidad de ver muy próximo el origen del conflicto, pudiendo detenerlo o invalidarlo por medio de la mediación.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de este entrevistado señala que le parece muy bien que el mediador sea del barrio y que resolvería con rapidez el conflicto siempre y cuando sea neutral.

Pregunta No. 14 este ítem está relacionado con la variable 3.

14.- ¿Qué beneficio considera que obtendrá si se implementaran acciones en su municipio para fortalecer la mediación comunitaria?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción que tiene la entrevistada de que se implementaran acciones en su municipio para fortalecer la mediación comunitaria es que evitaría muchos conflictos.

Entrevista No. 2) Respuesta: La entrevistada señala que al implementar las acciones para fortalecer la mediación comunitaria se prevendrían conductas que alteran la convivencia vecinal y se reforzaría la relación entre los mismos.

Entrevista No. 3) Respuesta: En cuanto al beneficio que se obtendría de que se implementen acciones para el fortalecimiento de la mediación este entrevistado opina que sería bueno sin embargo no cree que el vecino se atreviera a realizar acciones.

Entrevista No. 4) Respuesta: El entrevistado opina que sería un beneficio exponencial, una de las mejores acciones.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción del entrevistado con respecto a esta pregunta es que mejoraría mucho la comunicación entre los vecinos, beneficiaría en la prevención del delito, no dañaría la relación y convivencia vecinal.

Entrevista No. 6) Respuesta: El entrevistado con relación a la pregunta menciona que su percepción es que beneficiaría en gran medida al bienestar social y la capacidad de comunicación y la capacidad de vivir en una forma tranquila.

Entrevista No. 7) Respuesta: La entrevistada contestó a este cuestionamiento que habría más prevención y menos pelitos en comunidad derivados de convivencia vecinal.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado manifiesta que en su opinión el que se implemente acciones para el fortalecimiento de la mediación comunitario es que es excelente porque en forma preventiva habrá menos conflictos por convivencia vecinal.

Entrevista No. 9) Respuesta: El entrevistado contesto a este cuestionamiento que habrá menos violencia y que los vecinos vivirán más relajados, teniendo paz social.

Entrevista No. 10) Respuesta: La entrevistada tiene la percepción de que serían maravillosos todos los beneficios que se obtendría con las acciones que se implementaran para fortalecer la mediación comunitaria.

En este ítem la percepción que tienen los ciudadanos es que se implementen acciones para fortalecer la mediación comunitaria, que sería maravilloso lograr todos los beneficios que aportaría a la comunidad; que habría menos violencia y que la comunidad estaría más relajada; que sería muy positivo que se desarrollaran estrategias y acciones para fortalecer la mediación comunitaria; que habría menos conflictos y menos pleitos por convivencia vecinal, dándole a la sociedad el bienestar social y la capacidad de mejorar la comunicación con la capacidad de vivir más tranquilos obteniendo la paz social. Se fortalecerían las relaciones de convivencia vecinal previniendo el delito y las conductas violentas que alteren la convivencia. Concluyen que sería de gran beneficio para la comunidad y resolvería muchos conflictos.

Pregunta No. 15 este ítem tiene relación con la variable 1.

15.- ¿Qué elementos considera deben darse para que el ciudadano tenga confianza en el proceso de mediación comunitaria?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción del entrevistado es conocer mejor los procesos con respecto a los elementos que considere que den confianza al ciudadano en el proceso de mediación comunitaria.

Entrevista No. 2) Respuesta: El entrevistado contestó a esta pregunta que en su opinión uno de los elementos fundamentales es el del conocimiento del mismo, y de sus posibles resultados.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado respondió a este cuestionamiento de que algunos de los elementos para que conozcan el proceso de mediación, primero es que lo conozcan, que tengan superación jurídica y el conocimiento de las etapas del proceso.

Entrevista No. 4) Respuesta: El entrevistado contestó a este cuestionamiento que uno de los elementos fundamentales es el conocimiento y las etapas del proceso de la mediación.

Entrevista No. 5) Respuesta: La percepción que tiene el entrevistado de los elementos que deben darse para tener confianza en el proceso es la voluntad de conocer y de informarse sobre qué y cuáles son los pasos a seguir en una mediación.

Entrevista No. 6) Respuesta: El entrevistado opina que el elemento principal es el conocimiento, porque el ciudadano en general no conoce ni la mediación menos el proceso.

Entrevista No. 7) Respuesta: El entrevistado opina que debe darse a conocer la mediación y su proceso, porque nadie puede utilizar y tener un servicio que no conoce.

Entrevista No. 8) Respuesta: El entrevistado opino que es fundamental el capacitar y formar a las personas, difundir la mediación y crear espacios para transmitir la mediación con sus beneficios, bondades y proceso.

Entrevista No. 9) Respuesta: El entrevistado tiene como opinión al respecto de que primero hay que dar a conocer la mediación, que haya más difusión entre los ciudadanos, que el problema es que no se conoce el proceso.

Entrevista No. 10) Respuesta: El entrevistado opina al respecto que los elementos que pueden observarse para esto es que se conozca la mediación, que sea accesible y que tenga un mediador de referencia que este apoyado institucionalmente, que sean agentes sociales.

En este ítem los entrevistados en su gran mayoría contestaron que los elementos que deben darse para que el ciudadano tenga confianza en el proceso es que debe conocer la mediación y su proceso, y que el ciudadano no tiene confianza por el desconocimiento que tiene al respecto, que falta difundir, formar a las personas y capacitarlas para que conozcan de que trata la mediación y su proceso, divulgando y transmitiendo por medios electrónicos y redes sociales, contar con salas especiales para la presentación de las mediaciones.

Pregunta No. 16 este ítem está relacionado con la variable 3.

16.- ¿Qué beneficio considera que tendrían como vecinos de las colonias, si se ciudadanizara la justicia llevando la mediación a la comunidad para resolver sus conflictos en forma sencilla, rápida y gratuita?

Entrevista No. 1) Respuesta: La percepción del entrevistado es que al ciudadano se le otorgaría seguridad y tranquilidad emocional.

Entrevista No. 2) Respuesta: El entrevistado señala con respecto a que se ciudadanice la justicia llevando la mediación en forma sencilla, rápida y gratuita opina que las soluciones judiciales vendrían de los interesados a la medida.

Entrevista No. 3) Respuesta: El entrevistado tiene la convicción de que con esta propuesta se resolverían rápidamente los conflictos vecinales.

Entrevista No. 4) Respuesta: El entrevistado con respecto a la pregunta contesto que sería un servicio muy útil.

Entrevista No. 5) Respuesta: El entrevistado respondió que el ciudadanizar la justicia y llevar la mediación en forma rápida sencilla y gratuita le parece excelente porque beneficia a la prevención del conflicto, mejora la comunicación y con redes sociales más estrechas.

Entrevista No. 6) Respuesta: La percepción del entrevistado es que esta medida sería un éxito y sería excelente que los vecinos pudieran resolver sus conflictos en forma sencilla, rápida y gratuita.

Entrevista No. 7) Respuesta: La entrevistada señala que los beneficios que tendría es que acudirían a ella.

Entrevista No. 8) Respuesta: La entrevistada contesta al respecto que esta propuesta sería lo ideal.

Entrevista No. 9) Respuesta: El entrevistado opina al respecto de este cuestionamiento que habría un cambio de cultura.

Entrevista No. 10) Respuesta: La percepción de este entrevistado es que los conflictos se resolverán en forma sencilla, habrá menos violencia y se beneficia con la prevención del delito. Ciudadanizando la justicia.

En las entrevistas referentes a esta pregunta la percepción es que el ciudadanizar la justicia a través de la mediación comunitaria en forma sencilla, rápida y gratuita consideran que beneficiaría fenomenal y maravillosamente a los ciudadanos; que habría un cambio de cultura que prevendría los conflictos en forma exponencial; que ellos acudirían a resolver sus conflictos sin esperar a ir con ningún juez; la partes en conflicto acudirían en mayor cantidad y seguridad a resolver su conflicto: mencionan también que sería un éxito y sería excelente que los vecinos pudieran acceder a la justicia, porque hace falta transmitirles más seguridad y confianza, además de mejorar la relación y comunicación entre los vecinos. Promoviendo la aplicación del principio de la voluntariedad de las partes y que en definitiva resultaría para los vecinos tener una convivencia vecinal de paz y tranquilidad emocional.

Después de analizar la información recopilada en esta investigación sobre cada una de las respuestas de los ítems se observa que la categorización es muy similar a las respuestas de las entrevistas obtenidas en la aplicación del instrumento en España, las deducciones analizadas son muy similares a las respuestas de las entrevistas aplicadas en México, es de llamar la atención que aún que son dos países en diferente continente y con una cultura distinta la problemática y las necesidades son muy similares, siendo que la percepción de los mediadores de España y los de México coinciden en que se requiere aumentar la difusión, la confianza en el proceso, el conocimiento de la mediación y el proceso, la seguridad y prevención del delito, la ciudadanización de la justicia, el mediador comunitario legitimado, todos estos aspectos resumen las tres variables propuestas.

En la siguiente tabla se muestran las categorizaciones y las frecuencias de la variable 1, en la que se advierte que la categoría con más frecuencias mencionadas es el desconocimiento de la mediación comunitaria, en percepción de los entrevistados; estos



datos fueron recopilados, analizados y plasmados en tablas y gráficas por variable como a continuación se indica.

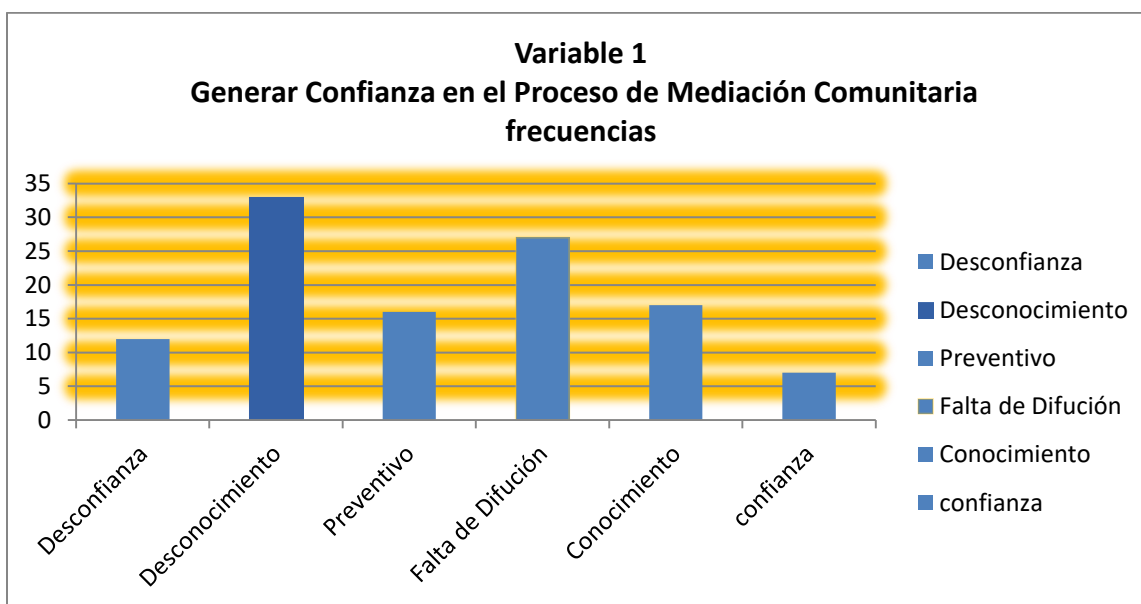
**Tabla 33. Categorizaciones de Variable 1 de entrevistas aplicadas en Murcia.**

VARIABLE 1	
Categorización	Frecuencias
Desconfianza	12
Desconocimiento	33
Preventiva	16
Falta Difusión	27
Conocimiento	17
Confianza	7

Tabla de elaboración Propia.

En esta gráfica se trabajó con los datos de la categorización de la variable 1 en la que se distingue que en la barra de desconfianza se observar como la desconfianza en el proceso, que es superior a las demás categorizaciones seguida de la falta de difusión, por el desconocimiento de la mediación y del proceso permite que los ciudadanos no tengan confianza por lo tanto genera la desconfianza en el proceso.

**Gráfica 15. Datos tomados de la categorización para graficar de tabla de Variable 1**



Grafica de Elaboración Propia.

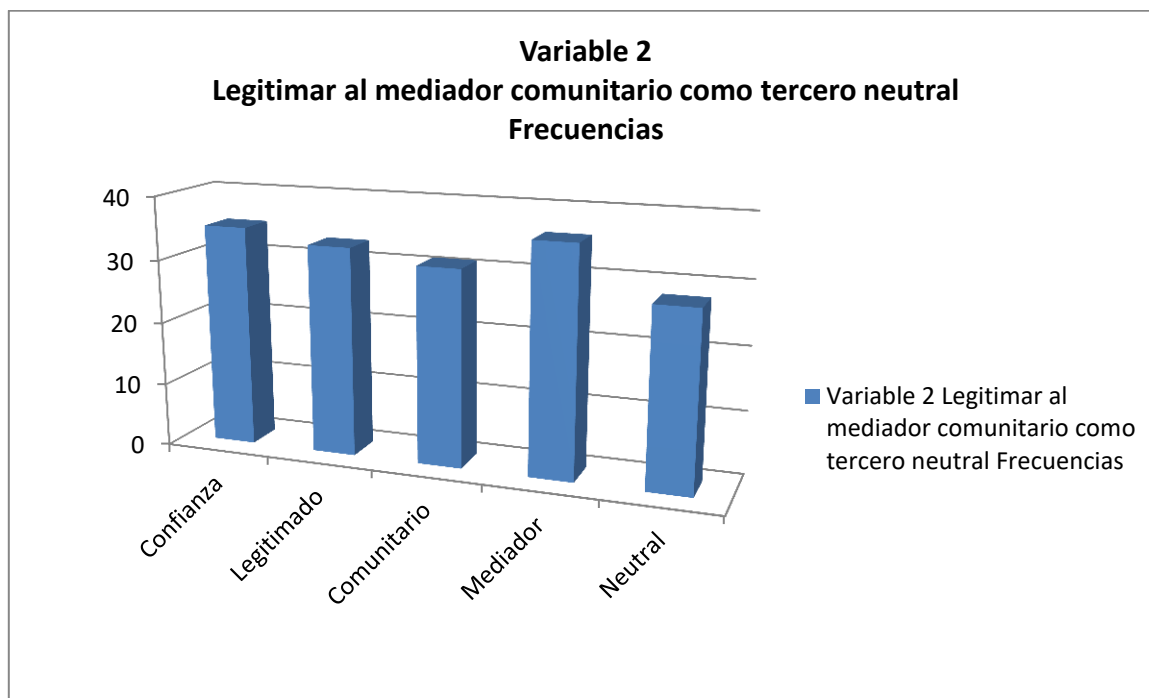
La categorización de la variable 2 que es la Legitimación del mediador como tercero neutral, se encuentra relacionada con los ítems 5, 6, 7, 8 Y 13, el análisis de esta variable se realizó con los datos recopilados de la aplicación del instrumento con el método cualitativo, teniendo los entrevistados como percepción que la legitimación del mediador es muy importante, que el mediador debe ser neutral y vecino de la comunidad, que eso les generaría confianza al acudir a resolver su conflicto en forma segura, sencilla y fácil. Como se puede observar la categoría del mediador con 36 frecuencias es la más alta, seguida por la de legitimado con 33 frecuencias, comunitario con 31, tercero neutral con 28, terminando con confianza con 15 frecuencias.

**Tabla 34. Categorizaciones del análisis realizado de datos recopilados de la aplicación de entrevistas aplicando el método cualitativo**

VARIABLE 2	
Categorización	Frecuencias
Confianza	15
Legitimado	33
Comunitario	31
Mediador	36
Tercero neutral	28

Tabla de Elaboración Propia.

Gráfica 16. Categorización de la variable 2 en gráfica datos tomado de la tabla 34



Grafica de Elaboración Propia.

La categorización de la variable 3 que es La mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia. Esta variable se encuentra relacionada con los ítems 5, 6, 7, 8 Y 13, el análisis de esta variable se realizó con los datos recopilados de la aplicación del instrumento con el método cualitativo, teniendo los entrevistados como percepción que sería maravilloso e ideal, que evitaría conflictos. Otros entrevistados señalaron la posibilidad de que la mediación se promueva, que incluso sería emocionalmente seguro para las partes en conflicto; que los ciudadanos deben conocer la justicia, que hay que acercarla a ellos; difundir sus beneficios, que a través de la mediación comunitaria se evitarían muchos conflictos; capacitar al ciudadano le ayudaría a su desarrollo y madurez; que conozcan porque la mediación les genera seguridad y no temor, como les causa ahora la justicia tradicional; el acudir a resolver su conflicto en forma segura, sencilla y fácil. Ciudadanizar la justicia comentan los entrevistados que sería algo fenomenal.

Otros más de los entrevistados señalan que estas acciones fortalecen a la mediación comunitaria como herramienta exitosa para que el tribunal reduzca su carga de trabajo y que el ciudadano resuelva los conflictos por su propia iniciativa, mostrándoles que ellos pueden resolver sus conflictos en un lugar cercano creando una cultura de paz, que aprendan a resolver sus conflictos en forma pacífica; como se observó en la variable 1 el ciudadano no tiene confianza por desconocimiento, la percepción de los entrevistados es que hay una tremenda falta de información y que esta no llega a todos los ciudadanos.

En conclusión, si el ciudadano no utiliza la mediación para resolver sus conflictos de manera pacífica, entonces se hace necesario implementar acciones para promover la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito, con el objeto de fortalecer la ciudadanía de la justicia a través de la mediación comunitaria. Por lo que los mediadores certificados, los investigadores, catedráticos, docentes de instituciones y estudiosos de la materia tienen como apostolado el gran reto de promover y acercar la mediación comunitaria a los ciudadanos, comunidades, inclusive promoverla en comunidades alejadas de la zona metropolitana del Estado de Nuevo León, con el propósito de que se conozca, se difunda y se practique de manera accesible a la toda la población, incluyendo la mediación a través de medios electrónicos, redes sociales, portales de internet, televisión, radio y medios de comunicación, ya que representa para la sociedad una herramienta valiosa para promover la cultura de paz y para resolver los conflictos en forma pacífica, dialogando y ayudando a que se tenga un ambiente de armonía. ¡Se puede lograr!

En esta tabla se concreta la categorización de las frecuencias que emitieron los entrevistados, estas fueron resultado de la aplicación del instrumento cualitativo, se aplicaron las entrevistas a mediadores y alumnos; se puede observar que su percepción es que el beneficio es bastante alto con 26 frecuencias y la prevención que provoca la implementación de la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia, siendo esta la de mayor frecuencia, y de cómo beneficia en

la prevención de los conflictos, además coinciden en que debería difundirse mejor al ciudadano.

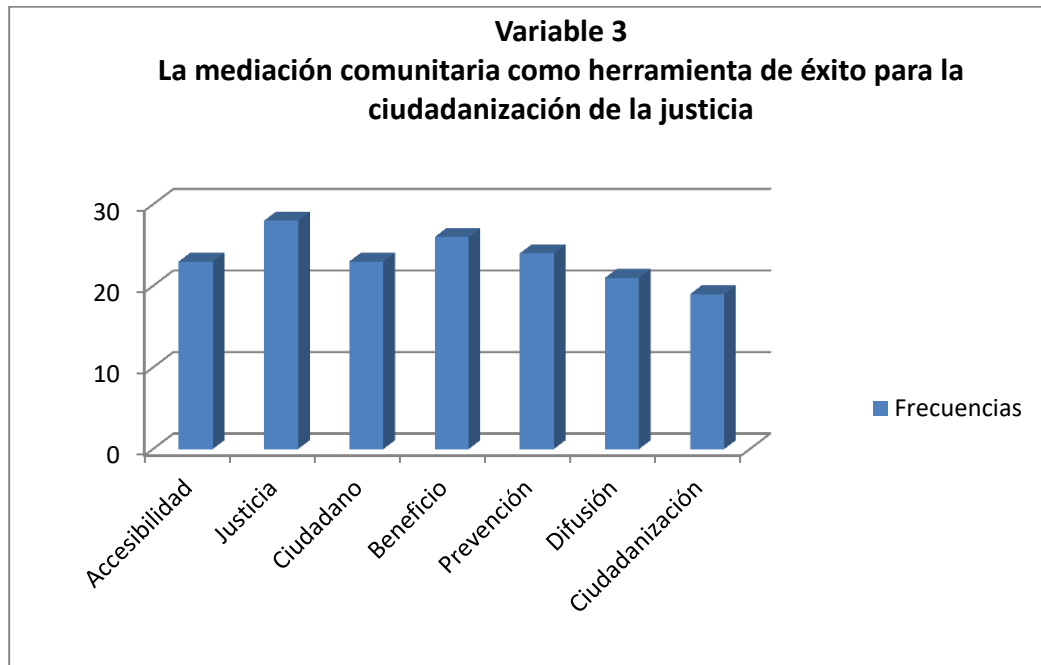
**Tabla 35. Categorización de la Variable 3 de datos recopilados en esta investigación a través de la aplicación de entrevistas estructuradas a medidores y alumnos en Murcia, España.**

Variable	Categorías	Frecuencias
3	Accesibilidad	23
3	Justicia	28
3	Ciudadano	23
3	Beneficio	26
3	Preventivo	24
3	Difusión	21
3	Ciudadanización	19

Tabla de elaboración propia.

Aquí se grafican los resultados de la categorización de la variable 3 , teniendo el valor más alto la categoría de la Justicia, seguida del Beneficio, luego la prevención; la accesibilidad y la prevención tienen el mismo valor seguido de la difusión y finalmente con 19 frecuencias la ciudadanización. Cabe señalar como mención adicional que surgieron más categorías en esta investigación como son: sencilla con 15 menciones, rápida con 17 menciones, redes sociales y seguridad con 5 menciones, cultura con 8, mediación con 13, imprescindible, domicilio y economía con 5, interés con 3, seguridad emocional fundamental con 6, fenomenal 3, maravilloso 4, ideal 2, entre otros, sin embargo se les dio prioridad a las que contaban más menciones.

Gráfica 17. Datos de categorización de la Variable 3 para graficar.



Gráfica de Elaboración Propia.

Conflictos similares en México y España.

En esta investigación se detectaron, analizaron y compararon las distintas variables que hacen cada vez más necesaria la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito, detectando no solo las necesidades para que la ciudadanía tenga más conocimiento de la mediación, sus beneficios y sus procesos, sino también se identificaron los conflictos que surgen de la convivencia vecinal, como son entre otros: el ruido de vecinos, los desechos de las mascotas, el uso colectivo de las plazas, el alto ruido de los aparatos electrónicos, el taconeo de los vecinos del apartamento de arriba, el ruido en la calle de los vecinos a altas horas de la noche, conflictos por el uso del elevador colectivo que se utiliza en los condominios, así como de conflictos de la convivencia vecinal.

Conflictos de convivencia vecinal en México y España.

España, es un país importante de la Unión Europea que cuenta con normas legales que sientan las bases para la armonía social, sin embargo al analizar la mediación comunitaria que se lleva a cabo, se identificó que existen similitudes y diferencias con México, en

cuanto a conflictos comunitarios en las distintas regiones de los dos países, por ejemplo en México unos de los conflictos más recurrentes son: la invasión de estacionamiento de vecinos, tomar en vía pública, la molestia tirar la basura en banquetas y en el exterior de las casas, la invasión que generan los árboles entre las viviendas, la basura de los vecinos en condominios, plazas, edificios, el arrojar la basura en vía pública como avenidas y calles, el golpear el balón en los barandales del vecino, amenazas, injurias, entre otros que se identificaron. Analizando esta situación se determina que tanto los conflictos similares entre los dos países como los que son diferentes son viables a ser mediados.

Ahora bien, después de analizar los conflictos similares y diferentes de los dos países y una vez analizada la información recopilada con la aplicación del instrumento del método cualitativo, se procede a presentar la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación.

Es necesario decir que todos los entrevistados en México y España son profesionales de la mediación y ciudadanos, observando que se encontraron elementos de mediación favorables para los objetivos aquí planteados, así mismo se evaluaron las variables diseñadas desde el punto de vista de los grupos entrevistados, lo cual permitió que se examinaran las variables que estaban presentes y relacionadas en cada uno de los ítems y en los datos de la información recopilada, comprobando con los resultados la hipótesis planteada.

## **CAPITULO VI. MÉTODO CUANTITATIVO DE INVESTIGACIÓN.**

### **6.1. Metodología Cuantitativa.**

En este capítulo de investigación cuantitativa, se está aplicando un método estructurado basado en mediciones objetivas, se podrá demostrar la causalidad causa-efecto, se realiza para adquirir, describir y aplicar el conocimiento empírico-analítico, en el que se analiza, desarrolla, y se documenta la experiencia de elaborar un cuestionario que recopiló datos medibles, también dando valor numérico a la información recopilada, con el objetivo de generar conocimiento basado en el método científico, y obtener los datos en forma ordenada y metódica.

La mediación: Es un elemento esencial en la investigación social cuantitativa, siendo los instrumentos para la recopilación de datos de los encuestados y que se define como Sáenz & Tamez (2014) un instrumento diseñado para la recopilación de datos utilizado a través de la aplicación de un cuestionario estandarizado, con el objetivo que las personas encuestadas a través de los ítems del cuestionario aporten información suficiente que sea útil en esta investigación.

El método cuantitativo también llamada investigación cuantitativa así como, empírico-analítico, racionalista o positivista, es aquel que se basa en los números para investigar, analizar, comprobar información y datos, delimita la asociación o correlación, Igual de la fuerza de las variables, la generalización, objeción, de cada resultado obtenido para deducir una población para eso se requiere la recopilación, y obtención ordenada y metódica y por supuesto analizar la información numérica que se haya recabado en la recopilación de datos.

(Hernández Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista Lucio, 2006) Define que La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno en esta investigación. El método cuantitativo es el método que nos ayuda a cuantificar el resultado de esta investigación a través de los datos que se recopilaron en la aplicación del instrumento, con la estrategia y el diseño que se



determinó para el instrumento y la planeación con la que se recabó la información, los documentos, bibliografías, tratados, leyes, tesis, autores y demás vías necesarias para la construcción del resultado de la investigación cuantitativa teniendo para este fin unidades específicas de medición, como %, cantidades, números etc. Así como que se refleja la opinión y actitud de los encuestados.

Diferencia entre opinión y actitud, siendo la primera la opinión que emite el individuo encuestado a cerca de lo que piensa sobre las preguntas que se le están aplicando con respecto a lo segundo que es la actitud, es la reacción que tiene cada persona en diversas situaciones su conducta de acuerdo al estado de ánimo o situación, conflictos En la investigación social la mediación las escalas, tanto los indicadores miden los contextos anteriores (Vázquez Gutiérrez & Rivera Hernández, 2014).

El método que se utiliza en el estudio del método cuantitativo se describe como la planificación de la investigación cuantitativa. El diseño que se utiliza en ésta investigación es la encuesta en este método se usa la técnica de la escala de Likert. El origen de la escala de la cual surge de su creador del mismo nombre Likert, esta se debe al psicólogo Rensis Likert, que distinguió entre una escala apropiada, la cual surge de las respuestas colectivas de un grupo de ítems que pueden ser 8 o más. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la diferenciación que hizo Likert entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura.

Se analizó la información numérica que se recopiló a través de la aplicación de las encuestas, se desarrolla la comprobación cuantitativa. La investigación es el alimento, que nutre e impulsa el proceso científico y constituye la base de cualquier método de investigación y diseño experimental, desde un experimento verdadero hasta un estudio de caso. Uno de los elementos esenciales de un proyecto de investigación es la formulación del problema de investigación (Sáenz López & Taméz González, 2014).

(Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006) Señala que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno en esta investigación.

Tomando en cuenta lo anterior, el método cuantitativo también llamada investigación cuantitativa es utilizada en la investigación social cuando se trata de medir, así como, empírico-analítico, racionalista o positivista, es aquel que se basa en los números para investigar, analizar, comprobar información y datos, delimita la asociación o correlación, igual la fuerza de las variables, la generalización, objeción, de cada resultado obtenido, para deducir una población se requiere la recopilación, y obtención ordenada y metódica y por supuesto analizar la información y asignarle un valor numérico para su validez científica que se haya recabado en la recopilación de datos.

El método cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, se ha llevado a cabo a través de encuestas con opciones de respuesta en escala Likert. Los resultados arrojaron la comprobación de la hipótesis establecida y validando las variables expuestas en esta investigación.

## **6.2. Estudio cuantitativo piloto.**

En la primera fase en este método cuantitativo, se realizó la aplicación de encuestas, la muestra fue limitada a 7 personas, la aplicación de este pilotaje es con el objetivo de verificar la pertinencia y diseño del instrumento. Este fue aplicado a ciudadanos, el diseño se elaboró adecuando las preguntas del cuestionario al perfil de las personas participantes, y a los resultados que se pretendía obtener que era el de verificar que el cuestionario pudiera funcionar en forma adecuada para aplicación de la muestra principal.

El instrumento aplicado en el pilotaje cuantitativo consta de 20 preguntas, encaminadas a averiguar en el contexto de la problemática, la hipótesis y las variables de estudio, encontrándose que el contenido del cuestionario era muy extenso y las preguntas era un gran número, que para no cansar a los encuetados, el instrumento debería de ser con menos preguntas. Se prosiguió a hacer las corrosiones pertinentes al cuestionario, igual a las preguntas haciéndolas un poco más concretas, para su mejor entendimiento y

comprensión. Diseñando el cuestionario definitivo que se aplicaría en las encuestas con 20 preguntas enlazadas con las variables.

Para facilitar el análisis de la información recopilada en este pilotaje, se llevó a cabo la operacionalización de las variables, y el instrumento fue aplicado a siete ciudadanos 4 mujeres y 3 hombres, como usuarios potenciales de los servicios de mediación de participantes en encuesta de método cuantitativo a ciudadanos de la comunidad.

**Tabla 36. Desglose de encuestas de datos de la muestra piloto.**

Entrevistados ocupación	Sexo	Edad	Grado académico
Empleada empresa privada	Femenino	23 años	Preparatoria terminada
Empleada municipal	Femenino	51 años	Licenciatura
Empleado comercio	Masculino	28 años	Carrera técnica
Comerciante	Masculino	34 años	Licenciatura
Ama de casa	Femenino	38 años	Secundaria
Empleada en comercio	Femenino	55 Años	Preparatoria trunca
Empleado de gasolinera	Masculino	31 años	Carrera técnica

Tabla de elaboración propia.

Las personas encuestadas mencionaron que según su opinión existe muy poca información sobre la mediación comunitaria, de todos los entrevistados solo los que tienen licenciatura saben de qué se trata la mediación comunitaria, las otras personas no conocen su proceso, su comentario es que el municipio debería difundir la mediación para que los ciudadanos pudieran aprovechar sus beneficios de resolver sus conflictos de forma pacífica, de los encuestados 1 persona es empleada municipal, 4 son empleados de negocios privados, un comerciante y una ama de casa. Las personas con licenciatura conocían el proceso de mediación, las de carrera técnica y preparatoria la habían

escuchado pero nunca hacían llevado un proceso, la de secundaria no había escuchado de la mediación ni de su proceso, incluso confundió la mediación con la medición.

Con la información recopilada de las 7 personas encuestadas en el pilotaje se obtuvo los datos necesarios para la elaboración de la prueba estadística del Alpha de Cronbach, que de acuerdo a (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006) su utilización nos arroja un aceptable coeficiente de confiabilidad. Presentándose los resultados estadísticos de confiabilidad.

Para el la recolección de datos debe contar con la unidad análisis. La medición se hizo a través del Alpha de Cronbach, para verificar la estadística de fiabilidad de los resultados Observando que la tabla de la estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach, arrojó datos estadísticos, basándose en 13 elementos de la encuesta aplicados para su resultado final de .744

Se observa que la muestra de la población es de un grupo de 30 individuos a la cual se entrevistó al 100% en el contexto de validez, que hubo 0 excluidos.

El constructo de ítems con la finalidad de medir las variables, se modificó por dos ocasiones dejando un cuestionario de 20 preguntas, que finalmente se ajustaron a 17 ítems las preguntas se relacionan de la siguiente manera, la pregunta que se relacionan con la variable 1 son 1,2,3,5, y 12; las relacionadas con la variable 2 son 4,6,7,8,9,10,11,y 17; y la variable 3 se relacionan con las respuestas 12, 13, 14, 15, 19 y 20, que fue el que se aplicó en esta prueba arrojando los resultados estadísticos de escala con una media de 28.70, en donde las variables tienen una varianza de 56.079 y una desviación estándar de 7.489, todo esto en la medida de 13 elementos.

Tabla 37. Estadística de fiabilidad.

Alpha de Cronbach	N de Elementos
.744	13

Descripción del instrumento del aplicado en septiembre 10 de 2017 y del cual se aplicó para obtener los resultados descritos anteriormente. Como se puede observar en la variable 1 los ítems que tienen relación con la variable son el número 1, 2, 3, y 5 y 18.

Tabla 38. Ítems relacionados con la variable 1.

Variable 1	Pregunta
Considera que la mediación comunitaria es conocida.	1
Conoce el proceso de mediación comunitaria.	2
Considera confiable el proceso de mediación comunitaria.	3
Usted confía en los resultados de la mediación.	5
Que el firmar el convenio de mediación de confianza al proceso de mediación comunitaria.	18

Tabla de los ítems que se relacionan con la variable 2 son el 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 17.

Tabla 39. Ítems relacionados con la variable 2.

Variable 2	Pregunta
Confía en que los mediadores están capacitados.	4
La falta de certificación del mediador cause desconfianza en el proceso de mediación.	6
Considera honesta la neutralidad del mediador.	7
Se debe habilitar al mediador como tercero neutral.	8
El legitimar al mediador le da confiabilidad a la mediación.	9
La validez del mediador le da confianza a los usuarios de una mediación.	10
Los mediadores dan confianza para para resolver un conflicto.	11
El firmar el convenio de mediación da confianza al proceso de mediación comunitaria.	17

Esta tabla contiene las preguntas que conforman el cuestionario con referencia a la variable 3 que son el ítems 12, 13, 14, 15, 19 y 20 que es el Reconocimiento de la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la Justicia.

Tabla 40, Ítems que conforman el cuestionario con referencia a la variable 3.

Variable 3	Pregunta
La justicia es accesible para lo ciudadanía de la justicia.	12
El ciudadano común tiene fácil el acceso a la justicia.	13
La justicia es imparcial para todos los ciudadanos.	14
El ciudadano debe conocer la forma fácil de acceder a la justicia ciudadanía.	15
Llevar en forma sencilla la justicia a la ciudadanía es factible.	19
Es conveniente que la justicia sea accesible para los ciudadanos.	20

### 6.3. Estudio Cuantitativo.

De acuerdo al resultado del pilotaje cuantitativo, se determinó el diseño, y la corrección del instrumento de 20 a 17 preguntas enfocándolas en las variables, además de adecuarlas a la muestra de población elegida, así como las preguntas se corrigieron para que fueran objetivas y entendibles para los encuestados, que con la aplicación de estas se obtuviera la información necesaria para la cuantificación de la información de manera estructurada y ordenada, facilitando tanto la captura de la información y su análisis, buscando para que el ciudadano se sintiera con más tranquilidad y confianza generando el rapport necesario en la entrevista entre el investigador y el encuestado, con el objetivo de obtener mejores resultados en la investigación.

Determinando que los datos recopilados del muestreo definitivo se analizarían aplicando el programa de SPSS con el objetivo de obtener estadísticas confiables, frecuencias en forma profesional.

#### **6.4. Descripción del Instrumento.**

El instrumento está encaminado principalmente a explorar los datos que nos arroje esta investigación con respecto a la problemática planteada, escudriñar lo que opinan desde la óptica de la ciudadanía sobre el tema de la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal, y los factores que nos facilite validar las variables.

Los estudios descriptivos suelen realizarse en los primeros pasos de una investigación; con ellos se pretende detectar regularidades en los fenómenos objeto de estudio, describir asociaciones entre variables y generar hipótesis que puedan ser contrastadas en estudios posteriores, sin establecer relaciones de causa-efecto. En cada uno de estos métodos pueden utilizarse distintas técnicas de recogida de datos.

En la investigación social es muy importante el instrumento final de medición, este fue dirigido a conocedores de la mediación y ciudadanos que son candidatos potenciales a utilizar los servicios de mediación, para que tenga una validez científica es necesario asignarle un valor numérico, para generar conocimiento basado en el método científico existen métodos que miden aspectos como capacidad, confianza, beneficio, bienestar Hinojosa & Rodríguez (2014, págs. 174-201).

El instrumento final fue dirigido a conocedores de la mediación y a ciudadanos consta de 17 preguntas en las cuales la primera etapa está dirigida a explorar las variables. La variable 1 Generar confianza en el proceso de mediación municipal; la segunda parte sobre la variable 2. Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral; la tercera parte sobre la variable 3. La mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia. Las respuestas de las diferentes etapas son observadas desde diferente óptica de los entrevistados, se observa con los resultados, la forma en que se presenta la validación de la hipótesis y las variables planteadas.

#### 6.4.1. Composición de los tres grupos de México y España de aplicación del instrumento cuantitativo.

Finalmente en esta investigación se encuestaron a 73 personas aplicando el mismo instrumento, todos los datos recopilados fueron descargados y analizados en el software SPSS del cuales obtuvieron resultados en tablas y gráficas en las tres etapas:

En la primera etapa se realizó esta método cuantitativo utilizando la técnica de Likert 5 aplicándolo a un grupo de 33 encuestados las cuales fueron elaboradas personalmente por el investigador, esta grupo se integró por 20 conocedores y 13 ciudadanos de los municipios de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García Nuevo León, obteniéndose tablas y gráficas del software SPSS.

En la Segunda etapa aplicada en España, en este instrumento cuantitativo se utilizó la técnica de la muestra disponible o accidental debido a que no se tenía una población determinada solo se eligió un grupo de cuentas de correos electrónicos de mediadores y se envió la encuesta vía mail. Este instrumento se aplicó a través de online, se determinaron a que grupo irían dirigidas las encuestas eligiendo aproximadamente 30 correos electrónicos de mediadores de España, a los cuales se les enviaría la encuesta para que los contestaran, en este grupo de encuestas enviadas contestaron los mediadores encuestados 13 correos las cuales se graficaron e interpretaron. Utilizando para descargar los datos recopilados y analizarlos el software SPSS, obteniéndose gráficas y tablas con frecuencias y porcentajes del resultado de esta aplicación.

La tercera etapa que fue la aplicación también en España del método cuantitativo se utilizó la técnica de la muestra disponible o accidental como en el anterior grupo por no tener una población determinada a la que sería aplicada, para la recopilación de datos se tomaron los correos que faltaron de contestar la encuestas y se agregaron otros para que fuera un total de 56 aproximadamente de estas encuestas enviadas por mail, fueron contestadas 27 encuestas de las cuales la información recopilada se descargó igual que los dos grupos anteriores en el SPSS obteniendo gráficas y tablas de frecuencias y porcentaje.



Se encuestaron un total de 73 personas, utilizando la técnica de la escala de Likert 5 y la disponible o accidental, la primera es muy utilizada en las encuestas se miden actitudes. Esta escala se diferencia con el resto en que no solo medimos una variable sino varias que tienen que estar relacionadas entre sí. Y la segunda también es muy utilizada cuando no se tiene una población definida.

Ambas técnicas se utilizaron y se logró obtener la recopilación de los datos que arrojaron las causas y los beneficios que la comunidad obtendría con la aplicación de la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal.

### **6.5. Muestra.**

La teoría del muestreo determina las características de la población elegida, para el estudio de investigación. Teniendo entonces que la muestra es una fracción o segmento de una totalidad de la población. Con la comparación de la media muestral Vs. Media de la población para poder hacer evaluación y la muestra representativa. Debido a que no siempre se cuentan con todos los elementos de la población esta se refiere a distintos contextos, población amplia, que es aplicable a todos ámbitos de la investigación científica.

La recopilación de los datos es de suma importancia la selección de la muestra, para que de acuerdo a esa población sea diseñado el cuestionario *ad hoc*, de acuerdo al perfil de la población y la necesidad de información que se requiera recopilar, se ha elegido ordenar las opciones de respuesta en función de la escala de Likert, una de las técnicas más populares y utilizadas en lo cuantitativo. A diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, la escala de Likert permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado.

#### **6.5.1. Tipo de muestreo.**

Tipos de muestras en esta investigación cuantitativa.

En este capítulo se definen las técnicas de muestreo, que se utilizaron tanto en el pilotaje como en la muestra definitiva. Se tiene dos opciones que se pueden elegir, una muestra

probabilística o no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y del alcance de sus contribuciones.

Las muestras no probabilísticas. La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionada con las características de la investigación o de quien establece la muestra. En el enfoque del método cuantitativo se define la población que es un conjunto limitado y accesible del universo debe ubicarse en torno de características, lugar y tiempo.

Se recurre al uso de esta muestra utilizada en esta investigación, debido a la necesidad que se tiene de recopilación de datos, se estructuró la muestra, que es un subconjunto del total de la población, que contiene las mismas características, se determinó aplicarla después del resultado de la exploración en el estudio del pilotaje, obteniendo resultados aceptables de acuerdo al Alpha de Cronbach.

#### 6.5.2. El tamaño de la muestra.

El tamaño de la población de la muestra que se aplica para el estudio de esta investigación se encuentra constituida por los mediadores y ciudadanos de algunos municipios del área metropolitana de la ciudad de Monterrey son los mediadores de los tres centros de mediación certificada de acuerdo a registro de información aportada por los centros.

De acuerdo al registro e información del centro de mediación de Monterrey de acuerdo a datos proporcionados vía telefónica de la propia institución existen 23 mediadores certificados; en el centro de San Pedro Garza García 18 mediadores certificados; en el Municipio de Guadalupe 15 medidores certificados nos da un total de 46 mediadores certificados. El tamaño de la población es de  $N=46$  la muestra encuestada es de 20 mediadores certificados.

Las demás encuestas se aplicaron a 13 ciudadanos y personas que llevan proceso de mediación en los municipios que no cuentan con centro de mediación ni mediadores certificados que llevan a los ciudadanos los servicios de mediación. Todo esto nos ayuda a Nos ayudara a que “la información que arroja el análisis de una muestra sea más exacta

incluso que la que pudiera arrojar el estudio de la población completa” (García-Longoria Serrano & Palomares, 2016, págs. 56-93).

### 6.5.3. Ecuación.

Ejemplo de Ecuación 2. Ecuación de tamaño de la muestra y tamaño de la población.

Tamaño de la muestra (N)

(N) = 1176 Tamaño de la población.

(se) = 1.5% = .015 error estándar.

(p) = 90% = .9 probabilidad de ocurrencia.

**Ecuación 3. Tamaño de la muestra de la Población.**

$$n = \frac{N \cdot S^2}{V^2} \cdot n' = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

### 6.5.4. Ecuación Real.

Ecuación 4. Ecuación de muestra probabilística estratificada.

Entonces tenemos que:

(N) = 46 Tamaño de la población.

(se) = 1.5% = .015 error estándar.

(p) = 90% = .9 probabilidad de ocurrencia.

(Nh) 33=Muestra probabilística estratificada.

n = 20 + n' = 13 = 33

Total de encuestados 33 de una población de 46.

Estos datos explicados en el punto anterior son de las personas encuestadas, su ocupación y su estatus escolar.

#### 6.5.5. Errores muestrales.

Ciudadanos y conocedores de mediación, para mejorar el cuestionario que se aplicó a la muestra definitiva que nos serviría como plataforma para la comprobación de la hipótesis, dado que en esta investigación cuantitativa se busca obtener la validez de los indicadores, que las respuesta de los ítems nos den una contestación respecto a las variables planteadas y que estén ambos directamente entrelazados entre sí. Se buscara obtener la confiabilidad de la información obtenida en la recolección de datos, de la aplicación de las encuestas, analizándolos a través y mediante estadísticas medibles con el Alfa de Cronbach y el sistema con el vaciado de los datos obtenidos en el sistema estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Se determinó a quien serían aplicadas las encuestas. Se aplicaría no solo a ciudadanos sino también a conocedores de la mediación, que estuvieran inmersos en ella y tuvieran contacto con la comunidad. Con el fin de que se enriqueciera este estudio de investigación tomándose como estrategia, que se aplicaría la muestra no probabilística, porque aplica directamente a este trabajo de investigación.

Opinando y tomando en cuenta para el uso de esta es que existe diferente tipo de muestreo pero el que determinó utilizar para este tipo de investigación es la muestra no probabilístico, debido a que esta muestra en la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionada con las características de la investigación o de quien establece la muestra.

#### 6.6. Operacionalización de las Variables.

Para la operacionalización de las variables se requiere primero identificar las variables que se tienen en la investigación, las cuales se identificaron 3 variables (García Martínez, 2015, págs. 40-87).

La operacionalización en el contexto de investigación es un elemento de suma importancia en este estudio, debido a que estos conceptos son componentes que forman la hipótesis de cualquier investigación. La variable es cambiante es una unidad, condición

o factor que se puede medir en una investigación, suele tomar valores numéricos o categóricos Pérez Porto (2012).

Las variables identificadas en esta investigación son:

Variable 1 Generar Confianza en el proceso de mediación municipal.

Variable 2 Legitimación del mediador comunitario como tercero neutral.

Variable 3 La mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

La operacionalización de las variables se refiere a descomponer las mismas en forma deductiva, es decir, esta descomposición de variable facilita el estudio y análisis de cada una de las variables que tenga la hipótesis planteada en la investigación, para ir proyectando de lo general y después ir bajando poco a poco a lo particular, como se plantea en la siguiente tabla.

Tabla 41. Variables e indicadores.

Variable	Dimensiones	Indicador
Generar Confianza en el proceso de mediación municipal.	Confianza del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en ser legitimado como perteneciente al estado.</li> <li>• Creencia en la posesión de derechos a defender.</li> </ul>
	Confianza en el Procedimiento de Mediación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el procedimiento de mediación del servicio que proporciona el municipio.</li> </ul>
	Confianza en el Mediador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza que debe generar el mediador a las personas que utilicen el servicio de mediación.</li> </ul>
	Confianza en la Administración Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el Servicio de mediación que debe proporcionar la administración Municipal a sus ciudadanos.</li> </ul>
	Confianza en la Justicia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza que los ciudadanos deben de percibir al acudir a la Administración Municipal, para resolver su conflicto.</li> </ul>
Legitimación del Mediador como Tercero Neutral	Legitimación del mediador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legitimación del mediador que debe proporcionarle la certificación de la autoridad.</li> </ul>
	Legitimación por la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legitimación que debe darle la comunidad al ser una persona respetable dentro de su comunidad.</li> </ul>
	Tercero Neutral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercero Neutral, la actitud que debe tener el mediador comunitario para ayudar a los ciudadanos a resolver sus conflictos en forma pacífica.</li> </ul>
La Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia.	Mediación Comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se maneje la mediación comunitaria como tal, no existe en la ley de MASC como tal.</li> </ul>
	Herramienta de éxito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Comunitaria sea aceptada como herramienta de éxito para beneficio de la comunidad.</li> </ul>
	Ciudadanización de la justicia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la justicia sea acercada al ciudadano para que le sea fácil su acceso y comprensión y utilización de la misma.</li> </ul>

## **6.7. Diseño del instrumento.**

Para realizar el método cuantitativo, primero se determinó y se diseñaron las preguntas de la investigación, inicialmente se realizaron 20 preguntas, las cuales después de realizar un estudio se observó que eran muy extensas las preguntas a lo que se procedió a elaborarlas más concretas luego la muestra de la población y sus características a la que iba a ser aplicado el estudio de investigación, se estipuló que se utilizaría la encuesta que es uno de los más utilizados en ciencias sociales. El diseño del instrumento que se utilizó en esta investigación, se aplicó en el pilotaje, a 7 ciudadanos 4 mujeres y 3 hombres, en primera instancia se realizó la encuesta con el instrumento del cual se arrojaron los siguientes resultados: Se determinó utilizar la escala de Likert para la elaboración de las preguntas observando que deberían concentrarse aún más debido a que las preguntas eran difíciles para contestar para, los encuestados se desesperaron porque sentían muy largo el cuestionario, entonces se determinó de que los ítems iban a ser más concretos y que las preguntas se reducirían de 20 a 17 preguntas en el instrumento definitivo.

Para la aplicación final, se corrigió el instrumento, se estableció que el número de preguntas, quedaban finalmente con 17 preguntas que tuvieran relación con las variables, que fueran entendibles para conocedores de mediación y ciudadanos encuestados.

Procurando con el diseño que las preguntas fueran bien estructuradas y concretas, tomando en cuenta el problema planteado, además de la población y delimitación de la muestra, se obtendría la información acertada, con respuestas confiables que se pudieran utilizar para la cuantificación en esta escala en el método cuantitativo.

Para el diseño y elaboración de las preguntas de este cuestionario cuantitativo de las encuestas se utilizó el proceso de operacionalización, como se describe en la tabla 2 del punto anterior, que consiste en descomponer las variables en dimensiones e indicadores susceptibles de medir. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente.

Para aplicar las encuestas a los participantes en la muestra definitiva, de la siguiente manera; se entrevistó a los jefes de los mediadores para solicitarles que dieran permiso a los mediadores y los empleados de tres centros de mediación certificados, les comentamos que íbamos de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Que los encuestadores estaban haciendo un trabajo de investigación para su tesis, se les comentó que se trataba esta investigación y que perfil deberían tener los encuestados y ellos sugirieron que personas encajaban en el perfil, y los autorizaron a participar en las encuestas.

Las entrevistas a conocedores se realizaron en los centros de mediación certificados de los municipios de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García Nuevo León. Las encuestas a tres municipios que no cuentan con centro de mediación y mediadores certificados fueron San Nicolás de los Garza, Apodaca y Salinas Victoria, Nuevo León. Las entrevistas a ciudadanos se les aplicaron a ciudadanos de los 6 municipios. Antes de aplicar las encuestas se les explicó por separado tanto a conocedores como a ciudadanos, como iba a ser la mecánica de la aplicación de estos cuestionarios, y se les dio cuestionario para las encuestas, indicándoles que cualquier duda la externaran para aclararla. Contestando todas las preguntas, se logró la empatía entre el entrevistado y el investigador, dando como resultado que los participantes se sintieran a gusto en este proceso.

El cuestionario aplicado constó de 17 preguntas, que componen el instrumento final se dividen como sigue; 8 ítems para la variable 1 que son los ítems 1, 2, 3, 6, 7, 8, 15 y 17 para esta variable; 6 ítems para la variable 2 los ítems 4, 5, 6, 7, 14 y 16; 5 ítems para la variable 3 le corresponden los ítems 9, 10, 11, 12 y 13. Como se puede observar la variable 1 y variable 2 tienen una coincidencia en las preguntas 6 y 7, dando respuesta de las encuestas en las dos variables. Se aplicaron las encuestas a los participantes en fecha 4 de octubre de 2017.



## 6.8. Aplicación del Instrumento definitivo.

La escala Likert 5 proporciona la opción de responder con a) 1 muy de acuerdo; b) 2 Algo de acuerdo; c) 3 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo; d) 4 Algo en desacuerdo; c) 5 muy en desacuerdo.

En estas tablas se muestra el número de ítems, la variable a la que corresponde cada uno de ellos así como la respuesta enitidas de las encuestas.

Tabla 42. Ítems que tienen relación con la variable 1.

Variable 1	No.	Cuestionamientos	1. Muy de acuerdo	5. Muy en desacuerdo
V.1	1	Conoce la mediación comunitaria.	1	5
1	2	Le genera confianza el servicio de mediación comunitaria de su municipio.	1	5
1	3	Los habitantes de este municipio tienen confianza en acudir a solucionar sus problemas a través de la mediación comunitaria.	1	5
1-2	6	Un mediador de su comunidad le generaría mayor confianza.	1	5
1-2	7	Si tuviera que acudir a mediación, la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano hacia el proceso de mediación.	1	5
1	8	¿La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos, beneficia a su comunidad?	1	5
1	15	Algún proceso de mediación comunitaria le ha solucionado un conflicto	1	5
1	17	La mediación comunitaria carece de confianza para los ciudadanos de este municipio.	1	5

Tabla de elaboración propia.

## Variable 2 y de Ítems relacionados con la variable 2 del cuestionario definitivo.

Tabla 43. Ítems relacionados con la variable 2 en cuestionario definitivo.

V.2	4	La capacitación del mediador está directamente relacionada con la confianza del ciudadano.	1	5
2	5	Está de acuerdo en que el mediador sea un integrante de su comunidad con un desempeño neutral e imparcial.	1	5
2	6	Un mediador de su comunidad le genera mayor confianza.	1	5
2	7	Al acudir a solicitar un servicio de mediación la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano en el proceso de mediación.	1	5
2	14	La misma comunidad debe elegir a los mediadores para alcanzar mayor confianza.	1	5
2	16	¿Considera que un mediador que ayude a la comunidad a resolver sus conflictos debe ser representante de la administración municipal?	1	5

Tabla de elaboración propia.

## Tabla que refiere los Ítems relacionados con la variable 3 del cuestionario definitivo.

Tabla 44. Ítems relacionados con la variable 3 del Cuestionario definitivo.

V.3	9	¿Es importante para usted que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?	1	5
3	10	¿Considera que la mediación comunitaria ayudaría a disminuir el índice de conflictos vecinales?	1	5
3	11	¿Cree que un servicio gratuito de mediación comunitaria generaría mayor confianza en los ciudadanos?	1	5
3	12	¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria es conocida entre la población?	1	5
3	13	¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria es desconocida para la población?	1	5

Tabla de elaboración propia.

### 6.9. Aplicación del instrumento.

En el instrumento cuantitativo se aplicaron 73 encuestas, la técnica de aplicación fue la escala de Likert 5 y la muestra disponible o accidental, analizándose a través del software SPSS. El resultado de la primera etapa, dio pauta para la realización de la muestra definitiva. En la segunda etapa que fue la muestra definitiva se aplicó en fecha octubre 6 de 2017 al primer grupo a personal del Centros de Mediación Municipal Certificados, a conocedores de la mediación y ciudadanos, se aplicaron 33 encuestas de las cuales 20

fueron contestadas por personas conocedoras de la mediación y 13 fueron contestadas por ciudadanos, dando un total de 33 encuestas contestadas.

Al segundo y tercer grupo que fue aplicado en España a un total de 40 mediadores encuestados.

En general no se presentaron mayores incidencias que dificultaran la recolección de datos cuantitativos ya que se contó con la disponibilidad total de los participantes. Validando con sus respuestas que el la hipótesis y variables planteadas y confirmando que el problema planteado existe.

Cabe mencionar que las dos etapas siguientes se realizaron vía electrónica con la técnica del muestreo fue a diferencia de la etapa anterior la disponible o accidenta. Por esa razón no se pudo realizar ninguna ecuación.

(García-Longoria Serrano & Palomares, 2016) Define como muestra disponible o accidental: El muestreo accidental consiste en seleccionar determinados individuos o grupos de individuos sin que exista ningún criterio aparente. Para realizar un estudio determinado, el investigador elige, por ejemplo, los alumnos de un centro que se encuentra próximo a su lugar de trabajo.

#### 6.9.1. Análisis Estadísticos de Resultados Cuantitativos.

##### **6.9.1.2. Análisis de resultados a través del software SPSS.**

En cuanto al análisis cuantitativo para checar la fiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach del cual se obtuvo un resultado aceptable de .744, en cuanto a las tablas y las gráficas de frecuencias o tabla de recuentos, se muestran, para las variables, los datos de resumen se determinan por medición de variables y el tipo de datos. Se etiquetaron los nombre de las variables, valores de datos, etiquetaron los valores en la tabla, se pulso en la tabla dinámica en análisis, luego frecuencias. Se pulsaron los ítems para pasarlos al área donde se medirían las frecuencias, después aceptar y te

arroja las tablas, también se realizan las gráficas en el mismo procedimiento, después de haber capturado los datos en Excel para elaborar las gráficas con los datos obtenidos y que se mencionan en las tablas.

#### **6.9.1.3. Análisis de datos por ítems de variable 1.**

En el análisis de la variable 1 en el software SPSS, de los datos que se recopilaron en las encuestas se capturaron en este sistema en el que arrojó la información ordenada y profesional a través de gráficas, tablas encuestas, frecuencias y correlaciones, la cual se proyecta a continuación de la variable 1. Generar confianza en el proceso de mediación dependiente de los ayuntamientos municipales.

#### **6.9.1.4. Análisis de datos por ítems de variables 1, 2 y 3 con gráficas y tablas de frecuencias.**

En estas tablas y gráficas se representan las frecuencias de todas las encuestas aplicadas, siendo un concentrado de las 33 encuestas aplicadas de cada ítem que están relacionadas con las variables.

Iniciando con la variable 1 que tiene relación con las repuestas de los ítems 1, 2, 3, 6, 7, 8, 15 y 17.

El resultado de los ítems de la variable 2 que está relacionada con los ítems 4, 5, 6, 7, 14 y 16. El resultado de la respuesta de los encuestados de los ítems que están relacionados con la variable 3 son 9, 10, 11, 12 y 13.

Variable 1. Generar confianza en el proceso de mediación dependiente de los ayuntamientos municipales.

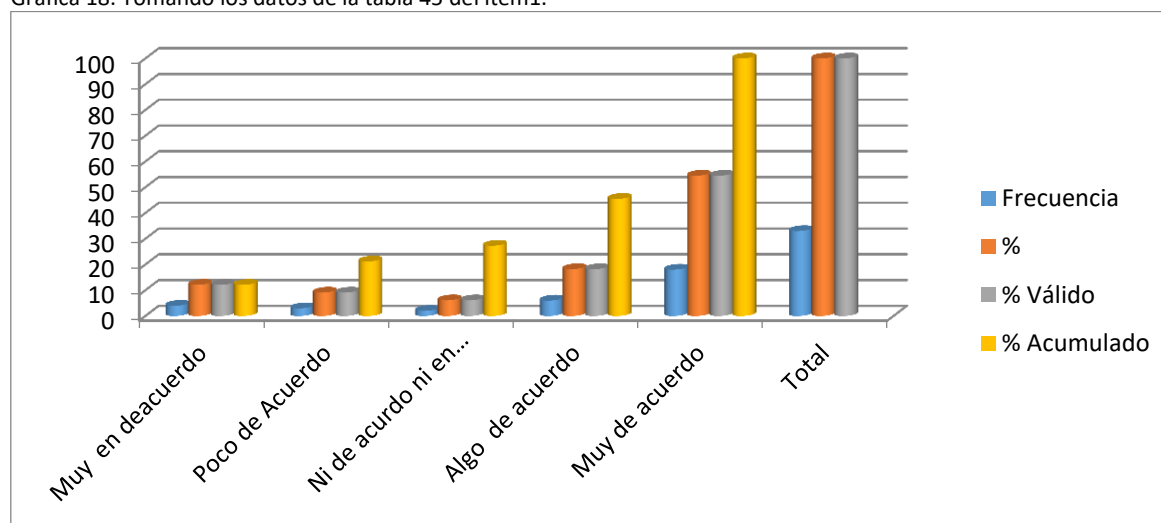
Tabla 45. Análisis de datos obteniendo frecuencias.

¿Conoce la mediación comunitaria?				
Columna1	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
Poco de Acuerdo	3	9.1	9.1	21.2
Ni de acurdo ni en desacuerdo	2	6.1	6.1	27.3
Algo de acuerdo	6	18.2	18.2	45.5
Muy de acuerdo	18	54.5	54.5	100
Total	33	100	100	

Tabla de elaboración propia con datos tomados de los resultados obtenidos del software SPSS.

Esta tabla señala en el renglón 5 un número de 18 frecuencias con 54.5% obtenido de las encuestas aplicadas a los mediadores donde ellos conocen la mediación comunitaria.

Gráfica 18. Tomando los datos de la tabla 45 del ítem1.



En esta tabla se puede observar que las frecuencias del renglón 5 que es muy de acuerdo, refleja el conocimiento que tienen los mediadores con este tema considerando que la mediación es conocida en el ámbito donde ellos se desenvuelven, tomando en cuenta la experiencia y la práctica día con día donde los conflictos de convivencia vecinal son muy frecuentes.

Tabla 46. Información de frecuencias recopilada de la aplicación de encuestas.

¿Conoce usted el proceso de mediación comunitaria?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
	Poco de Acuerdo	2	6.1	6.1	18.2
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	15.2	15.2	33.3
	Algo de Acuerdo	6	18.2	18.2	51.5
	Muy de Acuerdo	16	48.5	48.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla elaboración de acuerdo a los resultados del sistema SPSS.

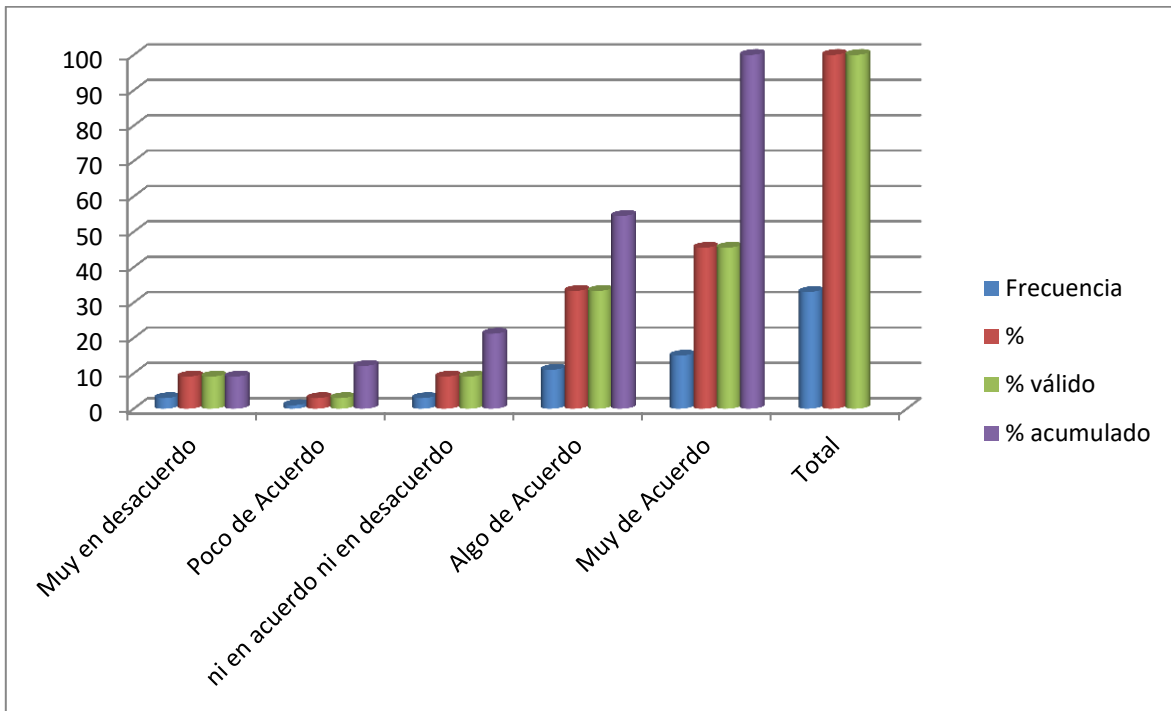
Esta tabla señala en el renglón 5 un número de 16 frecuencias con 48.5% obtenido de las encuestas aplicadas a los mediadores donde ellos conocen el proceso de mediación.

Esta gráfica muestra visualmente el resultado de las frecuencias el % porcentaje y el acumulado, por parte de los encuestados.

En cuanto al su conocimiento del proceso de la mediación comunitaria en el que mencionan que el proceso de mediación no es conocidos por la gran mayoría de la ciudadanía y esta situación limita al ciudadano a apoyarse para la resolución de los conflictos en la mediación comunitaria.

Mencionando que el conocimiento del proceso de mediación influiría en el aprovechamiento del uso de la mediación para resolver sus conflictos y para la prevención de los conflictos que impacten en la prevención social de los delitos, a lo que los encuestado observan que falta la difusión y la motivación para aprovechar esta oportunidad de mediar sus conflictos derivados de convivencia vecinal.

Gráfica 19. Frecuencias y porcentajes resultado de los encuestados. Para su elaboración se tomó datos de la tabla 46.



Gráfica de elaboración propia.

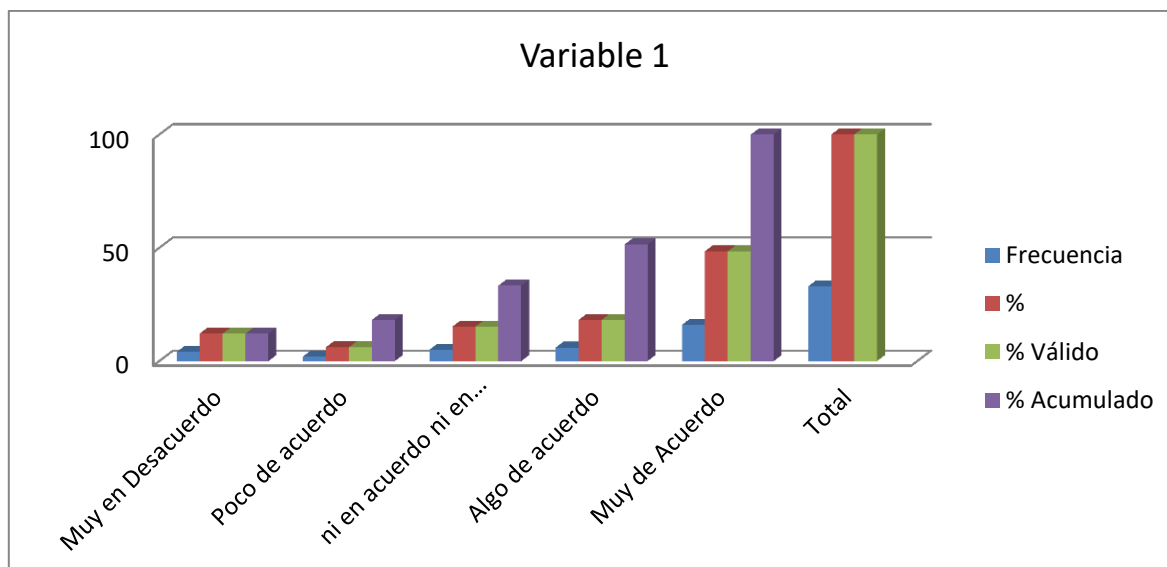
Tabla 47. Datos de Análisis de datos de frecuencias.

La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos ¿Considera que esta opción es benéfica para su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	15.2	15.2	15.2
	Poco de Acuerdo	3	9.1	9.1	24.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	9.1	9.1	33.3
	Algo de Acuerdo	9	27.3	27.3	60.6
	Muy de Acuerdo	13	39.4	39.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla elaborada con el softwer del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas.

Tabla elaborada con el softwer del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas se refleja lo manifestado por el encuestados en donde mencionan con la frecuencias con 13 la línea de muy de acuerdo y con la línea de algo de acuerdo con 9 frecuencias dando un resultado positivo de 22 frecuencias. En la que mencionan que la mediación comunitaria, sería de gran beneficio para su comunidad y que resuelvan sus conflictos los ciudadanos en forma rápida, sencilla y económica, evitando desgaste emocional y económico.

Gráfica 20. Elaborada con información de la tabla 47.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.



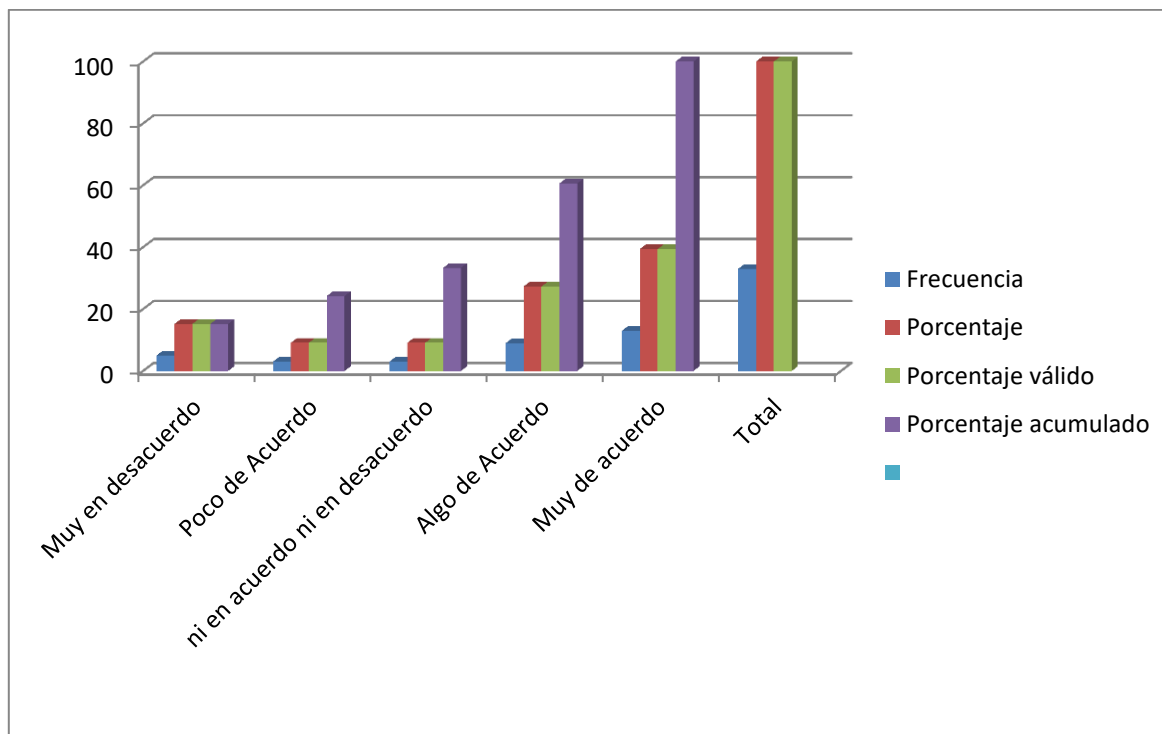
Tabla 48. Resultado de las frecuencias de datos analizados.

¿Es importante para usted, que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6.1	6.1	6.1
	Poco de Acuerdo	2	6.1	6.1	12.1
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	21.2	21.2	33.3
	Algo de Acuerdo	8	24.2	24.2	57.6
	Muy de Acuerdo	14	42.4	42.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia con datos recopilados de las encuestas aplicadas y analizadas con el SPSS.

Tabla elaborada con el software del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas donde la respuesta del encuestado refleja que para ellos es importante que el sitio donde deben acudir los ciudadanos a resolver sus conflictos sea cercana a su domicilio para que tenga mayor éxito y que ellos acudirían con más confianza y frecuencia a resolver sus conflictos que en la actualidad no lo hacen.

Gráfica 21. Representación de los datos de tabla 48.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

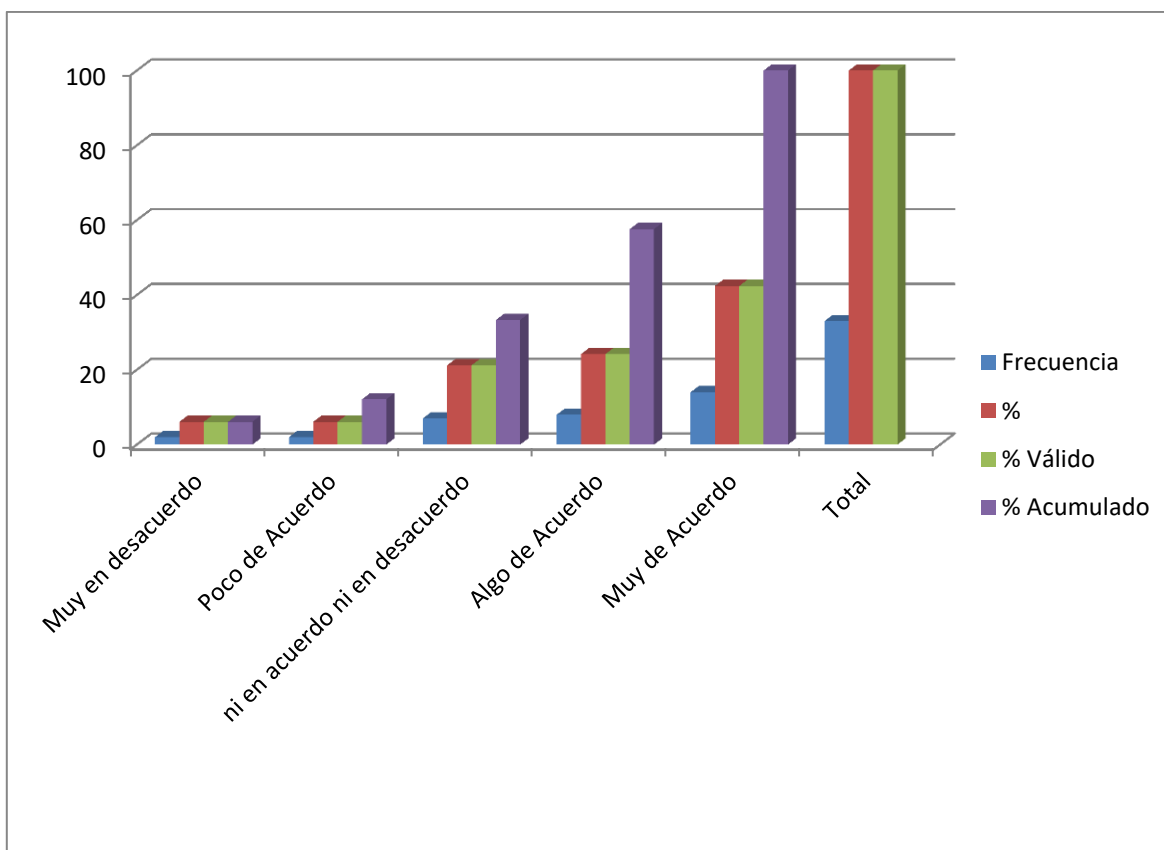
Tabla 49 . Frecuencias y % obtenidos del analisis de datos recopilados.

¿Es importante para usted, que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6.1	6.1	6.1
	Poco de Acuerdo	2	6.1	6.1	12.1
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	21.2	21.2	33.3
	Algo de Acuerdo	8	24.2	24.2	57.6
	Muy de Acuerdo	14	42.4	42.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla elaborada con el softwer del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas

En esta tabla los encuestados manifiestan en las frecuencias del renglón 5 en muy de acuerdo con 14 frecuencias y el renglon 4 de algo de acuerdo con 8 frecuencias que suman en total 22 frecuencias positivas en este ítem.

Gráfica 22. Frecuencias y % obtenidos en este análisis de datos 49.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

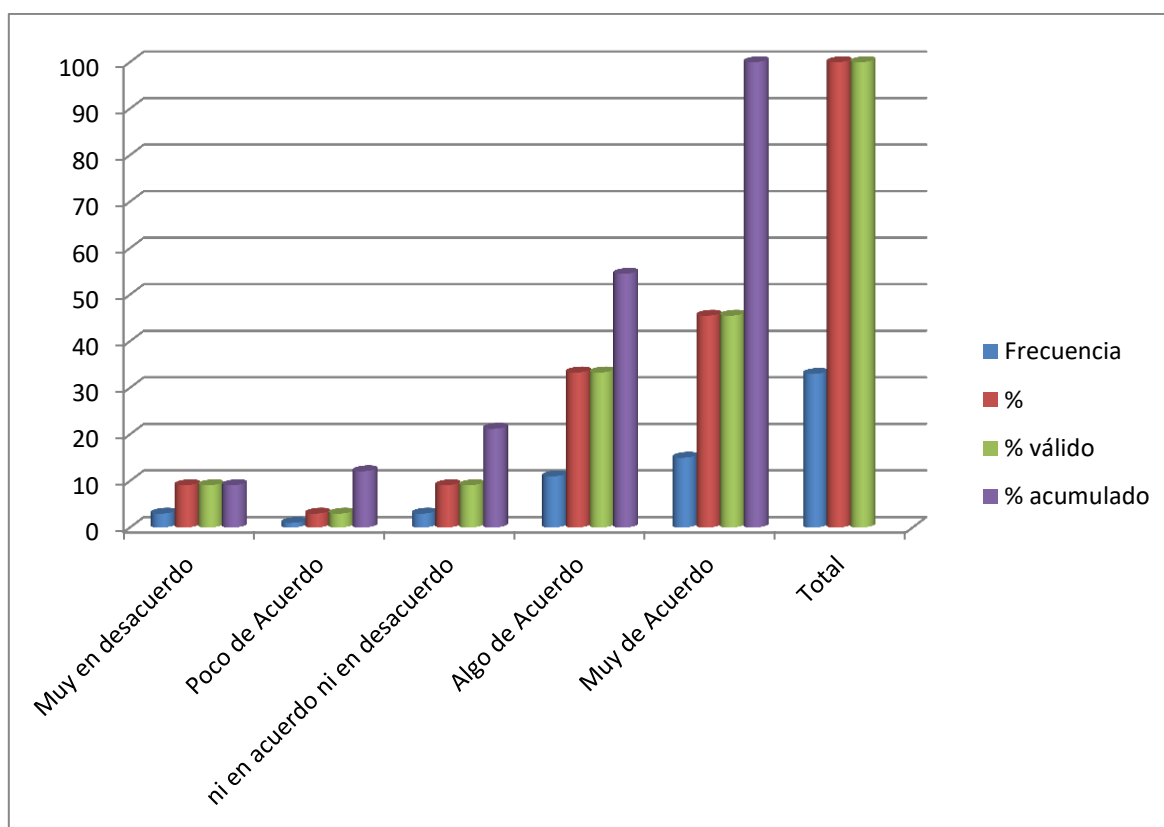
Tabla 50. Información de frecuencias y % de la información recopilada en las encuestas aplicadas.

¿Considera que la mediación comunitaria ayudaría a disminuir el índice de conflictos vecinales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	15.2	15.2	15.2
	Poco de Acuerdo	4	12.1	12.1	27.3
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	6.1	6.1	33.3
	Algo de Acuerdo	10	30.3	30.3	63.6
	Muy de acuerdo	12	36.4	36.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla elaborada con el software del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas

En esta tabla de frecuencias en la fila 5 muy de acuerdo con 12 frecuencias y en la 4 de algo de acuerdo con 10 frecuencias que sumadas resultan 22 frecuencias positivas.

Gráfica 23. Valores tomados de las frecuencias de la tabla 50.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

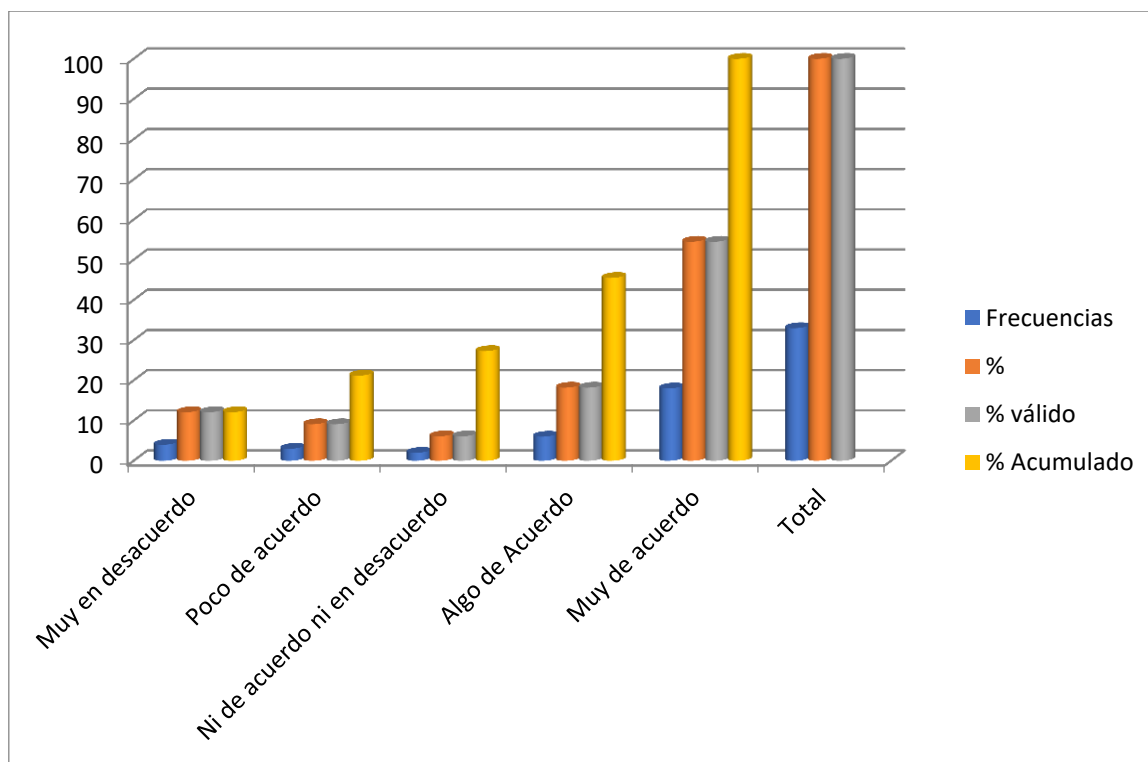
Tabla 51. Frecuencias y % de ítem con relación de la variable 1.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
	Poco de Acuerdo	3	9.1	9.1	21.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	6.1	6.1	27.3
	Algo de Acuerdo	6	18.2	18.2	45.5
	Muy de Acuerdo	18	54.5	54.5	100.0
Total		33	100.0	100.0	

Tabla elaborada con el software del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas.

En esta tabla de frecuencias en la fila 5 muy de acuerdo con 18 frecuencias y en la 4 de algo de acuerdo con 6 frecuencias que sumadas resultan 24 frecuencias positivas.

Gráfica 24. Valores tomados de las frecuencias de la tabla 51.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

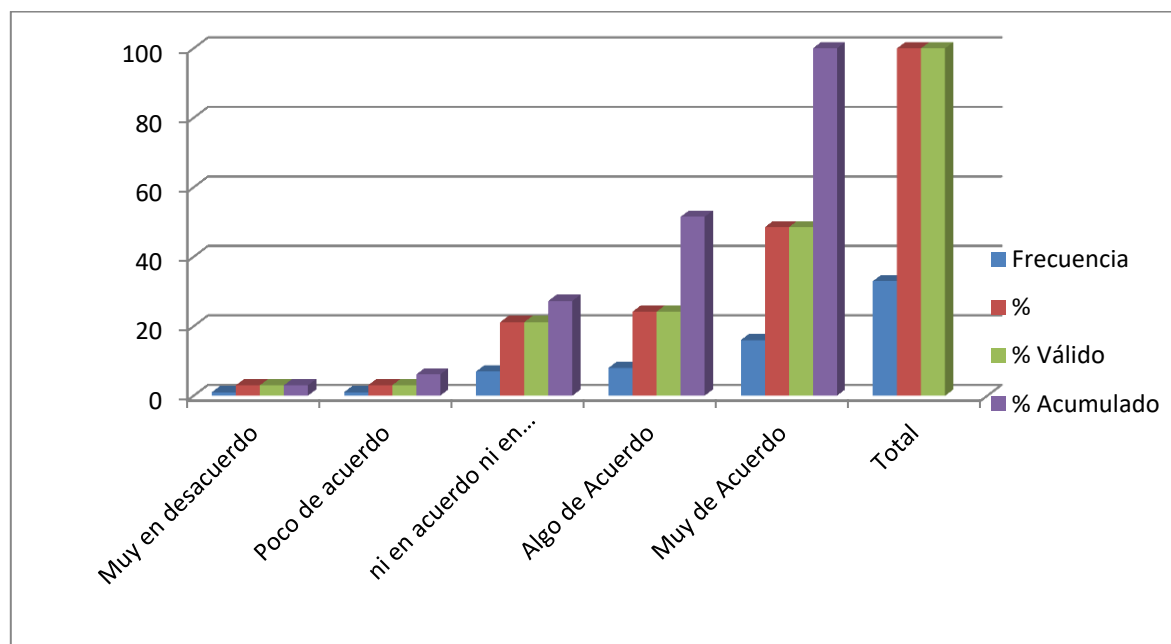
La siguiente tabla representa el resultado de las frecuencias del ítem de que si un mediador de su comunidad les generaría mayor confianza la respuesta de la tabla tiene como la línea más alta la de muy de acuerdo con 16 frecuencias y 6 frecuencias el renglón de algo de acuerdo que nos da un positivo de 22 frecuencias. Validando la respuesta y la variable.

Tabla 52. Ítem 1 de variable 1 para lograr la correlación en el software SPSS.

¿Un mediador de su comunidad le generaría mayor confianza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
	Poco de Acuerdo	2	6.1	6.1	18.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	15.2	15.2	33.3
	Algo de Acuerdo	6	18.2	18.2	51.5
	Muy de Acuerdo	16	48.5	48.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla elaborada con el software del SPSS en la cual se capturaron los datos recopilados en encuestas.

Gráfica 25. Elaborada con los datos de la tabla 52.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

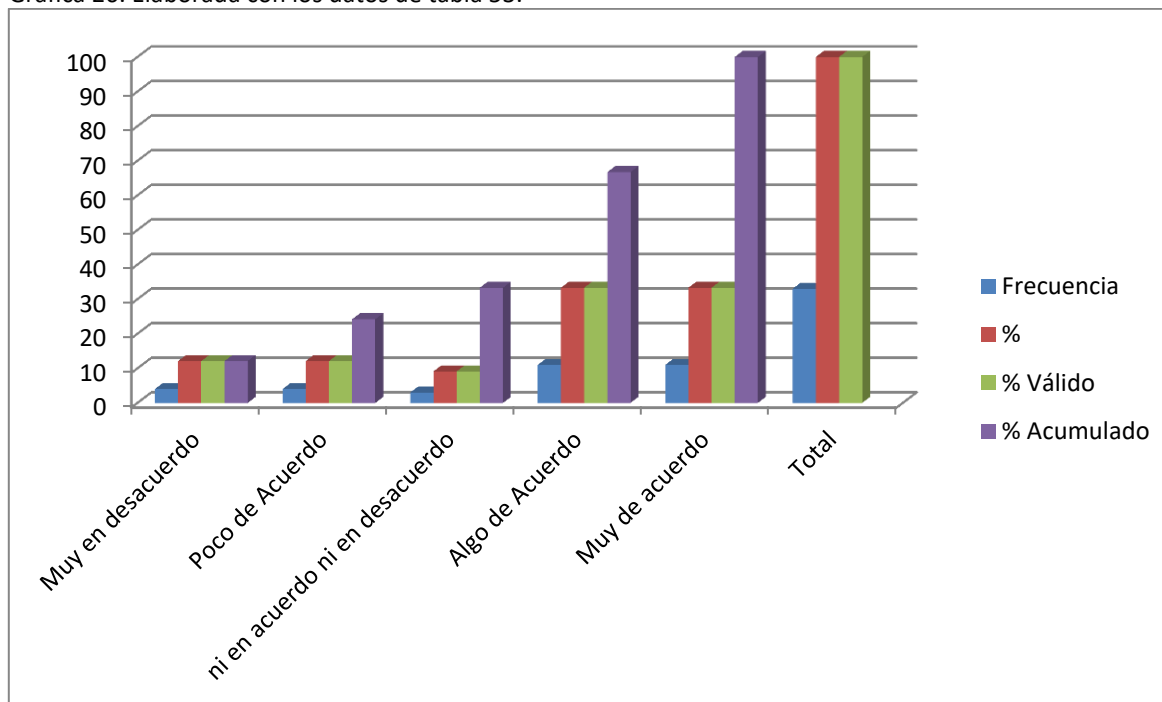
Tabla 53. Items 2 reflejando las frecuencias con el Software SPSS.

La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos ¿Considera que esta opción es benéfica para su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	15.2	15.2	15.2
	Poco de Acuerdo	3	9.1	9.1	24.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	9.1	9.1	33.3
	Algo de Acuerdo	9	27.3	27.3	60.6
	Muy de Acuerdo	13	39.4	39.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

Esta tabla representa los datos de frecuencias y porcentajes como resultado del análisis de datos de la información recopilada en la aplicación de las encuestas donde la frecuencia más alta es la de muy de acuerdo con 13 seguida de algo de acuerdo con 9, que juntas dan una respuesta positiva de 22 frecuencias.

Gráfica 26. Elaborada con los datos de tabla 53.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

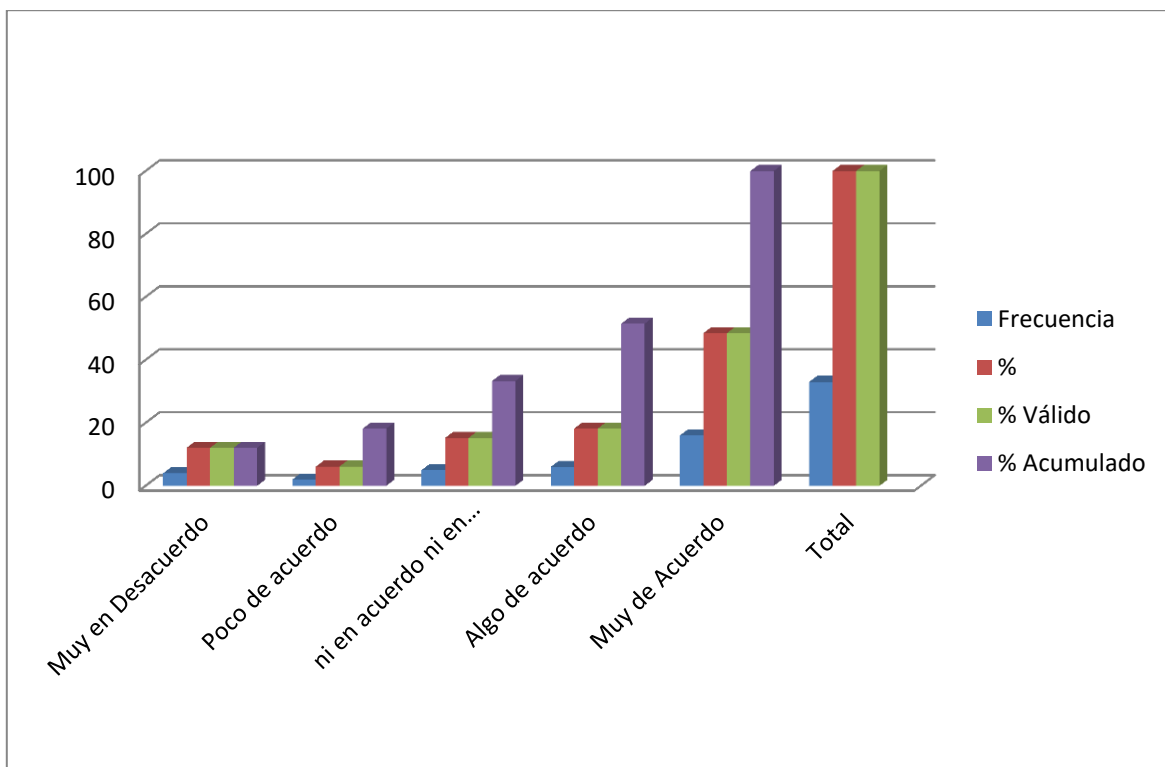
Tabla 54. Resultado de frecuencias del análisis de datos.

¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria no es conocida para la población?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
	Poco de Acuerdo	4	12.1	12.1	24.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	9.1	9.1	33.3
	Algo de Acuerdo	11	33.3	33.3	66.7
	Muy de acuerdo	11	33.3	33.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta tabla se representa como los ciudadanos entrevistados creen que un servicio gratuito de mediación comunitaria les crearía mayor confianza siendo la fila de muy de acuerdo con 11 respuestas y algo de acuerdo con 11 que sería un total de 22 respuestas positivas con un porcentaje de 100% que validan la respuesta.

Gráfica 27. Grafica de datos tabla 54.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

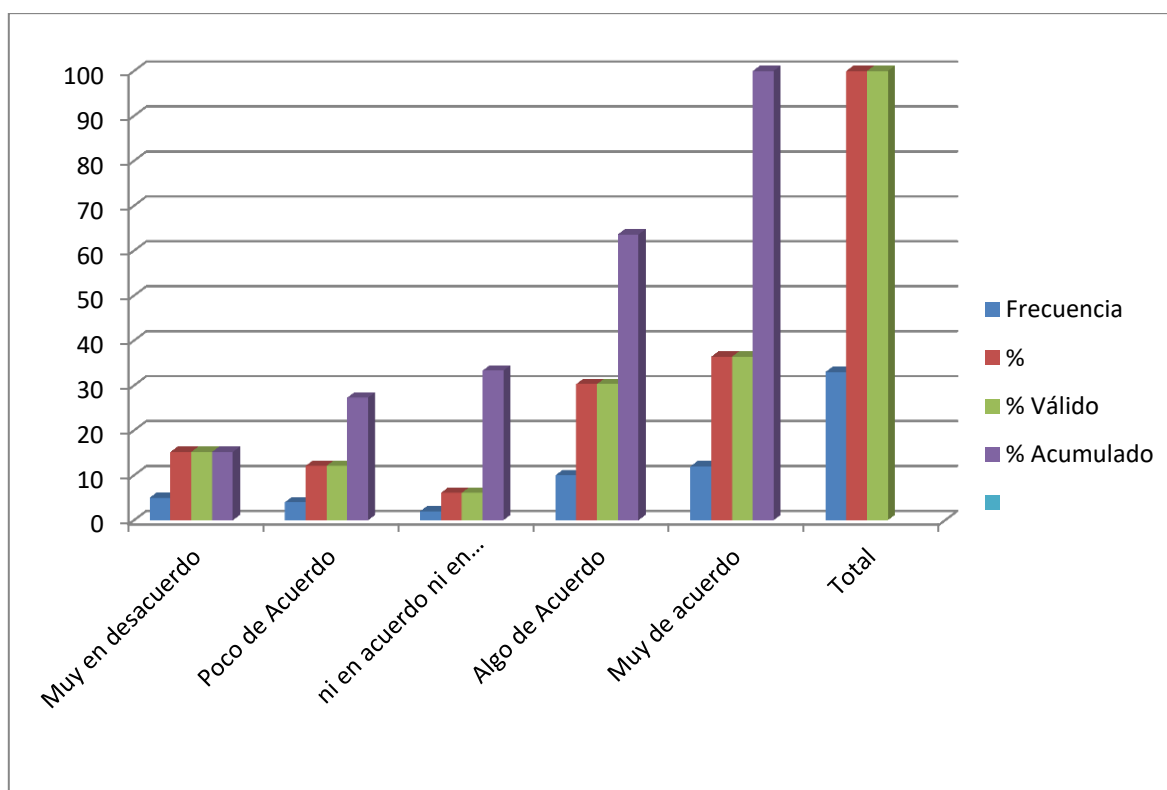
Tabla 55. Valores de referencias y % obtenidos del análisis realizado del software SPSS.

¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria no es conocida para la población?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	12.1	12.1	12.1
	Poco de Acuerdo	4	12.1	12.1	24.2
	ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	21.2	21.2	7
	Algo de Acuerdo	8	24.2	24.2	8
	Muy de acuerdo	16	48.5	48.5	16
	Total	33	100.0	100.0	33

Tabla de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta tabla el renglón 5 muy de acuerdo con frecuencias 16 como la más alta, así como el renglón 4 algo de acuerdo con frecuencias 8 teniendo 24 frecuencias positivas.

Gráfica 28. Datos de la tabla 55 de Frecuencias y %.



Fuente de gráfica: Elaboración propia, del análisis de resultados que arroja el SPSS.

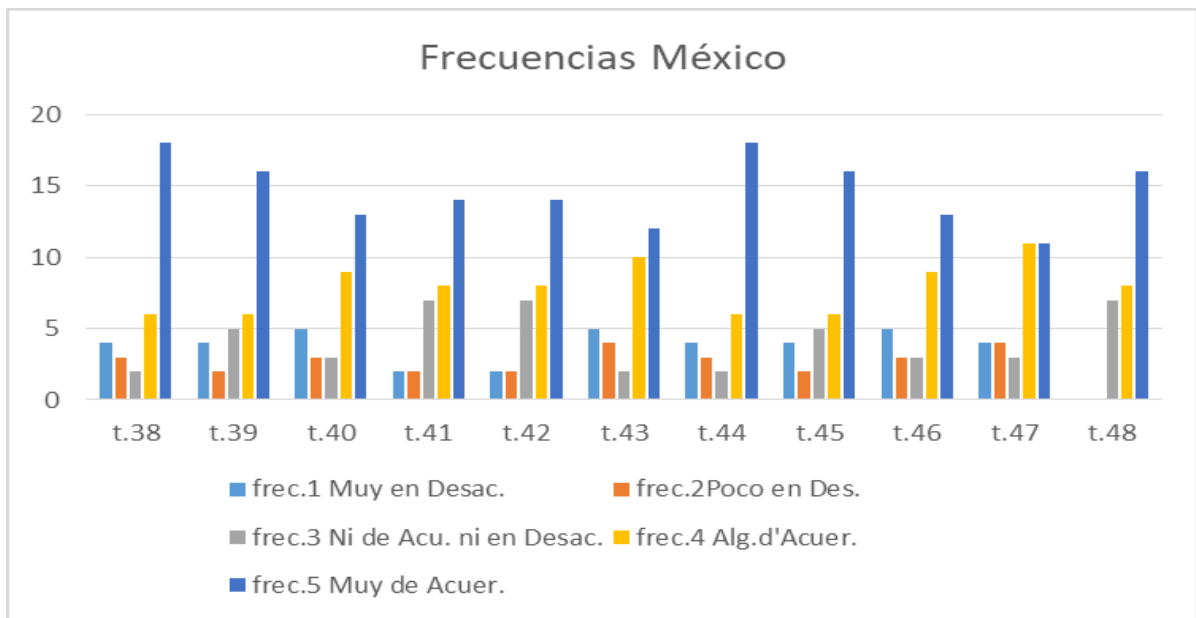


Concentrado de las frecuencias de los datos recopilados y analizados en el software SPSS.

Tabla 56. México concentrado de frecuencias de 33 encuestas.

México	frec.1 Muy en Desacuerdo.	frec.2 Poco en Desacuerdo.	frec.3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.	frec.4 Algo de Acuerdo.	frec.5 Muy de Acuerdo
t.38	4	3	2	6	18
t.39	4	2	5	6	16
t.40	5	3	3	9	13
t.41	2	2	7	8	14
t.42	2	2	7	8	14
t.43	5	4	2	10	12
t.44	4	3	2	6	18
t.45	4	2	5	6	16
t.46	5	3	3	9	13
t.47	4	4	3	11	11
t.48	0	0	7	8	16

Gráfica 29. México Concentrado graficado de frecuencias.



Para obtener los resultados de esta correlación se tomaron los ítems 1, 2, 3, 6, 7, 8, 15 y 17, que se relacionan con la variable 1 que es Generar confianza en el proceso de mediación.

Se posesionó en la tabla dinámica, análisis y se realizó tomando los ítems de la variable 1 y variable 2, posicionando en el icono de análisis y variables antes se eligió en la escala Bivariadas que es la correlación de obtener el coeficiente significativo de Pearson, arrojando una tabla en donde la fila contiene los ítems de la variable 1 y en la columna contiene los ítems de la variable 2, y que contiene varios valores de medición visualizando el valor con un asterisco y el siguiente valor menos valido con dos asteriscos.

La mediación dependiente de ayuntamiento; y los ítems 4, 5, 6, 7, 14, 16, que se relacionan con la variable 2 que es Legitimación del mediador como profesional en la materia y tercero neutral que ayude a resolver los conflictos; resultando la correlación siguiente mostrando los ítems con mayor el coeficiente significativo de Pearson.

Se puede observar que la correlación de Pearson significativa en nivel 0.05\* (bilateral) se da en la mayoría de los ítems, salvo en los arroja la correlación es significativa en el nivel 0.01\*\* (bilateral).

#### **6.10. Aplicación del método cuantitativo en la Provincia de Murcia, España.**

En este trabajo de investigación, La Dra. Mary Paz García-Longoria Serrano Decana de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, después de haber seleccionado inicialmente a la institución en la que se llevaría a cabo la aplicación con el fin de la recopilación de datos, checando si era factible ò no, si la directora de la institución nos daría la oportunidad, de aplicar las encuestas después de haber obtenido la autorización Unidad Intrajudicial de Murcia de la se procedió a realizar las encuestas.

del instrumento aplicad inicialmente contestaron dos de las encuestas enviadas en la primer semana, la segunda semana contestaron 5 encuestas y la tercera semana otras dos encuestas a la fecha se llevan 13 encuestas contestadas de las cuales se realizaron gráficas, tablas frecuencias y correlaciones. Así como las Estas encuestas se enviaron a través de correo electrónico a diferencia de las aplicadas en México que estas fueron encuestas personales, recibiendo la tutoría en Murcia.

### **6.11. Diferencias y similitudes entre la mediación de Murcia y Nuevo León.**

La Doctora García- Longoria Decana de la Universidad de Murcia, me facilitó el contacto con la Directora de la Unidad de Medición Intrajudicial de Murcia, proporcionando correos electrónicos de los mediadores. Los cuales se seleccionaron y se procedió a enviar la encuesta vía electrónica. Teniendo una excelente respuesta.

En este trabajo de investigación, después de enviar la encuesta y de las personas encuestadas lo recibieran y contestaran se empezó a recibir las respuestas, Inicialmente contestaron dos de las encuestas enviadas en la primer semana, la segunda semana contestaron 5 encuestas y la tercera semana otras dos encuestas a la fecha se llevan 13 encuestas contestadas de las cuales se realizaron gráficas, tablas frecuencias y correlaciones.

Este Instrumento fue aplicado en su gran mayoría a los mediadores de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM), que es una de las unidades del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia (TSJ), donde se da el servicio de Mediación Intrajudicial de Murcia, España.

Aplicación del Método Cuantitativo a través de encuestas utilizando el mismo formato de 17 ítems que se utilizaron para la recopilación de datos en el estudio de investigación en México, procurando que cada ítem estuviera relacionado con las tres variables que componen la hipótesis de esta investigación. Se aplicó el instrumento con el diseño de la escala de Likert 5 teniendo 5 posibles respuestas que fueron las que contestaron los encuestados como 1. Muy en desacuerdo; 2. Poco de Acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4. Algo de acuerdo; 5. Muy de acuerdo, con las 13 respuestas de los encuestados se realizaron tablas de frecuencias y gráficas con cada uno de los ítems del instrumento.

Esta tabla realizada a conocedores de la mediación en Murcia, los cuales si conocen la situación de la mediación comunitaria debido a que es una de las más aplican, después de la familiar. Debido a que en esta región la gran mayoría de las viviendas son en

condominio por lo tanto, existe mucha población de todas las edades en una pequeña área, así como el que se observa que en el piso inferior por lo regular están ocupados por comercios y en los pisos superiores son viviendas, y sus áreas en común es el elevador, la salita de entrada, el parque, las paradas del bus, la calle donde está ubicada su vivienda, el aparcadero de coches y de motos entre otros.

En esta tabla refleja que las personas encuestadas conocen de mediación comunitaria y que en esta región de Murcia se aplica debido a que contestaron 18 frecuencias muy de acuerdo que es el más alto porcentaje de las respuestas en esta tabla de frecuencias.

Recopilación de datos por cada una de las preguntas y cada una de las 13 respuestas de los encuestados. Una gráfica por cada respuesta.

En las gráficas anteriores se graficó las frecuencias que hubo en cada una de las preguntas. En las gráficas siguientes se grafica la forma en que contestaron los encuestados, se registraron cada una de las preguntas a y las respuestas de los trece encuestados y sus respuestas por ítems.

#### **6.12. Resultado de Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach.**

Dando como resultado la estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach de .897

Esta investigación realizada en España ha recibido el invaluable apoyo y asesoramiento por parte de la Doctora Mary Paz García-Longoria, Decana de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, quien con sus amplios conocimientos y su gran experiencia como asesora de tesis ha hecho posible que este trabajo de investigación sea fructífero, quien además ha dado seguimiento a que se aplicara y coincidiera con el mismo instrumento utilizado para el estudio llevado a cabo en el Estado de Nuevo León, México.

Con los datos recopilados de las encuestas aplicadas por el investigador en esta etapa del instrumento cuantitativo en España se cuidó que todos los ítems se relacionaran con las variables 1, 2 y 3 y que las mismas se aplicaran a mediadores de la ciudad de Murcia, utilizando el software SPSS para el análisis de la información recopilada en estas

encuestas, con el cual se obtuvieron tablas, gráficas y frecuencias así como la estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach con los valores que a continuación se detallan.

Se aplicaron 27 encuestas de las que el sistema validó 25 representando un 92.6%, excluyendo 2 de las respuestas, dando un resultado de la estadísticas de fiabilidad de Alfa de Cronbach de .897 realizando esta estadística con 17 ítems.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	92.6
	Excluido <sup>a</sup>	2	7.4
	Total	27	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticos		
Alfa de Cronbach				N de elementos
.897	N	Válido	27	17
		Perdidos	0	

En este Grupo 2 en el que se aplicó una segunda encuesta en España, la estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach dio un resultado de procesamientos de casos con 25 válidos con un 92.6% encuestados con una exclusión 2 dando un porcentaje de 7.4% con un total de 24 encuestados en este grupo siendo el 100%, utilizando el sistema SPSS para su análisis todas las variables del procedimiento. Dando un resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach de .897 calificando 17 elementos.

### 6.13. Segundo grupo aplicado en España encuestado en esta investigación.

Este es el primer grupo en el que se aplicó a mediadores del instrumento cuantitativo en España.

A continuación se presentan las tablas y gráficas con los datos recopilados que fueron utilizados para desarrollar el análisis y las frecuencias de cada uno de los ítems.

Tabla 57. Datos de frecuencias y porcentajes aportados por el software SPSS.

¿Ha asistido a algún proceso de mediación comunitaria a solucionar un conflicto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	70.4	70.4	70.4
	Algo de acuerdo	4	14.8	14.8	85.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	0
	Poco de acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Muy en desacuerdo	0	0	0	0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración propia tomando datos del SPSS.

En esta tabla se indican los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila en el renglón 1 es el de mayor valor de frecuencia con 19, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 70.4% cuya grafica se muestra a continuación.

Gráfica 30. Graficado con datos obtenidos de la tabla 57.

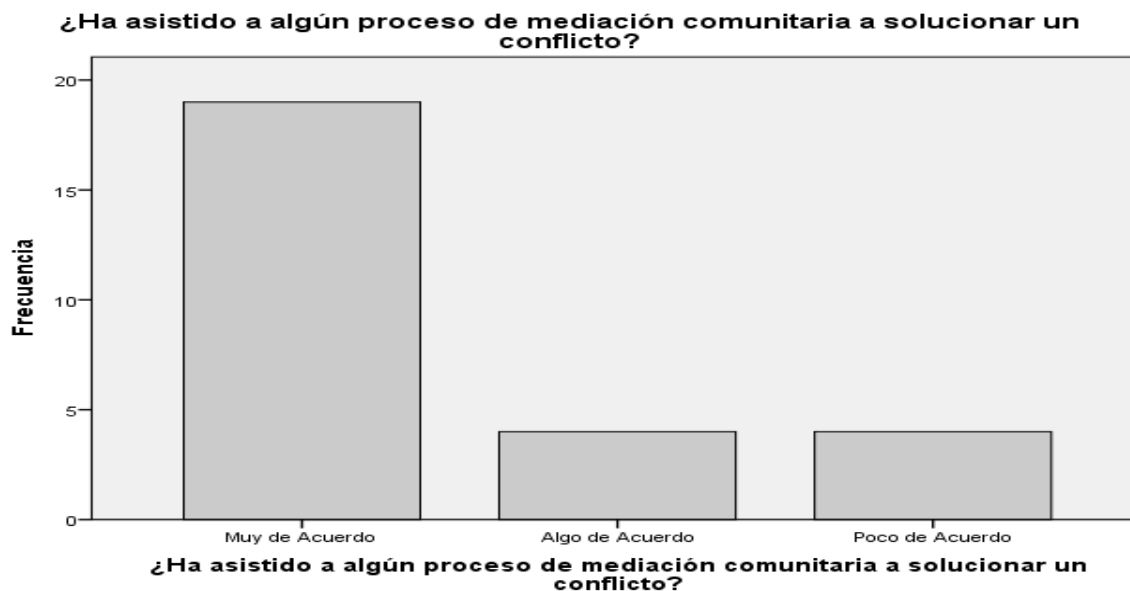


Tabla 58. Valores de frecuencias y % de análisis de resultados.

¿Considera que un mediador que ayude a la comunidad a resolver sus conflictos debe ser representante de la administración municipal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	63.0	63.0	63.0
	Algo de acuerdo	6	22.2	22.2	85.2
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	0	0	0	0
	Algo en desacuerdo	0	0	0	0
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila en el renglón 1 es el de mayor valor de frecuencias con 17, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 63% con una gráfica que se presenta a continuación.

Gráfica 31. Gráfica obtenida del análisis de datos de tabla 58.

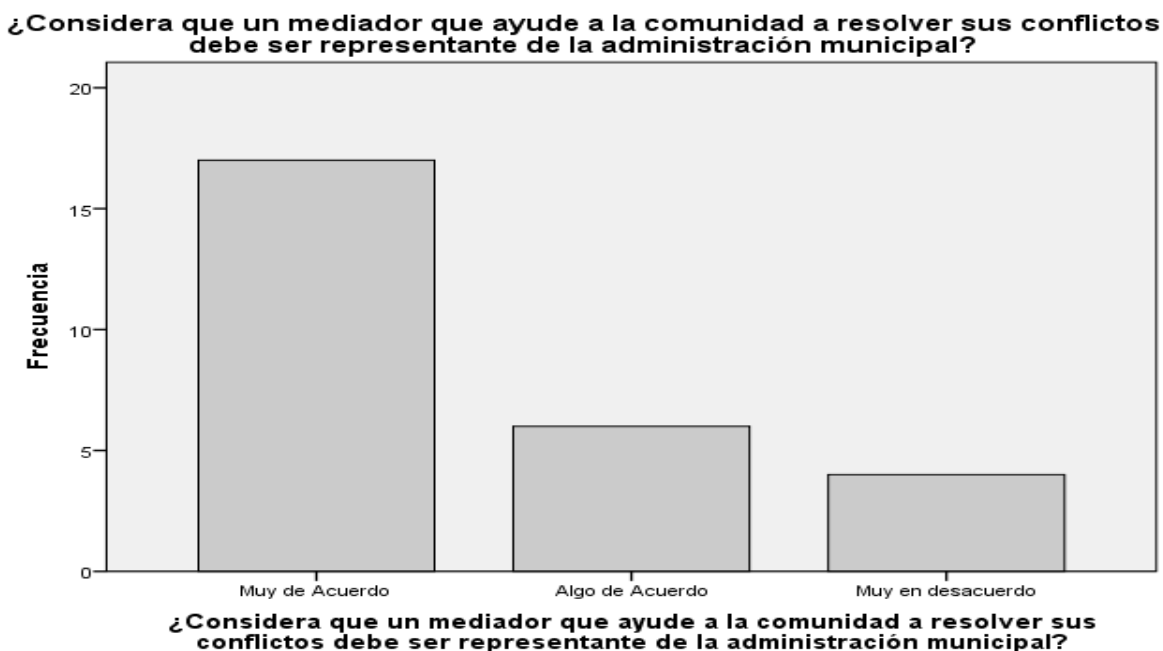


Tabla 59. De frecuencias y % en la que aporta información obtenida en el SPSS.

¿Cree que la misma comunidad debe elegir a los mediadores para alcanzar mayor confianza?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	Algo de acuerdo	6	22.2	22.2	29.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	55.6
	Poco de acuerdo	8	29.6	29.6	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS

Esta tabla indica los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila en el renglón 4 es el de mayor valor de frecuencia con 8, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 85,2% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 32. Datos de frecuencias y % obtenidos de la tabla 59.

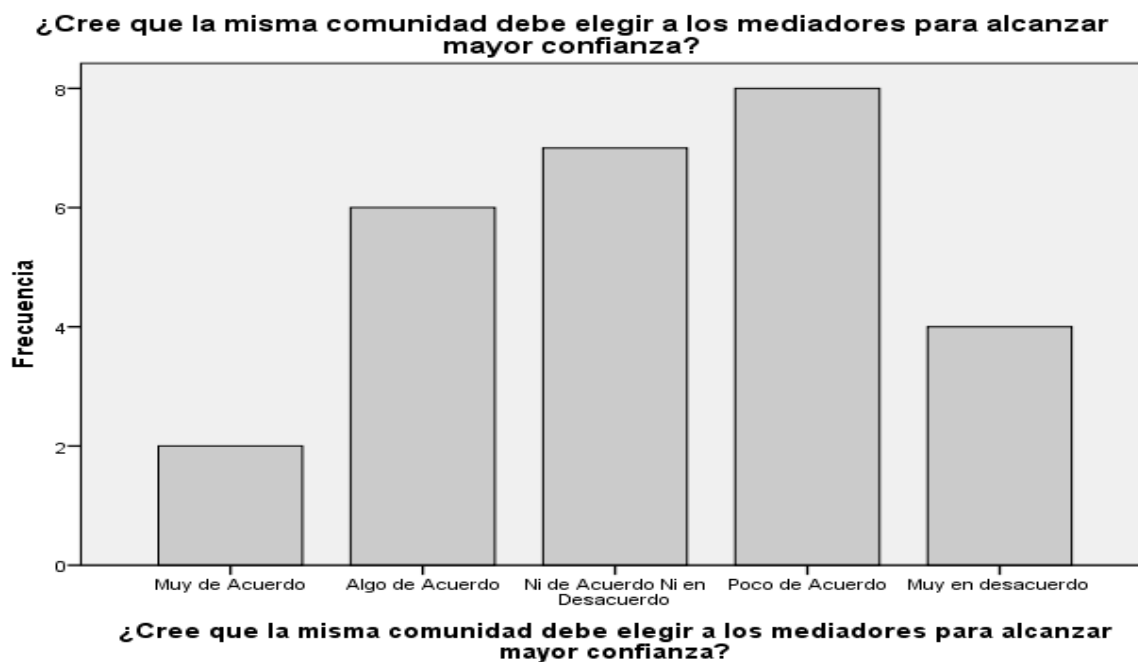




Tabla 60. De frecuencias y % en las cuales se obtiene valores determinados.

¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria es desconocida para la población?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	Algo de acuerdo	4	14.8	14.8	22.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6	29.6	51.9
	Poco de acuerdo	7	25.9	25.9	77.8
	Muy en desacuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS

Esta tabla representa los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 3 es la de mayor valor de frecuencia con 8, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 51.9% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 33. Midiendo a través de gráfica los valores de la tabla 60.

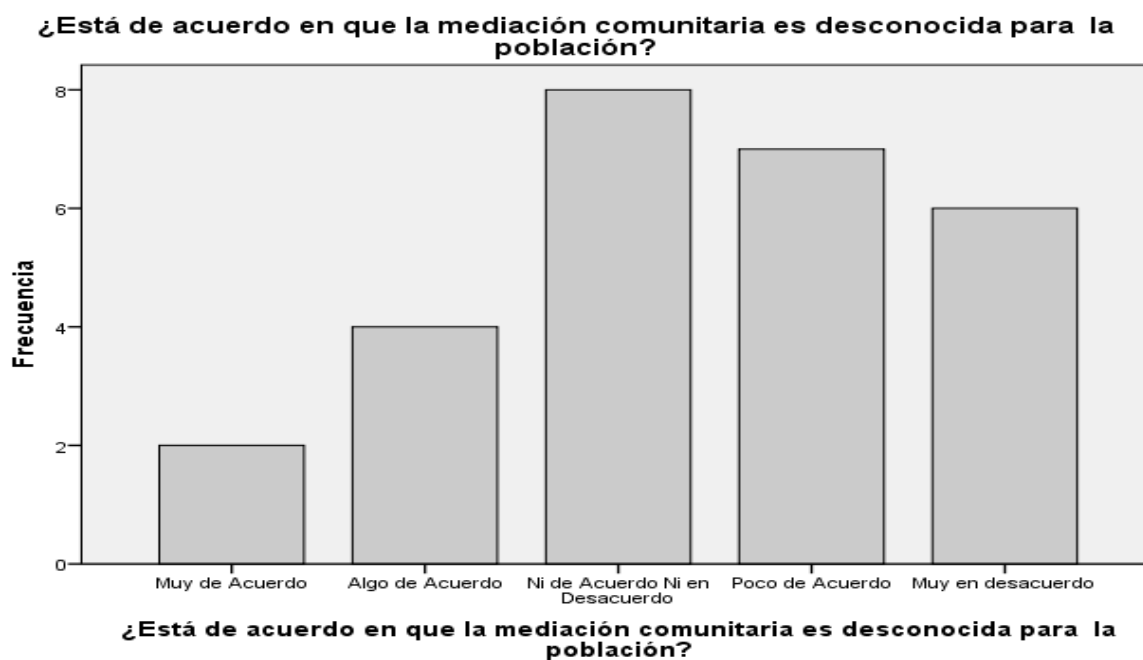


Tabla 61 . Establece valores de frecuencias y % del análisis de datos.

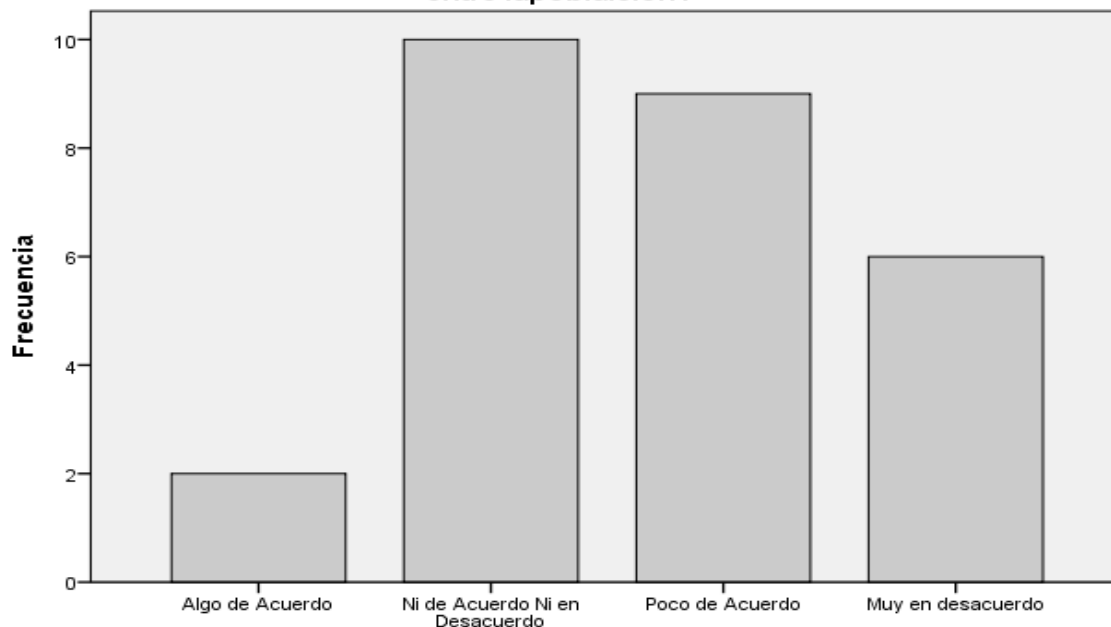
¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria es conocida entre la población?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	2	7.4	7.4	7.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	37.0	37.0	44.4
	Poco de acuerdo	9	33.3	33.3	77.8
	Muy en desacuerdo	6	22.2	22.2	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 2 es la de mayor valor de frecuencia con 10, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 44.4% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 34. Grafica valores de tabla 61.

**¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria es conocida entre lapoblación?**



**¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria es conocida entre lapoblación?**

Tabla 62. Valores de Frecuencias y % del análisis de resultados de esta investigación.

¿Cree que un servicio gratuito de mediación comunitaria generaría mayor confianza en los ciudadanos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	48.1	48.1	48.1
	Algo de acuerdo	8	29.6	29.6	77.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4	7.4	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 13, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 48.1% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 35. Elaborada con los datos tomados de la tabla 62 de frecuencias y %.

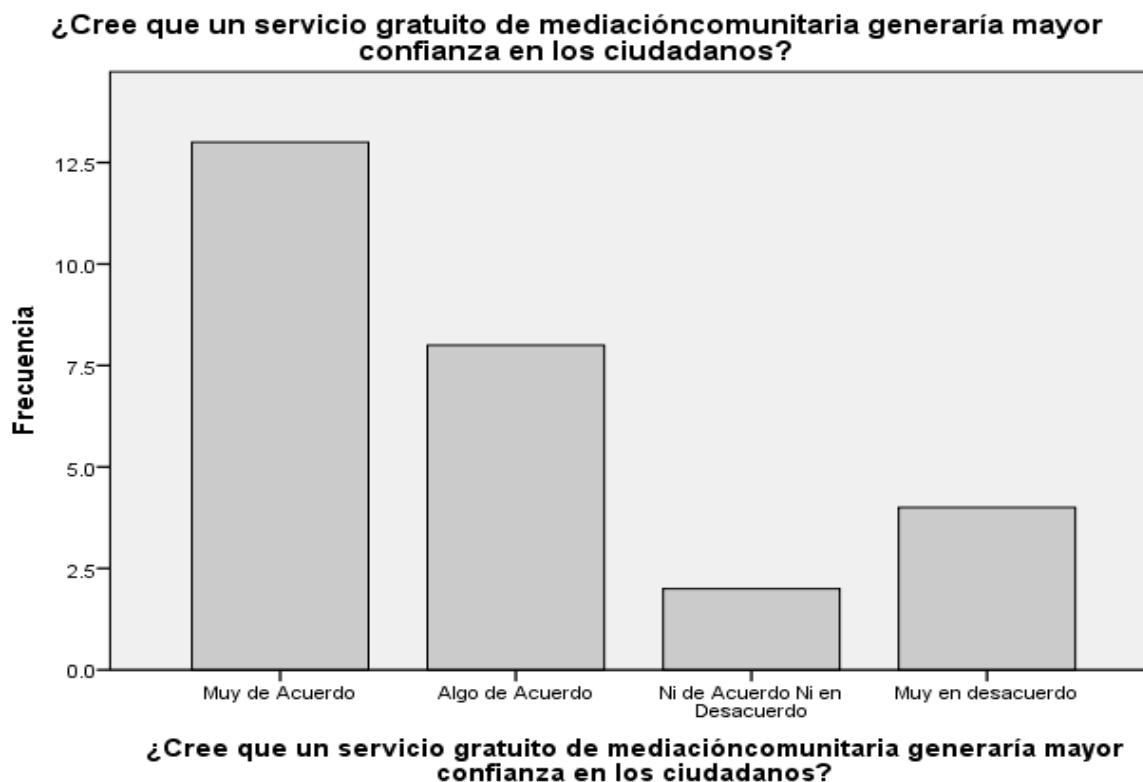


Tabla 63. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis de datos en esta investigación.

¿Considera que la mediación comunitaria ayudaría a disminuir el índice de conflictos vecinales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	70.4	70.4	70.4
	Algo de acuerdo	2	7.4	7.4	77.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4	7.4	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 19, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 70.4% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 36. Gráfica de valores de Frecuencias y % de tabla 63.

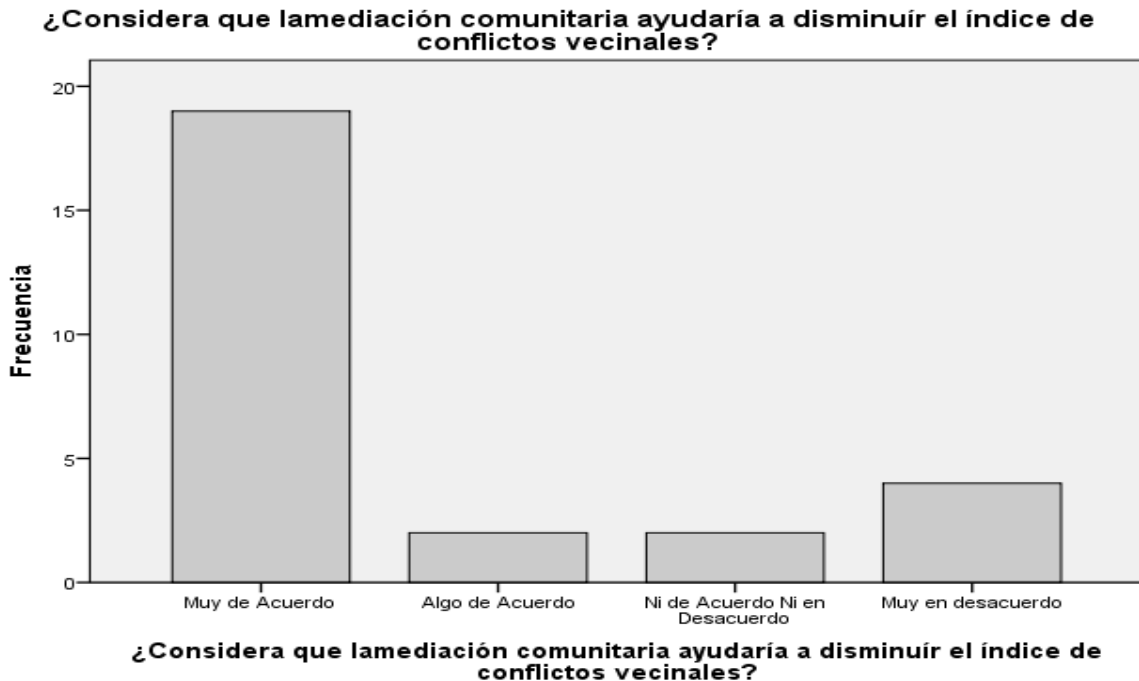


Tabla 64. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis de datos estudiados del SPSS.

¿Es importante para usted, que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	70.4	70.4	70.4
	Algo de acuerdo	4	14.8	14.8	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 19, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 70.4% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 37. Valores graficados de la tabla 64 frecuencias y %.

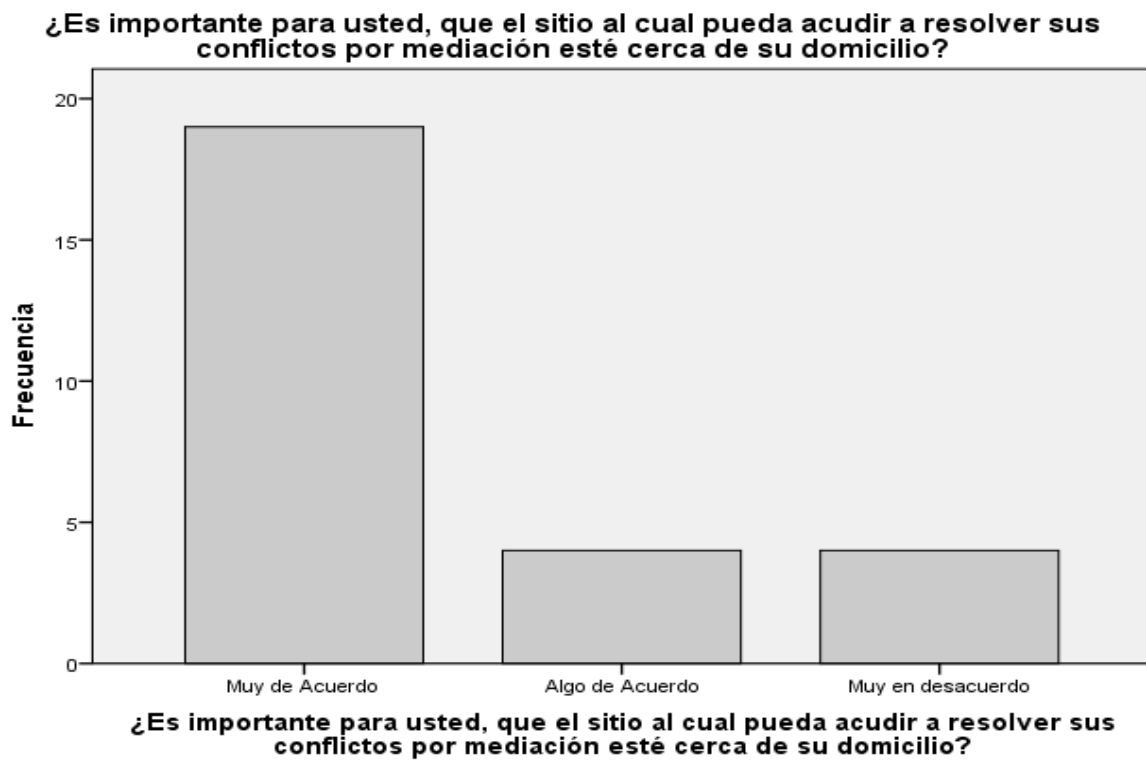


Tabla 65. Valores de Tablas y Frecuencias de cantidad obtenidas del análisis con el software.

La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos ¿Considera que esta opción es benéfica para su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	77.8	84.0	84.0
	Algo de acuerdo	2	7.4	8.0	92.0
	Muy en desacuerdo	2	7.4	8.0	100.0
	Total	25	92.6	100.0	
Perdidos	Sistema	2	7.4		
Total		27	100.0		

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 21, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 77.8% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 38. Dibuja los valores obtenidos de la tabla 65 de frecuencias y %.

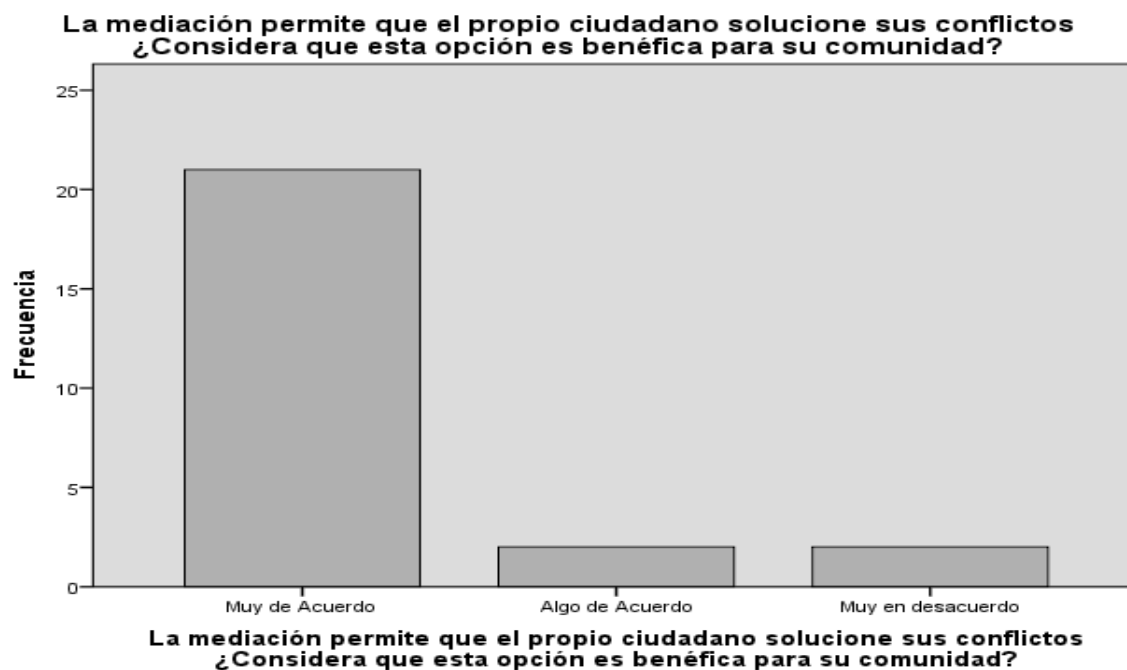


Tabla 66. Referencias y % obtenidos del análisis realizado con el software SPSS.

Si tuviera que acudir a mediación ¿Considera que la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano hacia el proceso de mediación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	29.6	29.6	29.6
	Algo de acuerdo	7	25.9	25.9	55.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22.2	22.2	77.8
	Poco de acuerdo	2	7.4	7.4	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 8, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 29.6% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 39. Grafica de valores de tabla 66 de frecuencias y %.

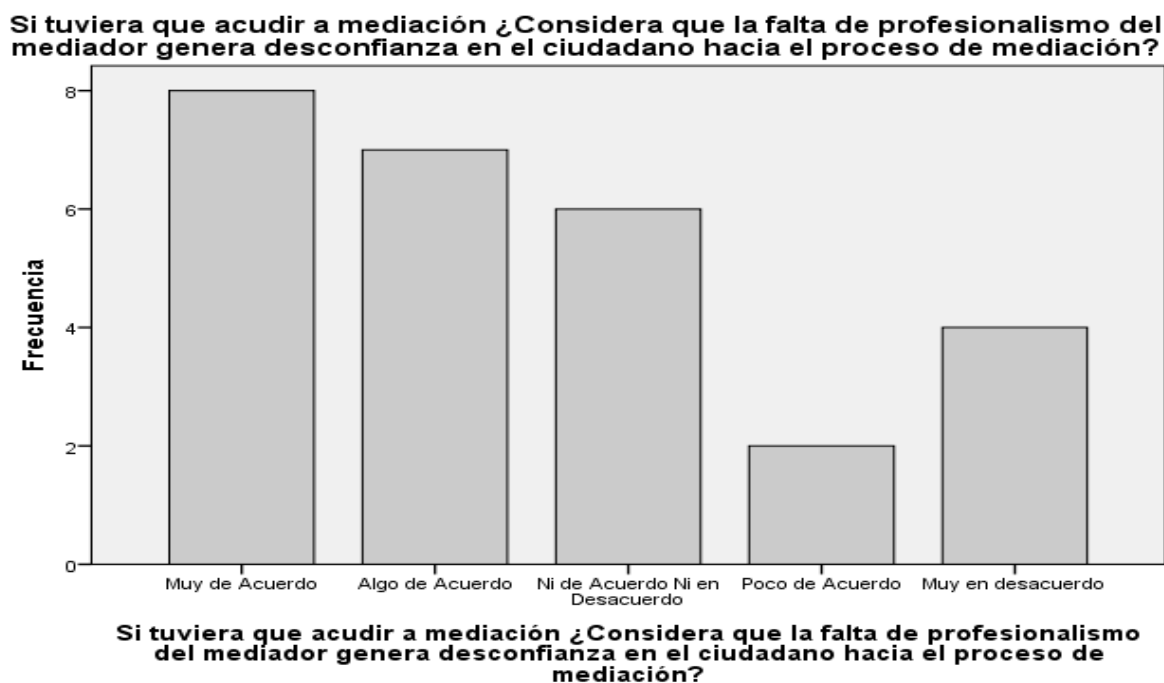


Tabla 67. Referencia de frecuencias y % obtenido en el análisis realizado por el SPSS.

¿Un mediador de su comunidad le generaría mayor confianza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	37.0	37.0	37.0
	Algo de acuerdo	6	22.2	22.2	59.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9	25.9	85.2
	Poco de Acuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 8, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 29.6% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 40. Frecuencias y % de variables 2 graficando la tabla 67.

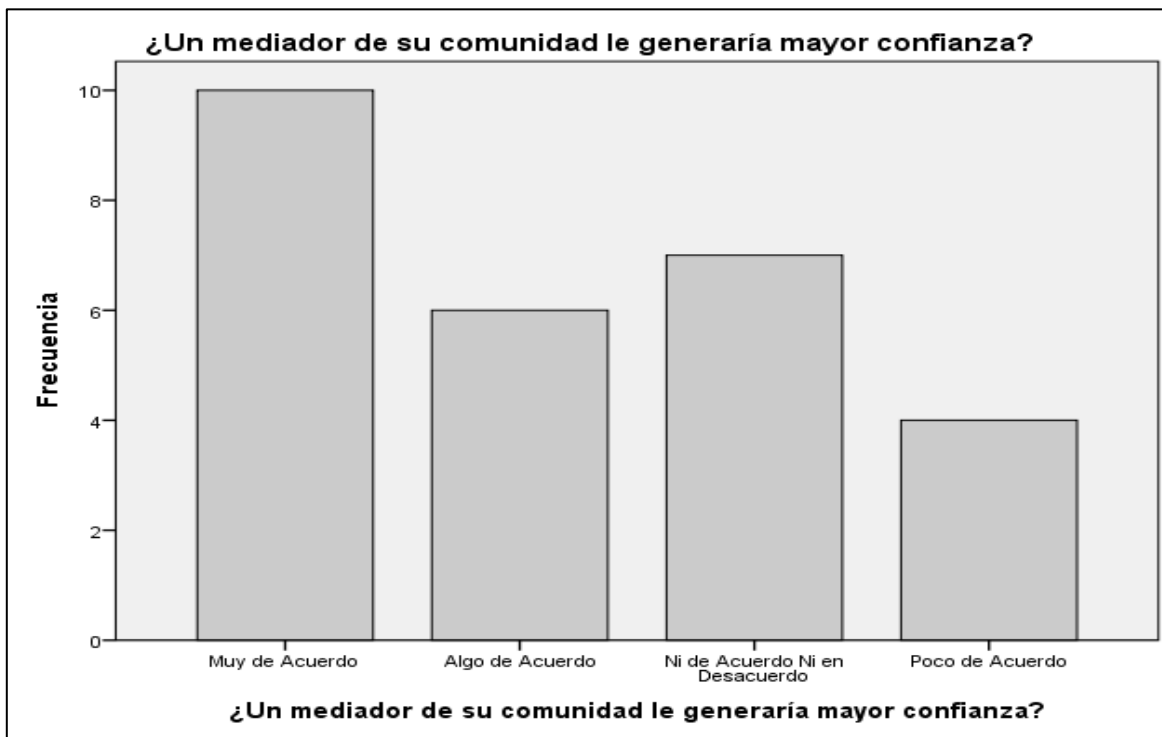




Tabla 68. Valores de Referencias y % obtenido del análisis del SPSS.

Si acudiera a mediación en su municipio ¿Estaría de acuerdo en que el mediador fuera un integrante de su comunidad con un desempeño neutral e imparcial?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	48.1	48.1	48.1
	Algo de acuerdo	8	29.6	29.6	77.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4	7.4	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 13, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 48.1% cuya grafica se muestra a continuación.

Gráfica 41. Valores graficados de la tabla 68.

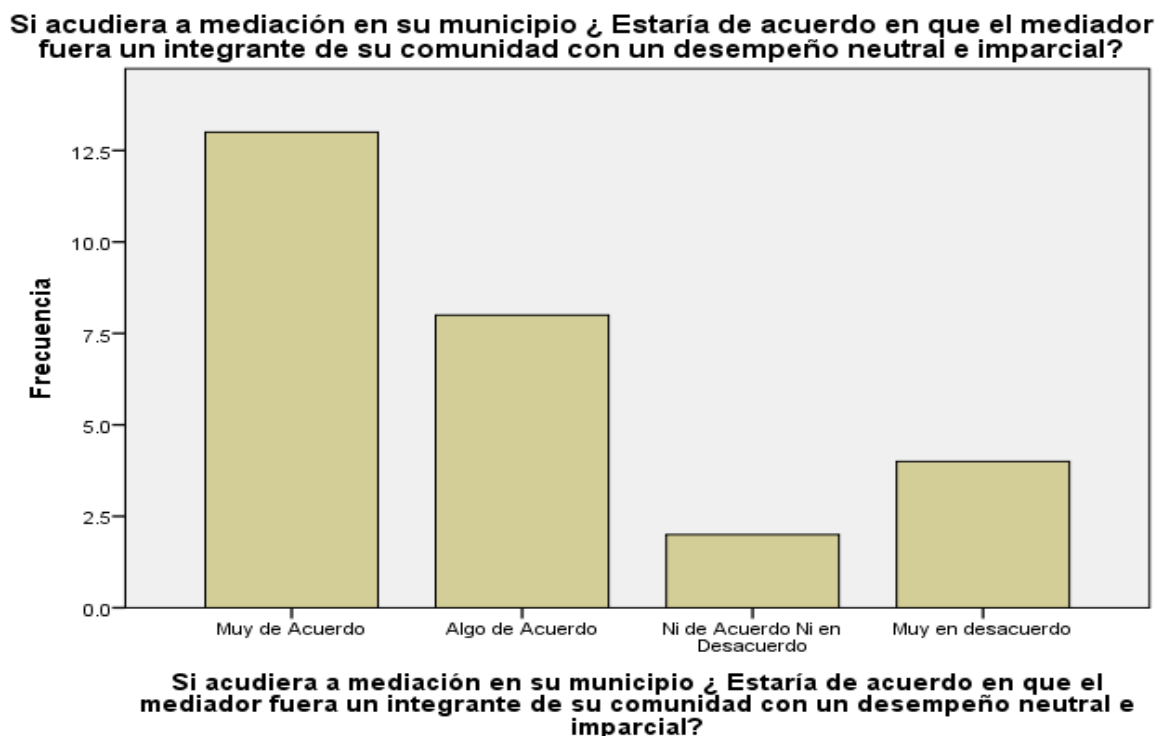


Tabla 69. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis realizado a los datos en el software SPSS.

¿Está de acuerdo en que la capacitación del mediador está directamente relacionada con la confianza del ciudadano?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de acuerdo	8	29.6	29.6	29.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	40.7	40.7	70.4
	Poco de acuerdo	8	29.6	29.6	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 2 es la de mayor valor de frecuencia con 11, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 40.7% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 42. Valores de frecuencias y % de la tabla 69.

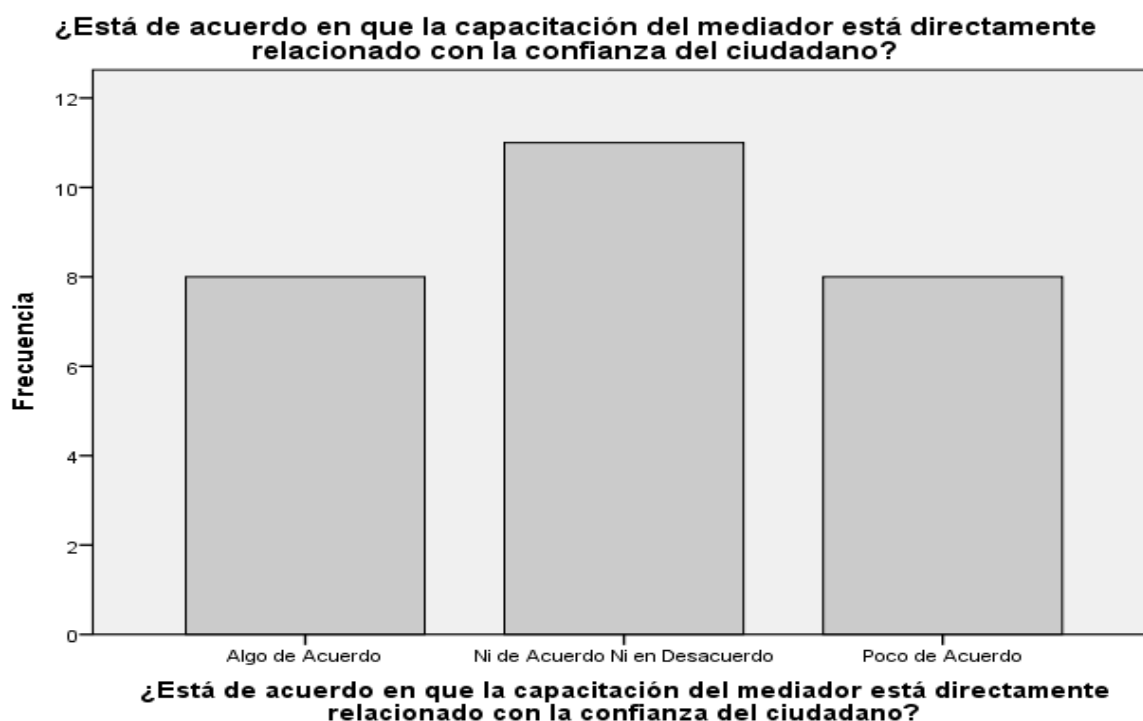


Tabla 70. Resultado de frecuencias en gráfica tomando valores de.

¿Considera que los habitantes de este municipio tienen confianza en acudir a solucionar sus problemas a través de la mediación comunitaria?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	63.0	63.0	63.0
	Algo de acuerdo	2	7.4	7.4	70.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8	14.8	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 17, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 63.0% cuya grafica se presenta a continuación. Los encuestados mencionan que los habitantes de esta localidad tienen confianza en la mediación comunitaria para resolver su conflicto que los ciudadanos si acuden a acudir a resolver su conflicto a los centros de mediación. Con una frecuencia de 17 respuestas.

Gráfica 43. Tomando los valores de frecuencia y % de la tabla 70.

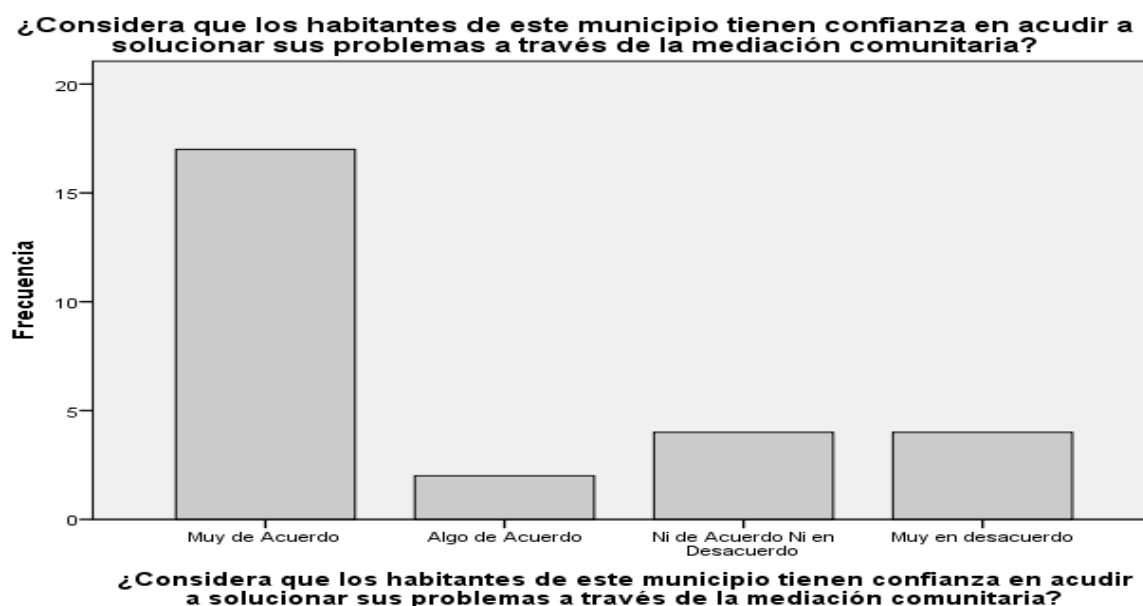


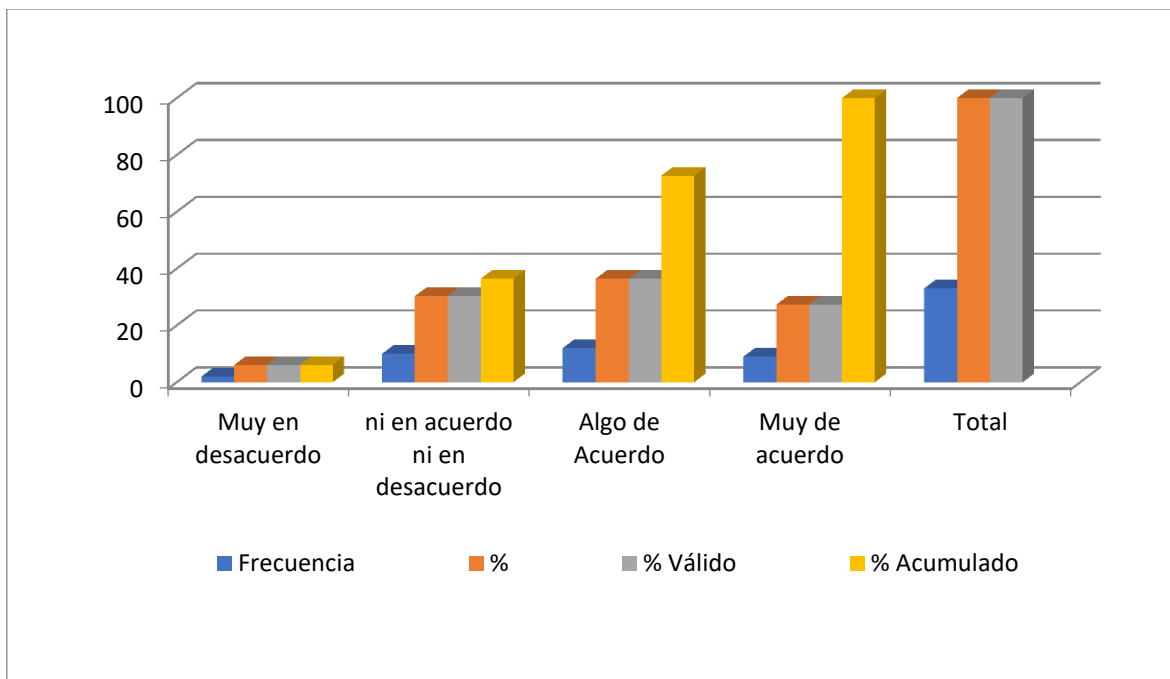
Tabla 71. Valores de frecuencias y % del análisis de los datos en el software SPSS.

En su opinión ¿El servicio de mediación comunitaria de su municipio genera confianza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	63.0	63.0	63.0
	Algo de acuerdo	2	7.4	7.4	70.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8	14.8	85.2
	Muy en desacuerdo	4	14.8	14.8	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 17, siendo graficado el 100% de los 27 encuestados y obteniendo un 63.0% cuya grafica se presenta a continuación. En estas encuestas señalan que en su opinión el servicio de la mediación comunitaria si le genera confianza a los ciudadanos que utilizan el servicio en su centro.

Gráfica 44. Datos para graficar tomados de la tabla 71.



Gráfica elaborada en el software SPSS.

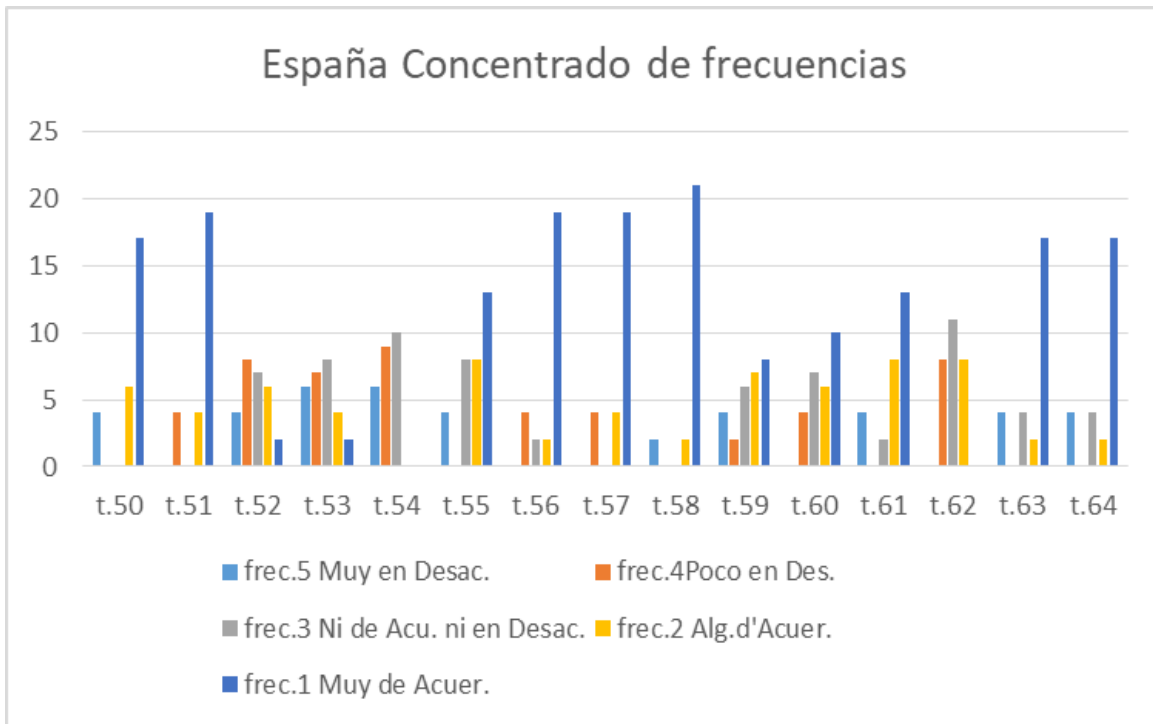
En esta tabla se muestra el concentrado de los resultados de tablas de frecuencias de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en España, se realizó con la finalidad de hacer un comparativo entre México y España verificando en que frecuencias coinciden y en cuales no, elaborando la gráfica correspondiente.

Tabla 72. España concentrado de frecuencias de datos recopilados de aplicación de Encuestas

<b>España</b>	<b>frec.5 Muy en Desacuerdo</b>	<b>frec.4 Poco en Des.</b>	<b>frec.3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b>	<b>frec.2 Algo de Acuerdo</b>	<b>frec.1 Muy de Acuerdo.</b>
t.50	4	0	0	6	17
t.51	0	4	0	4	19
t.52	4	8	7	6	2
t.53	6	7	8	4	2
t.54	6	9	10	0	0
t.55	4	0	8	8	13
t.56	0	4	2	2	19
t.57	0	4	0	4	19
t.58	2	0	0	2	21
t.59	4	2	6	7	8
t.60	0	4	7	6	10
t.61	4	0	2	8	13
t.62	0	8	11	8	0
t.63	4	0	4	2	17
t.64	4	0	4	2	17

Tabla de elaboración propia tomando datos de los resultados de las tablas obtenidas del SPSS

Gráfica 45. Concentrado de frecuencias y % de Encuestas aplicadas en España...



Gráfica de elaboración propia con datos tomados del resultado de frecuencias obtenidas del software SPSS.

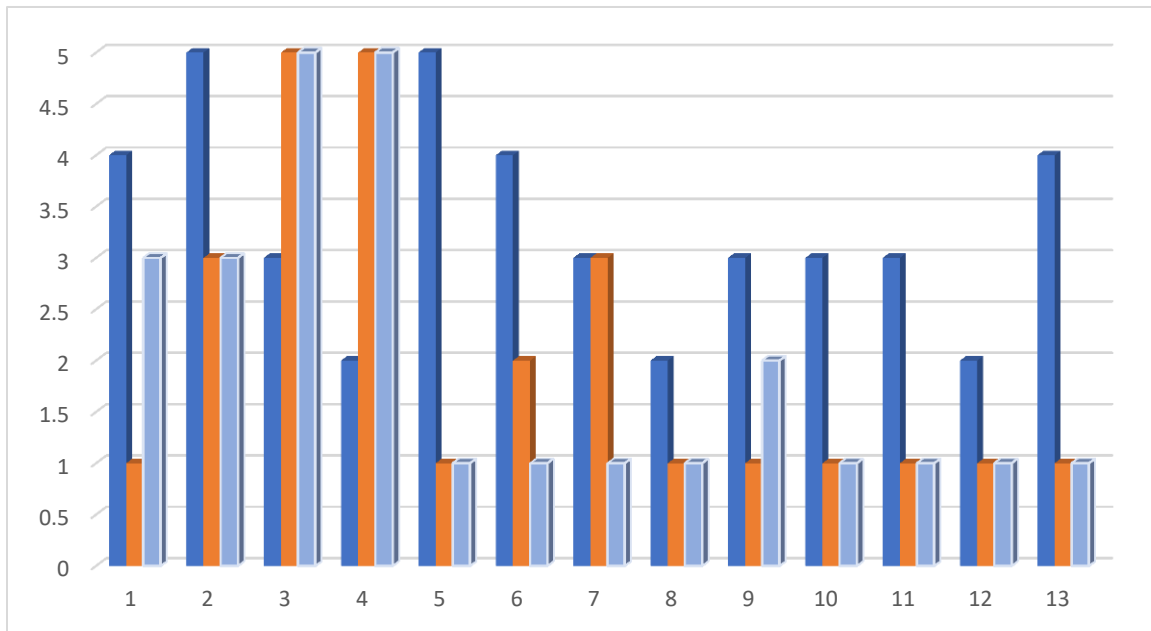
Recopilación de datos por cada una de las preguntas y cada una de las 27 encuestas aplicadas y respuestas de los encuestados. En esta etapa solo se realizaron gráficas de los resultados descargados en el sistema SPSS, esto es una gráfica por cada respuesta.

En las gráficas anteriores se graficó las frecuencias que hubo en cada una de las preguntas. En las gráficas siguientes se grafica la forma en que contestaron los encuestados, se registraron cada una de las preguntas a y las respuestas de los trece mediadores los datos recopilados y sus respuestas por ítems teniendo como se ve al inicio el concentrado de las trece cuestionarios aplicados y los datos que respondieron a cada uno de los ítems.

Primer grupo de encuestas las respuestas de los 27 instrumentos aplicados a mediadores que constan de 17 ítems contestados.

Segundo grupo de mediadores encuestados vía internet en España, en el que se realizaron 13 encuestas

Gráfica 46. Resultado de gráficas tomado el dato del primer grupo aplicado en España.



Gráfica de elaboración propia con datos proporcionados en el software SPSS.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que la mediación comunitaria es conocida contestando muy de acuerdo 1, 5, 10 y 12 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2, 6, 11 y 13 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

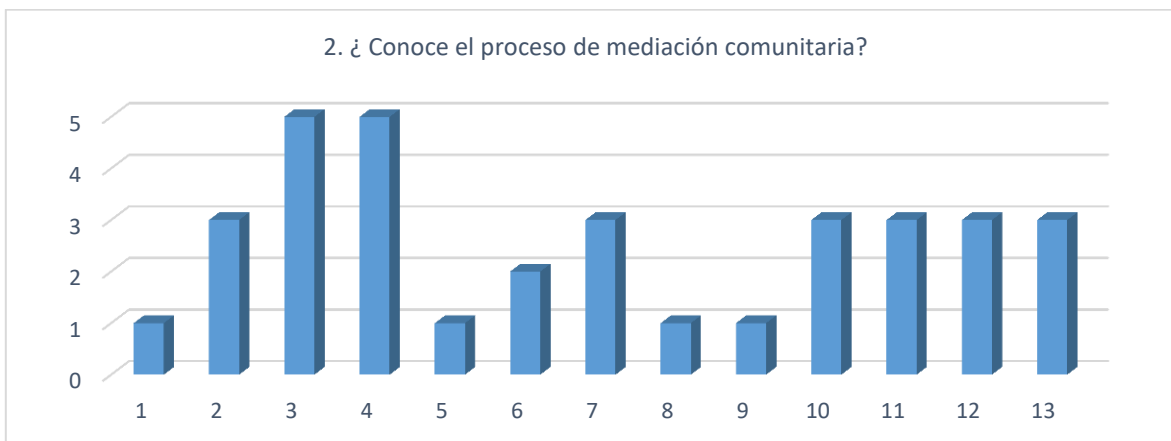
Gráfica 47. Información de España graficada del 2o. grupo encuestado tabla 67.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 señalan que conocen el proceso de mediación comunitaria contestando muy de acuerdo 3 y 4 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2, 7 y 10 a 13 como ni de acuerdo ni en desacuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

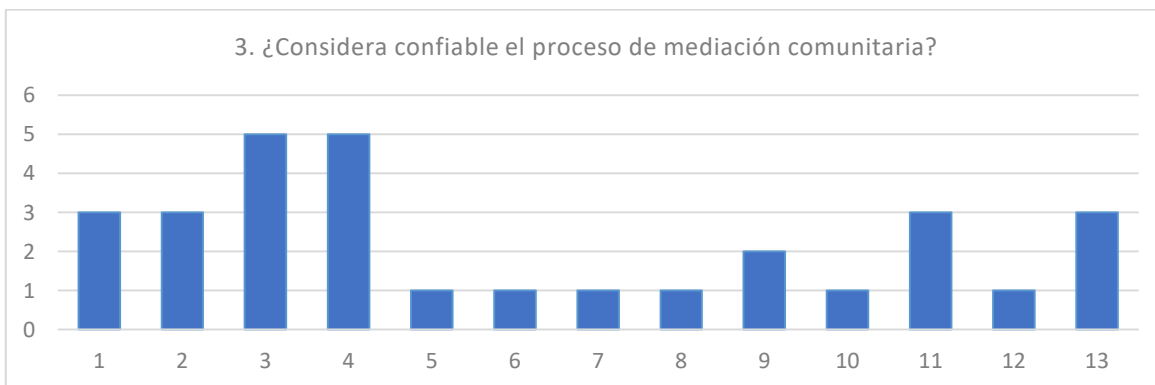
Gráfica 48. De respuestas de encuestas en la que se grafican las respuestas de conocedores del proceso comunitario.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideran confiable el proceso de mediación comunitaria contestando muy de acuerdo 3 y 4 con las frecuencias más altas seguidas de la 1,2,11 y 13 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 49. Resultados de mediadores encuestados España.

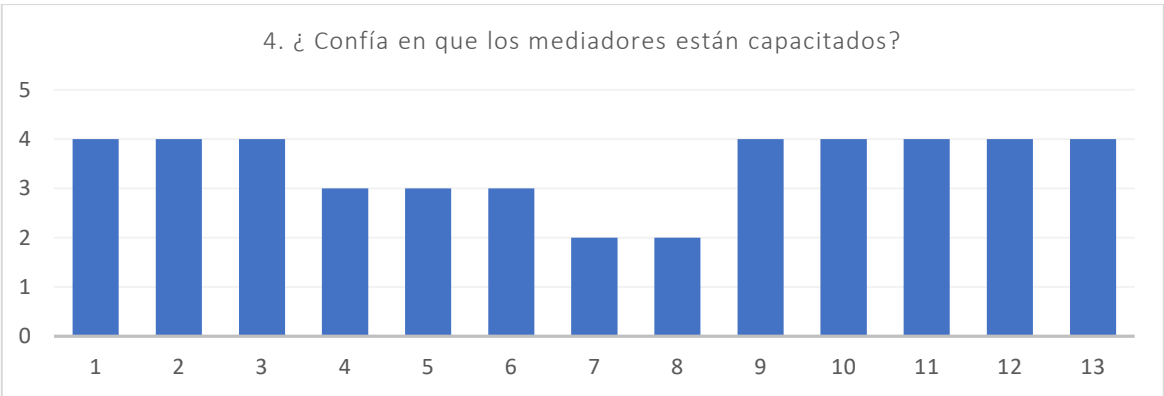


Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.



En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que los mediadores están capacitados contestando muy de acuerdo 1,2,3 y 9 a 13 con las frecuencias más altas seguidas de la 4,5 y 6 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

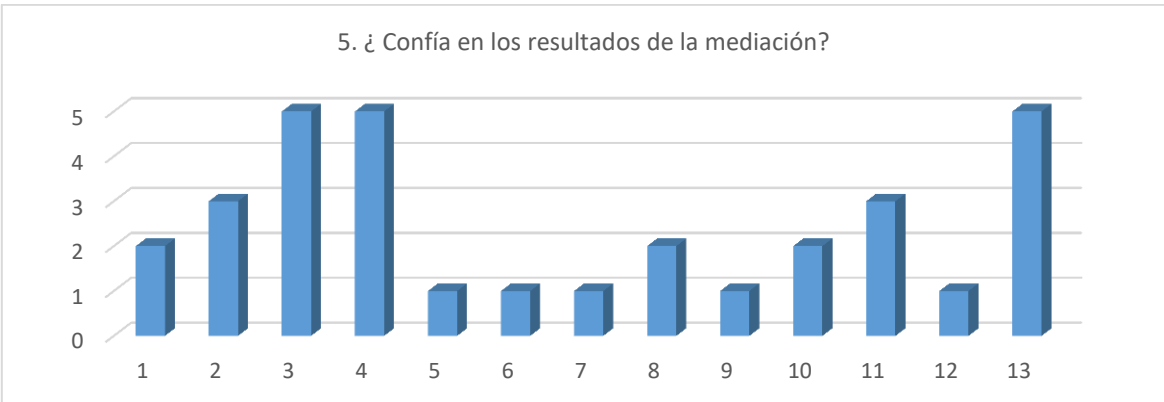
Gráfica 50. Datos de Respuesta del ítem 4 con relacion a la variable 2,



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 señalan que confían en los resultados la mediación contestando muy de acuerdo 3, 4 y 13 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2 y 11 como ni de acuerdo ni en desacuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados. A este respecto los mediadores consideran que ellos si confían en que se beneficie el ciudadano con los resultados de la mediación. Siendo los más bajo las respuestas de los encuestados 1, 2, 9, 5, 6 y 7.

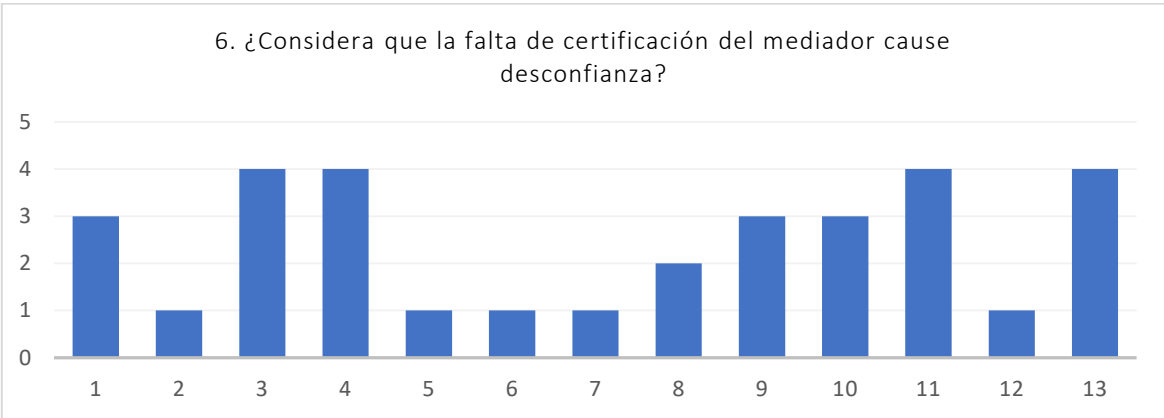
Gráfica 51. Datos recopilados de ítem 5 en el que se pregunta si confía en los resultados de la mediación.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que la falta de certificación del mediador cause desconfianza contestando muy de acuerdo 3, 4, 11 y 13 con las frecuencias más altas, seguidas de la 1,9 y 10 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

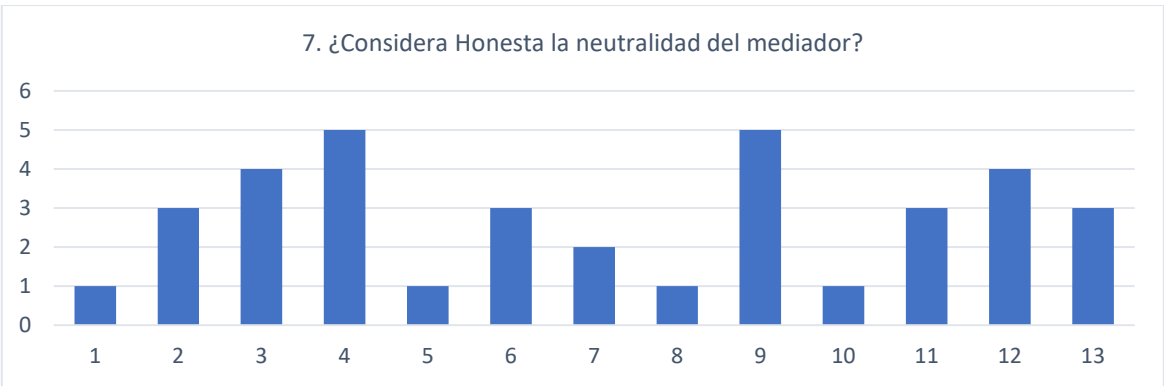
Gráfica 52. En esta gráfica se representa las respuestas del ítem 6 en la que se pregunta si la falta de certificación causa desconfianza.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron honesta la neutralidad del mediador contestando muy de acuerdo 4 y 9 con las frecuencias más altas, seguidas de la 3 y 12 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 53. Datos recopilados de la respuesta del ítem 7 en la que se cuestiona si es honesta la neutralidad del mediador.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que se debe habilitar al mediador como tercero neutral contestando muy de acuerdo 4 como la frecuencia más alta, seguida de la 3 y 13 como poco de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

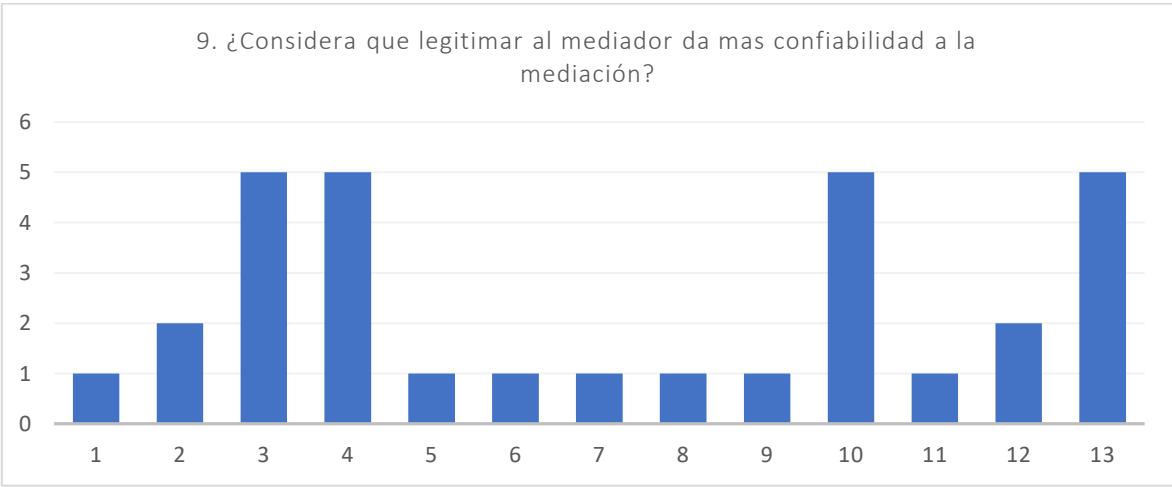
**Gráfica 54. Datos recopilados de la encuesta aplicada con respecto al ítem 8.**



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que legitimar al mediador da más confiabilidad a la mediación contestando muy de acuerdo 3, 4, 10 y 13 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2 y 12 como poco de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

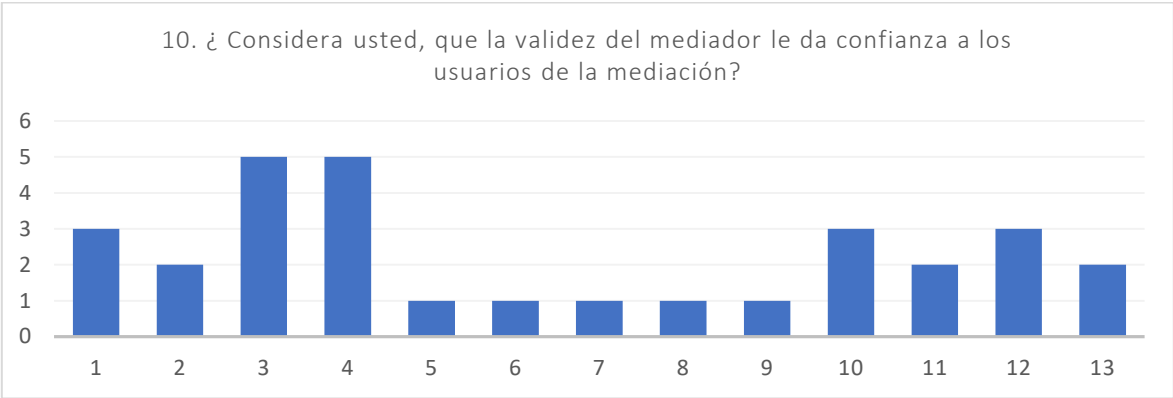
**Gráfica 55. Información recopilada de la encuesta aplicada con respecto al ítem 9.**



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que la validez del mediador le da confianza a los usuarios de la mediación contestando muy de acuerdo 3 y 4 con las frecuencias más altas, seguidas de la 1, 10 y 12 como ni de acuerdo ni en desacuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

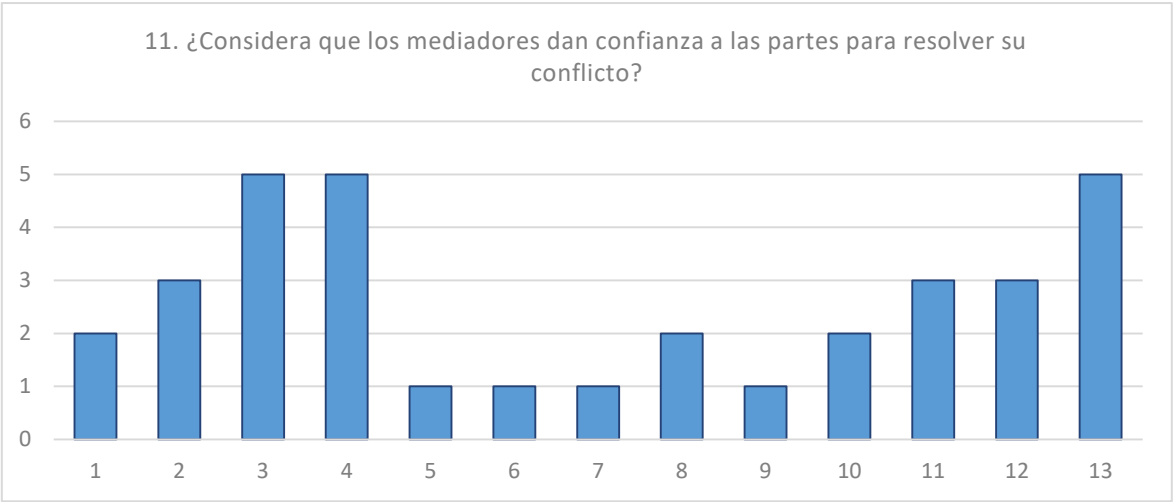
Gráfica 56. Datos recopilados de la respuesta de la encuesta aplicada con respecto al ítem 10.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que los mediadores dan confianza a las partes para resolver su conflicto contestando muy de acuerdo 3, 4 y 13 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2, 11 y 12 como ni de acuerdo ni en desacuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 57. Graficando datos recopilados del ítem 11.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que la justicia es accesible para los ciudadanos contestando muy de acuerdo 2, 3, 5, 10, 11 y 12 con las frecuencias más altas, seguidas de la 6, 8 y 9 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 58. Datos recopilados de las respuestas de la encuesta aplicada con respecto al ítem 12.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que el ciudadano común tiene fácil el acceso a la justicia contestando muy de acuerdo 2, 5, 6, y 11 con las frecuencias más altas, seguidas de la 8 y 9 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 59. Datos graficados de las respuestas recopiladas del ítem 13.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que la justicia es imparcial para todos los ciudadanos contestando muy de acuerdo 2 y 5 con las frecuencias más altas seguidas de la 6, 9, 10 y 11 como algo de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

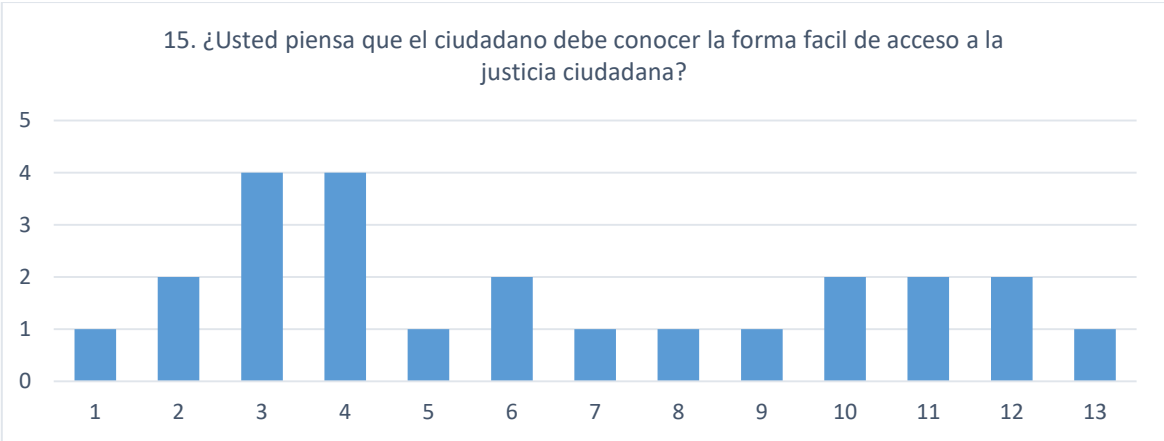
Gráfica 60. Datos recopilados con respecto a las respuestas del ítem 14.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que el ciudadano debe conocer la forma fácil de acceso a la justicia ciudadana contestando muy de acuerdo 3 y 4 con las frecuencias más altas, seguidas de la 2, 6, 10, 11 y 12 como poco de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

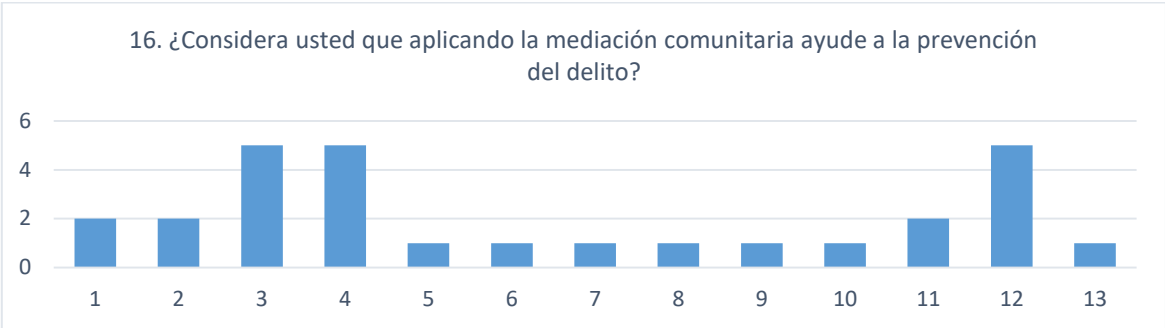
Gráfica 61. Datos graficados de información recopilada de la encuesta con respecto al ítem 15.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que aplicando la mediación comunitaria ayude a la prevención del delito contestando muy de acuerdo 3, 4 y 12 con las frecuencias más altas, seguidas de la 1, 2 y 11 como poco de acuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

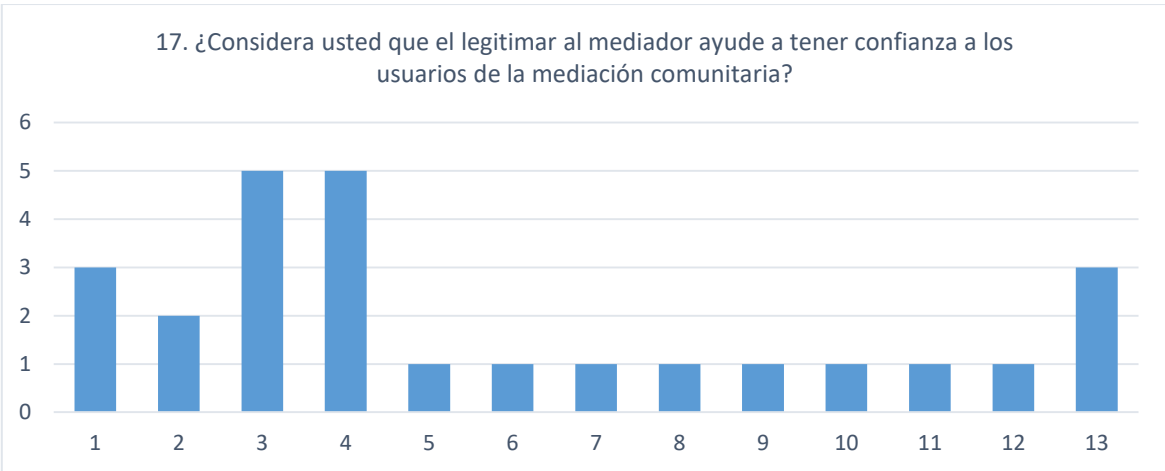
Gráfica 62. Datos recopilados de la encuesta aplicada con respecto al ítem 15.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

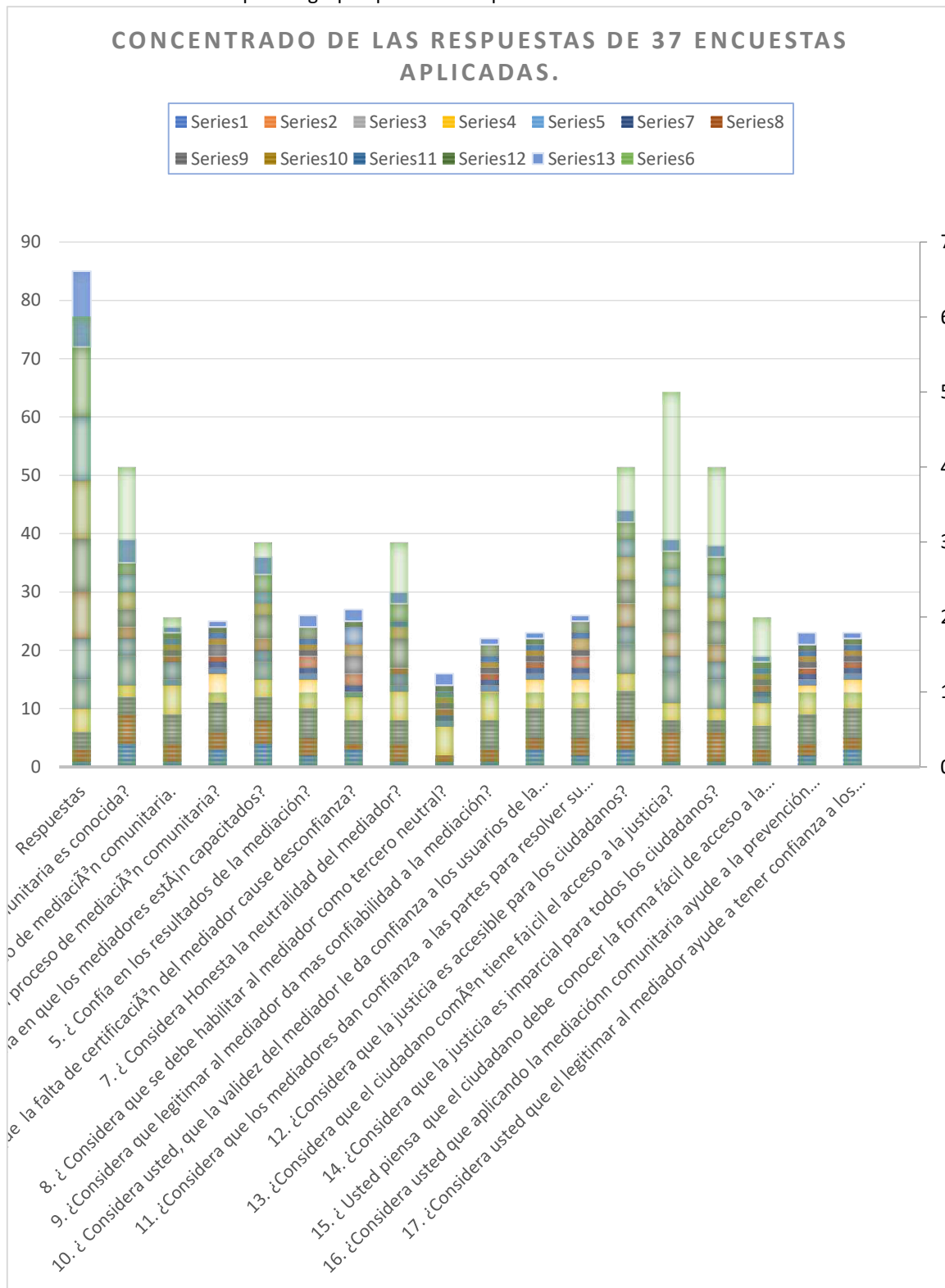
En esta gráfica los mediadores encuestados en el ítem 1 consideraron que legitimar al mediador ayude a tener confianza a los usuarios de la mediación comunitaria contestando muy de acuerdo 3 y 4 con las frecuencias más altas, seguidas de la 1 y 13 como ni de acuerdo ni en desacuerdo, según datos obtenidos en los instrumentos aplicados.

Gráfica 63. Información graficada de la respuesta de los datos del ítem 17.



Gráfica de elaboración propia con datos recopilados de la aplicación de encuestas.

Ficha 64. Concentrado del primer grupo aplicado en España análisis de encuestas.



Gráfica de elaboración propia con datos obtenidos del análisis elaborado en el software SPSS.



#### **6.14. Discusión de Resultados Cuantitativos.**

El método a través de la encuesta, la escala de Likert 5 es uno de las técnicas más populares y utilizadas en las encuestas que son muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo y muy en desacuerdo. A diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, en esta investigación se trabajó con la escala de Likert con 5 posibles respuestas, permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad o conocimiento sobre la problemática que se está investigando, con la respuesta del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos.

Ahora bien, aplicando los instrumentos del método cualitativo y cuantitativo en La Ciudad de Murcia y Barcelona, España y en el Estado de Nuevo León, México se hace un comparativo de cómo están evolucionando los dos países, las respuestas de los mediadores, conocedores y ciudadanos de Murcia y los mediadores, conocedores y ciudadanos entrevistados y encuestados en nuestro Estado de Nuevo León, México.

A Continuación se realiza el Análisis de resultados de las encuestas con la técnica de Likert 5 aplicadas para esta investigación y que la información recopilada de estas encuestas aplicadas a 24 conocedores de mediación en España, esta información recopilada fue analizada con el software SPSS en cual después de capturar y ser estudiados estos datos arrojó el resultado de la cual se formularon las tablas y gráficas correspondientes al análisis de cada ítem de este instrumento cuantitativo aplicado.

Estas tablas y gráficas fueron interpretadas de la siguiente forma, se tomó la frecuencia más alta y la que le sigue en valor para realizar la interpretación. Dándole valor a cada ítem así como validando la hipótesis y las variables que se propusieron al inicio de esta investigación.

Además de obtener en el software SPSS las frecuencias, tablas y gráficas, se utilizó la escala Bivariadas para investigar el resultado del coeficiente de Pearson obteniendo 0.05\*

Tabla 73. Valores de frecuencias y % del análisis de datos de la investigación.

¿Conoce la mediación comunitaria?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo de Acuerdo	6	25.0	25.0	25.0
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	6	25.0	25.0	50.0
	Poco de Acuerdo	9	37.5	37.5	87.5
	Muy en desacuerdo	3	12.5	12.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 3 es la de mayor valor de frecuencia con 9, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 37.5% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 65. Valores tomados de la tabla 69 de frecuencias y %.

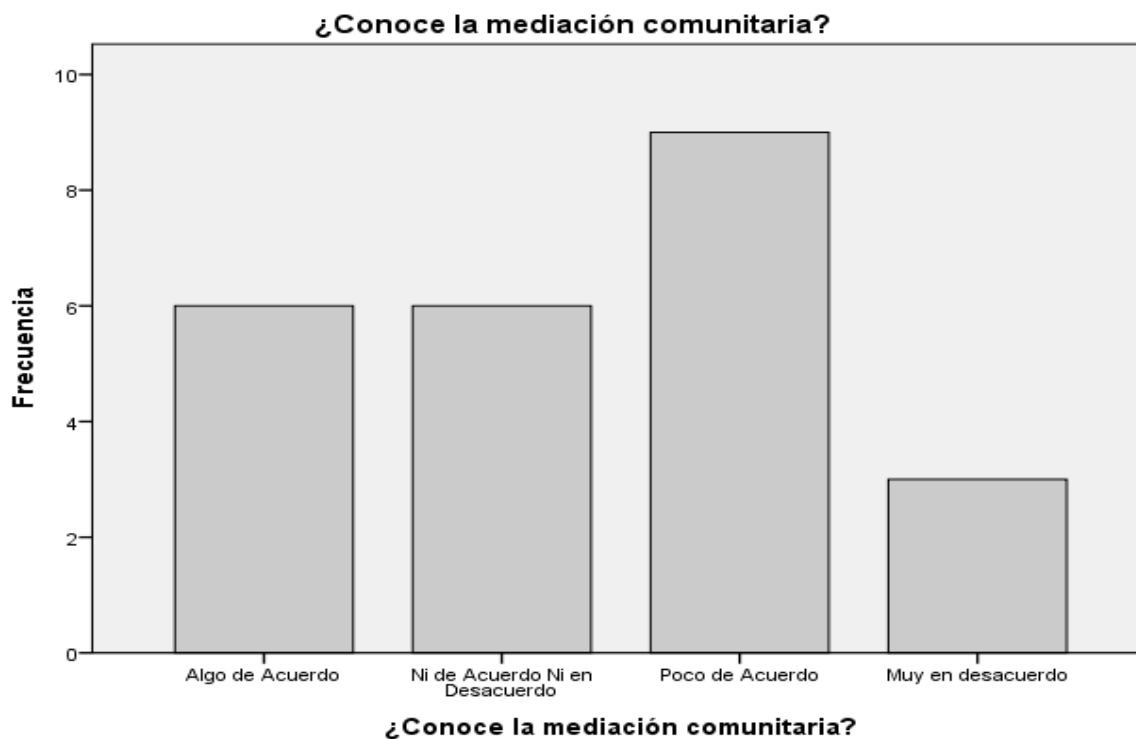


Tabla 74. Valores de tablas frecuencias y % de análisis de datos.

En su opinión ¿El servicio de mediación comunitaria de su municipio genera confianza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	11	45.8	45.8	45.8
	Algo de Acuerdo	2	8.3	8.3	54.2
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	8	33.3	33.3	87.5
	Poco de Acuerdo	1	4.2	4.2	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 11, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 45.8% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 66. El contenido de esta Gráfica fue tomado de la tabla 74.

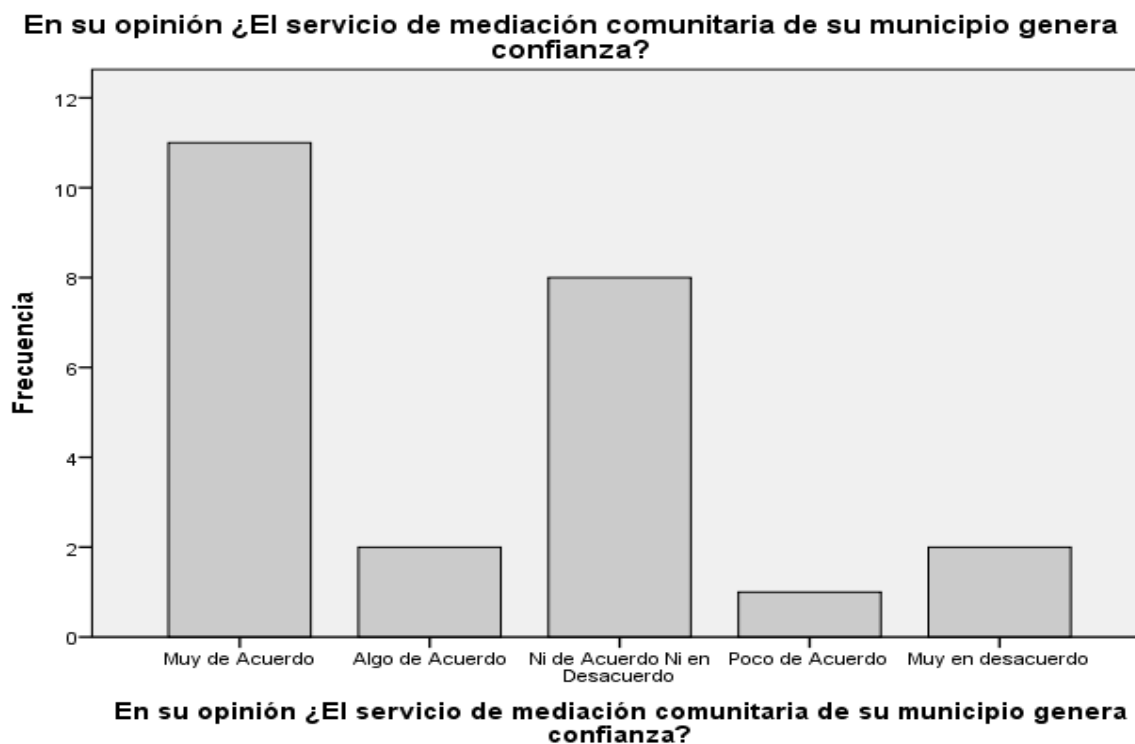


Tabla 75. Valores de Frecuencias y % de análisis.

¿Considera que los habitantes de este municipio tienen confianza en acudir a solucionar sus problemas a través de la mediación comunitaria?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	15	62.5	62.5	62.5
	Algo de Acuerdo	3	12.5	12.5	75.0
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	16.7	16.7	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 15, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 62.5% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 67. Valores tomados para graficas de la tabla 75.

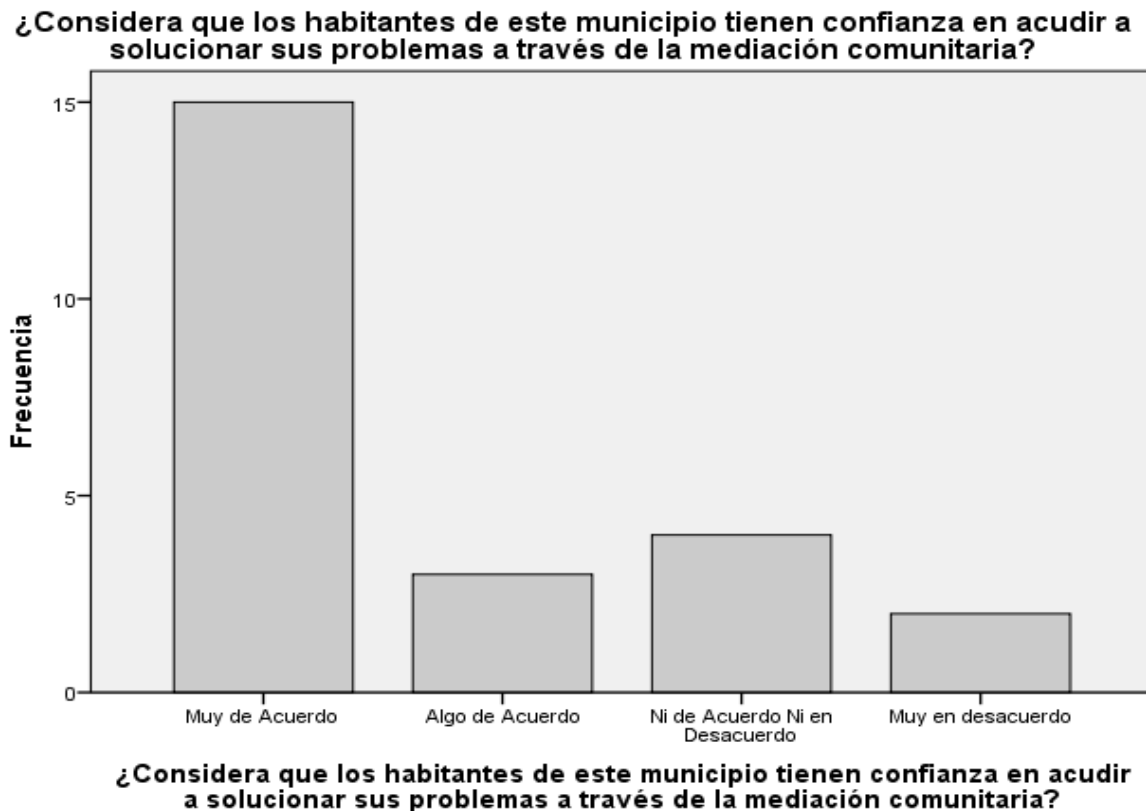


Tabla 76. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis del SPSS.

¿Está de acuerdo en que la capacitación del mediador está directamente relacionada con la confianza del ciudadano?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	3	12.5	12.5	12.5
	Algo de Acuerdo	10	41.7	41.7	54.2
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	6	25.0	25.0	79.2
	Poco de Acuerdo	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 2 es la de mayor valor de frecuencia con 10, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 41.7% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 68. Graficado de valores de la tabla 76.

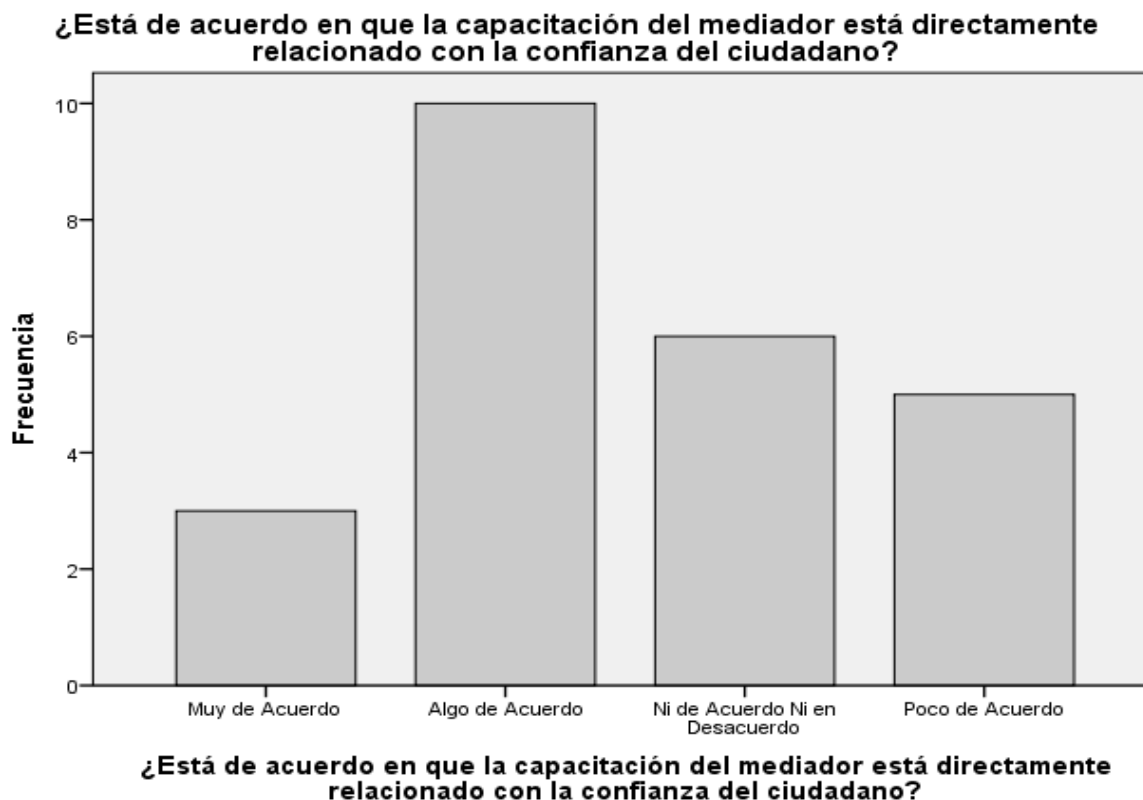


Tabla 77. Valores obtenidos del análisis realizado en el software SPSS.

Si acudiera a mediación en su municipio ¿Estaría de acuerdo en que el mediador fuera un integrante de su comunidad con un desempeño neutral e imparcial?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	10	41.7	41.7	41.7
	Algo de Acuerdo	11	45.8	45.8	87.5
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	4.2	4.2	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 2 es la de mayor valor de frecuencia con 11, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 45.8% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 69. Valores de la tabla 77 graficados.

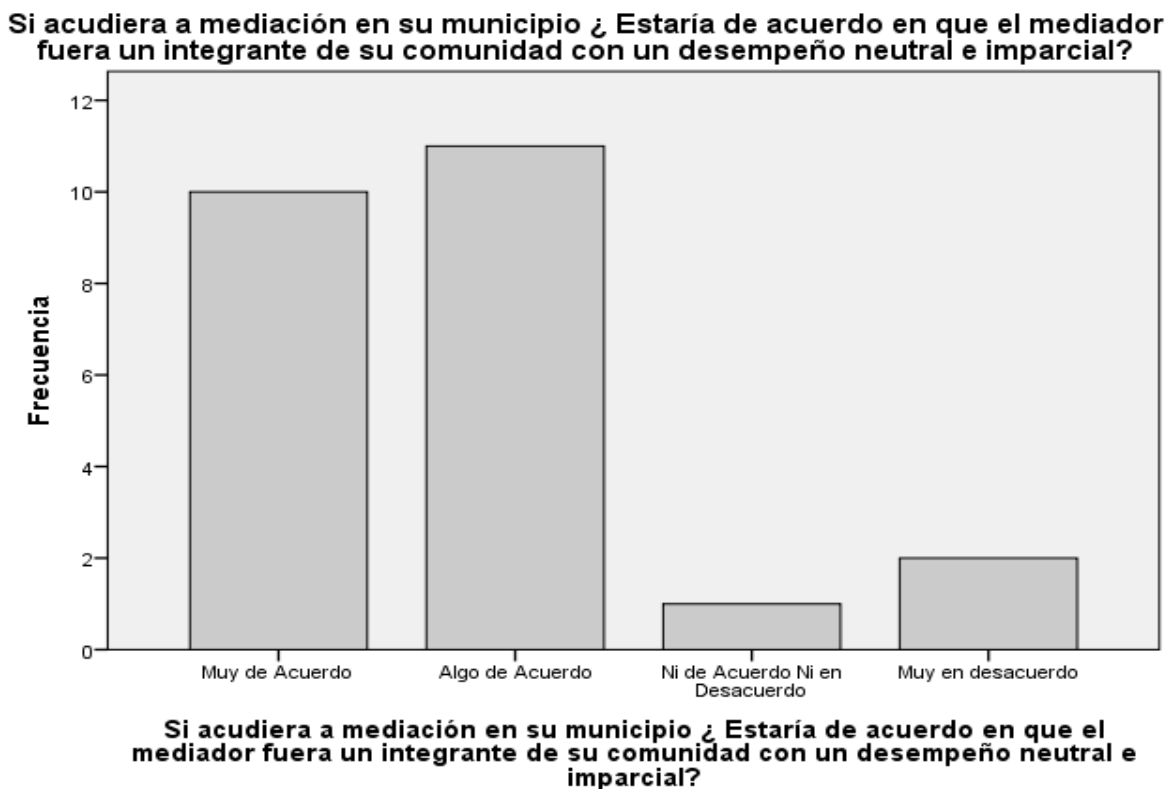


Tabla 78. Valores obtenidos del análisis de los datos obtenidos en las encuestas,

¿Un mediador de su comunidad le generaría mayor confianza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	7	29.2	29.2	29.2
	Algo de Acuerdo	8	33.3	33.3	62.5
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	7	29.2	29.2	91.7
	Poco de Acuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 2 es la de mayor valor de frecuencia con 8, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 33.3% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 70. Valores graficados de la tabla 78.

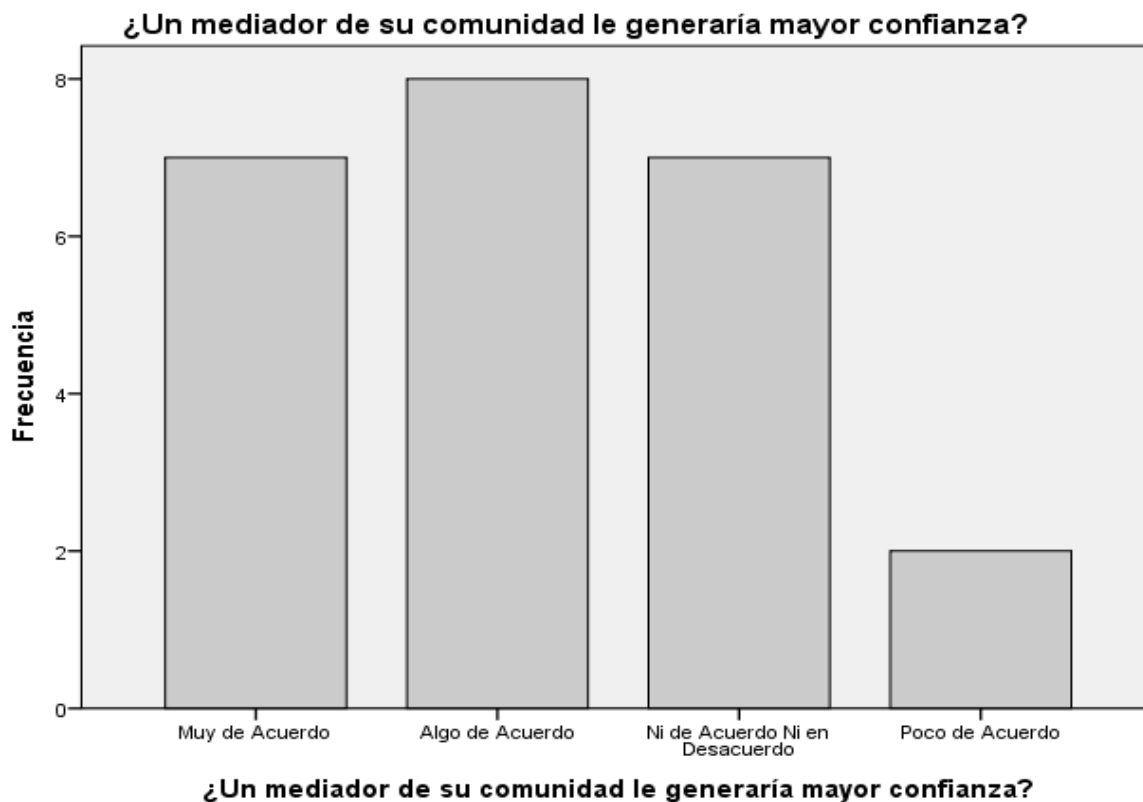


Tabla 79. Valores de la tabla de frecuencias y % obtenida del análisis realizado aplicando el software SPSS.

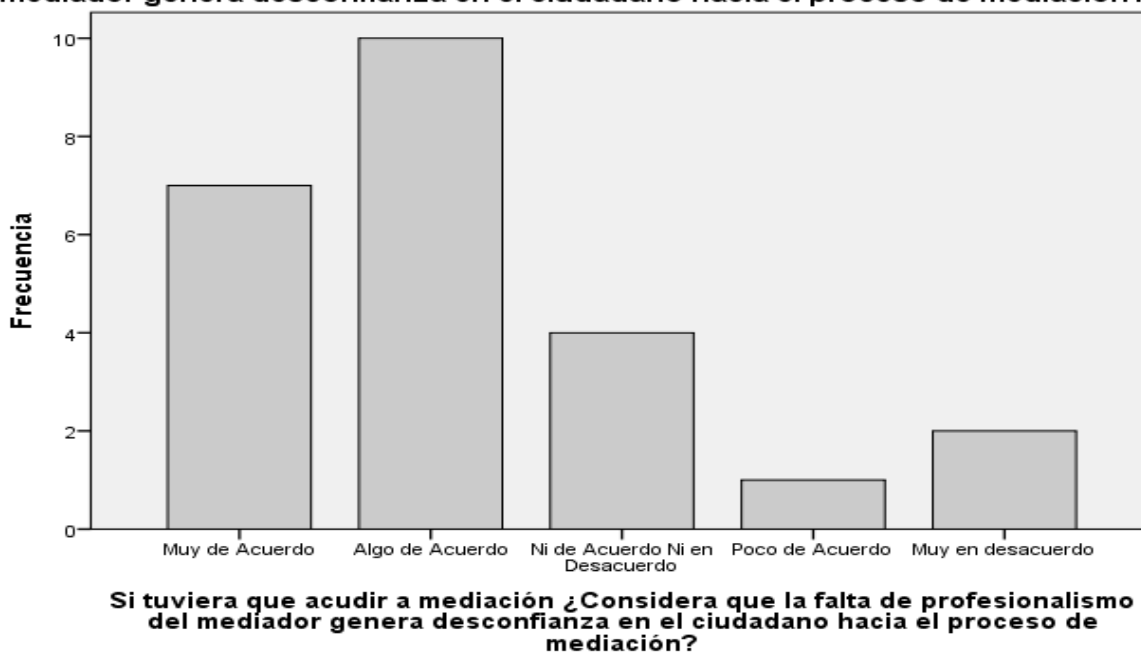
Si tuviera que acudir a mediación ¿Considera que la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano hacia el proceso de mediación?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	10	29.2	29.2	29.2
	Algo de Acuerdo	7	41.7	41.7	70.8
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	4	16.7	16.7	87.5
	Poco de Acuerdo	1	4.2	4.2	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 10, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 29.2% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 71. Valores graficados de la tabla 79.

**Si tuviera que acudir a mediación ¿Considera que la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano hacia el proceso de mediación?**





**Tabla 80. Valores de tabla obtenida del análisis elaborado con el software SPSS.**

La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos ¿Considera que esta opción es benéfica para su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	19	79.2	82.6	82.6
	Algo de Acuerdo	3	12.5	13.0	95.7
	Muy en desacuerdo	1	4.2	4.3	100.0
	Total	23	95.8	100.0	
Perdidos	Sistema	1	4.2		
Total		24	100.0		

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 19, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 79.2% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 72. Valores tomados de la tabla 80.

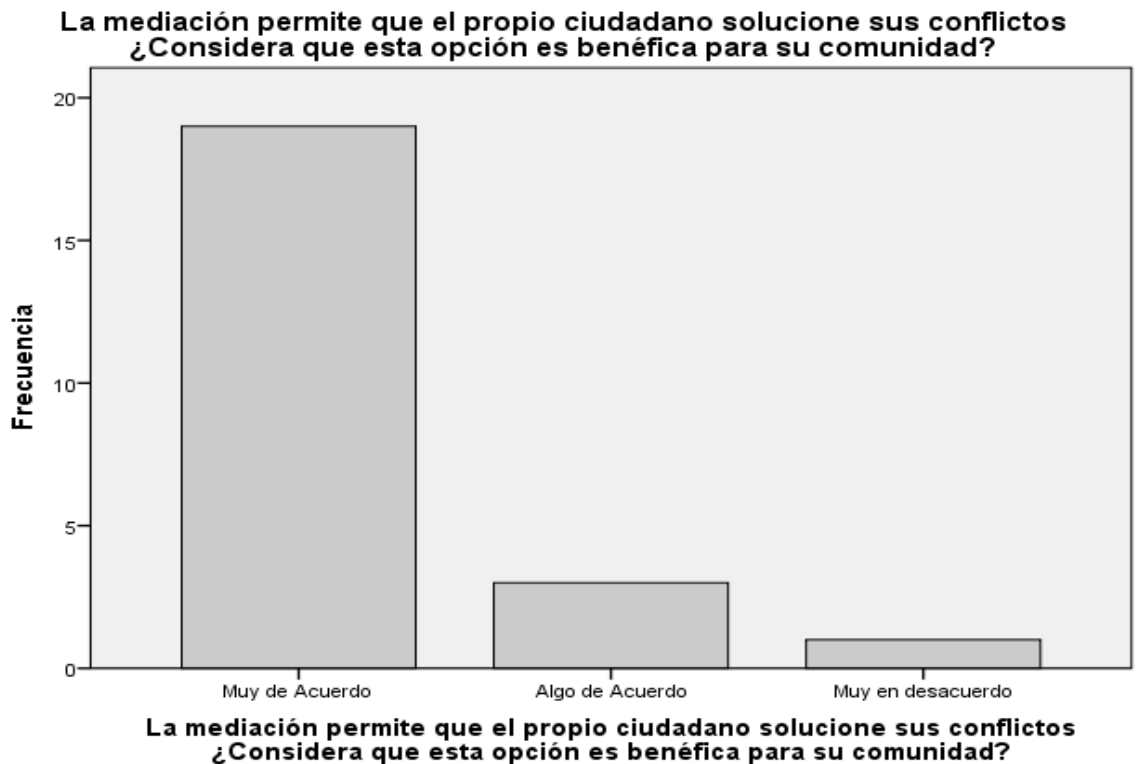


Tabla 81. Valores de frecuencias y % tomados del análisis con el SPSS.

¿Es importante para usted, que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	14	58.3	58.3	58.3
	Algo de Acuerdo	8	33.3	33.3	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 14, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 58.3% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 73. Valores tomados de la tabla 81.

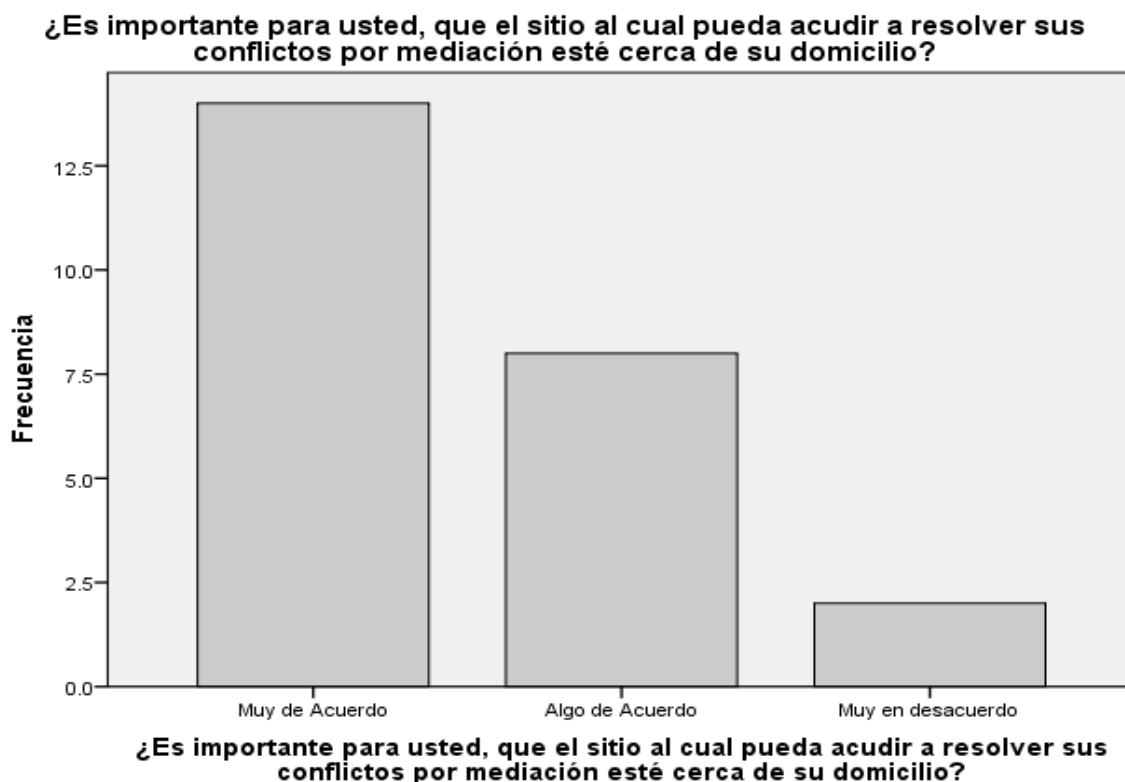


Tabla 82. Valores obtenidos de frecuencias y % de datos analizados con el SPSS.

¿Considera que la mediación comunitaria ayudaría a disminuir el índice de conflictos vecinales?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	14	58.3	58.3	58.3
	Algo de Acuerdo	7	29.2	29.2	87.5
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	4.2	4.2	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 14, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 58.3% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 74. Valores para graficar de la tabla 82.

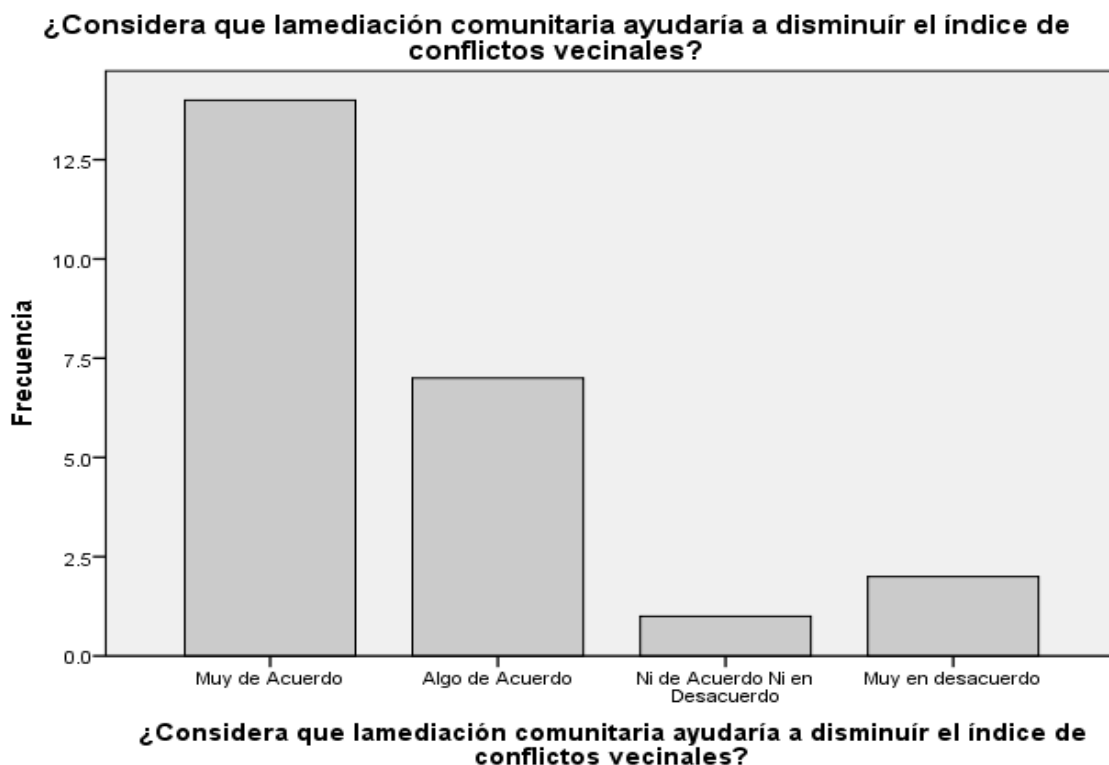


Tabla 83. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis realizado con el software SPSS.

¿Cree que un servicio gratuito de mediación comunitaria generaría mayor confianza en los ciudadanos?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	12	50.0	50.0	50.0
	Algo de Acuerdo	10	41.7	41.7	91.7
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	1	4.2	4.2	95.8
	Muy en desacuerdo	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 1 es la de mayor valor de frecuencia con 12, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 50.0% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 75. Valores para graficas de la tabla 83.

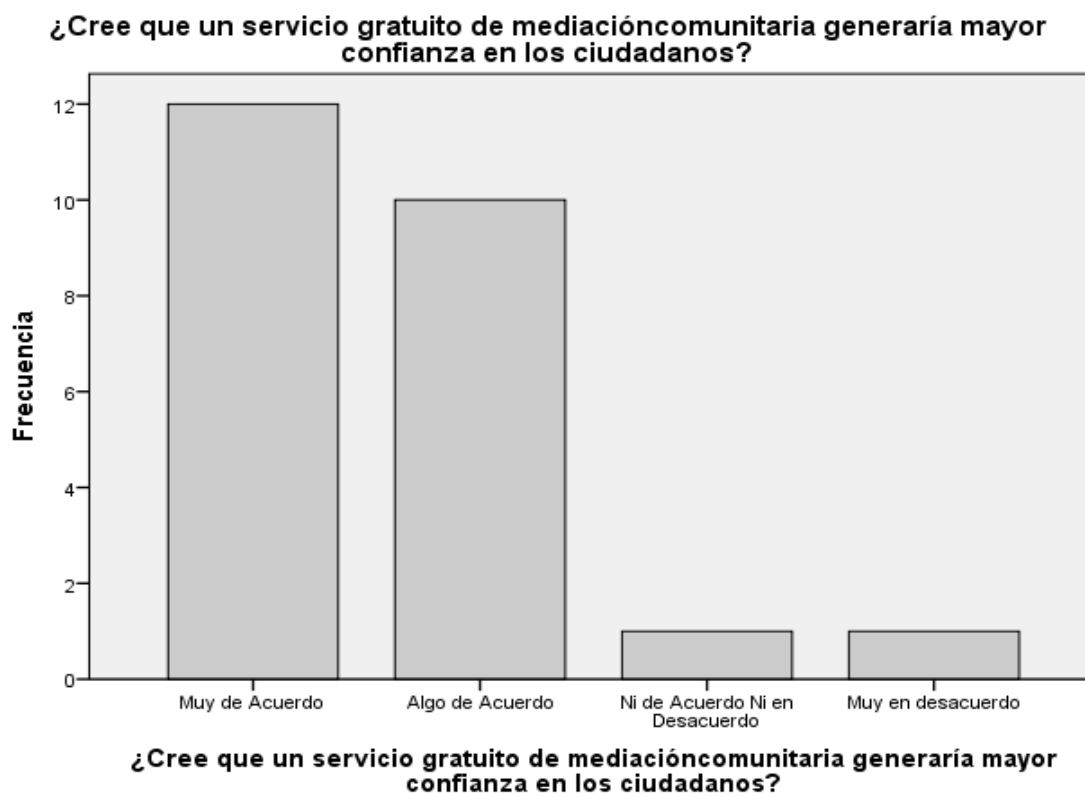


Tabla 84. Valores de frecuencias y % obtenidos del análisis con el SPSS.

¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria es conocida entre la población?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	6	25.0	25.0	25.0
	Algo de Acuerdo	4	16.7	16.7	41.7
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8.3	8.3	50.0
	Poco de Acuerdo	10	41.7	41.7	91.7
	Muy en desacuerdo	2	8.3	8.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 4 es la de mayor valor de frecuencia con 10, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 41.7% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 76. Datos tomados para graficar de la tabla 84.

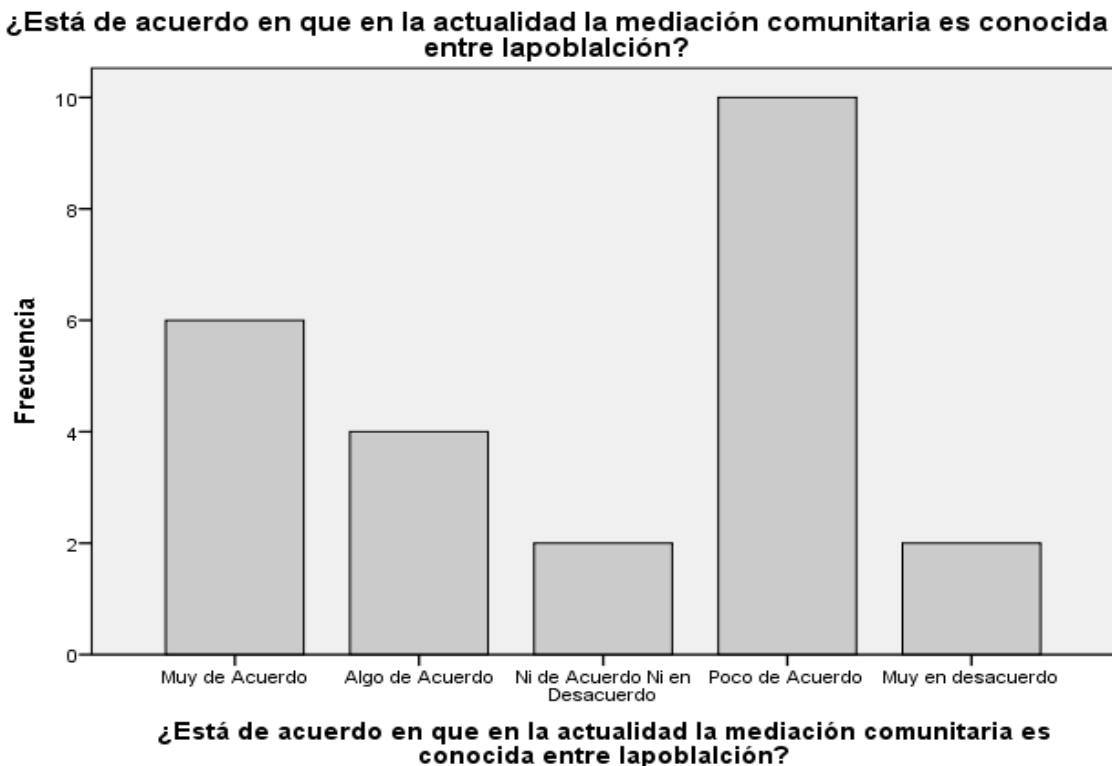


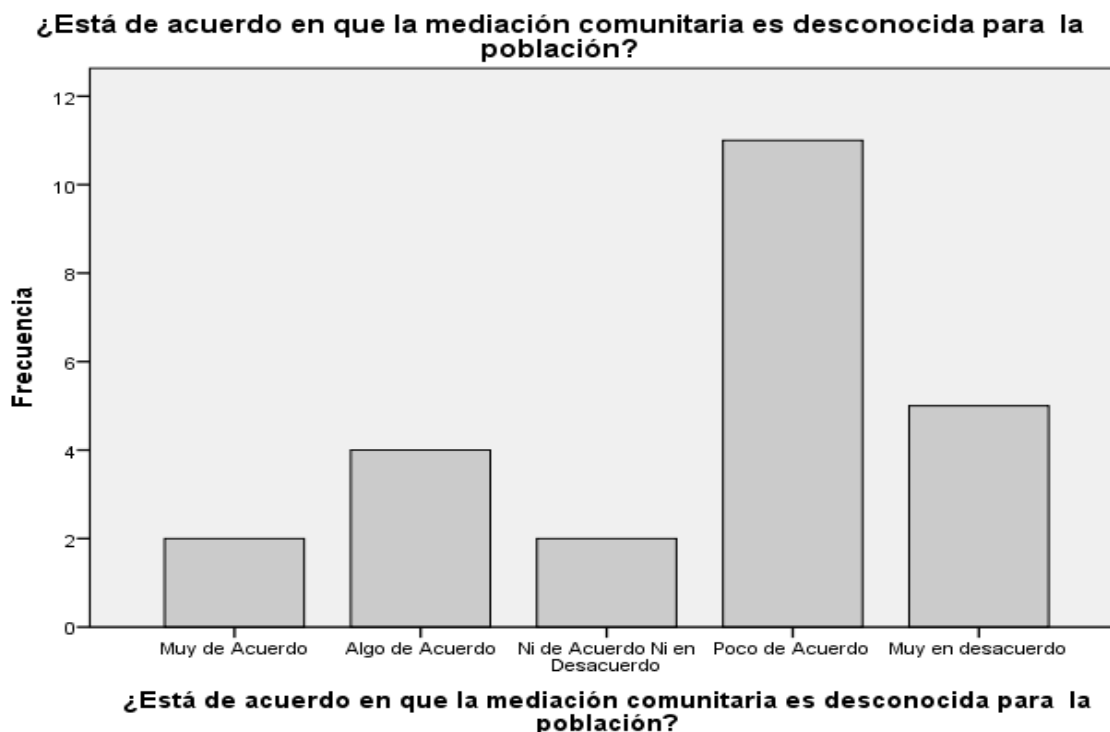
Tabla 85. Tabla de investigación y análisis de datos realizados con el SPSS.

¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria es desconocida para la población?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de Acuerdo	2	8.3	8.3	8.3
	Algo de Acuerdo	4	16.7	16.7	25.0
	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	8.3	8.3	33.3
	Poco de Acuerdo	11	45.8	45.8	79.2
	Muy en desacuerdo	5	20.8	20.8	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Tabla de elaboración con datos proporcionados por el software SPSS.

Esta tabla muestra los resultados de las frecuencias que manifestó el encuestado, tomando en cuenta que la fila del renglón 4 es la de mayor valor de frecuencia con 11, siendo graficado el 100% de los 24 encuestados y obteniendo un 45.8% cuya grafica se presenta a continuación.

Gráfica 77. Valores obtenidos de la tabla 85 de frecuencias y %.



#### 6.14.1. La teoría de la media T.

En esta investigación se aplicó la teoría de media T, esta se formula de la siguiente forma:

1. Formulación de Hipótesis
2. Especificaciones de simulación de muestreo
3. Método de muestreo Simple
4. Número de muestras 2
5. Nivel de intervalo de confianza      95.0%
6. Tipo de intervalo de confianza      Percentil

Estadística de Grupo Prueba T la media entre dos grupos el de España y el de México, se vaciaron los valores de ambos países y los ítems de variables 1 2 y 3 para obtener la media T Independiente de información obtenida de los ítems en las encuestas cuantitativas aplicadas de los dos grupos, la formulación se elabora como sigue:

1. Formulación de Hipótesis  
H<sub>0</sub>: Hipótesis nula o hipótesis de trabajo  
H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna o Hipótesis del investigador
2. Nivel de significancia = 5% = 0.05
3. Elección del P-valor
4. Toma de decisión:  $p < 0,05$  entonces se rechaza la hipótesis Nula, y se toma la hipótesis del investigador.

La simulación del muestro que se obtuvo se muestra en la siguiente tabla de simulación del muestreo, en que nos muestra que el software aplicó para esto un método de muestreo simple, y que utilizó el número de muestras la unidad 1000, obteniéndose un intervalo de confianza de un 95.0% y que el tipo de intervalo de confianza utilizado fue el intervalo percentil.

Tabla 86. Simulación de muestra T.

**Especificaciones de simulación de muestreo.**

Método de muestreo	Simple
Número de muestras	1000
Nivel de intervalo de confianza	95.0%
Tipo de intervalo de confianza	Percentil

**6.15. El estadístico T.**

Fue introducido por William Sealy Gosset en 1908, un químico que trabajaba para la cervecería Guinness de Dublín. Student era su seudónimo de escritor.<sup>123</sup> Gosset había sido contratado gracias a la política de Claude Guinness de reclutar a los mejores graduados de Oxford y Cambridge, y con el objetivo de aplicar los nuevos avances en bioquímica y estadística al proceso industrial de Guinness.<sup>2</sup> Gosset desarrolló el test t como una forma sencilla de monitorizar la calidad de la famosa cerveza stout. Publicó su test en la revista inglesa *Biometrika* en el año 1908, pero fue forzado a utilizar un seudónimo por su empleador, para mantener en secreto los procesos industriales que se estaban utilizando en la producción. Aunque de hecho, la identidad de Gosset era conocida por varios de sus compañeros estadísticos (Rodríguez S., Gutiérrez Pérez, & Pozo Llorante, 2015).

De acuerdo al autor anterior la estadística de la media T tiene 4 usos, los más frecuentes de esta prueba son:



1. El test de posición de muestra única por el cual se comprueba si la media de una población que se conoce posee una distribución normal, tiene un valor especificado en una hipótesis nula.
- 2.- El test de posición para dos muestras, por el cual se comprueba si las medias de dos poblaciones distribuidas en forma normal son iguales.
3. El test de hipótesis nula por el cual se demuestra que la diferencia entre dos respuestas medidas en las mismas unidades estadísticas es cero. Esto con frecuencia es referido como prueba t de mediciones apareadas o repetidas 56.
- 4.- El test para comprobar si la pendiente de una regresión lineal difiere estadísticamente de cero.

Se Determinó que se realizaría la medición de la media T, tomando en consideración la información obtenida de la aplicación del instrumento de los grupos encuestados en los dos países España y México para las cuales se tomaron los valores de los ítems de las tres variables ambos grupos realizar la muestra comparativa.

Para la obtención de la Media T de Student se utilizaron dos grupos de ítems:

$$P_1 = 1, 3, 6, 7, 8, 4, 5, 6, 14, 16, 9, 10, 11 \text{ y } 12$$

De la variable 1 se tomaron los valores de los ítems 1, 3, 6, 7, 8, denotando un grupo tomando 5 valores aleatorias a partir de un grupo mayor; de la variable 2 se tomaron los valores de los ítems 4, 5, 6, 14, 16; de la variable 3 se tomaron los valores de los ítems 9, 10, 11 y 12.

Tomándose los mismos valores para realizar el análisis de la prueba comparativa para determinar la media de la media T del segundo grupo.

$$P_2 = 1, 3, 6, 7, 8, 4, 5, 6, 14, 16, 9, 10, 11 \text{ y } 12$$

P= País      P<sub>1</sub> = México      P<sub>2</sub> = España

Los valores = V1 = 1, 3, 6, 7, 8.

Los valores =  $V_2 = 4, 5, 6, 14$  y  $16$ .

Los valores =  $V_3 = 9, 10, 11$  y  $12$ .

Se llevó a cabo la prueba de hipótesis contando como hipótesis nula, esto porque para la media T se tomaron en cuenta las muestras iguales de los dos grupos los valores de las frecuencias de ambos grupos, buscando obtener como resultado de la prueba estándar muestral para las dos muestras aproximadamente  $0,05$  y  $0,11$ , Utilizada para muestras pequeñas como esta que se ha analizado, esto es una prueba igual entre las varianzas de las dos poblaciones (Varela López, 2013).

Estadística de Grupo:

En cuanto a la interpretación de la estadística del grupo de la media T en esta investigación es que el Sesgo es inferior a  $< 5\%$  lo cual se obtiene un nivel significativo Se tiene que los valores obtenidos de los ítems del renglón de  $P_1 = -.02$  donde el valor de intervalo de confianza es desde  $5.59$  el valor inferior hasta el valor superior que es de  $10.08$  la población estadística es de  $14$ .

En cuanto a las frecuencias también de  $14$  ítems los valores quedaron como sigue: valor estadístico  $22.71$  Sesgo de  $.01$  Valor estándar de intervalo de confianza a  $95\%$  el valor de desviación estándar es  $.266$  siendo el mínimo  $22.20$  y el máximo  $23.27$  como se puede observar el valor es menor que el estándar.

En la obtención de valores de segundo grupo  $P_2 =$  se observan valores muy similares al grupo anterior se tiene que la N es  $14$  que el valor estadístico es de  $7.93$  que el sesgo es de  $-.01$  que el error estándar es de  $1.09$  con un  $.01$  de diferencia de grupo  $P_1$  el sesgo fue igual y la media fue  $20$  con una diferencia de  $2.71$  en cuanto a frecuencia el sesgo fue de  $0.06$  poca variación del primer grupo con una desviación estándar de  $.253$  también poca diferencia del grupo 1.

Tabla 87. Prueba T de estadística de grupo.

Estadísticas de grupo							
	lugar	Estadístico	Simulación de muestreo				
			Sesgo	Error estándar	Intervalo de confianza a 95%		
					Inferior	Superior	
Ítems	México	N	14				
		Media	7.93	-.02	1.08	5.69	10.08
		Desviación estándar	4.141	-.185	.628	2.631	5.187
		Media de error estándar	1.107				
	España	N	14				
		Media	7.93	-.02	1.09	5.88	10.19
		Desviación estándar	4.141	-.211	.622	2.763	5.180
		Media de error estándar	1.107				
frecuencia	México	N	14				
		Media	22.71	.01	.26	22.20	23.27
		Desviación estándar	.994	-.041	.122	.633	1.044
		Media de error estándar	.266				
	España	N	14				
		Media	20.00	.06	.90	18.23	21.73
		Desviación estándar	3.552	-.253	.690	1.801	4.472
		Media de error estándar	.949				
a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo							

En la prueba de muestra independiente prueba T para la igualdad de medias se toma el valor significativo (bilateral) siendo 1 el cual es menor que 5% resultando la media en ambos países. Tanto en los ítems como en las frecuencias el resultado obtenido señala

que se asumen varianzas iguales 1.000 y es  $>$  que  $5\% = 0.05$ , la diferencia de media es .000.

Con respecto a las frecuencias el valor significativo (bilateral) es .011 y la diferencia de media es de 2.7 que es  $>$  que  $5\% 0.05$  aunque es mayor aún está dentro del margen de 95% de intervalo de confianza de la diferencia.

Tabla 88. Prueba T Prueba de muestreo independiente

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
Ítems	Se asumen varianzas iguales	.000	1.000	.000	26	1.000	.000	1.565	-3.217	3.217
	No se asumen varianzas iguales			.000	26.000	1.000	.000	1.565	-3.217	3.217
frecuencia	Se asumen varianzas iguales	13.476	.001	2.753	26	.011	2.714	.986	.688	4.741
	No se asumen varianzas iguales			2.753	15.026	.015	2.714	.986	.613	4.815

Tabla de elaboración propia con datos obtenidos para esta prueba estadística en el software STSS.

Se observa en esta tabla la media estándar entre los dos grupos, ya que el valor significativo (bilateral) es de .032 que es menor que 0.05 que aporta la validez de la media entre los dos grupos, tanto de España como de México.

Tabla 89. Prueba T Simulación de muestreo para prueba Independiente.

Simulación de muestreo para Prueba de muestras independientes								
		Diferencia de medias	Simulación de muestreo				Intervalo de confianza a 95%	
			Sesgo	Error estándar	Sig. (bilateral)	Inferior	Superior	
Ítems	Se asumen varianzas iguales	.000	-.007	1.538		-2.972	3.008	
	No se asumen varianzas iguales	.000	-.007	1.538		-2.972	3.008	
frecuencia	Se asumen varianzas iguales	2.714	-.048	.953	.032	.862	4.668	
	No se asumen varianzas iguales	2.714	-.048	.953	.032	.862	4.668	

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo.

Tabla de elaboración propia de datos obtenidos del análisis realizado con el SPSS

### 6.16. Análisis de Resultados Generales de los métodos aplicados en esta investigación en España y México.

En este capítulo de discusión y análisis de resultados, se discute los resultados sobresalientes del método cualitativo y el método cuantitativo que se han utilizado en esta investigación, se pretende verificar su correlación, con esto obtener el resultado de la hipótesis y poder comprobar si fue rechazada o validada. Es relevante destacar que la investigación se realizó en México y España aplicando el mismo instrumento en los dos métodos, cabe destacar que el estudio piloto se realizó en el municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León y la muestra definitiva donde se realizó esta investigación se aplicó a personas entre los 23 a 66 años de edad en el grupo de México que fue el en el método cualitativo se entrevistó a 16 personas en y en España a 10 personas, obteniendo como resultado la percepción de sus sentir en cada una de las entrevistas. La información

recopilada fue analizándose a través del software MAXQDA Versión 2018 arrojando las frecuencias en cada uno de los ítems de la información obtenida.

Se destaca que para la aplicación del instrumento se aplicaron dos tipos de muestras distintas con el objetivo de tener datos más exactos, para la recopilación de datos en México se aplicó la técnica de la escala de Likert 5; mientras que para la aplicación del instrumento en España se utilizó la técnica de muestreo accidental por no tener una población específica se le aplicó a los grupos que se consideraron necesarios y que estaban disponibles.

En cuanto al métodos cuantitativo se aplicaron 73 encuestas siendo 33 de México y 40 encuestados en España, se obtuvieron la cantidad de frecuencias y porcentajes a través de la categorización en cada variable de las encuestas aplicadas, se aplicó el mismo instrumento que se aplicó en México, el primer grupo el investigador realizó las encuestas a 33 personas de los municipios de Monterrey, Guadalupe y San Pedro Garza García Nuevo León. Estas encuestas se aplicaron personalmente por el investigador.

En el segundo grupo que se aplicó en España, se encuestó a 13 mediadores de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia UMIM descargando los datos recopilados en el software SPSS arrojándonos la información ordenada y bien presentada en frecuencias, gráficas y tablas. Estas encuestas se aplicaron vía online enviándose los correos electrónicos a cada uno de los encuestados y regresando las respuestas por la misma vía los resultados de la información analizada se han obtenido las frecuencias y porcentajes en gráficas y tablas en las cuales se representan sus valores.

El tercer grupo se aplicó también en España a otro grupo de mediadores y concedores de la mediación de la Universidad de Murcia y de la UMIM se encuestaron a 27 mediadores estas encuestas fueron aplicadas a través de vía online, recibiendo las respuestas por la misma vía, descargando analizando la información recopilada a través del software SPSS, los resultados de la información analizada se ha obtenido las frecuencias y porcentajes en gráficas y tablas en las cuales se representan sus valores.

## HIPOTESIS.

Las principales acciones que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria como estrategia de prevención social del delito y la transformación de los conflictos vecinales

- Variable 1 Generar confianza en los procesos de mediación dependientes de los ayuntamientos.
- Variable 2 Legitimar al mediador como profesional en la materia y tercero neutral que ayude a la solución del conflicto.
- Reconocer la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia.

Los resultados de la aplicación de los instrumentos en ambos métodos cualitativo y cuantitativo donde cada ítem está relacionado con las variables, es por eso que los resultados obtenidos también están relacionados con las variables debido a que se cuidó para que la información que se obtuviera fuera equilibrada en las tres variables. Con respecto a las categorizaciones el instrumento en el método cualitativo se analizó con las categorizaciones analizadas estas fueron:

- Variable 1 beneficio, capacitación, confiable, desconocimiento, difundir fácil, rápido, confianza, comités, legal.
- Variable 2 Prevención, beneficio, legitimación, confianza, rapidez, confiabilidad, ciudadano, rapidez, confiabilidad, ciudadano, proceso, justicia, ayuda directa.
- Variable 3 Conocimiento, capacitación, ciudadanía, confianza, prevención, confianza, sentido de justicia, fácil, sencillo, económico, buena disposición, difundir, diálogo, respeto entre las partes, comunitario, beneficio, falta de dialogo.

En esta tabla se subraya el resultado final por categorías relevantes de la Variable 1 con respecto a las entrevistas estructuradas a ciudadanos, siendo la categoría más alta la de difundir esto se refiere a que la percepción del ciudadano es que la mediación no se conoce, tampoco la mediación comunitaria como prevención social del delito, que si la

difusión fuera efectiva el beneficio y la confianza seria por consecuencia en la prevención del delito. Y el bien común del ciudadano.

Resultados que determinan la validan la Variable 1 Generar confianza en los procesos de mediación dependientes de los ayuntamientos.

Los resultados relevantes en la presente investigación con referencia a la variable 1 en el contexto cualitativo resaltan las categorías que a continuación se describen:

Tabla 90. Resultado final de categorización de variable 1.

Entrevistas Estructuradas Cualitativas a Ciudadanos.						
Generar confianza en el Proceso de Mediación Municipal						
Variable 1 GCPM	Comunitario	Facilitador Ciudadano	Difundir	Beneficio	Confianza	Prevenir
	49	29	38	34	19	30

Tabla de elaboración propia tomando datos del resultado del software SPSS.

En esta tabla se destaca el resultado final de la categorización con respecto al análisis final de las entrevistas aplicadas a ciudadanos de los ítems relacionados a la variable 2 siendo la categoría con más menciones la de prevención siendo su percepción de que si el facilitador es legitimado y capacitado en forma correcta adecuado para trabajar en su comunidad legitimándolo este le beneficiaria al ciudadano este acudirá con más frecuencia a resolver sus conflictos cerca de su domicilio evitándole gastos de traslado y la facilidad de estar a mano para acudir a resolver sus conflictos en un lugar adecuado para esto.



Tabla 91. Resultado final del concentrado de entrevistas de la Variable.

Entrevista Estructurada a Ciudadanos						
Legitimación del Mediador Comunitario como Tercero Neutral						
Variable 2	Prevención	Capacitación	Beneficio	Legitimación	Confianza	Ciudadano
	44	28	38	30	15	35

Tabla de elaboración propia tomando datos del resultado del software SPSS.

Esta tabla contiene el concentrado del resultado final de percepciones recopiladas de las entrevistas estructuradas aplicadas a ciudadanos con respecto a la variable 3, en la que su sentir con la categorización de valor más alto es la ciudadanización con un valor de 49 señala que el ciudadanizar la justicia a través de la mediación comunitaria que se capacitara y difundiera la mediación comunitaria traería como beneficio a la prevención y que accederían con facilidad la justicia el ciudadano.

Tabla 92. Concentrado de resultado final de entrevistas con relación a variable 3.

Entrevistas Estructuradas a Ciudadanos.					
La Mediación Comunitaria como Herramienta de Éxito para la Ciudadanización de la Justicia.					
Variable 3	Ciudadanización	Prevención	Beneficio	Capacitados	Justicia
	49	23	29	41	28

Tabla de elaboración propia tomando datos del resultado del software SPSS.

En la siguiente tabla se concentra el resultado final de las entrevistas estructuradas aplicadas a los mediadores y conocedores, la media con el beneficio es la categorización con el valor más alto con 49 seguido de la legitimación de la confianza y beneficio que están a la par teniendo que en la variable 1 que es Generar confianza en la mediación dependiente de los ayuntamientos la categorización con más valor es la de confianza y beneficio seguida de capacitación y justicia, esta es la percepción de los mediadores y conocedores en esta variable que es distinta a la de los ciudadanos ya que ellos perciben que los ayuntamientos deben de capacitar y certificar al personal que van a designar para prestar el servicio de mediación a su ciudadanía para que resuelva sus conflictos ya que si

eso sucediera los ciudadanos se beneficiarían y tendrían mayor confianza en el proceso de mediación que los ayuntamientos ofrecieran, accedando a la justicia al ciudadano.

En cuanto al concentrado del resultado final de la variable 2 la percepción de los conocedores es la categorización más alta en este contexto que es si el facilitador fuera legitimado por la autoridad y los beneficiarios en su comunidad los ciudadanos se beneficiarían teniendo confianza al facilitador ya que sería una medida preventiva para los conflictos en la comunidad.

Con respecto al concentrado de resultado final de la variable 3 la percepción de los mediadores y conocedores de la mediación es que la de mayor beneficio que consideran se obtendría en la prevención social de los conflictos en la comunidad generando confianza al ciudadanizar y acercar la justicia a los ciudadanos.

Tabla 93. Concentrado del resultado final de las tres variables con respecto a la entrevista de mediadores y conocedores de mediación.

Entrevista a Conocedores de Mediación								
Variables	Capacitación	Confianza	Beneficios	Justicia	Legitimación	Ciudadanización	Facilitador neutral	Prevención
Variable 1 GCPM	41	42	42	23				
Variable 2 LMTN		18	33		47	36	28	37
Variable 3 MCHECJ		35	49	27		29		41
Variable 1 GCPM	41	42	42	23				
Variable 2 LMTN		18	33		47	36	28	37
Variable 3 MCHECJ		35	49	27		29		41

Tabla de elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS.

Los códigos y colores aplicados para cada una de las variables fueron:

Variable 1= GCPM = color amarillo

Variable 2 = LMTN = color verde

Variable 3 = MCHECJ = color azul

#### **6.17. El concentrado de resultado final con respecto al método cuantitativo.**

Este resultado final se obtuvo a través de las aplicaciones de encuestas realizadas en tres grupos de aplicación el primer grupo de aplicaciones realizó a través de la encuesta en escala de Likert 5 que consta de 5 posibilidades de respuesta, aplicando el mismo instrumento a cada uno de los grupos.

A los primeros grupos en las que se aplicó el mismo instrumento pero en escala de Likert 5, fue a la de conocedores de mediación y ciudadanos.

El segundo grupo que fue aplicado en España se usó la técnica de la muestra de accesibilidad y se aplicó a 13 mediadores del UMIM de derivación del Tribunal Superior de Justicia de Murcia. Y fue a través de vía electrónica, las respuestas también fueron recibidas por la misma vía.

En el tercer grupo fue utilizada también en España, se utilizó la técnica de la muestra de accesibilidad aplicada a 27 mediadores y conocedores de la mediación de la Universidad de Murcia y a mediadores del UMIM. Dando como resultado final lo siguiente:

La relación que tienen los dos métodos es que ambos tanto los entrevistados como los encuestados coinciden en que la capacitación la ciudadanía de la justicia beneficia en formar la confianza al ciudadano proporcionándole legitimación al facilitador comunitario definiendo y difundiendo la ciudadanía de la justicia a través de la mediación comunitaria, ya que tiene un efecto domino impactando en forma favorable a la prevención social del delito y a la transformación de conflictos de convivencia vecinal.

## **CONCLUSION.**

### **I. EN RELACIÓN A LA HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN.**

Se presentan las conclusiones con las cuales se comprobaron la hipótesis y los objetivos planteados.

La instauración de una cultura de mediación comunitaria como prevención social del delito que prevenga los conflictos de convivencia vecinal es un proceso por medio del cual se promueve una cultura de paz como una herramienta para la prevención social de los delitos. En esta tesis se revisa el contexto local e internacional de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y su aplicación en la mediación comunitaria así como los beneficios que se obtienen para la prevención social del delito.

Los antecedentes encontrados en esta investigación sobre la mediación comunitaria para resolver los conflictos en forma pacífica que ya tenían una cultura de paz, nos indica que fue utilizada por los antepasados a través de los sacerdotes de las tribus y los ancianos entre otros (Gorjon Gómez & Steele Garza, 2016) en los Estados Unidos, algo similar en los inicios de la mediación comunitaria de Canadá, que de esta fue tomado el modelo de Europa y de forma particular de España que fue el país con que se logró realizar el estudio comparativo con el de México.

En esta investigación se procuró la contribución y el fortalecimiento de la cultura de la mediación comunitaria como prevención del delito, para ello se estudió la bibliografía de autores desde los clásicos como García Maynes, Folger, Hernández Sampier, Collado, hasta autores contemporáneos como Gorjón Gómez, Steele Garza y Vázquez Gutiérrez entre otros, así como tratados de la ONU, tratados y Leyes nacionales e internacionales, artículos indexados y diccionarios. Instituciones como el INEGI, la Procuraduría General del Estado de Nuevo León, el Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en el Estado de Nuevo León entre otros, por lo tanto tenemos que la hipótesis a comprobar se indica enseguida.

II. HIPOTESIS: LAS PRINCIPALES ACCIONES QUE SE REQUIEREN PARA FORTALECER LA MEDIACION COMUNITARIA COMO ESTRATEGIA DE PREVENCION SOCIAL DEL DELITO.

- 1) Generar confianza en el proceso de mediación dependiente de los ayuntamientos municipales.
- 2) Legitimar al mediador como profesional de la materia y tercero neutral que ayuda a la solución de los conflictos.
- 3) Reconoce a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia y como medio de prevención social del delito.

Como objetivo de la investigación se logró demostrar que a través de acciones dirigidas a: generar confianza en los procesos de mediación en los ayuntamientos; legitimar al mediador como profesional de la materia siendo un tercero neutral que puede ayudar a la solución de conflictos; fortalecer a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia y con eficacia en la prevención social del delito. Por lo que se presentan datos desglosados de las variables, su descripción y los indicadores en los cuales se pueden observar las ventajas y principios en que debe basarse la mediación comunitaria en la prevención social del delito.

Se asignaron valores con variables en donde la variable 1 se representa como V1 que es Confianza en el Proceso de Mediación Comunitaria más la variable 2, V2 que es Legitimación del Mediador como tercero neutral más la variable 3, V3 que es reconocer a la mediación comunitaria como una herramienta de éxito para la ciudadanía de la justicia, obteniendo como resultado eficientar y reconocer a la mediación comunitaria y a la prevención del delito en la convivencia vecinal.

1. Conclusiones y análisis de datos de la variable 1.

Que es generar confianza en el proceso de mediación municipal, para este propósito se establecieron nueve categorías: Beneficio, Capacitación, Confianza, Desconocimiento, Difundir, Fácil, Rápido, Comités, Legal. Las categorías 2, 3, 4, 5, 5, 6 y 7 están dirigidas a medir la confianza en el proceso de mediación municipal. Las respuestas de los entrevistados a las preguntas que miden la percepción valida la variable y son la 1, 2, 3, 4 y

15. Concluimos con esta variable que la percepción de las personas es que les provoca: la desconfianza en el proceso de mediación dependientes del ayuntamiento, el desconocimiento de la mediación comunitaria, sus beneficios y su aplicación, el desarrollo del proceso y la capacitación, que estén las personas capacitadas que apliquen la mediación, la falta de difusión, el beneficio y sus bondades; los lugares y las formas para recibir la prestación de este servicio de mediación para su beneficio; la ventaja de que los mediados tengan confianza en el proceso de mediación y en su mediador, que la resolución de su conflicto sea en forma pacífica, rápida, sencilla, práctica y gratuita.

Dentro de la descripción de las variables planteadas en esta investigación, en el contexto municipal se analizaron los elementos de prevención social, la confianza como elemento social y el concepto de legitimación del mediador.

Los indicadores de esta variable son comparativos, las medidas que muestran la cantidad de asuntos resueltos y mediados como satisfechos, que son enlistados en el centro de mecanismos alternativos estatal y municipal para preparar las estadísticas sobre la percepción de los ciudadanos que utilizan el servicio de la mediación comunitaria.

## 2. Conclusiones y análisis de la variable 2.

Legitimar al mediador como profesional de la materia y tercero neutral que ayuda a la solución de los conflictos. La legitimación y la ética del mediador comunitario, la importancia de la legitimación del tercero neutral, su aplicación, el impacto y el beneficio de la mediación comunitaria en la prevención social del delito.

La descripción de la variable 2, siendo la percepción de los entrevistados para lo cual deberá estar capacitado y certificado con la característica de ser un líder con valor moral, aceptado, legitimado y respetado por la comunidad. Los indicadores de esta variable son las cantidades de constancias y porcentaje de personas atendidas y conflictos resueltos en los centros de mecanismos alternativos de solución de controversias, así como sobre la confianza en el mediador comunitario.

El mediador está obligado a expresar el lenguaje de los ciudadanos que están solicitando el servicio de mediación para resolver su conflicto, debe tener fluidez y rapidez en el proceso, que transmita la confianza de que este método de mediación resolverá su conflicto, que es una técnica que les ayuda a comunicarse en forma pacífica, que promueve la resolución de conflictos ayudando a transformar su controversia en oportunidad para nuevas situaciones positivas de convivencia vecinal y armonía entre vecinos, repercutiendo en su conducta, actitud y tranquilidad emocional de las partes y sus familias (Cornelio Landero, 2014).

Dependiendo del Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, el Centro de Mediación atendido por un facilitador de su comunidad ofrece más confianza porque como mencionan en las entrevistas ya tienen a quien reclamar o acudir en caso de que continúe el conflicto.

Esta tesis plantea que el problema radica en la necesidad de compartir con la sociedad la aplicación de la mediación comunitaria como prevención del delito, tratando esta problemática desde el origen del conflicto, evitando que este se convierta en falta administrativa y posteriormente en delito grave. Un factor para optimizar la mediación comunitaria es proporcionarle a la comunidad un mediador certificado que cuente con las herramientas suficientes, las técnicas y habilidades en comunicación, resolución de conflictos interpersonales, así como en el manejo de las emociones entre otros.

En cuanto al mediador comunitario deberá ser líder de la comunidad con valor moral, reconocido, capacitado y certificado por el Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León. Con todas estas características podría ser mayor la promoción de la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito.

### 3. Conclusión y análisis de la variable 3.

Que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia y como medio de prevención social del delito.

Los indicadores de esta variable son comparativos que muestran la cantidad de asuntos resueltos y mediados satisfechos, estos son enlistados en el centro de mecanismos alternativos estatal y municipal para preparar estadísticas sobre la percepción de los ciudadanos que utilizan el servicio de la mediación comunitaria.

La descripción de la variable 3 es que se reconozca a la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia y como medio de prevención social del delito, con indicadores de percepción y seguridad al acudir a los centros de mediación; el sentimiento de seguridad de que se les ofrezca acceso a la justicia para resolver su conflicto en forma pacífica y que ellos aportan en forma voluntaria para su solución. Se desarrolla a través de un procedimiento donde se canaliza el problema atendiendo al grado de conflicto, existe una mayor promoción de la mediación comunitaria como prevención social del delito en donde se presentan las ventajas que tiene sobre el procedimiento contencioso.

Esta tesis plantea como problema la necesidad de que la justicia sea accesible al ciudadano, de que la mediación comunitaria represente una herramienta como señalan los entrevistados con la idea de que favorezca para que el ciudadano acuda en forma fácil, rápida y sencilla a solucionar el conflicto con la confianza de obtener buenos resultados, cerca de su domicilio; de otra manera el traslado a una institución que sea competente de resolver su conflicto lo intimida, entonces deja pasar ese conflicto y va escalando hasta que se convierte en un delito con el cual tenga que interponer su demanda al tribunal en justicia tradicional. Por eso el acercar la justicia es fundamental para la sociedad a través de la aplicación de la mediación comunitaria como prevención del delito, ya que la problemática se trataría desde el origen y en el lugar donde surgiera el conflicto, evitando la escalada para que este se convierta en falta administrativa y posteriormente en delito grave. Por todo se concluye que al implementar la mediación comunitaria como herramienta de éxito se impactaría para transformar los conflictos en círculos virtuosos de buena convivencia, y que también representa una herramienta para promover en el ciudadano en una cultura de paz.



Es importante conocer el estado actual de los programas de mediación comunitaria como prevención del delito en el área metropolitana del Estado de Nuevo León, para poder evaluar las acciones que se realizan con el objeto de fortalecer la mediación comunitaria, la difusión, ventajas y beneficios; comprobar la relación que existe entre la mediación comunitaria y la Prevención Social del Delito. Todo esto con la finalidad de proponer acciones específicas que fortalezcan la mediación comunitaria en la Prevención Social del Delito y la transformación de los conflictos.

En el desarrollo de la investigación resultó necesaria la mediación comunitaria como prevención social del delito; la confianza que deben tener los ciudadanos en la mediación comunitaria como prevención social del delito; la legitimación del facilitador al ser de la misma comunidad; la transformación de los conflictos y porqué la ciudadanización de la justicia debe considerarse como una herramienta de la mediación comunitaria para acercar la justicia a los ciudadanos.

Los resultados de los estudios de esta investigación comprueba la hipótesis planteada, para obtener estos resultados se utilizó la estrategia de acuerdo a la necesidad de esta investigación, se delimitó, se categorizó y se codificó con el fin de favorecer la lógica y estudio para realizar con más eficiencia la investigación de los conflictos que pueden resolverse a través de la mediación comunitaria y eficientar la prevención social del delito, así como guiar el estudio y facilitar la presentación de los resultados y la comprobación de esta hipótesis.

Se llevó a cabo la investigación y trabajo de campo aplicando la metodología cualitativa y cuantitativa; en el método cualitativo se realizó el estudio a través de la aplicación de pilotaje para la comprobación del cuestionario de las entrevistas, en la siguiente etapa se realizó la aplicación de entrevistas definitivas con entrevistas estructuradas.

En la aplicación del método cuantitativo se realizó la entrevista a 16 conocedores y ciudadanos de mediación comunitaria con un resultado preliminar, detectando la necesidad de regular y planear la mediación comunitaria como prevención del delito y transformación de los conflictos de convivencia vecinal.

Actualmente, en los municipios mencionados con anterioridad en los que se ha llevado a cabo el muestreo para esta investigación, las partes en conflicto prefieren no acudir a los centros de mediación por factores diversos como tener malas experiencias con las autoridades, que el centro de mediación está retirado de su domicilio, que tienen que pagar transporte para su traslado, no conocen el costo.

Con referencia a la aplicación del método cuantitativo se aplicó en la primera etapa el pilotaje, en la segunda etapa la aplicación de la prueba definitiva de la encuesta se hizo a través de la técnica Likert 5 aplicando el mismo método en México y España dando como resultado en la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach el .899 con 17 elementos. Aplicando 73 encuestas.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	17

En el procesamiento de casos arrojó como validez un porcentaje de 85.7%, tomando 17 número de elementos. Siendo el cuestionario de las encuestas de 17 ítems y encuestando a 73 personas.

En esta etapa de la investigación se tipificaron los conflictos comunitarios y sus características, se realizó la fórmula para resolver y transformar los conflictos de convivencia vecinal, para divulgarla de tal manera que se asiente un conocimiento científico sobre cómo transformar los conflictos derivados de convivencia en comunidad, de cómo implementar la medición comunitaria para resolver y transformar los conflictos teniendo impacto en la prevención social del delito.

En este estudio y teniendo los elementos y características necesarias se aborda el conflicto de convivencia vecinal, observando la necesidad de culturizar y concientizar a la

comunidad mediante el dialogo, la convivencia, la tolerancia y el respeto tanto en forma colectiva como individual, refiriendo que de esta manera se puede tener una vida mejor y más digna a través de la cultura de paz para todos.

Asimismo se examinó si existe la Ley como tal de Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito. Después de haber evaluado si existe una ley y reglamento que regule la mediación comunitaria en la prevención social del delito en México y España, se encontró que no existe una ley específica.

De la información recopilada en el Congreso de la Unión y el Congreso del Estado de Nuevo León con referencia a las leyes con las que cuenta la República Mexicana, cabe destacar que no existe la Ley de Mediación Comunitaria en la Prevención Social del Delito hasta la fecha del cierre de esta tesis, de tal manera que es un área de oportunidad, es necesario establecer mecanismos que propicien intervenciones especializadas que propicien la creación de esta ley en las áreas legislativas.

En cuanto a España cabe mencionar que después de analizar sus leyes existentes en este país se concluyó que cuentan con la Ley Penal y Mercantil 005/2012 que regula la mediación comunitaria su aplicación y los lineamientos al igual la de sus facilitadores, y la Prevención Social del delito la menciona en su apartado de la Ley Penal. De esa misma ley.

Se aborda este estudio y la evolución a nivel internacional en México y España. Se identifican las propuestas y la necesidad de ampliar el conocimiento de la mediación a todos los municipios de Nuevo León, con el propósito de que se implementen centros de mecanismos alternativos de solución de controversias certificados, difundiendo y promocionando los beneficios que aporta la aplicación de la mediación comunitaria como una herramienta para la prevención social de delito y transformación de los conflictos.

Se concluye entonces que el estado de Nuevo León cuenta con 51 municipios de los cuales 47 no tienen un centro de mediación certificado por lo que tampoco tienen mediadores certificados, solo cuatro municipios de la zona metropolitana de Monterrey cuentan con centros certificados por el Instituto de Mecanismos Alternativos del Estado, razón por la cual la población en general desconoce la mediación comunitaria y su impacto en la

prevención social del delito. Se formularon tablas que presentan datos desglosados de las variables, su descripción y los indicadores en los cuales puede observarse las ventajas y algunos de los principios en que debe basarse la mediación comunitaria en la prevención del delito, la legitimación del mediador comunitario, así como la mediación comunitaria como herramienta de la ciudadanización de la justicia.

En Esta investigación se detectó que en el Estado de Nuevo León se creó el primer Centro de Mediación Certificado de la República Mexicana, se instituyó el 11 de marzo de 1999 en el municipio de San Pedro Garza, García, sigue funcionando dando servicio de mediación familiar, mercantil, comunitaria. Entre otras, que los centros de mediación existentes se encuentran en los municipios de Monterrey, Guadalupe, San Pedro Garza García y Escobedo Nuevo León. Hasta la fecha de esta investigación.

Se observó que estos Centros de Mediación Municipal están resolviendo conflictos de asuntos de convivencia vecinal o comunitarios, familiares, principalmente, no solo de personas de escasos recursos sino también de vecinos de otros niveles más altos en recursos económicos para evitarse llevar estos asuntos a los tribunales, buscando la economía jurídica y económica, encontrando que sus asuntos se resuelven en menos tiempo y en forma económica, encontrando satisfacción en el resultado de su conflicto.

De esta manera se observó que es viable difundir y promover la importancia de las funciones, alcances, beneficios e impacto que tiene la creación de los Centros de Mediación así como la prestación de servicio de mediación comunitaria a los ciudadanos en su comunidad. Ahora bien, siendo una de las obligaciones de los tres niveles de gobierno el de proporcionar y procurar a sus gobernados la seguridad, paz social, prevenir y atender sus necesidades procurándoles y garantizándoles una sana calidad de vida, una de las estrategias sería la de la aplicación, promoción y difusión la mediación comunitaria como prevención social del delito para ello se necesita la creación de los Centros Comunitarios Municipal en cada uno de los municipios del estado de Nuevo León, que es una inversión preventiva que impactaría en forma favorable en la ciudadanía de cada localidad, Porque al inculcar a las personas la cultura de paz resolviendo conflictos en

forma pacífica, evitando gastos innecesarios en materia de seguridad, además de evitar saturación de trabajo a los tribunales, logrando así, la tranquilidad y paz social, impactando en el beneficio en el contexto de la convivencia pacífica, al resolver sus conflictos en forma pacífica y voluntaria en cada una de sus comunidades, además de mantener bajo el índice de los conflictos en materia penal.

Concluyendo también, que la mediación comunitaria es un proceso extrajudicial, no se puede estar ajeno a que podemos recurrir a la Justicia Restaurativa ya que en esta materia la problemática también pueden ser daños que se tienen que restablecer es necesario establecer con mecanismos especializados de reparación de daños en los que sea necesario reforzar y asegurarlo.

Se tiene una gran oportunidad de aportación de conocimiento científica para coadyuvar en la creación de la ley de Mediación Comunitaria como prevención social del delito que apoye y beneficie en la convivencia vecinal del Estado de Nuevo León y sus municipios.

Se comprueba la hipótesis con la investigación que se realizó, no solo de la documentación consultada, de libros, artículos, biografías entre otros y con los resultados que nos arrojó la información de la aplicación del método cualitativo a través de las personas entrevistadas y del método cuantitativo en la aplicación de las personas encuestadas.

### III. SE COMPRUEBA Y SE DESCRIBE LA HIPOTESIS Y OBJETIVOS PROPUESTOS EN EL INICIO DE ESTA INVESTIGACION.

Después de haber realizado un recorrido por todos los capítulos que integran esta tesis, se llega a la conclusión de que se obtuvieron los resultados para la comprobación de la hipótesis y los objetivos planteados en esta investigación, reflejando un panorama con diversos factores que provocan la violencia, así como los conflictos más frecuentes que se presentan en una comunidad. Para profundizar en el análisis de los diversos tipos de conflictos vecinales se realizó la investigación a través de los métodos científicos

reseñados en la presente tesis, que fueron aplicados en México y en España, obteniendo los resultados de las distintas variables determinadas para lograr los objetivos siguientes:

#### 1.- OBJETIVO 1.

Conocer el estado actual de los programas de mediación comunitaria que se aplican en el área metropolitana del Estado de Nuevo León.

Se pretendió con este objetivo determinar cuáles fueron los programas que se llevaban a cabo con referencia a la mediación comunitaria, se concluyó que no se tiene un objetivo en concreto para la mediación comunitaria en el Estado de Nuevo León, que la mediación que se aplica es la mediación en general en los cuatro municipios en los que existe un centro de mediación certificado. Aún en las universidades en las que existe un centro de mediación como en la Universidad Autónoma de Nuevo León, el programa también es mediación en general no la mediación comunitaria específicamente.

#### 2.- OBJETIVO 2.

Evaluar las acciones que se realizan para fortalecer a la mediación comunitaria como herramienta en la prevención social del delito.

En este objetivo se evaluaron las acciones que realizan los municipios y los centros de mediación y el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de los Conflictos que es donde la mediación la promueven como política social y generalmente depende de la Dirección de Desarrollo Social, en este caso las acciones las imparte el gobierno municipal y en caso del Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León este depende del Tribunal Superior de Justicia del Estado. Estos organismos tanto municipales como estatales coadyuvan y sirven de base para la gestión positiva de los conflictos a través de la impartición de la mediación tanto para solucionar los conflictos de los ciudadanos como para disminuir la carga de la justicia tradicional.

#### 3.- OBJETIVO 3.

Difundir las características ventajas y beneficios de la mediación comunitaria.

En este objetivo después de la investigación realizada, la propuesta de acuerdo en sus características es la difusión para la consolidación de la mediación como herramienta para prevenir el delito, las ventajas es la disminución de los índices de conflictos derivados de convivencia vecinal y la aplicación de la voluntariedad de las partes, con beneficio en el impacto de la prevención de los delitos, la de crear una cultura de prevención y una cultura de paz, a través de difusión y capacitación de los vecinos y la forma de la resolución de conflictos de manera pacífica, simple y económica y sin tanto desgaste emocional de las partes en conflicto.

#### 4.- OBJETIVO 4

Comprobar la relación que existe entre la mediación comunitaria y la prevención social del delito.

Se comprobó de acuerdo a la investigación que existe una relación muy estrecha con relación a la mediación comunitaria y la prevención social del delito, que ambas como materia separada están catalogadas de acuerdo a la aplicación de estas dentro de las instituciones gubernamentales como política social, además que juntas tienen un impacto positivo en la comunidad y aplicada a los ciudadanos, que juntas aplicando la mediación comunitaria impacta y benéfica a la prevención de los conflictos y a bajar el índice de delitos dentro de la comunidad. Que la mediación comunitaria sea accesible para la comunidad como herramienta de éxito para acercar la justicia al ciudadano a través de la mediación comunitaria y su difusión.

#### 5.- OBJETIVO 5.

Proponer acciones específicas que fortalezcan a la mediación comunitaria en la prevención social del delito y la transformación de los conflictos.

Con referencia a la mediación comunitaria, esta puede ser considerada como una política social que promueve el fortalecimiento de empoderar al ciudadano con una herramienta para solucionar sus conflictos sin violencia, que es a través de la mediación comunitaria con el objeto de:

Acción 1. Que las partes en conflicto queden satisfechas con la resolución de su conflicto.

Acción 2. Que el mediador sea un miembro honorable de su comunidad, que esté capacitado y certificado cumpliendo con los requisitos de la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León.

Acción 3. Que los conflictos se resuelvan desde su origen en el lugar donde se generan para evitar que empeoren, con perjuicio para los ciudadanos y para la justicia tradicional.

Acción 4.- Que la impartición de justicia que sea accesible para el ciudadano.

Acción 5. Que la difusión de la mediación como herramienta de éxito para la ciudadanización de la justicia se haga extensiva a través de los medios de comunicación judiciales y sociales.

Acción 6. Que la motivación para los ciudadanos se promueva con programas sociales y ciudadanos para que utilicen la mediación comunitaria como herramienta de prevención social del delito.

Acción 7. Que se manejen los conflictos derivados de convivencia vecinal como un área de oportunidad para transformar los conflictos para que brinden una mejor calidad de vida que impacte en el bien común y en el fortalecimiento del tejido social.

Acción 8. Que se convierta a la mediación comunitaria en la prevención social del delito como una vía idónea para el combate en los problemas de crisis de justicia, modernizando y dinamizando esta; así como plantear la mediación como un método alternativo fiable y eficaz para la resolución de los conflictos en forma equitativa, pacífica, sencilla, económica y expedita, presentando el resultado las mayores frecuencias en las categorizaciones en las encuestas la confianza, la capacitación, la justicia, la legalización, la difusión. Así las cosas se concluye que estos son los elementos que más favorecen a la implementación de la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la prevención social del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal, considerando a la mediación como política social aplicada a un fortalecimiento en cada una de sus acciones. Esto aplicó



para los dos países México y España en los que se logró utilizar los dos instrumentos de investigación como son el método cualitativo y el método cuantitativo.

De acuerdo con la conclusión planteada se cumple la disposición de la declaratoria y programas de Acción de la Organización de las Naciones Unidas en su artículo 3º., en la que señala que para el pleno desarrollo de una cultura de paz es necesario entre otras cosas, la promoción del arreglo pacífico de los conflictos; la posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias; la promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto y cumplimiento universal de éstos; el fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en el proceso del desarrollo y la promoción del desarrollo económico y social sostenible.

En el análisis Cualitativo se analizó la percepción de los sujetos entrevistados sobre el problema planteado a través de las entrevistas estructuradas.

Para el análisis se utilizó el Sistema MAXQDA obteniendo gráficas y tablas. Validando la hipótesis y las variables planteadas.

En cuanto al Análisis Cuantitativo el resultado de fiabilidad del Alpha de Cronbach se obtuvo un resultado aceptable de .744

Se utilizó el Sistema SPSS en el que se obtuvieron frecuencias, obteniendo el resultado con gráficas y tablas, y se realizó la correlación entre V1 y V2 obteniendo el coeficiente significativo de Pearson.

En cuanto al método cuantitativo los resultados se obtuvieron de la siguiente manera:

Se utilizaron para medir la fiabilidad el Alfa de Cronbach que arrojó un resultado de .899; posteriormente se vaciaron los datos recopilados en las encuestas para trabajarse en el software SPSS, con el objetivo de obtener las frecuencias, tablas y gráficas.

Se utilizó también este software para la correlación de la escala Bivariadas para obtener la medición del coeficiente de Person, para obtener los ítems significativos con un asterisco con el cual obtuvimos el .05\*.

También se realizó en este mismo sistema, el estudio T.

De los trabajos de mediación en estos dos sistemas, de la aplicación de los dos métodos utilizados en esta investigación y de los datos recopilados se concluyó que validaron tanto la hipótesis como las variables señaladas y que se cumplió con los objetivos de esta investigación.

Para finalizar estas conclusiones después de investigar la revisión bibliográfica, las entrevistas, encuestas y de haber aplicado los instrumentos, se confirma que la implementación de la mediación comunitaria como estrategia de la prevención social del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal apuntaría y fortalecería a la mediación comunitaria en los países de México y España.

En México a través de la aplicación de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal, de la ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León, del Código Civil del estado de Nuevo León entre otros, se utilizan como apoyo jurídico para ofrecer la mediación en todas las materias factibles a mediar, se utiliza en los tres niveles de gobierno, aplicando los principios de equidad, tolerancia, honestidad, imparcialidad y la voluntariedad de las partes.

En algunos municipios de Nuevo León se brinda el servicio de mediación como una herramienta de éxito para la solución de los conflictos vecinales, sin embargo es oportuno proponer que se legisle en materia de mediación con una ley de mediación para resolver los conflictos específicos derivados de la convivencia vecinal entre otros.

En España se aplica la Ley Penal, Civil y Mercantil 05/2012 que incluye: la mediación, las funciones de los mediadores y el funcionamiento de los centros de mediación. En la aplicación de las entrevistas y encuestas realizadas a los mediadores estos reconocen que

la mediación más utilizada en España es la mediación familiar y la comunitaria; los principales conflictos son causados en condominios debido a que esta es su infraestructura de vivienda, cabe señalar decir que el número de viviendas y de población en un área determinada es mayor a las de Nuevo León en donde la mayoría son casas individuales.

En cuanto a que los mediadores sean de la misma comunidad, los mediadores encuestados señalaron que sería de beneficio para los ciudadanos, porque se daría un servicio rápido y económico, porque no tendrían que trasladarse, además resolverían los conflictos en donde se originan los conflictos, evitando que crezcan y evitando el desgaste emocional y económico, impidiendo que aumente el conflicto.

En cuanto a los ciudadanos, ellos contestaron que no se conoce mucho la mediación comunitaria y que falta difusión, que tienen dudas de que el mediador sea de la misma localidad porque temen que no sea tan imparcial o que se le tenga confianza, ya que las localidades son pequeñas y que no les gustaría que estos se enteraran de sus problemas personales.

De esta manera se concluye que estos son los elementos que más favorecen a la implementación de la mediación comunitaria como herramienta de éxito para la prevención social del delito y la transformación de los conflictos de convivencia vecinal, considerando a la mediación como política social aplicada al fortalecimiento en cada una de sus acciones. Esto aplicó para los dos países México y España en los que se logró utilizar los dos instrumentos de investigación como son el método cualitativo y el método cuantitativo.

## **PROPUESTAS.**

En el tema del modelo de Mediación Comunitaria y su impacto para la prevención social del delito y de la Transformación de los conflictos de convivencia vecinal y posibles áreas de intervención se propone lo siguiente:

1. Que el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León:
  - a) Extienda los cursos y capacitación al ciudadano común.
  - b) Que el servicio social u hora bono para los mediadores que aspiran a una especialidad incluya la capacitación a ciudadanos comprobada en sitio.
  - c) Que establezca en coordinación con todos los municipios del estado centros de mediación certificados con mediadores certificados para que la mediación tenga credibilidad y difusión.
2. Que el Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León:
  - a) Realice campañas de sensibilización y empoderamiento de los ciudadanos.
  - b) Realice campañas de difusión en las comunidades con los ciudadanos, en escuelas, en empresas, con apoyo de los ayuntamientos, de cámaras empresariales y de las facultades de las distintas universidades de Nuevo León. Que la mediación vaya al ciudadano.
  - c) Realice campañas de mediación en redes sociales y medios de comunicación.
  - d) Que cuente con un organismo de mediación en línea para atención a los ciudadanos.
3. Actualizar la legislación de Nuevo León para crear una nueva Ley de Mediación con el propósito de ciudadanizar la justicia y de favorecer la mediación como una herramienta de éxito y como una estrategia para la prevención social del delito; para favorecer la agilidad en la resolución de conflictos; la impartición de justicia en forma expedita y sin conflicto. Con el objeto de impulsar una cultura de paz que distinga a Nuevo León a nivel nacional como primer objetivo y a futuro ser un estado ejemplar a nivel internacional. La nueva ley deberá contener mecanismos ad-hoc para cada situación con el objeto de facilitar a los ciudadanos la mejor toma

de decisiones que favorezcan sus intereses, en forma consensuada, por lo que se propone incluir entre otros los siguientes aspectos:

- a) Que las personas en conflicto tengan garantizado el equilibrio de poder y autonomía de acuerdo a la materia de mediación comunitaria como herramienta de prevención social de los delitos, evitando que escale a delitos mayores.
- b) Promocionar permanentemente la capacitación de la población con acciones para lograr la participación y empoderamiento de las personas.
- c) Acciones para que sea gratuita y expedita en todos los municipios del estado.
- d) Crear y fomentar mecanismos participativos.
- e) Crear mecanismos para coordinar los programas municipales.
- f) Establecer las estrategias para difundir a toda la población del estado la nueva ley.
- g) Crear mecanismos para promover una respuesta rápida, efectiva, económica y eficaz en las mediaciones que se realicen.
- h) Capacitar y certificar como mediadores a líderes de la misma comunidad con valor moral para efficientar y mejorar la mediación comunitaria como prevención del delito en el contexto de la confianza de los ciudadanos a las autoridades.
- i) Promover de manera permanente la capacitación a los ciudadanos incluyendo las comunidades alejadas, para hacer frente a contextos adversos con el objeto de resolver sus conflictos aplicando la voluntariedad de las partes.
- j) Que el mediador cumpla con perfil adecuado a su función.
- k) Que los conflictos se resuelvan desde su origen en el lugar donde se generan.
- l) Que la impartición de justicia que sea accesible a los ciudadanos.
- m) Que la difusión de la mediación se haga extensiva a través de los medios de comunicación judicial y social.
- n) Que se promuevan programas de difusión de mediación en todo el estado.
- o) Que se convierta a la mediación comunitaria en la prevención social del delito como una vía idónea para el combate en los problemas de crisis de justicia.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Aguilar Cavallo, G. (2010). Fundamental Rigkys-Human Rights a Valid Distintion in the XXlth Century. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, versión impresa ISSN 0041- 8633 enero/abril 2010.
- Alvira Martín, F. (1972-74). *Perspectiva Cualitativa; Perspectiva Cuantitativa en la Metodología Sociológica*. Reis 1974.
- Ander-Egg, E. (2005). *Manual básico para Agentes de desarrollo* . Eumed.net.
- Araiza, & Bender, S. (2013). *Teoría de Legitimación y Generación de Confianza en los procesos de Mediación*.
- Arellano , N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS/Ciencias Humanas Año 3 No. 7*, 23-45.
- Baratta, A. (1997). *Entre la Política de Seguridad y la Política Social tomado del libro Delito y Seguridad de los habitantes de D:F:.* México, D.F.: Editorial Siglo XXI.
- Cabello Tijerina, P. (2012). La mediación como política social aplicadada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. *Tesis Doctora en Intervención Social y Mediación*. Murcia , España: Facultad de Trabajo Social.
- Camacho, & Guzman . (2009). *Indicadores de Seguridad Latinoamericana*. Latinoamèrica .
- Carvajal Burbano, A. (2011). *Apuntes sobre Desarrollo Comunitaria*. Malaga, España: Eumed.Net.
- Caville, O. (2012). *Programa de mediación Comunitaria*. Panamá: Procuraduría Administrativa de Panamá.
- Cermeño, E. (2012). La Mediación Comunitaria. *Administración Panameña*, sp.
- conceptos, E. d. (22 de 09 de 2018). *Concepto de Legalidad*. Obtenido de oncepto de Legalidad.. Equipo de Redacción de Conceptos.: <https://concepto.de/legalidad/>
- Corella, M. (2018). La confianza en el proceso de mediación. *Legal Day por y para abogados.*, 1 unica de este artículo.
- Cornelio Landero, E. (2014). Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conroversias como Derecho Humano. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 81-89.
- Diario Oficial de la Federacion. (2014). *Ley General de Prevencion Social de la Violencia y la Delincuencia*.
- Elizabeth, C. (2012). La Mediación Comunitaria. *Administración Panameña*.
- Folberg, J., & Taylos, A. (2008). *Mediación y Reolución de Conflictos sin litigio*. México: LIMUSA.

- Folger, J. (2008). La Mediación Transformativa, cambio en la calidad de la interacción en los conflictos. *Revista de Mediación.*, 17-28.
- Galán Amador, M. (2009). Manual básico para elaboración de tesis técnicas cualitativas de recogida de datos. En G. A. Galán, *tesis técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos* (págs. 275-299). EOS.
- García Martínez, R. (2015). *Metodología de la investigación ciencias sociales*. México, Argentina, España.: Trillas.
- García Maynes, E. (2002). *Introducción al Derecho*. México: Porrúa.
- García-Longoria Serrano, M., & Palomares, E. (2016). *Análisis y Diagnóstico en Trabajo Social*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Gil Martínez, R. (2011). *Educación para la convivencia*. Murcia: Región de Murcia, Consejería de Educación formación y empleo.
- Gorjón Gómez, F. (2015). Teoría de la Impetración de la Justicia. *Revista Comunitania*, 113-131.
- Gorjón Gómez, F. (2016). Conferencia Magistral en el Simposio Internacional en la Universidad Autónoma de Nuevo León . *Universidad Autónoma de Nuevo León*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León.
- Gorjon Gómez, F., & Steele Garza, J. (2016). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México: OXFORD.
- Gorjon, F., & Pesqueira , J. (2015). *La ciencia de la mediación*. México: Tirant lo Blanch.
- Heras, & Robledo Hernanadez. (2016). Pueblos Indigenas. *INEA*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández- Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación Cuarta Edición*. México: McGrawn-Hill Interamerican.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraww-Hill Interamericana.
- Hinojosa Cruz, A., & Rodríguez Larragoity, R. (2014). La Encuesta. En c. K. González, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias <sociales*. (págs. 174-201). México: Tirant Humanidades.
- INEGI, S. (2014). INFORME de la PGJNL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. (22 de Noviembre de 2010). de México, Nuevo León, México: Gobierno Federal.
- Lederach. (2009). *Transformacion de conflictos*. Argentina.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia, c. (2014). Congreso de la Unión. *Diario Oficial*, 3-28.

- Ley General para la Prevención Social, d. (2012).  
(2014). *LGPSVD*.
- Llorente, L. (13 de 11 de 2015). *Revista Centro de estudios del Coaching*. Obtenido de [controldelcoaching.es/tag/confianzaq:centrodelcoaching.es/la-confianza/](http://controldelcoaching.es/tag/confianzaq:centrodelcoaching.es/la-confianza/)
- LMAPSCEN, L. d. (13 de Enero de 2017). Ley de Mecanismos Alternativos de Solución d Conflictos del Estado de Nuevo. *Decreto No. 183*. Monterrey, Nuevo León, México: Periódico Oficial del Estado de Nuevo León Número 6.
- Luther King, M. (2004). *Quotation*. Massachuset: Book.
- Macuer, T., & Arias, P. (2009). La Mediación Comunitaria en Chile. *Flacso*, 2/8.
- Márquez Algara, M. (2004). Evolución de la Mediación Comunitaria como prevención. *Universidad Autónoma de Aguascalientes*.
- Márquez Algara, M., & De Villa Cortés, J. (2016). Mediación y Participación Ciudadana en México. *Revista de Derecho*, 45-68.
- Martínez Zampa, D. (2009). Los Procedimientos de Mediación y Gestión de Conflictos. *Todo Sobre Mediación*.
- McCold, P., & Marshall, T. (2013). *Historia reciente de la Justicia Restaurativa, Mediación, Circulos y Conferencias*. Delitos y Sociedad.
- Molina Zamora, A. (05 de Noviembre de 2013). El Conflicto. *La Opinión*, pág. 33.
- Montoya González. (2016).
- Montoya Pérez, O. (2017). *Diccionario Jurídico*. México: Diccionario Jurídico.
- Moontoya, G. (2016).
- Morán Orti, M. (2011). *Metodología Científica*. Madrid: Consejo Superior de Investigación Científica.
- Mozo, R., Sáenz, C., & Sepúlveda, P. (08 de Noviembre de 2016). Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial. *Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial*. España: Poder Judicial Español.
- Municipio de Monterrey. (Septiembre 2012). Poligono Independencia Monterrey, Nuevo León. *Municipio de Monterrey*.
- Nato, A. a., Rodriguez Querejazu, M., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación Comunitaria Conflicto en el escenario social urbano*. Buenos Aires Argentina: Gráficos Edigraf.
- Ortega Morales, A. (2013). La Confianza Principal Herramienta en el Proceso de Mediación.
- Otero, S. (2011). En México Incremento de dla Violencia y la delincuencia. *Human Rights Watch*, sp.



- Peralta Quintanilla, T. R. (2009). *La Mediación Comunitaria como Medio Alternativo de Solución de Conflictos en la Legislación Ecuatoriana*. Ecuador, Quito, Ecuador: Centro Universitario Loja.
- Perez Porto, J., & Garday, A. (2012). *Metodología de Investigación*.
- Pérez Saucedo, J., & Zaragoza Huerta, J. (22 de Febrero de 2011). Tesis Doctoral. *Método para una cuts Alternativos de Solución de Conflictos: Justicia Restaurativa para una cultura de Paz*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Procuraduría General de Justicia. (2014). *Prevención del Delito Concepto, objetivo y planteamiento*. México: Gobierno Federal.
- Pulido, A. (1971). *Estadísticas y técnicas de Investigación Social*.
- Ramos Carmona, M. (2016). *Marco Interpretativo de la Investigación Cualitativa*. Educarnos.com.
- Redorta, J. (2004). *Teoría del Conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez S., C., Gutiérrez Pérez, J., & Pozo Llorante, T. (2015). *Fundamentos conceptuales de las principales pruebas de significación estadísticas en el ámbito educativo*. Grupo editorial universitario, sp.
- Rosello, E., & Cortes, S. F. (2013). *La Mediación Comunitaria como como parte de la mediación en el ámbito civil que es un punto de acuerdo entre el derecho y los métodos alternos*. Universidad Complutense de Madrid, 1-23.
- Rubin Martín, A. (2009). *Las 100 mejores frases de Mahatma Gandhi*. Liferder.
- Sáenz López , K., & Taméz González, G. (2014). *La entrevista en profundidad*. En S. L. Annet, & T. C. Delia, *étodos y Técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 171-201). México: Tirant Humanidades.
- Sáenz López, K., & Taméz González, G. (2014). *La Encuesta*. En R. L. Hinojosa Cruz Adriana, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 183-201). México: Tirant Humanidades.
- Sánchez F., & Flores E. (2016). *La mediación como instrumento de solución de conflictos*. Panamá: Procuraduría Administrativa.
- Sanchez García, A., & Gorjón Gómez , F. (2016). *MEDECUM*. En S. G. Arnulfo. México.
- Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de , S. (2006). *SESNSP, 2006*. SP.
- SESNSP. (2006).
- Soletto Muñoz , H. (2013). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina en Justicia Comunitaria*. Madrid: Eurosócial.
- Tuñon, T. (2012). *La Mediación Comunitaria*. Panamá.

- Varela López, A. (30 de Septiembre de 2013). Procedimiento de la Prueba T de Student para dos muestras. *Descripción de casos*. México.
- Vázquez Gutiérrez, R., & Rivera Hernández, P. (2014). Los métodos Tradicionales Aplicados a las Ciencias Sociales. En S. L. Gerardo, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas Aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 97-111). México: TIRANT HUMANIDADES.
- (s.f.).
- Aguilar Cavallo, G. (2010). Fundamental Rigkys-Human Rights a Valid Distintion in the XXlth Century. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, versión impresa ISSN 0041- 8633 enero/abril 2010.
- Alvira Martín, F. (1972-74). *Perspectiva Cualitativa; Perspectiva Cuantitativa en la Metodología Sociológica*. Reis 1974.
- Ander-Egg, E. (2005). *Manual básico para Agentes de desarrollo* . Eumed.net.
- Araiza, & Bender, S. (2013). *Teoría de Legitimación y Generación de Confianza en los procesos de Mediación*.
- Arellano , N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS/Ciencias Humanas Año 3 No. 7*, 23-45.
- Baratta, A. (1997). *Entre la Política de Seguridad y la Política Social tomado del libro Delito y Seguridad de los habitantes de D:F:.* México, D.F.: Editorial Siglo XXI.
- Cabello Tijerina, P. (2012). La mediación como política social aplicadda al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. *Tesis Doctora en Intervención Social y Mediación*. Murcia , España: Facultad de Trabajo Social.
- Camacho, & Guzman . (2009). *Indicadores de Seguridad Latinoamericana*. Latinoamèrica .
- Carvajal Burbano, A. (2011). *Apuntes sobre Desarrollo Comunitaria*. Malaga, España: Eumed.Net.
- Caville, O. (2012). *Programa de mediación Comunitaria*. Panamá: Procuraduría Administrativa de Panamá.
- Cermeño, E. (2012). La Mediación Comunitaria. *Administración Panameña*, sp.
- conceptos, E. d. (22 de 09 de 2018). *Concepto de Legalidad*. Obtenido de oncepto de Legalidad.. Equipo de Redacción de Conceptos.: <https://concepto.de/legalidad/>
- Corella, M. (2018). La confianza en el proceso de mediación. *Legal Day por y para abogados.*, 1 unica de este artículo.

- Cornelio Landero, E. (2014). Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 81-89.
- Diario Oficial de la Federación. (2014). *Ley General de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*.
- Elizabeth, C. (2012). La Mediación Comunitaria. *Administración Panameña*.
- Folberg, J., & Taylor, A. (2008). *Mediación y Resolución de Conflictos sin litigio*. México: LIMUSA.
- Folger, J. (2008). La Mediación Transformativa, cambio en la calidad de la interacción en los conflictos. *Revista de Mediación*, 17-28.
- Galán Amador, M. (2009). Manual básico para elaboración de tesis técnica cualitativos de recogida de datos. En G. A. Galán, *tesis técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos* (págs. 275-299). EOS.
- García Martínez, R. (2015). *Metodología de la investigación ciencias sociales*. México, Argentina, España.: Trillas.
- García Maynes, E. (2002). *Introducción al Derecho*. México: Porrúa.
- García-Longoria Serrano, M., & Palomares, E. (2016). *Análisis y Diagnóstico en Trabajo Social*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Gil Martínez, R. (2011). *Educación para la convivencia*. Murcia: Región de Murcia, Consejería de Educación formación y empleo.
- Gorjón Gómez, F. (2015). Teoría de la Impetración de la Justicia. *Revista Comunitaria*, 113-131.
- Gorjón Gómez, F. (2016). Conferencia Magistral en el Simposio Internacional en la Universidad Autónoma de Nuevo León . *Universidad Autónoma de Nuevo León*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León.
- Gorjón Gómez, F., & Steele Garza, J. (2016). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México: OXFORD.
- Gorjón, F., & Pesqueira, J. (2015). *La ciencia de la mediación*. México: Tirant lo Blanch.
- Heras, & Robledo Hernández. (2016). Pueblos Indígenas. *INEA*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández- Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación Cuarta Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hinojosa Cruz, A., & Rodríguez Larragoity, R. (2014). La Encuesta. En c. K. González, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la investigación en Ciencias <sociales*. (págs. 174-201). México: Tirant Humanidades.

- INEGI, S. (2014). INFORME de la PGJNL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. (22 de Noviembre de 2010). de México, Nuevo León, México: Gobierno Federal.
- Lederach. (2009). *Transformacion de conflictos*. Argentina.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia, c. (2014). Congreso de la Unión. *Diario Oficial*, 3-28.
- Ley General para la Prevención Social, d. (2012).
- (2014). *LGPSVD*.
- Llorente, L. (13 de 11 de 2015). *Revista Centro de estudios del Coaching*. Obtenido de [controldelcoaching.es/tag/confianzaq:centrodelcoaching.es/la-confianza/](http://controldelcoaching.es/tag/confianzaq:centrodelcoaching.es/la-confianza/)
- LMAPSCEN, L. d. (13 de Enero de 2017). Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León. *Decreto No. 183*. Monterrey, Nuevo León, México: Periódico Oficial del Estado de Nuevo León Número 6.
- Luther King, M. (2004). *Quotation*. Massachusset: Book.
- Macuer, T., & Arias, P. (2009). La Mediación Comunitaria en Chile. *Flacso*, 2/8.
- Márquez Algara, M. (2004). Evolución de la Mediación Comunitaria como prevención. *Universidad Autónoma de Aguascalientes*.
- Márquez Algara, M., & De Villa Cortés, J. (2016). Mediación y Participación Ciudadana en México. *Revista de Derecho*, 45-68.
- Martínez Zampa, D. (2009). Los Procedimientos de Mediación y Gestión de Conflictos. *Todo Sobre Mediación*.
- McCold, P., & Marshall, T. (2013). *Historia reciente de la Justicia Restaurativa, Mediación, Circulos y Conferencias*. Delitos y Sociedad.
- Molina Zamora, A. (05 de Noviembre de 2013). El Conflicto. *La Opinión*, pág. 33.
- Montoya González. (2016).
- Montoya Pérez, O. (2017). *Diccionario Jurídico*. México: Diccionario Jurídico.
- Moontoya, G. (2016).
- Morán Orti, M. (2011). *Metodología Científica*. Madrid: Consejo Superior de Investigación Científica.
- Mozo, R., Sáenz, C., & Sepúlveda, P. (08 de Noviembre de 2016). Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial. *Guía para la Práctica de la Mediación Intrajudicial*. España: Poder Judicial Español.

- Municipio de Monterrey. (Septiembre 2012). Polígono Independencia Monterrey, Nuevo León. *Municipio de Monterrey*.
- Nato, A. a., Rodríguez Querejazu, M., & Carbajal, L. M. (2006). *Mediación Comunitaria Conflicto en el escenario social urbano*. Buenos Aires Argentina: Gráficos Edigraf.
- Ortega Morales, A. (2013). La Confianza Principal Herramienta en el Proceso de Mediación.
- Otero, S. (2011). En México Incremento de la Violencia y la delincuencia. *Human Rights Watch*, sp.
- Peralta Quintanilla, T. R. (2009). La Mediación Comunitaria como Medio Alternativo de Solución de Conflictos en la Legislación Ecuatoriana. Ecuador, Quito, Ecuador: Centro Universitario Loja.
- Pérez Porto, J., & Garday, A. (2012). Metodología de Investigación.
- Pérez Saucedo, J., & Zaragoza Huerta, J. (22 de Febrero de 2011). Tesis Doctoral. *Métodos para una cultura Alternativa de Solución de Conflictos: Justicia Restaurativa para una cultura de Paz*. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Procuraduría General de Justicia. (2014). *Prevención del Delito Concepto, objetivo y planteamiento*. México: Gobierno Federal.
- Pulido, A. (1971). *Estadísticas y técnicas de Investigación Social*.
- Ramos Carmona, M. (2016). Marco Interpretativo de la Investigación Cualitativa. *Educarnos.com*.
- Redorta, J. (2004). *Teoría del Conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez S., C., Gutiérrez Pérez, J., & Pozo Llorante, T. (2015). Fundamentos conceptuales de las principales pruebas de significación estadísticas en el ámbito educativo. *Grupo editorial universitario*, sp.
- Rosello, E., & Cortes, S. F. (2013). La Mediación Comunitaria como parte de la mediación en el ámbito civil que es un punto de acuerdo entre el derecho y los métodos alternos. *Universidad Complutense de Madrid*, 1-23.
- Rubín Martín, A. (2009). Las 100 mejores frases de Mahatma Gandhi. *Lifeder*.
- Sáenz López, K., & Taméz González, G. (2014). La entrevista en profundidad. En S. L. Annet, & T. C. Delia, *Métodos y Técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 171-201). México: Tirant Humanidades.
- Sáenz López, K., & Taméz González, G. (2014). La Encuesta. En R. L. Hinojosa Cruz Adriana, *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales* (págs. 183-201). México: Tirant Humanidades.

- Sánchez F., & Flores E. (2016). *La mediación como instrumento de solución de conflictos*. Panamá: Procuraduría Administrativa.
- Sanchez García, A., & Gorjón Gómez, F. (2016). MEDECUM. En S. G. Arnulfo. México.
- Secretaría Ejecutivo del Sistema Nacional de , S. (2006). SESNSP, 2006. SP.  
SESNSP. (2006).
- Soletto Muñoz, H. (2013). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en América Latina en Justicia Comunitaria*. Madrid: Eurosocial.
- Tuñón, T. (2012). *La Mediación Comunitaria*. Panamá. Tribunal de Justicia
- Varela López, A. (30 de Septiembre de 2013). Procedimiento de la Prueba T de Student para dos muestras. *Descripción de casos*. México.
- Vázquez Gutiérrez, R., & Rivera Hernández, P. (2014). Los métodos Tradicionales Aplicados a las Ciencias Sociales. En S. L. Gerardo, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas Aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 97-111). México: TIRANT HUMANIDADES.

## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO.

Egresada del Programa de Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la UANL; Maestría en Derecho de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, egresada de la Universidad Autónoma de Nuevo León; Licenciada en Derecho y Ciencias Sociales egresada de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Alfonso Reyes; Mediadora Certificada por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León; Asociado activo de la Asociación de Egresados de la Facultad de Derecho y Criminología de la UANL; Asociado activo de la Asociación de Mediadores del Estado de Nuevo León; Socio Credencializado del TAM Texas Association de Mediadores del Estado de Texas; Asociada de C&C ASOCIADOS, S.C. Soluciones Jurídicas.

Correo electrónico: francisca1castro@hotmail.com

ANEXO 1 INSTRUMENTO PILOTO CUANTITATIVO.

# ANEXO 1



En una escala donde 1 es muy de acuerdo y 5 es muy en desacuerdo, ¿Qué tan de acuerdo esta con las siguientes preguntas?

	Cuestionamientos	1 muy de acuerdo	2. algo de acuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4. Poco de acuerdo	5. Muy en desacuerdo
1	¿Considera que la mediación comunitaria es conocida?					
2	¿Conoce el proceso de mediación comunitaria?					
3	¿Considera confiable el proceso de mediación comunitaria?					
4	¿Confía en que los mediadores están capacitados?					
5	¿Confía en los resultados de la mediación?					
6	¿Considera que el que la falta de certificación del mediador cause desconfianza En el proceso de mediación?					
7	¿Considera honesta la neutralidad del mediador?					
8	¿Considera que se debe habilitarse al mediador como tercero neutral?					
9	¿Considera que legitimar al mediador da mas confiabilidad a la mediación?					
10	¿Considera usted tiene la validez del mediador es le da confianza a los usuarios de la mediación?					
11	¿Considera que los mediadores dan confianza para resolver su conflicto?					
12	¿Considera que la justicia es accesible para los ciudadanos?					
13	¿Considera que el ciudadano común tiene fácil el acceso a la justicia?					
14	¿Piensa que la justicia es imparcial para todos los ciudadanos?					
15	¿Usted piensa que el ciudadano debe de conocer la forma fácil de acceder a La justicia ciudadana.					
16	¿Considera usted que aplicando la mediación comunitaria ayude a la prevención del delito.					
17	¿Considera usted que el legitimar al mediador ayude a tener confianza a los usuarios de la mediación comunitaria?					
18	¿Considera usted que el firmar el convenio de mediación de confianza al proceso de mediación comunitaria?					
19	¿Considera usted que llevar en forma sencilla la justicia a la ciudadanía es factible?					
20	¿Considera usted que sería conveniente que la justicia sea accesible a los ciudadanos?					

ANEXO 2 INSTRUMENTO DEFINITIVO CUANTITATIVO.

# ANEXO 2

DIRECCION DE POSGRADO INSTRUMENTO CUANTITATIVO Fecha \_\_\_\_\_

En una escala donde 1 es muy de acuerdo y 5 es muy en desacuerdo, ¿Qué tan de acuerdo esta con las siguientes preguntas?

	Cuestionamientos	1 muy de acuerdo	2. algo de acuerdo	3. Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4. Poco de acuerdo	5. Muy en desacuerdo
1	¿Conoce la mediación comunitaria?					
2	En su opinión ¿El servicio de mediación comunitaria que imparten en su municipio le genera confianza?					
3	¿Considera que los habitantes de este municipio tienen confianza en acudir a solucionar sus problemas a través de la mediación comunitaria?					
4	¿Está de acuerdo en que la capacitación del mediador está directamente relacionada con la confianza del ciudadano?					
5	¿Si acudiera a mediación en su municipio ¿Estaría de acuerdo en que el mediador fuera un integrante de su comunidad con un desempeño neutral e imparcial?					
6	¿Un mediador de su comunidad le daría mayor confianza?					
7	Si tuviera que acudir a mediación ¿Considera que la falta de profesionalismo del mediador genera desconfianza en el ciudadano hacia el proceso de mediación?					
8	La mediación permite que el propio ciudadano solucione sus conflictos ¿Considera que esta opción es benéfica para su comunidad?					
9	¿Es importante para usted que el sitio al cual pueda acudir a resolver sus conflictos por mediación esté cerca de su domicilio?					
10	¿Considera que la mediación comunitaria ayudaría a disminuir el índice de conflictos vecinales?					
11	¿Cree que un servicio gratuito de mediación comunitario generaría mayor confianza en los ciudadanos?					
12	¿Está de acuerdo en que en la actualidad la mediación comunitaria s conocida entre la población?					
13	¿Está de acuerdo en que la mediación comunitaria es desconocida para la población?					
14	¿Cree que la misma comunidad debe elegir a los mediadores para alcanzar mayor confianza?					
15	¿Ha asistido a algún proceso de mediación comunitario a solucionar un conflicto?					
16	¿Considera que un mediador que ayude a la comunidad a resolver sus conflictos debe ser representate de la administración municipal?					
17	¿Está acuerdo en que la mediación comunitaria carece de confianza para los ciudadanos de este municipio?					

ANEXO 3 INSTRUMENTO DEFINITIVO CUALITATIVO.

# ANEXO 3

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE POSGRADO INSTRUMENTO CUALITATIVO**

EN ESTA ENTREVISTA ESTRUCTURADA SE PRESENTAN 16 PREGUNTAS FECHA \_\_\_\_\_

	PREGUNTA	RESPUESTA	Variable
1	En su opinión ¿Cómo cree que los ciudadanos tendrían más confianza en el proceso de mediación comunitaria, como prevención del delito?		1
2	¿Cómo considera que la mediación comunitaria impactaría en una buena convivencia vecinal?		1
3	¿Considera que el ciudadano tiene confianza en el proceso de mediación comunitaria?		1
4	¿Me puede explicar porque el ciudadano debe tener confianza en el proceso de mediación como prevención social del delito?		1
5	¿Qué ventaja considera que se diera, si el facilitador a un vecino con liderazgo y valores legitimado como mediador comunitario como un tercero neutral?		2
6	¿Qué impacto cree que tiene la mediación comunitaria cuando hay un tercero neutral de la comunidad?		2
7	¿Por qué considera que el mediador comunitario cuando hay un tercero neutral?		2
8	¿ Me puede explicar porque considera que el mediador debe ser vecino de la comunidad?		2
9	¿Qué opina de que los mecanismos alternativos deben de aplicarse en su comunidad donde se originan los conflictos en forma preventiva?		3
10	¿Qué opina sobre que la mediación deba estar cerca de su domicilio para resolver los conflictos de los ciudadanos, evitando los traslados y gastos?		3
11	¿Considera que llevar en forma sencilla la justicia a través de la mediación beneficia a la comunidad?		3
12	¿Me puede explicar porque considera que sería conveniente que la justicia sea accesible para los ciudadanos?		3
13	¿Qué opina de que el facilitador legitimado por la autoridad, esté ubicado y sea vecino del barrio, que conozca el conflicto y pueda resolverlos con más facilidad?		2
14	¿Qué beneficio considera que obtendrá si se implementara acciones en su municipio para promover la mediación comunitaria?		3
15	¿Qué elementos considera deben darse para que el ciudadano tenga confianza en el proceso de mediación comunitaria?		1
16	¿Qué beneficio considera que tendrían como vecinos de las colonias, si se ciudadanizara a los vecinos llevando la mediación a la comunidad para resolver sus conflictos en forma sencilla rápida y gratuita?		3