



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO  
DE HIDALGO  
INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**ÁREA ACADÉMICA DE TRABAJO SOCIAL**



**TEMA:**

**“EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN EL  
CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL  
ESTADO DE HIDALGO”.**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TRABAJO  
SOCIAL**

**PRESENTA**

**P.L.T.S. AIDÉ XIMENA MENDOZA VARGAS**

**ASESOR:**

**DR. ISMAEL AGUILLÓN LEÓN**



**NOVIEMBRE 2018**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades  
*School of Social Sciences and Humanities*  
Licenciatura en Trabajo Social  
*Degree in social work*

**ASUNTO:** Autorización de la Modalidad de Titulación.

**AGOSTO/30/2018 Of. UAEH/ICSHu/0266/18**

**MTRO. JULIO CÉSAR LEINES MEDÉCIGO**  
**DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR**  
**P R E S E N T E.**

Con base en el **Artículo 105, Fracción IV del Reglamento de Control Escolar** vigente, se autoriza a la **P.D.L.T.S. AIDÉ XIMENA MENDOZA VARGAS**, presentar Examen Profesional para obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social bajo la modalidad de **TESIS** con el trabajo Intitulado **"EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO"**.

Agradezco la atención que sirva dar al presente y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**  
**"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"**

**DR. ALBERTO SEVERINO JAÉN OLIVAS**  
**DIRECTOR**



C.e.p. Expediente  
Minutario  
HNCGG/ajp



Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n. Col. Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo, Méx. 42084  
Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 5200, 42  
icshu@uaeh.edu.mx

[www.uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx)



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
 Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades  
*School of Social Sciences and Humanities*  
 Licenciatura en Trabajo Social  
*Degree in social work*

ASUNTO: Autorización de la Modalidad de Titulación.  
 AGOSTO/30/2018 Of. UAEH/ICSHu/0266/18

**MTR. JULIO CÉSAR LEINES MEDÉCIGO**  
**DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR**  
**P R E S E N T E.**

Con base en el **Artículo 105, Fracción IV del Reglamento de Control Escolar** vigente, se autoriza a la **P.D.L.T.S. AIDÉ XIMENA MENDOZA VARGAS**, presentar Examen Profesional para obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social bajo la modalidad de **TESIS** con el trabajo Intitulado **“EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO”**.

Agradezco la atención que sirva dar al presente y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**A T E N T A M E N T E**  
**“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”**

**DR. ALBERTO SEVERINO JAÉN OLIVAS**  
**DIRECTOR**



UAEH  
BIBLIOTECA

C. c. p. Expediente  
 Minutario  
 IIMCGO/ajjp

Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n. Col. Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo, México 42084  
 Teléfono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 5200, 42  
 icshu@uach.edu.mx





AGOSTO/30/2018 Of. UAEH/ICSHu/0265/18

**P.L.T.S. AIDÉ XIMENA MENDOZA VARGAS  
 P R E S E N T E.**

En atención a la información recibida del Seminario de Titulación de esta Área Académica por los miembros del Jurado Revisor, se autoriza la impresión de la **TESIS** intitulada **“EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO”**, quienes han manifestado a la coordinación que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser presentado en Examen Profesional.

A continuación, se anotan los nombres de los integrantes del Jurado.

- |            |   |  |
|------------|---|--|
| PRESIDENTE | Dr. Ismael Aguillón León                      |  |
| VOCAL      | Lic. Lizeth Ramirez Rodriguez                 |  |
| VOCAL      | Dr. Raúl García García                        |  |
| VOCAL      | Mtra. Lilia Zavala Mejía                      |  |
| SECRETARIO | Mtra. Hilda María del Consuelo Godínez Guzmán |  |
| SUPLENTE   | Dra. Araceli Jiménez Pelcastre                |  |
| SUPLENTE   | Dr. Jorge Dolores Bautista                    |  |

Sin otro particular, les deseo el mayor de los éxitos en su actividad profesional.

**A T E N T A M E N T E**

**“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”**

**MTRA. HILDA MARÍA DEL CONSUELO GODÍNEZ GUZMÁN**  
**COORDINADORA**

C.e.p. Expediente  
 Minutario  
 HMC00/03p



Carretera Pachuca-Actopan Km. 4 s/n, Col. Gayetano Pachuca de Scto. Hidalgo, Mex. 42084  
 Telefono: 52 (771) 71 720 00 Ext. 5200, 42  
 icshu@uaeh.edu.mx

[www.uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx)

## Índice

<b>Agradecimientos .....</b>	<b>1</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>Planteamiento del Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>7</b>
<b>Hipótesis .....</b>	<b>8</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Mediación a nivel Internacional.....	14
1.1.2 Mediación en España .....	16
1.1.3 Mediación en Francia.....	16
1.1.4 Mediación en África .....	16
1.1.5 Mediación en Estados Unidos .....	17
1.1.6 Mediación en Chile .....	18
1.1.7 Mediación en Argentina .....	19
1.1.8 Mediación en Colombia .....	20
1.1.9 Mediación en Costa Rica .....	21
1.1.10 Mediación en el Ecuador .....	22
1.1.11 Mediación en el Salvador.....	22
1.1.12 Mediación en Paraguay .....	22
1.1.13 Mediación en Perú .....	23
1.1.14 Mediación en Uruguay .....	23
1.2 Mediación Nacional.....	24

1.2.1 Mediación en México .....	24
1.3 Mediación Estatal.....	25
1.3.1 Mediación en el Estado de Hidalgo.....	25
<b>CAPÍTULO II. MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ....</b>	<b>27</b>
2.1 Mediación.....	29
2.1.1 Mediación Escolar.....	31
2.1. 2 Mediación Familiar .....	35
2.1.3 Mediación Comunitaria .....	38
2.1.4 Mediación Médica .....	41
2.1.5 Mediación Ambiental.....	42
2.1.6 Delitos en materia penal en los que interviene la Mediación .....	43
2.2 Arbitraje.....	45
2.3 Conciliación.....	46
2.4. Diferencias entre Arbitraje, Conciliación y Mediación .....	47
2.5 Comparación entre Buenos Aires Argentina y México de acuerdo a la Mediación.....	49
2.5.1 La Mediación en Buenos Aires Argentina .....	49
2.5.2 La Mediación en México .....	55
<b>CAPÍTULO III. EL TRABAJADOR SOCIAL, COMO MEDIADOR Y SUS MODELOS A EMPLEAR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO .....</b>	<b>66</b>
3.1 Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.....	66
3.2 Trabajador Social un profesional privilegiado en la Mediación.....	69
3.3 Quehacer del Trabajador Social en la Mediación.....	71
3.4 Modelos empleados por el Trabajador Social en la Mediación .....	72
3.5 Procedimiento en la Mediación .....	74

3.6	Etapas de la Mediación .....	75
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>77</b>
4.1	Resultado del cuestionario aplicado a los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo 2017. ....	77
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA “EL TRABAJADOR SOCIAL Y SU METODOLOGÍA A EMPLEAR COMO MEDIADOR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO” .....</b>		<b>84</b>
5.1	Metodología del Trabajador Social en la Mediación.....	84
5.1.1	Estudio de Caso.....	84
5.1.2	Estudio Socioeconómico.....	85
5.1.3	Entrevista.....	86
5.1.4	Cuestionario.....	92
5.1.5	Visitas Domiciliarias .....	93
5.1.6	Diario de Campo.....	94
5.1.7	Peritaje en Trabajo Social en la Mediación.....	95
5.1.8	Ética y Moral del Trabajador Social .....	98
5.1.9	El Secreto Profesional en el Quehacer del Trabajador Social en Instituciones Públicas del Estado de Hidalgo .....	103
<b>Conclusiones.....</b>		<b>110</b>
<b>Recomendaciones.....</b>		<b>114</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>116</b>
<b>Anexos. ....</b>		<b>121</b>

## **Agradecimientos**

La presente tesis representa un logro más en mi vida académica, de igual manera refleja el esfuerzo otorgado por diversas personas que me impulsaron y mostraron su apoyo durante la elaboración de esta tesis y por ende llegar a una investigación satisfactoria, entre las cuales se encuentran amigos, familiares y docentes, los que merecen mi agradecimiento y afecto, que sin su valiosa aportación de todo tipo esta investigación no se hubiera podido concluir.

De igual manera y específica quiero agradecer a mi asesor el Dr. Ismael Aguillón León, que gracias a él y a su conocimiento pude elaborar y concluir esta tesis que sin su apoyo y experiencia no hubiese podido ser posible, ya que en todo momento me impulsó a continuar con esta investigación, así como innovar en todos los aspectos académicos para ser cada día mejor profesional.

También quiero agradecer a mis padres y abuelos su apoyo constante, tanto en la vida diaria como en la profesional pues han estado siempre impulsándome y apoyándome en todos los aspectos, sin importar sacrificios, los cuales merecen mi mayor agradecimiento ya que sin ellos no hubiera sido posible concluir mis estudios y por ende realizar este trabajo de investigación el cual representa todo mi esfuerzo y dedicación.

A todos ellos GRACIAS.

***“La recompensa del trabajo bien hecho es la oportunidad de hacer más trabajo bien hecho”.***

***Truman Capote***

## **Introducción**

A lo largo de la historia la mediación ha ido teniendo un gran impacto y evolución en los diversos países del mundo y en México, este proceso de solución alternativa de conflictos también ha presentado un importante desarrollo.

Si bien la mediación es un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto (Slaikeu , 1989), lo que hace que este medio sea un medio alternativo en el cual las personas afectadas exponen su caso para poder encontrar una solución, sin necesidad de llegar a juicios que solamente desgastan a las partes, este proceso tiene sus inicios desde la época del clero, aunque desde hace ya aproximadamente más de 1000 años, este proceso también ha tenido antecedentes en diversas tribus y culturas en diferentes países como lo son; Francia, Argentina, España, Chile, Uruguay, entre otros, esto a través de los diferentes medios en los que dejaron plasmado su crecimiento en el medio de solución de conflictos, que posteriormente han impactado para que hoy en día la mediación sea tomada como un medio de solución, flexible, económica, rápida y efectiva para resolver conflictos de diversas índoles, que van desde lo comunitario, médico, ambiental, hasta lo jurídico en materia penal, civil o familiar.

En México la mediación tuvo su gran impulso a mediados de la década de los 70 del siglo XX, cuando la industria de la construcción promovió su utilización en la resolución de controversias. Dentro del país, la mediación ha tenido desempeño significativo en los diversos estados en los cuales el proceso ha ido tornándose de diferente manera en cada uno de ellos, por ejemplo en el estado de Hidalgo, en la ciudad de Pachuca de Soto, se cuenta con el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado, el cual se encarga de atender los diversos conflictos que se presenten y dependiendo el caso se puedan resolver a través de la mediación, para cubrir las necesidades de un estado tan grande como lo es Hidalgo, este centro tiene diversas sedes en los distintos municipios que de igual manera se encargan de atender estos conflictos de los diferentes lugares.

El centro se encarga de la resolución de conflictos a través de diversos medios alternativos como lo es la mediación, en el cual se encuentran laborando diversos profesionales como Abogados, Enfermeras, Psicólogos, etc., para llevar a cabo este proceso, de ahí surge la inquietud del por qué un Trabajador Social no se encuentra dentro del mismo, así mismo la necesidad de investigar la falta de intervención de este profesional, puesto que la participación de este sería de gran importancia en la ejecución y resolución de conflictos a través de la mediación.

Con esta investigación se pretende conocer la necesidad de contar con un Trabajador Social como mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo en sus sedes Tula de Allende, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Huejutla y Tulancingo, de tal manera que la investigación se divide en cinco capítulos los cuales comprenden desde su historia de la mediación y antecedentes en diversos países, los que podemos encontrar en el capítulo I.

Dentro del capítulo II se encuentra estructurada por los conceptos de los diversos medios alternativos de solución, como lo son el arbitraje, conciliación y sobre todo la mediación, de igual manera dentro de este capítulo se mencionan los tipos de mediación, así como la comparación del proceso de la mediación en México y Argentina, como parte de un proceso comparado entre estos dos países por sus similitudes principalmente.

En el capítulo III, se abordan los modelos, técnicas y herramientas que el Trabajador Social empleará en el proceso de mediación dentro del Centro de Justicia, así como también las etapas y procedimientos a ejecutarse.

Posteriormente en el capítulo IV, se expone la propuesta de intervención e inserción del Trabajador Social en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, de acuerdo a su metodología, técnicas y herramientas para poder intervenir satisfactoriamente en dicho proceso de mediación dentro de la institución. Finalmente esta investigación concluye con el desarrollo del capítulo V, en el cual se analizará e interpretan los datos obtenidos de las variables involucradas para nuestra prueba de hipótesis, así también se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones finales de dicha investigación.

## **Justificación**

Es evidente la transformación de la sociedad mexicana, puesto que cada día se vuelve más exigente en ese sentido, las leyes van cambiando al ritmo de la exigencia social, de ahí que el sistema jurídico mexicano evolucione no solamente en el sistema penal acusatorio adversarial, sino también el laboral, el administrativo y con mayor relevancia e importancia el civil y familiar, sistema que por sus características va necesitando nuevas leyes y nuevos actores que intervengan en el proceso o antes del mismo, así como lo marca el Manual del Justiciable Materia Civil, (SCJN, 2005, p 93) la que de forma textual dice “el propio Juez que conoce del asunto puede ordenar de oficio la realización de inspecciones que se pueden llevar a cabo por él mismo, de tal manera que pueda contar con mayores elementos para resolver el asunto de que se trate”. Además, es posible que ordene la práctica de diversas actuaciones por parte de trabajadores sociales y expertos en distintas ciencias, tales como la psiquiatría, la psicología y la sociología y otras, que puedan contribuir a solucionar este tipo de asuntos, situación que llena de orgullo por el reconocimiento que la Suprema Corte de la Nación da a nuestra profesión pero que sin embargo hace falta más y mejor reconocimiento en otras áreas, materias e instituciones judiciales.

Así mismo el Trabajador Social ha ido tomando gran importancia en el ámbito jurídico, así como en otras ramas donde se hace presente su intervención de manera oportuna, no así en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, donde sus mediadores son profesionistas en Derecho, Psicología e incluso Enfermeras, profesionales que si bien tienen una formación académica en la parte psicológica, psiquiátrica, legal, o médica se considera que no es el perfil ideal para llevar a cabo una mediación como se pudo constatar durante la investigación de Marzo a Noviembre del 2017, es por eso que se plantea a la profesión de Trabajo Social como el idóneo para tomar el papel de mediador ya que este cumple con las características acordes para llevar a cabo este rol.

La mediación si bien se está llevando a cabo en diversos lugares, en el Estado de Hidalgo no es la excepción, la cuestión es que los profesionistas que realizan

funciones como mediadores no cuentan con una metodología clara para ejecutar dicho proceso a diferencia de la intervención en la cual tendría una participación y función más oportuna un Trabajador Social ya que un mediador debe “Fortalecer el diálogo por sobre la disputa”, esta nueva cultura laboral, comunitaria o familiar y de resolución de conflictos de tal manera se tiene entonces un eje a través del cual el dialogo que se cumple a partir de las diversas técnicas e instrumentos como base metodológica del Trabajador Social, que lo ayudarían a intervenir de una manera más eficiente y eficaz como mediador.

El Trabajador Social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva las soluciones pasan por el sentido común y el real rol del mediador es de clasificador, no juzga. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo sumatorias, por tanto y de acuerdo a estas características, es que se considera el Trabajador Social como mediador para dar respuesta a una controversia entre personas en conflicto así también para abrir nuevos espacios en donde un Trabajador Social puede realizar una excelente labor y por ende obtener ese reconocimiento tanto jurídico, laboral, social y económico que tanto ha faltado, desde la creación de la carrera en Trabajo Social a nivel técnico hasta el día de hoy 2018 ya como licenciatura y que la sociedad e instituciones hidalguenses no han otorgado, situación que motivan aún más en llevar a cabo dicha investigación.

## **Planteamiento del Problema**

A través de la investigación realizada se pudo percatar que dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, no se cuenta con un profesionista en Trabajo Social que lleve a cabo el proceso de mediación, ya que este es realizado por Psicólogos, Abogados y Enfermeras que no cuentan con los perfiles necesarios para ejecutar la mediación, es por eso que se propone la inserción de un Trabajador Social como mediador en dicho centro, ya que con su formación y utilización de técnicas e instrumentos este sería el indicado para llevar a cabo este proceso, dando mejor solución a los problemas familiares que se presenten, de tal manera que para dar luz a esta investigación planteamos las siguientes preguntas que darán dirección a nuestro trabajo.

¿El Trabajador Social por su formación académica es el profesionista ideal para ser mediador?, ¿El Trabajador Social como profesionista capacitado para atender caso, grupo y comunidad, sería un mediador ideal?, ¿El Trabajador Social puede intervenir en el proceso de Mediación en los casos de divorcio, guarda y custodia o delitos patrimoniales?, ¿Qué metodología utilizan los mediadores en esta institución y que no son Trabajadores Sociales?

Con dichas preguntas se busca dar respuesta a nuestras interrogantes de saber si realmente se necesita de un Trabajador Social en esta institución de Justicia Alternativa en el Estado para dar una mejor respuesta en la resolución de controversias entre personas sin la necesidad de llegar a un proceso judicial.

## **Objetivo general**

Conocer la necesidad de contar con un Trabajador Social como mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.

## **Objetivos específicos**

- Identificar si los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, cuentan con una metodología, para llevar a cabo una mediación.
- Revisar qué técnicas e instrumentos utilizan o no utilizan los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.
- Distinguir que modelos de intervención llevan a cabo estos mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.
- Analizar si el Trabajador Social con su formación y técnicas puede ser mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.
- Indagar si el Trabajador Social puede intervenir en el proceso de Mediación en los casos de divorcio, guarda y custodia o delitos patrimoniales.
- Investigar si el Trabajador Social es un mediador natural que por su formación académica, vocación e interés profesional lo cual puede relacionarse en las cuestiones familiares individuales y sociales.

## **Hipótesis**

- El Trabajador Social por su amplia formación y la utilización de técnicas e instrumentos, es el profesionalista ideal para ser mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.
- El Trabajador Social es un mediador natural por su formación académica, vocación e interés que puede relacionarse en las cuestiones familiares, individuales y sociales.
- Los mediadores que actualmente laboran en la institución carecen de un modelo de intervención individualizada “caso”, para llevar a cabo una mediación, lo cual dificulta la resolución del conflicto.
- Los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, por su formación en otras áreas y no la de Trabajo Social no llevan a cabo técnicas e instrumentos que agilicen una mediación entre particulares.

## Metodología

### Tipo de Investigación

De acuerdo a la metodología que rige a toda investigación, en la presente se llevó a cabo una investigación de tipo exploratorio descriptivo. Así mismo se analizaron fuentes bibliográficas, en las bibliotecas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en la Ciudad de Pachuca de Soto en el Estado de Hidalgo y en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, conceptos que van acordes a lo que menciona y que fundamenta dicha investigación, para una comprensión más profunda del tema.

En la investigación descriptiva se “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, 2006, p 103).

### Enfoque e instrumento de investigación

Por otra parte el enfoque fue de carácter **cuantitativo**, ya que se utilizó la recolección de datos en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, para así probar las hipótesis y los objetivos planteados de dicha investigación, sin embargo también cuenta con rasgos de tipo cualitativo, puesto que se utilizaron técnicas e instrumentos tales como:

- **La observación:** Técnica que permite proporcionar información del comportamiento de los individuos o grupos sociales, el cual sirve para determinar la necesidad de un Trabajador Social dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo (Rojas, 2013, pág. 208).
- **El cuestionario:** Se aplicó un cuestionario a los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo y sus distintas sedes como lo son: Tula de Allende, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Huejutla y Tulancingo, con preguntas precodificadas para probar las hipótesis así como lo marca su concepto. Como una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos (Hernández, 2006, p 156).

## **Tamaño de la muestra**

En la presente investigación se utilizó el total de la población, ya que se aplicó el instrumento a todos los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, los cuales son 20, tomando en cuenta a los mediadores de las diferentes sedes como son Tula de Allende, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Huejutla y Tulancingo. Cabe mencionar que los instrumentos aplicados fueron pocos puestos que en la institución no hay tantos mediadores, ni para la sede central ni como para las aldeañas debido a que la convocatoria para ser mediador es a modo pues no es abierta al público en general dando mayor preferencia a familiares y conocidos, empleando sólo a estos, no sólo en Pachuca de Soto sino también en los centros aldeaños.

Es por eso que la aplicación del instrumento fue a todos los mediadores dejando notar la falta de profesionales en Trabajo Social para otorgarles el puesto de mediador en estos centros, por lo antes expuesto.

De tal manera que la muestra se puede definir como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar en la población respectiva (Rojas, 2013, pág. 286).

## **Aplicación y recolección de datos**

Esta etapa consistió en la recolección de los datos sobre las variables involucradas en la investigación, en donde se aplicaron 20 cuestionarios a los mediadores empleados en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo y sedes aldeañas.

El periodo comprendido para la recolección de información se llevó a cabo desde el mes de Marzo a Noviembre del 2017, con el objetivo de aclarar todas las dudas con respecto al instrumento empleado en la misma.

Durante la recolección de datos también se empleó la observación, la cual fue de ayuda para ver cómo se llevaba a cabo el proceso de mediación por los diversos profesionistas y así entender la necesidad de un Trabajador Social en la institución.

### **Codificación, captura y procesamiento de datos**

Posteriormente se procedió a la codificación, captura y procesamiento de datos de la información arrojada por los cuestionarios aplicados a la muestra, en el programa estadístico informático SPSS, (Statistical Package for the Social Sciences), usado frecuentemente para el análisis e interpretación de datos, para otorgar las conclusiones de la investigación.

### **Alcance**

El universo del estudio corresponde al Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, así mismo a las diferentes sedes de las regiones de Tula de Allende, Tenango de Doria, Ixmiquilpan, Huejutla y Tulancingo.

## CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

En el presente capítulo se abordarán los diversos antecedentes de la mediación de manera internacional, nacional y estatal, donde se lleva a cabo tal proceso, así mismo se hace mención de ejemplos de varias tribus donde surge y como se llevaba a cabo la resolución de conflictos entre los miembros de las mismas. Así mismo

La mediación, entendida como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y está ampliamente extendida en el mundo. Hay pocas cosas nuevas en el ámbito de la relación entre los seres humanos (Ripol, 2001, pág. 33), por ejemplo en ciertas tribus estos procesos siempre se han llevado a cabo para resolver controversias.

- Entre las tribus del bajo Zaire, los conflictos son vividos más como una crisis de grupo que como temas personales o individuales. Entienden que los desajustes entre personas o clanes debilitan la solidaridad y solidez de las comunidades y son un tema de todos. De tal manera que la tribu participa en la resolución del conflicto mediante asambleas en las que todos pueden exponer sus puntos de vista. El jefe de la tribu o su representante acostumbra a retener con el fin de actuar de acuerdo con el criterio común. El acuerdo final, consensuado o impuesto, es ritualizado mediante acciones visibles (comida, fiesta, plegarias, etc.) (Burke, 1998).
- El pueblo Arusha de Tanzania utiliza una institución llamada moot para resolver las disputas (Gulliver, 1979). El moot es una asamblea comunitaria en la cual se escuchan y resuelven las quejas de los miembros de la tribu. En primer lugar son escuchados los miembros de los grupos familiares en litigio. Posteriormente puede ser escuchada toda la comunidad. El pueblo Arusha no acepta las iniciativas particulares en la resolución de conflictos importantes que afecten a todo un grupo familiar. El uso de la violencia es considerado como un signo de debilidad en la argumentación de un disputante.

- En el pueblo Gitskan, en la Columbia Británica, consideraba el conflicto como un tema importante que debía ser resuelto con prontitud. El jefe de la tribu llevaba el tema a la mesa de negociaciones con la frase “esto es lo que hay”. Los implicados en la disputa, los principales de la comunidad y, finalmente, toda la comunidad se acercaba a la mesa y aportaba opiniones y propuestas. Finalmente llegaban a un consenso (que permitía la convivencia aun cuando no fuera del agrado de todos) (Wilson, 1988).
- En la comunidad tradicional hawaiana existe la institución ho’oponopono para la resolución de los conflictos. Literalmente ho’oponopono significa enderezar, restaurar y mantener buenas relaciones dentro de la familia y entre la familia y los poderes sobrenaturales (Shook, 1985).

La mediación tiene una larga historia. El clero en sus diversas acepciones ha mediado en disputas familiares desde hace más de 1000 años. Con los Estados-Nacionales, los mediadores han asumido un nuevo rol, no solo en Occidente sino también en Oriente, China y Japón le asignaron, ya sea por razones filosóficas o religiosas, mucha trascendencia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención de un equilibrio o armonía en las relaciones humanas (Tommaso, 2012, pág. 41).

Este estilo de resolver conflictos no es exclusivo de comunidades a las cuales el desarrollo económico no ha llegado todavía. Muchos países occidentales mantienen o recuperan formas de abordar y resolver los conflictos sin tener que recurrir a instancias formales de administración de justicia (Ripol, 2001, pág. 36).

Existe una rica tradición de mediación en el Nuevo Testamento cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corintio pidiéndoles que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para conciliarlas (1, Corintio 6:,1 – 4, Biblia). La mediación es congruente con los valores bíblicos del perdón, la reconciliación y la comunidad (Juárez, 2006, pág. 19).

En muchas culturas las relaciones familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación muy importante, con la institución del jefe de familia o patriarca como figura respetada por las familias por su sabiduría y competencia para ayudar a resolver las desavenencias personales entre sus miembros. Grupos étnicos y religiosos han establecido históricamente sus propios sistemas alternativos para la resolución de desavenencias (Juárez, 2006, pág. 19).

La resolución de conflictos interpersonales y comerciales entre miembros de un subgrupo con la asistencia de terceras personas respetadas del mismo grupo era una manera de conservar la independencia y establecer normas. Gremios comerciales, mercaderes, etc., sintieron la necesidad de resolver sus desavenencias sin la imposición de una autoridad externa, por lo que la mediación y, hasta cierto punto el arbitraje, representaban la fórmula idónea para preservar esta independencia (Juárez, 2006, pág. 20).

En la antigua China la conciliación y la mediación fueron los principales recursos para resolver desavenencias. La mediación se sigue ejerciendo en la República Popular China a través de los comités populares de conciliación. En Japón país de rica tradición mediadora en sus leyes y costumbres, el líder de una población se erigía en mediador para ayudar a sus miembros a resolver sus diferencias. Con el tiempo se aprobaron disposiciones legales para que los tribunales japoneses emplearan la conciliación de forma habitual (Juárez, 2006, pág. 20).

La mediación se ha dado desde hace mucho tiempo, si bien antes no conocida como un proceso alternativo de solución si como ese medio que permitía a las diferentes tribus o culturas solucionar sus controversias que existían entre los miembros de estas.

### **1.1 Mediación a nivel Internacional**

El proceso de mediación fue evolucionando o mejor dicho este medio se desarrolló para así poder llegar a ser un proceso en el cual se evitaba llegar a un juzgado, es por ello en el siguiente tema se desarrollará el progreso en distintos países donde se presenta la mediación.

### 1.1.1 Mediación en Europa

La actualidad de la mediación en nuestro país y en toda Europa sin duda tiene que ver con el incremento y, sobre todo, con la legalización y la creciente legitimación social de la separación y el divorcio conyugales. De hecho la mediación moderna empieza a popularizarse en todo el mundo a partir de su aplicación en procesos de divorcio (Ripol, 2001, pág. 34).

Pero tal vez haya motivos que expliquen por qué interesa esta forma concreta, y no otra, de intervenir en los conflictos derivados de la ruptura matrimonial. Conocer estos motivos tal vez nos ayudaría a entender por qué la mediación ha superado el ámbito del divorcio y está siendo aplicada a muchos otros contextos: el ámbito familiar, el ámbito penal, la escuela, el barrio, la interculturalidad... (Ripol, 2001, pág. 34).

La mediación entendida como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes, es muy antigua y está ampliamente extendida en el mundo. Hay pocas cosas nuevas en el ámbito de la relación entre los seres humanos (Ripol, 2001, pág. 34).

La adaptación de la mediación a Europa de un movimiento de *Alternative Dispute Resolution* (ADR) semejante al estadounidense resultaba particularmente compleja por diversas razones, a excepción del Reino Unido, que es el país de la Unión Europea que, por su afinidad cultural y jurídica con los Estados Unidos, ha acogido con más intensidad las técnicas de ADR en áreas tan diversas como el derecho comercial, la responsabilidad médica o el derecho del deporte. En países como la República Federal Alemana, que no se caracteriza por la cultura negocial característica de los sistemas del common law, la utilización de la mediación se ha incrementado considerablemente en los últimos años, como un mecanismo de lo que se denomina *Alternative in der Ziviljustiz*, en materias tales como la resolución de conflictos que afectan al medio ambiente, derechos económicos, conflictos

laborales, arrendamientos, disputas entre vecinos, o cuestiones que afectan a los consumidores (Juárez, 2006, pág. 21).

### **1.1.2 Mediación en España**

En España se observa un cierto retraso en la asimilación de las técnicas de ADR, al no pertenecer a aquellos países que han potenciado desde la Universidad, desde la judicatura o desde el legislativo, la utilización de esas fórmulas alternativas, si bien últimamente se aprecia un movimiento en alza, especialmente en el ámbito de la mediación familiar. En la última década se han observado, no obstante, una potenciación, desde diversos foros, de la técnica de la mediación, habiéndose desarrollado diversas iniciativas, tanto en Cataluña como en el resto de España, para Fomentar y difundir la mediación mediante programas de formación y de aceptación (Juárez, 2006, pág. 21).

### **1.1.3 Mediación en Francia**

Data también de la década de los setenta del siglo XX fue así como en 1973 por el dictado de la ley 736 se regula la misma, en la esfera administrativa. Leyes y Decretos complementan con posterioridad la ley de referencia. La figura de mediación se excluye únicamente en los asuntos penales y fue adoptada en la esfera civil en abril de 1990 por la Asamblea Nacional (Tommaso, 2012, pág. 43).

En el año 1995 entra en vigor en Francia la Ley de Mediación Procesal, que modifica el artículo 131 del Código de Procedimiento Civil e introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar un juicio, se instaura la figura del mediador, inspirado en la ombudsman sueco, cuya función es hacer recomendaciones a la administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin dificultades para obligarla (Juárez, 2006, pág. 21).

### **1.1.4 Mediación en África**

En diversas comunidades africanas incluso algunas enfermedades mentales son entendidas como resultado de conflictos sociales. En ocasiones la propia reunión

habitual de la comunidad es utilizada de forma terapéutica para diagnosticar y tratar algunas disfunciones psíquicas de sus miembros (Ripol, 2001, pág. 35).

El terapeuta sirve como mediador para restaurar las buenas relaciones entre el paciente y su clan. Su función consiste en sugerir conectar, ofrecer aceptación y favorecer un clima positivo de reconciliación. En dichas sesiones el grupo es disgregado en subgrupos en función del sexo y de la edad. Cada miembro del subgrupo debe expresar sus sentimientos hacia el paciente y formular deseos para el futuro. El terapeuta resume las aportaciones de los grupos en una sesión general (Ripol, 2001, pág. 35).

### **1.1.5 Mediación en Estados Unidos**

Es quizá en Estados Unidos donde existen más antecedentes al respecto y donde fue institucionalizada formalmente, la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos.

En Estados Unidos, cuna de la mediación moderna, las diversas confesiones religiosas han utilizado la mediación a lo largo de los años y hasta nuestros días. Los emigrantes judíos utilizaban décadas atrás un tribunal religioso judío fundado en Nueva York en el año 1920 y que actualmente subsiste con el nombre de Junta Judía de Conciliación (Jewish Conciliation Board) (Milne, 1920).

Los puritanos de Dedman, una comunidad local de sudeste de Boston previeron en su carta constitutiva un sistema informal de solución de conflictos. Esto sucedió en 1636. Pero fue en el siglo XX en la década de los setenta cuando empezaron a aparecer en ese país los Centros de Mediación y ha sido la ciudad de Los Ángeles en Florida la pionera (Tommaso, 2012, pág. 42).

En la década de los setenta del siglo XXI, se previó en Estados Unidos un auténtico colapso judicial debido a la acumulación de procesos legales contenciosos. La afición que los norteamericanos parecen tener por pleitar por sus pequeños conflictos queda, con frecuencia, relajada hasta en sus películas (Ripol, 2001, pág. 36).

Su crecimiento fue rapidísimo debido a los buenos resultados que proporcionaban el sistema de resolución de conflictos, por lo cual se lo incorporó al sistema legal y en algunos estados como California, se institucionalizó como instancia obligatoria, previa al juicio. En este país, trabajan con un sistema muy pautado, las audiencias se fijan en los primeros seis días de producida la derivación del juez y la notificación a las partes se produce de los 10 días. Las audiencias no toman más de una hora y media y se cumple el proceso entre dos y tres horas (Tommaso, 2012, pág. 42).

Actualmente existen 22.000 mediadores en EEUU contando tanto los que trabajan con dedicación exclusiva como aquellos que han sido entrenados como voluntarios para desarrollar su labor en estos centros (Tommaso, 2012, pág. 42).

En los Estados Unidos, los primeros cuáqueros ejercían tanto la mediación como el arbitraje para resolver sus desavenencias comerciales, sin recurrir al litigio. No obstante, los antecedentes y modelos de mediación más conocidos en los Estados Unidos provienen de los procedimientos de resolución de desavenencias laborales industriales. Según Kressel y otros autores, algunos de los primeros escritos que proponían la adaptación de técnicas alternativas para resolver conflictos interpersonales se apoyaban precisamente en esos antecedentes. Aunque ya se había observado anteriormente, es a finales de la década de los sesenta del siglo XX cuando la sociedad estadounidense expresa un gran interés por las formas alternativas de resolución de desavenencias, o “Alternative Dispute Resolutions” (ADR), es decir tribunales, o mediante medios no judiciales. Estudiosos del derecho como L. Fuller, F. Sander, Roger Fisher, todos ellos de la Harvard Law School, o el conocido autor Howard Raiffa, han contribuido notablemente a la formación del pensamiento teórico respecto a los procedimientos y aplicación de técnicas para la resolución de conflictos fuera de los tribunales (Juárez, 2006, pág. 20).

#### **1.1.6 Mediación en Chile**

Se menciona este país pues es uno de los pocos donde aún no se ha institucionalizado la mediación, puesto que en otros países ya está

institucionalizada, si bien ya se están preparando para ello en concordancia con el proceso de transformación encarado. Chile se encuentra en un proceso de modernización de la justicia, que persigue cinco objetivos: (Tommaso, 2012, pág. 43).

- Maximizar el acceso a la justicia.
- Reformar el proceso penal.
- Promover el derecho de familia.
- Adaptar la legislación al sistema económico y social.
- Mejoramiento de la atención del servicio de los usuarios.

La mediación que significa un importante avance en este proceso de modernización no se ha iniciado todavía, existen iniciativas y propuestas pero todo está aún en una etapa preliminar, y para su puesta en marcha está tomando en mucho el modelo Argentino (Tommaso, 2012, pág. 43).

### **1.1.7 Mediación en Argentina**

El 19 de agosto de 1992 el Poder Ejecutivo de la República Argentina bajo Decreto 1480/92 declara de Interés Nacional la institucionalidad y el desarrollo de la Mediación como método alternativo de solución de las controversias. El Decreto define la mediación como un método de solución de conflictos. Para identificar en él las características básicas: (Tommaso, 2012, pág. 43), quedo de la siguiente manera.

- a) Es voluntario y confidencial.
- b) Es informal.
- c) Los plazos son prorrogables.
- d) Las partes participan plenamente en el procedimiento.
- e) El procedimiento lo guía el mediador.
- f) La mediación, es aplicable a cualquier tipo de asunto, excepto los penales y puede internarse tanto en el trámite judicial como extrajudicial.

Este Decreto era el único antecedente hasta la aprobación de la ley 24.573 de Mediación y Conciliación, y se integra el sistema con lo estatuido en los Decretos 1021/95 y 477/96.

Esto dio pie a la experiencia piloto desarrollada sobre mediación, experiencia que incluye la escuela de Mediación y el cuerpo de mediadores que inicialmente y designados por el Ministerio de Justicia tuvo como antecedentes en mediación a 8 abogados y 2 psicólogos.

Estos últimos actúan como co-mediadores dado que la experiencia ha mostrado en principio que es difícil trabajar con un solo mediador, da más resultado de a dos. De acuerdo con lo que ha expresado la Directora Nacional de Extensión Jurídica del Ministerio de Justicia (Tommaso, 2012, pág. 44).

La ley de Mediación y Conciliación (Ley N° 24.573, Boletín Oficial, 27/10/1995), instituyó “con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio” (Artículo 1), procedimiento mediante el cual se “promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de controversia”. Con base en esta ley, fueron creados varios centros oficiales y particulares de mediación y conciliación. Cabe señalar, respecto a esta ley, que no se ha cuestionado la obligatoriedad de la mediación, si no el hecho de que el responsable en el ámbito nacional sea un órgano del Poder Ejecutivo, el Ministerio de Justicia, y no el Poder Judicial (Juárez, 2006, pág. 22).

### **1.1.8 Mediación en Colombia**

Al igual que Argentina, ha sido un país pionero en aplicar la RAC. La Constitución Política de Colombia permite, desde la reforma de 1991, que los particulares sean investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores habilitados por las partes. La Ley N° 640 Sobre Conciliación (2001), establece que mediante conciliación se podrán arreglar asuntos de custodia, cuidado personal, visitas y protección de menores, fijación de cuotas alimentarias, declaración de la unión marital de hecho y las disputas patrimoniales relativas a la

celebración, ejecución y terminación de contratos civiles y comerciales, tales como compraventa, arrendamiento y prestamos, entre otros (Juárez, 2006, pág. 22).

Con la ley en comento, se espera solucionar, antes de pasar a los estrados judiciales, cerca del 65 por ciento de los 60 mil casos que anualmente entran a la justicia ordinaria en Colombia, lo que implica una descongestión de por lo menos 390 mil casos al año. Ahora bien, aunque la conciliación judicial en Colombia es una institución procesal de larga data, la denominada conciliación extrajudicial es relativamente reciente y toma algunas características del modelo estadounidense de la mediación (Juárez, 2006, págs. 22, 23 ).

La conciliación, en todo caso, tiene rasgos distintivos, ya que se le define como “acto jurídico e instrumento por el medio del cual las partes en conflicto, antes de un proceso o en el transcurso de éste, se someten a un trámite conciliatorio para llegar a un convenio de todo aquello susceptible de transacción y que lo permita la ley, teniendo como intermediario, objetivo e imparcial, la autoridad del juez, u otro funcionario particular debidamente autorizado para ello, quien, previo conocimiento del caso, debe procurar por las fórmulas justas de arreglo expuestas por las partes o en su defecto proponerlas y desarrollarlas, a fin de que se llegue a un acuerdo, el que contiene derechos constituidos y reconocidos con carácter de cosa juzgada” (Juárez, 2006, pág. 23).

### **1.1.9 Mediación en Costa Rica**

En 1997, entró en vigor la Ley sobre Resolución Alternativa de conflictos y Promoción de la Paz Social (Ley N° 7727). La Ley de Jurisdicción Penal Juvenil trae también disposiciones en el título tercero sobre la conciliación, en la etapa preliminar, no jurisdiccional. Esto no excluye la posibilidad de que la conciliación se pueda realizar en cualquier otro momento, siempre que sea antes de que se dicte la resolución correspondiente en primera instancia. Con esta forma de terminación anticipada del proceso, se reconoce el protagonismo que corresponde al acusado y a la víctima de la infracción. Lo que se busca es que el conflicto surgido por el acto infractor sea solucionado breve y eficazmente, manteniendo el axioma de que la justicia penal

debe ser utilizada como última ratio para la solución de los conflictos. Para los adultos, la conciliación procede de acuerdo con el Código Penal de Costa Rica, únicamente para los delitos de acción privada (injurias, difamaciones, calumnias) (Juárez, 2006, pág. 23).

#### **1.1.10 Mediación en el Ecuador**

La Constitución del Ecuador, de 18 de junio de 1996, prevé la resolución alternativa de conflictos. El 04/09/97 se dictó la Ley RO/145 que regula el Arbitraje Doméstico, el Arbitraje Internacional y la Mediación (Juárez, 2006, pág. 24).

#### **1.1.11 Mediación en el Salvador**

Este país tiene, desde antigua data, la conciliación, que aplica tanto en la legislación civil, como en la familiar, de tránsito, laboral, y, actualmente, en la jurisdicción penal de menores y de adultos. En la mayoría de los casos está prevista intraprocesalmente y en casos específicos con carácter previo al juicio (extraprocesal). La materia esta legislada en varios cuerpos normativos: Ley Procesal de Familia, Código Procesal Penal y Ley del Menor (Juárez, 2006, pág. 24).

#### **1.1.12 Mediación en Paraguay**

El 13/11/97 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 26.876, que regula, entre otras materias, la conciliación prejudicial obligatoria, la cual entró en vigor dos años después. Se especifica que, en cuanto al arbitraje, los árbitros actúan conforme a las reglas procesales que las partes hubiesen establecido en el compromiso o, en su defecto, conforme a las del Código de Procedimientos (Artículo 717). Determina, en cambio, que los amigables componedores actuarán según lo previsto en el artículo 735, es decir, "sin sujeción a formas legales" (Juárez, 2006, pág. 24).

### **1.1.13 Mediación en Perú**

El 13 de noviembre de 1997 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 26.876, en la cual se dan disposiciones respecto a la conciliación prejudicial obligatoria, misma que entro en vigor en 1999 (Juárez, 2006, pág. 24).

### **1.1.14 Mediación en Uruguay**

La Ley N° 15.982 aprobó el Código General del Proceso, que en su título VIII (Artículo 472 – 507) trata el proceso Arbitral. Vino luego la Ley N° 16.995, publicada en el Diario Oficial el 04/009/98, en cuyo artículo 2° establece que: “en todo procedimiento de conciliación en sede judicial o administrativa, mediación o arbitraje, cada parte deberá estar asistida por abogado desde el comienzo hasta su culminación”. El Decreto-ley 14.188 de 02/04/74, establece la conciliación previa obligatoria (administrativa) en materia laboral ante el Centro de Asistencia y Asesoramiento Jurídico del Trabajador del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en Montevideo y en sus dependencias en los demás departamentos. Gracias a un convenio entre el Poder Judicial y el Ministerio de Salud Pública, en 1995 se crearon los Centros de Mediación del Poder Judicial con el fin de permitir a los usuarios el más fácil y directo acceso a los servicios, así como procurar y fomentar la autocomposición de los conflictos y facilitar la mediación en asuntos o casos de diversas temáticas sociales. En 1996, la Suprema Corte de Justicia puso en marcha cinco Centros de Mediación del Poder Judicial, que funcionan en barrios alejados del centro de la capital; en esos centros se atienden a personas con escasos recursos económicos, en temáticas de vecindad, familia, menores y materia civil. A partir del 01/0/2002, comenzaron a funcionar los Juzgados De Conciliación, con competencia exclusivamente en materia de conciliación obligatoria previa al juicio, que fueron creados por la Acordada N° 7.446 de la Suprema Corte de Justicia en 1996, para el departamento de Montevideo. En el Código de Procedimiento Penal, el de Penas Alternativas y el Código de la Niñez y la Adolescencia, se da énfasis a la atención de la víctima y resarcimiento del daño (Juárez, 2006, pág. 25).

Si bien la mediación ha tenido un desarrollo en tanto a países Europeos como del continente Americano donde ha permitido la resolución de conflictos mediante la aplicación de diversas Leyes que ayudan a que tal proceso sea ejecutado de la mejor manera posible y así agilizar la resolución entre las partes afectadas, impidiendo llegar a procedimientos judiciales.

## **1.2 Mediación Nacional**

De igual manera a nivel nacional tuvo algunos avances pero esto no del todo igual en los países antes mencionados, en conjunto con el arbitraje que también es otro medio de resolución de conflictos han impulsado esta nueva manera de resolver controversias, pero no han podido alcanzar un desarrollo como tal, o bien sólo algunos estados del país tienen un proceso de mediación más preciso que les permite llevarlo a cabo, como es el caso de Nuevo León y la Ciudad de México.

### **1.2.1 Mediación en México**

La problemática que representa la impartición de justicia en México es un tema de la mayor relevancia. No es concebible que una sociedad progrese y que un país avance cuando uno de los fundamentos de su paz interna y progreso, la impartición de justicia, sea insatisfactoria y constituya una fuente de desconfianza e incertidumbre.

La mediación tuvo uno de sus impulsos más importantes a mediados de la década de los setenta del siglo XX cuando la industria de la construcción promovió su utilización en la resolución de controversias entre el gremio laboral. De los métodos alternativos de controversia por excelencia: el arbitraje y la mediación, sólo el arbitraje ha sido introducido hasta ahora en México. A pesar de que ambos tienen como característica el que ofrecen una alternativa no jurisdiccional para la resolución de controversias por sus características y naturaleza misma, el arbitraje comercial y la mediación son totalmente distintos (Calvillo, 2016 , pág. 179).

La mediación es un concepto que proviene de la tradición anglosajona, que hemos incorporado en nuestro ordenamiento jurídico a partir de la creación de centros de

justicia alternativa con sede judicial. Por este medio, un tercero dirige las discusiones entre los participantes en conflicto para que lleguen a una solución (Ferrández, 2010, pág. 20).

### **1.3 Mediación Estatal**

A comparación de otros estados como ya se mencionó el Estado de Hidalgo no ha tenido gran avance en cuanto al proceso de mediación ya que si bien en el centro que es encargado de llevarlo a cabo se centran más en el arbitraje para la solución de conflictos, aunque existe la Ley de Justicia Alternativa donde como se menciona a continuación especifica algunos puntos claves de tal proceso y de poder ser mediador del Estado.

#### **1.3.1 Mediación en el Estado de Hidalgo**

En cuanto a mediación en el Estado de Hidalgo está contemplada en la Ley de Medios Alternativos de Solución de Conflictos Arts. Del 17 al 37, (2009) el cual considera en las siguientes etapas dicho procedimiento iniciando por:

El artículo 17 de la Ley de Justicia Alternativa para el Estado de Hidalgo, que hace mención de los requisitos para ser mediador dentro de las sedes del Estado los cuales son:

- Tener título profesional legalmente expedido. este requisito podrá dispensarse a los mediadores-conciliadores indígenas, que bastará con que sean personas honorables del lugar;
- Ser de reconocida honradez, gozar de buena reputación y haberse distinguido por su honorabilidad, capacidad y antecedentes personales;
- Ser mayor de 25 años;
- Obtener la certificación y registro en el caso del Centro de Justicia Alternativa del Consejo de la Judicatura u obtener la formación en el caso del Centro de Justicia Alternativa de la Procuraduría General Justicia del Estado; y
- No haber sido condenado por delito doloso.

Así mismo nos habla del mediador como aquella persona física que tenga como fin coadyuvar a la solución de controversias, a través de la Mediación, que tiene diversas atribuciones que ayuden a ejercer con probidad y diligencia las funciones que el presente ordenamiento le encomiende, actuar conforme a los principios y normas procedimentales propias de la Mediación y dar por concluido el procedimiento en el momento en que exista falta de colaboración en uno de los Interesados o de observación a las reglas que lo rigen.

La mediación se podrá atender en los asuntos de orden penal, familiar y civil que sean ordenados así como en alguna relación contractual. Dando inicio con el proceso de la mediación la cual se llevará a cabo principalmente con una solicitud la cual podrá ser presentada de manera verbal o escrita, precisando el nombre de la persona con la que se tenga la controversia, a fin de que ésta sea invitada.

Iniciado el procedimiento, el mediador analizará si la situación planteada es viable para resolverla en mediación, de acuerdo a lo establecido en la normatividad correspondiente y en el Reglamento de la Ley, en caso afirmativo, se girará oficio de invitación a los Interesados, para que asistan.

Se dará por finalizado el proceso de la mediación cuando alguno de los Interesados o ambos lo soliciten, o por los siguientes casos: por convenio, decisión o por inasistencia.

Al terminar el proceso de mediación se lleva a cabo un convenio el cual será válido por el centro tendrán efectos de cosa juzgada, en el caso de que sean asuntos de índole civil, familiar o mercantil.

Los convenios celebrados en la materia penal tendrán el efecto de extinguir la acción penal, siempre que sean cumplidos; y en lo que respecta a la reparación del daño, tendrán el carácter de documento de fecha cierta.

## **CAPÍTULO II. MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

En siguiente capítulo se abordará el concepto de mediación, así como los diferentes tipos como es la escolar, familiar, comunitaria, médica y ambiental, dando definición cada una, de igual manera se hace mención de los diferentes medios alternativos de solución como lo son el arbitraje, conciliación, y las diferencias que existe entre estos y la mediación. Dentro del capítulo también se aborda una comparación de dos países con respecto a cómo es entendida la mediación, así como características u objetivos, esto entre Buenos Aires Argentina y México, la comparación entre estos países se da por el hecho del desarrollo que ha tenido el proceso en América Latina.

Si se analiza la vida, se darán cuenta que están acostumbrados a que casi todos los conflictos sean resueltos por terceros. Así, entre las peleas que se plantean entre hermanos existe un árbitro neutral que es el padre; en los diferendos deportivos el referee, y en los conflictos de la vida social, los jueces. Mas, la sociedad moderna genera demasiados entuertos y presenta demasiada complejidad, como para que todas las cuestiones puedan ser resueltas en el ámbito de la justicia (Wilde & Gaibrois, 1994, pág. 11).

Ámbito éste al que por su parte aquejan algunos viejos males y que atraviesa actualmente una crisis de indudable gravedad, debido entre otros motivos a que los recursos con que cuenta no resultan suficientes para hacer frente a un altísimo índice de litigiosidad como el actual. En la búsqueda de soluciones a esta temática, muchos juristas intentan reformar el sistema de administración de justicia, y otros, a los que adherimos, sin prejuicio de contemplar en su caso tal tesitura, amplían el horizonte de las propuestas refrescando otras maneras de encarar ciertos y determinados litigios, distintas al proceso judicial, tal por caso el arbitraje, u ofreciendo la mediación como una nueva institución – o como una antigua pero convenientemente reciclada (Wilde & Gaibrois, 1994, pág. 12).

Ello claramente no es así, porque no es posible contener una fórmula mágica que permita erradicar los litigios de la sociedad, y por consiguiente de lo que se trata es lograr mayor eficiencia del servicio de la justicia. Pero ese servicio de justicia puede

contar, gobernar o controlar más de un medio de solución de disputas (Wilde & Gaibrois, 1994, pág. 12).

Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) constituyen medios para ampliar el acceso a la justicia. En primer término, conforman una vía para encauzar conflictos que por cuantía o sus características difícilmente pueden acceder a los tribunales. (SCJ, 2006, pág. 87). Por lo general, en una primera fase las MASC son percibidas en esta forma, ya sea como mecanismos utilizados en centros comunitarios o para la resolución de conflictos de cuantía menor. El uso de los MASC en el sistema de justicia logra procedimientos más cortos y menos costos de solución de conflictos, en los que el cumplimiento voluntario de los acuerdos se da en un alto porcentaje de los casos gracias a la flexibilidad y confidencialidad que rigen a estos mecanismos (Ferrárez, 2010, pág. 21).

Los MASC, y en particular la mediación, proporcionan las herramientas necesarias para aprender a comunicarnos y buscar soluciones creativas a nuestros conflictos. Promueven el diálogo entre los participantes en disputa a fin de que lleguen a sus propias soluciones. La construcción de acuerdos legítimos, efectivos y estables requiere el desarrollo de habilidades de negociación, diálogo y manejo de conflictos. Por tanto, uno de los objetivos de los centros de mediación es la promoción y divulgación de estos medios a través de la prestación de los servicios de información al público sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Ferrárez, 2010, pág. 21).

Los principales MASC (Medios Alternativos de Solución de Conflictos), son el arbitraje, la conciliación y la mediación. También deben tomarse en cuenta procesos menos formales como la negociación o las reuniones facilitadas. En todos ellos las herramientas del manejo de conflictos son las mismas; la diferencia es más bien de grado respecto a la intervención del tercero (Ferrárez, 2010, pág. 19).

## **2.1 Mediación**

La mediación a diferencia de la política es el arte de lo imposible (Haynes & Heynes , 1997, pág. 99).

En su esencia se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndose asumir responsabilidad en términos de diseñar la resolución de su disputa. Es por lo tanto, un proceso que otorga una voz a las partes en disputa, que les permite hablar y ser reconocidas por el otro. Y, lo que es no menos importante, la mediación, como alternativa informal a la litigación, o es notoriamente más económica y permite una resolución de casos mucho más rápida que la de aquellos que son tratados en el fuero judicial (Cobb Sara).

Slaikeu (1989), afirma que la mediación es un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto. El o más adversarios examinar un problema tanto en privado como en reuniones conjuntas, con el objetivo de crear una solución en la que todos ganen, y que responda suficientemente a los intereses individuales (y comunes). Y les permite descartar otras salidas, como juicios o el recurso a la fuerza, acordando en cambio concretar voluntariamente el plan acordado. A diferencia de un abogado en tribunales, el mediador no toma decisiones por las partes, sino que prefiere escuchar, preguntar, sondear, intercambiar ideas en forma creativa y a veces, provocar, desafiar y confrontar, para ayudar a las partes a elaborar un plan integrado al que todos pueden decir sí. En este sentido para el mismo autor, “la mediación es una negociación asistida”.

Moore (1995), en un concepto similar que el anterior afirma que la mediación es 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 aceptable.

## **Objetivo de la Mediación**

Caivano señala que, en términos generales, la mediación tiene como objetivo cooperar con las partes en el proceso de negociación, a través del cual aspiran a solucionar sus conflictos. La dinámica propia de este proceso y la intervención del tercero neutral, genera una serie de objetivos específicos, tales como: (Caivano , 1998, pág. 211) Menciona lo siguiente:

- Lograr un ánimo de cooperación y confianza entre las partes.
- Desarrollar la habilidad de las partes para comunicarse, o para comprender los sentimientos de la otra y compartir las decisiones necesarias.
- Asegurar a todas las partes la oportunidad de que sus puntos de vista sean escuchados y lograr que sientan que han sido tratados con justicia.
- Reducir la tensión que el conflicto genera.
- Lograr que las partes se abran a los hechos relevantes.
- Favorecer el orden privado en el desarrollo de la resolución voluntaria del conflicto.
- Llegar a un acuerdo razonable y justo.

A través de los diferentes autores que definen la mediación se puede decir que este es un mecanismo alternativo de solución en donde las partes que presentan un conflicto pueden exponer su caso a un tercero, el cual este solo los con guiará para que puedan encontrar una solución a su problema sin dar solución alguna por parte del mediador, ya que así se estable el proceso de mediación y por ende cumplir con el objetivo de la misma.

El proceso de mediación ha tenido un crecimiento en distintos ámbitos en los cuales su intervención ha sido significativa para la resolución de conflictos y más en el área escolar, familiar, comunitaria, médica y ambiental por lo que a continuación se da un acercamiento a estos diferentes ámbitos.

### **2.1.1 Mediación Escolar**

En la década de los sesenta y de los setenta del siglo XX EEUU, comienza a aplicar la enseñanza de la mediación en sus planes de estudio, debido a la creciente violencia existente en las escuelas. Su objetivo era que aprendieran con métodos alternativos a tratar los conflictos. En 1984, comienza a tener un esquema más organizado.

Incluso en aquellos momentos (Honig, 1986), escribió: “Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. En nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales.”

Objetivos: Entre los objetivos en mediación escolar citadas por (Lugman, 1996) se encuentra:

- Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
- Mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas.
- Mejorar las relaciones entre estudiante y maestro.
- Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.
- Favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales.
- Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

La implementación de estos programas favorece el espíritu democrático de toda la comunidad escolar, y que esto no implica necesariamente la desaparición del conflicto, sino su tratamiento, se debate.

Estos programas deben diseñarse no solo para docente – alumno, sino para que estudiantes, padres, docentes y directivos se formen en la resolución alternativa de los conflictos en forma no violenta, tomando conciencia de que manejar los conflictos es una habilidad esencial para una sociedad solidaria.

La mediación escolar consiste en resolver disputas creadas dentro de una institución educativa u originada fuera de ésta, pero que repercuten en su interior. Pueden ser controversias entre profesor – alumno, alumno – alumno o profesor – profesor. Las técnicas utilizadas en la mediación escolar son las mismas que en la mediación convencional. El mediador puede ser un tercero ajeno a la institución, alguien del personal docente o administrativo e incluso un alumno (Ferrárez, 2010, pág. 127).

Los conflictos escolares son complicados, ya que están influidos por circunstancias de autoridad, de amistad o familiares. Los padres de familia desempeñan un papel importante en la institución e influye en la manera en que sus hijos enfrentan un conflicto. Además, los estudiantes suelen tener actitudes difíciles de controlar y generalmente no ofrecen toda la información necesaria para entender un problema. Ante ello se requieren soluciones alternativas que proveen de herramientas para afrontar tales situaciones y propiciar un ambiente de armonía en el colegio (Ferrárez, 2010, pág. 127).

La mediación escolar difunde el diálogo, el respeto, el consenso y la paz entre los integrantes de una institución. Asimismo, intenta que los escolares negocien y logren la resolución de su conflicto, e incluso reconstruyan sus relaciones, con lo que se fomenta una actitud de tolerancia y disposición para solucionar controversias. Además, ayuda a los alumnos a desarrollar sus capacidades de negociación y los educa para hacerse responsables de las soluciones a sus conflictos (Ferrárez, 2010, págs. 127, 128).

De acuerdo a Tomasso (2002), los objetivos de este contexto de actuación versan desde mejorar el clima de convivencia en el centro escolar como un marco de relaciones interpersonales que podrían ser complejas tanto efectiva como emocionalmente, hasta generar en cada uno de los actores escolares involucrados

en el conflicto, habilidades en la solución de problemas, relaciones horizontales, sensibilización de la concepción del conflicto como algo inevitable pero que puede ser oportunidad de crecimiento personal.

Si uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización y los conflictos son inherentes a nuestras relaciones sociales, el sistema educativo debe asumir que ese proceso de socialización debe incluir el hacer frente a los conflictos generados en este contexto, sobre todo que en los últimos años se ha considerado a los niños y jóvenes como potencial de violencia (Torrego, 2000).

### **¿Cómo se llevan a cabo las mediaciones escolares entre alumnos?**

A este tipo de mediación se le conoce como *mediación entre iguales o peer mediation*, en inglés. La ventaja de una mediación entre iguales es que crea un ambiente de confianza entre los estudiantes que van a mediar sus casos. Al no encontrarse frente a las autoridades de la institución, la información que brindan es mayor y el dialogo se vuelve más fluido (Ferrárez, 2010, pág. 137).

Normalmente, las mediaciones escolares entre alumnos se hacen con dos mediadores, a fin de tener mejor control de la situación, ya que podría ser complicado para un solo menor realizar todas las técnicas y aplicar las habilidades necesarias para mediar un conflicto. Con el objetivo de contar con este tipo de mecanismos dentro de una escuela, es indispensable crear un programa de mediación en el cual se brinden constantemente capacitaciones a los alumnos (Ferrárez, 2010, pág. 137).

Es entonces que la mediación escolar busca resolver pacíficamente los conflictos que surgen en las comunidades estudiantiles, ya sea entre alumnos y maestros o entre cualquier grupo de ellos, incluso en el sistema de enseñanza superior. En la Universidad Nacional Autónoma de México, por ejemplo, la función de la mediación se lleva al cabo en la Defensoría de los Derechos Universitarios (Borjón, 2005).

### **¿Cómo es el proceso de mediación escolar?**

El proceso de mediación escolar se desarrolla con la misma metodología y etapas que se llevan a cabo entre adultos: introducción, búsqueda de la comunicación,

lluvia de ideas, búsqueda de acuerdo y relación de éste. La única diferencia es que al tratarse de un procedimiento llevado por dos mediadores, se turnan las etapas y se permite que mientras uno dirige el procedimiento, el otro tome notas. Esto es así en virtud de que al ser más jóvenes los mediadores, la carga de dirigir todo el procedimiento solo resultaría excesiva (Ferrárez, 2010, pág. 139).

Ahora bien, turnarse el procedimiento requiere práctica, aun cuando algunos mediadores suelen trabajar mejor en conjunto que otros. El coordinador del centro de mediación escolar debe conocer el perfil de los estudiantes a fin de saber qué procedimientos funcionan mejor (Ferrárez, 2010, pág. 139).

### **¿Cómo es el acuerdo de la mediación escolar?**

El acuerdo en la mediación escolar debe también ser el reflejo de un acuerdo de voluntades y responde a las cinco preguntas básicas: *cuándo, cómo, dónde, quién y hasta cuándo*. Sin embargo, suele no requerir las formalidades necesarias en un acuerdo entre adultos, ya que normalmente no será exigible o ejecutable en los tribunales. No obstante, conviene que conste por escrito y sea firmado por los participantes, de manera que exista un compromiso formal de cumplirlo (Ferrárez, 2010, pág. 139).

Dentro de los programas de mediación escolar es importante que el coordinador o líder del programa de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, ya sea pidiendo a los participantes que informen de cualquier incumplimiento o supervisando el mismo. Lo anterior tiene el propósito de generar cultura de cumplimiento de los acuerdos y la responsabilidad entre los estudiantes, y asegurar con ello el éxito del programa (Ferrárez, 2010, págs. 139, 140).

### **El Trabajador Social y la Mediación Escolar.**

La labor del Trabajador Social, como mediador escolar es una apuesta a la potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales, desarrollando habilidades de autorregulación y autocontrol como elemento clave para favorecer en los estudiantes y en todos los actores escolares, una toma de

decisiones contextualizada al entorno en que se desenvuelven y cuyo objetivo sea la investigación y el desarrollo de autoestima y no posiciones adversariales del tipo: “yo gano” “tu pierdes” (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 214).

Otra tarea en este rubro, es la práctica de la participación democrática y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía que implica un compromiso de atención al otro, ver que lo que necesita, lo que desea, dándoles a ambas partes la oportunidad de experimentar como son percibidos los diferentes aspectos de una misma situación siempre basado en el respeto mutuo y la comprensión, y colaborando conjuntamente en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambos (Cabello & Mendoza, 2016, págs. 214, 215).

### **2.1. 2 Mediación Familiar**

Anteriormente hemos afirmado que la mediación es el arte de lo imposible. En la mediación familiar, el mediador llega a la disputa mucho después de que esta se ha congelado y las partes se han atrincherado en sus respectivas posiciones (Haynes & Heynes , 1997).

Aspectos formales:

Algunos países como por ejemplo Argentina, enmarcados en una política de transformación de la Administración de Justicia, han dictado normas para combatir aquella situación caótica que impide que, el que concurre a la Justicia con el fin de obtener una solución junta a un conflicto que lo aqueja, obtener en un plazo razonable una decisión judicial. Por ello proponen se instituya el procedimiento de “mediación familiar”, como institución previa a toda acción Judicial, y se fundamenta en que “hay estadísticas que comprueban que es un excelente medio para la consecución de la paz social, en virtud de que una de sus características principales, es que en la gran mayoría de los casos se logra la preservación de las relaciones humanas en conflictos sometidos a la mediación, ya que dicho proceso tiende a preservar la autonomía personal y la intimidad de cada uno de los integrantes de la agrupación familiar” (Cárdenas, 1997, pág. 17).

En la mayoría de los países, como en el caso de México las legislaciones de mediación familiar existentes o en proyectos, se establece que la mediación familiar es interdisciplinaria y de carácter previo, en los siguientes casos: Divorcio y separación personal; Separación de bienes en los términos del artículo 1.294 de Código Civil y liquidación y participación de la sociedad conyugal; en cuanto a Derechos del niño existe mayor dispersión legislativa.

En cuanto a las condiciones para ser mediador, algunos de los requisitos en algunos centros de mediación en México, se exige poseer título de Abogado, Trabajador Social, Médico, Psicólogo o Sociólogo, que si bien la propuesta del presente trabajo es que el Trabajador Social lleve a cabo este proceso y no por desfavorecer a las otras profesiones, pero si debido a la formación de este profesional que tiene gran conocimiento en aspectos familiares y sociales que harían un proceso más rápido y eficaz.

El Consejo Profesional de Servicio Social de capital federal en México, fijó posición respecto al entonces Porque “por su formación de grado y postgrado es pertinente incluir al Asistente Social, en la mediación de la conflictiva familiar, así como a otros profesionales, en los temas a sus incumbencias” (Cárdenas, 1997, pág. 18).

La mediación familiar promete ser una de las vías más adecuadas para canalizar este tipo de controversias, porque a través de esta técnica los participantes (familiares) son quienes crean la solución para su conflicto, lo cual ofrece una ventaja en la satisfacción de sus intereses y en el cumplimiento de lo acordado.

Dichas ventajas no las ofrece un proceso judicial, pues ahí la solución es dada por un tercero, con base en derechos e influido sólo por los silogismos jurídicos y las pruebas que las partes aportan. El resultado es alentador para una parte del conflicto y para la otra puede resultar desastroso, y en el caso de los hijos es peor ya que esto trae como consecuencia la destrucción de la relación que existe entre los participantes. Además, el arbitraje podría también someter a los participantes a una resolución que no sea adecuada para su caso (Ferrández, 2010, pág. 110).

Los acuerdos en la mediación familiar también suelen ser más complicados, debido a que implican planes de largo plazo. Asimismo, aunque no sean parte del conflicto, suelen involucrar a terceros, como a los hijos, en caso de haberlos, o a los suegros. Establecer reglas de convivencia que se aplicarán cada día requiere una negociación a fin de determinar la viabilidad del acuerdo (Ferrárez, 2010, pág. 111).

Cuando una familia se encuentra en un proceso de crisis, donde el crecimiento de los miembros puede quedar bloqueado, o donde la ruptura de los vínculos está presente, se vive un proceso difícil. En este contexto el concepto de conflicto se vuelve una instancia a partir de la cual se inicia un crecimiento o enfrentamiento a algo nuevo. Desde esta postura es que la mediación familiar al intervenir en situaciones de conflicto que se generan en las familias, busca una solución activa a partir de un acuerdo resultante entre las partes (Cabello & Mendoza, 2016, págs. 210, 211).

La mediación familiar de acuerdo a Fernández & Ponce de León (2012), es una técnica que permite ahorrar esfuerzos administrativos y económicos, aumenta la creatividad, la responsabilidad y el compromiso en la búsqueda de soluciones, supone nuevo aprendizaje, reduce la hostilidad, mejora el ambiente familiar, favorece los vínculos y el ejercicio de las responsabilidades.

### **¿Cuáles son los límites de la mediación familiar?**

La mediación familiar tiene como límites lo que la ley establezca como derechos irrenunciables, por ejemplo, el derecho a alimentos, o resoluciones que sólo competen a la jurisdicción emitir, por ejemplo, la declaración de divorcio; es decir, un acuerdo de mediación no puede contener la disolución del vínculo matrimonial de los participantes. Tampoco pueden mediar conflictos que atenten contra el público y que tengan que ser denunciados (Ferrárez, 2010, pág. 111).

A pesar de las limitantes, la mediación familiar es amplia y si bien mediante ella no puede disolverse un matrimonio, pueden mediar los términos en que éste se dicte por un juez; es decir, las pensiones, las visitas, la repartición de los bienes, etc. El

simple proceso de mediación puede cambiar las perspectivas o actitudes de los participantes y hacer menos desgastante que un proceso judicial (Ferrález, 2010, págs. 111, 112 ).

Su finalidad es atender los conflictos que pueden surgir en las relaciones familiares, ya que la mediación permite tener un puente de concordia entre los miembros de una familia, nuclear o ampliada, y resolver controversias, teniendo siempre como prioridad el mantenimiento de la relación intrafamiliar y fortalecer el vínculo (Borjón, 2005).

### **El Trabajador Social y la Mediación Familiar**

El trabajador Social en el campo de la mediación familiar debe principalmente promover la participación activa de las partes, dejando a un lado los aspectos destructivos de su relación y ayudar a organizar el futuro, y tener en cuenta que mediar en temas de familia como el divorcio, el ejercicio de la patria potestad, tenencia y visitas, o la participación de los hijos menores en el proceso, exige preparación y la intervención de un equipo interdisciplinario. La mediación familiar permite el desarrollo de nuevas habilidades en los miembros de la familia, vinculándolos con objetivos que debe perseguir el Trabajador (a) Social: el empoderamiento y el desarrollo de nuevas estrategias y habilidades que permitan a las familias la superación de conflictos futuros (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 211).

#### **2.1.3 Mediación Comunitaria**

Hoy en día, diversas cuestiones aguardan y exigen la implicación en decisiones que afectan la vida de la gente. La democracia ha implicado que cada vez menos se cierran pactos en forma secreta y los que son peligrosos encuentran vigorosa oposición de los ciudadanos que no han sido incluidos en determinado proceso. A medida que se incrementa el número de ciudadanos participantes, aumenta la posibilidad de consensuar acuerdos. Es aquí donde nace la tercera persona

imparcial y donde su rol se vuelve más atractivo (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 212).

Los mediadores que trabajan en la esfera de lo público deben entender la naturaleza de este tipo de controversias y comprender sus características especiales. Las disputas comunitarias suelen ser confusas, dinámicas, que reflejan intereses variados, muchos de ellos intrincados en una red de relaciones y un contexto de tramas y consignas políticas y locales (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 212).

Es muy común que en los asuntos vecinales y comunitarios profundos. Por ejemplo en la mejora o creación de una plaza, se implican asuntos técnicos como diseño, localización, ecológico; asuntos ideológicos, lo ambiental e intereses políticos y asuntos personales como protagonismo de algunos ciudadanos. Para todo esto será necesario tener conocimientos de planificación, arquitectura, derecho y ciencias políticas. La estructura de los grupos de interés implicados en un conflicto varía desde coaliciones circunstanciales hasta “uniones estratégicas” estructurales (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 213).

Carpenter afirma que “los grupos de interés utilizan métodos distintos para tomar las decisiones. Algunos confían exclusivamente en un procedimiento de consenso; otros votan y tienen claramente definidas las líneas jerárquicas de toma de decisiones. Los grupos constituidos legalmente están sujetos a mayor responsabilidad que los grupos de interés formados con el único propósito de tratar un proyecto específico y no tienen ninguna intención de continuar como grupo más allá de la batalla inmediata” (Carpenter, 1996, pág. 42).

De acuerdo a Tommaso (2002), el desafío de resolver disputas de carácter público, comunitario o vecinal, reside en la capacidad de dirigir un proceso que respete la diversidad entre las partes y la complejidad de los asuntos, sin olvidar el contexto político en que se pueda producir la negociación.

La mediación comunitaria tiene como objetivo resolver problemas de convivencia, ya sea en el barrio, la colonia y el poblado. En realidad, no se requiere que participen mediadores expertos en el ámbito comunitario, aunque siempre es recomendable

que cuenten con un mínimo de capacitación, o de habitantes del lugar, que sean reconocidos por sus cualidades humanas y que tengan deseos de ayudar como es en el caso del Trabajador Social que cuenta con estas herramientas y metodología necesarias para llevar a cabo tal proceso de mediación en el ámbito comunitario (Borjón, 2005).

### **El Trabajador Social y la Mediación Comunitaria**

Los mediadores que trabajan en la esfera de las disputas comunitarias, deben entender la naturaleza de este tipo de controversias y sus características especiales. Por lo que el Trabajador Social que concentre su labor en esta área de intervención, deberá considerar la red de relaciones y contexto de tramas en que se pueda desarrollar la controversia, así como la estructura de los grupos de interés o de poder implicados en el conflicto (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 215).

Asuntos como mejora de alguna plaza pública, diseño de algún parque, asuntos relacionados con la ecología, o de intereses políticos y personales de algún ciudadano son materia de mediación comunitaria, por lo cual será necesario que el Trabajador (a) Social cuente por lo menos con conocimientos de planificación, arquitectura, derecho, y ciencias políticas, que ayudaran a que el conflicto sea resuelto eficazmente (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 215).

Algunas tareas del profesional del Trabajo Social, dada la variabilidad y multifacéticas problemáticas que pueden tratarse, en este contexto de intervención, pueden ser la de evaluar de manera clara y puntual desde enfoques principalmente cualitativos, la historia de la controversia, sobre todo para conocer a profundidad a los protagonistas e identificar los intereses de las partes con el fin de llegar acuerdos consensuados. Otra tarea está relacionada a la propia negociación, ya que el trabajador (a) social deberá trabajar con las partes para determinar la información técnica necesaria que deberán conocer, a fin de generar opiniones y llegar acuerdos (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 215).

Las habilidades propias del mediador y los estilos de negociación para trabajar con los integrantes deben ponerse en juego según cada caso, y cada una de las expectativas de las partes. En este aspecto será necesario que el Trabajador (a) Social considere las cuestiones burocráticas involucradas en los acuerdos de tal manera que se considere la posibilidad de hacer ajustes cuando sean necesarios (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 216).

#### **2.1.4 Mediación Médica**

La mediación en materia de salud es un método no adversarial de solución de conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud. Esta técnica puede utilizarse en instituciones públicas o privadas. La mediación en salud es una opción más de los pacientes para resolver sus controversias, además de que los empodera como actores de la solución de sus conflictos en un área tan delicada e importante como la salud (Ferrárez, 2010, pág. 143).

La mediación médica puede brindar mejores resultados que una disputa ante tribunales, ya que se centra en los intereses y las necesidades de los participantes, y no en sus derechos u obligaciones. Asimismo, a diferencia de un juez, el tercero que medie el conflicto es un especialista en la materia, por lo que resulta más fácil entender el problema y buscar opciones de solución. Además, la flexibilidad en las soluciones es mucho mayor. Por último, resulta benéfico para los participantes en cuanto a tiempos y costos se refiere (Ferrárez, 2010, pág. 143).

Esta técnica permite crear una solución creativa a tales controversias al instruir a los médicos para responsabilizarse por sus actos y permite que haya una retroalimentación acerca de lo que los usuarios de un servicio necesitan de un médico o de una institución de salud. La mediación en esta materia tiene el mismo procedimiento y se rige por los mismos principios que la convencional (Ferrárez, 2010, pág. 143).

La mediación en materia de salud es compleja y especializada debido a que muchos de los conflictos versan sobre el diagnóstico de una enfermedad y la adecuación del tratamiento sugerido o suministrado. Por ello resulta determinante contar con los conocimientos especializados de un médico. Por otro lado, suelen estar en

contienda la definición compleja de derechos y obligaciones, así como la determinación de compensaciones y daños que requieren el conocimiento técnico de abogados o especialistas (Ferrárez, 2010, pág. 144).

### **2.1.5 Mediación Ambiental**

La mediación en materia ambiental es una de las modalidades más eficaces de esta técnica. En la actualidad, la conciencia ecológica de los ciudadanos va en aumento. Ahora sabemos lo importante que es vivir en una sociedad en la que prime un desarrollo sustentable, que no represente una amenaza para el entorno.

Además, en la mayor parte de los casos los conflictos ambientales involucran a muchas personas, quienes normalmente defienden sus derechos por medio de asociaciones, lo que dificulta hacer exigibles dichos derechos ante los tribunales (Ferrárez, 2010, pág. 147).

Los principales conflictos en esta materia los suscitan agentes privados o público que, en el desempeño de sus funciones económicas, causan daños ambientales que repercuten a gran parte de la población. Si bien es cierto que el desarrollo económico es clave para cualquier sociedad, ya que beneficia a los habitantes, también lo es que un medio ambiente adecuado repercute en la calidad de vida de todos ellos (Ferrárez, 2010, pág. 147).

Por tanto, es necesario utilizar los MASC mediante los cuales se hagan valer los derechos ambientales, a través de una negociación entre los individuos interesados, de manera que puedan llegar a soluciones que conlleven beneficios recíprocos. Por último, aunque aparentemente los participantes tienen intereses incompatibles, es posible lograr acuerdos exitosos entre ellos, encaminados a un desarrollo que beneficie a todos (Ferrárez, 2010, págs. 147, 148).

En los diferentes ámbitos donde se da la mediación ha tenido un gran desarrollo como se mencionó en temas anteriores y donde el Trabajador Social como mediador tendría una gran participación ya que cuenta con vasta experiencia en temas educativos, sociales y familiares, así también su intervención con caso, grupo

y comunidad que ayudaría a dar una mejor solución a los problemas en los diferentes tipos donde se lleve a cabo la mediación.

### 2.1.6 Delitos en materia penal en los que interviene la Mediación

A partir del cambio de sistema judicial en México del 2002 como en el caso del sistema adversarial acusatorio, por el antiguo sistema inquisitorial, donde se considera en los medios alternativos de solución de acuerdo a la gravedad del delito y que aplica solamente en los siguientes (Hidalgo C. P., 2002):

<b>Delitos en materia penal en los que interviene la Mediación</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones culposas.</li> <li>• Lesiones dolosas que no pongan en peligro la vida.</li> <li>• Homicidio culposo.</li> <li>• Abandono de atropellado.</li> <li>• Aborto terapéutico y culposo.</li> <li>• Peligro de contagio de enfermedades (no graves).</li> <li>• Rapto.</li> <li>• Omisión de auxilio.</li> <li>• Abandono de incapaz.</li> <li>• Revelación de secretos.</li> <li>• Amenazas.</li> <li>• Allanamiento de morada.</li> <li>• Actos libidinosos.</li> <li>• Estupro.</li> <li>• Aprovechamiento y hostigamiento sexual.</li> <li>• Difamación.</li> <li>• Calumnia.</li> <li>• Robo (no grave).</li> <li>• Abigeato (no grave).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustracción de menores e incapaces.</li> <li>• Delitos contra la filiación y el estado familiar de las personas.</li> <li>• Delitos contra el respeto de los muertos y contra las normas de inhumación y exhumación.</li> <li>• Violación de correspondencia.</li> <li>• Bigamia.</li> <li>• Matrimonio ilegal.</li> <li>• Incesto.</li> <li>• Adulterio.</li> <li>• Violencia familiar.</li> <li>• Portación, fabricación y acopio de armas prohibidas.</li> <li>• Ataques a las vías de comunicación.</li> <li>• Falsificación de documentos y uso de documentos falsos.</li> <li>• Usurpación de profesión. Delitos cometidos en ejercicio de una actividad profesional o técnica.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de confianza.</li> <li>• Fraude.</li> <li>• Administración fraudulenta (no grave).</li> <li>• Despojo (no grave).</li> <li>• Daño en propiedad (no grave).</li> <li>• Receptación.</li> <li>• Incumplimiento de penas no privativas de libertad y medidas de seguridad.</li> <li>• Ejercicio indebido del propio derecho.</li> <li>• Incumplimiento de las obligaciones de asistencia familiar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultrajes a la moral.</li> <li>• Ejercicio indebido del servicio público.</li> <li>• Abuso de autoridad.</li> <li>• Infidelidad de la custodia de documentos y violación de secretos.</li> <li>• Coalición de servicios públicos.</li> <li>• Concusión.</li> <li>• Ultrajes a la autoridad.</li> <li>• Delitos de abogados, defensores y litigantes.</li> <li>• Delitos contra el trabajo y la previsión social.</li> <li>• Delitos contra el comercio, la industria, la agricultura y la estabilidad económica.</li> </ul>
---	---

Si bien los medios alternativos de solución son varios por lo tanto se dejará en claro lo que es Arbitraje, Conciliación y Mediación, para diferenciarlos y ubicarlos en la materia pretendida que hoy nos ocupa y que es la mediación.

Lo antes ya mencionados delitos son aquellos en los que el proceso de mediación puede intervenir puesto que son menores y no requieren de un procedimiento judicial que los haga llegar a una pena de cárcel, así mismo se consideran aptos para que las partes tengan una pronta y eficaz resolución y es ahí donde el Trabajador Social intervendría para impedir una consecuencia entre los afectados, esto por su capacidad de trato con las personas.

## **2.2 Arbitraje**

José Luis Siqueiros lo define como “un método o una técnica mediante la cual se trata de resolver extrajudicialmente las diferencias que puedan ocurrir o que han surgido entre dos o más partes, mediante la actuación de una o varias personas (árbitros) los cuales derivan sus facultades del acuerdo consensual de las partes involucradas en la controversia” (Siqueiros, 2000).

En el arbitraje, los participantes, de común acuerdo, someten la solución de su conflicto a un tercero neutral, denominado árbitro. Éste conoce del caso e impone una resolución, llamada laudo, la cual es obligatoria para los participantes. Así, el arbitraje es un medio heterocompositivo de solución de conflictos, pues los participantes consienten en someter un caso a un tercero y ellos no participan en la solución (Ferrález, 2010, pág. 19).

El árbitro, a diferencia del juez, no cuenta con imperium, por lo que su sentencia no puede ejecutarse forzosamente en caso de incumplimiento. Sin embargo, el laudo que emite un árbitro puede ser homologado por un juez. En este caso, el juez no estudiara el fondo del asunto sino sólo la forma, es decir, el procedimiento del arbitraje. Si no encuentra alguna deficiencia o inconveniente, entonces lo homologa. La consecuencia de la homologación o el reconocimiento del laudo por parte del juez es que ahora la resolución ya cuenta con imperio y puede ser ejecutada (Ferrález, 2010, pág. 19).

La homologación del laudo es a petición de parte y deriva normalmente del incumplimiento de aquél. Asimismo, cuando uno de los participantes considera que el árbitro no resolvió de la manera adecuada, por incumplir los principios que rigen al arbitraje, puede pedir la nulidad del laudo, con lo que la resolución del árbitro no surte efectos (Ferrález, 2010, pág. 19).

Hay dos maneras reconocidas por la doctrina en que un conflicto puede someterse a arbitraje:

1. A través del acuerdo arbitral, por medio del cual los participantes deciden, en el momento de surgir una controversia, que ésta se someta a arbitraje.

2. Mediante una cláusula arbitral, que a diferencia del acuerdo arbitral se establece antes de que nazca el conflicto. Es decir, los participantes celebran un contrato e incluyen una cláusula donde se estipula que cualquier controversia derivada del contrato se resolverá por medio de arbitraje.

La voluntad de los participantes, como en todos los MASC, es un requisito básico del arbitraje, pues sólo si hay acuerdo de voluntades entre los participantes por lo tanto el conflicto se somete ante el árbitro. Asimismo, los participantes pueden decidir sobre dónde se celebrará el arbitraje, qué legislación se aplicará, a cuál institución de arbitraje se someterán, si es el caso, y quién será el árbitro. Este último puede elegirse de común acuerdo entre los participantes, o bien, ser designado por la institución que se escoja. Algunas veces la institución designa un árbitro y cada participante designa a otro más, con lo que se cuenta con un total de tres árbitros (Ferrález, 2010, pág. 20).

### **2.3 Conciliación**

Amado (2005), define a la conciliación como “procedimiento para la solución directa y amistosa de las diferencias que puedan surgir de un determinado conflicto, mediante el cual las partes en controversia, con la colaboración de un tercero conciliador, ponen fin al conflicto celebrando un acuerdo”.

La conciliación es una institución procesal mixta, que consiste exclusivamente en la actividad del magistrado que convoca al acto. Mediante la proposición de fórmulas adecuadas, que éste debe concebir, y que en ningún caso deben dejar traslucir su idea sobre el progreso o rechazo de la acción, por lo que obtiene la autocomposición de litigio, al que las partes arriban celebrando una transacción. La actividad del juez será tanto más delicada cuanto más avanzada esté el proceso, en razón de que se cuenta con mayores elementos de juicio en relación con las pretensiones controvertidas (Wilde & Gaibrois, 1994, pág. 23).

Por su parte la conciliación resultaba obligatoria como instancia previa en la justicia laboral, y se encontraba a cargo de una “Comisión de Conciliación” (art.54 de la ley 12.948); aun cuando no hacía a la esencia de dicho proceso, y subsistiendo

actualmente sólo en algunos casos. También se le ha contemplado a lo largo de muchos años en las leyes de prórroga de las locaciones de inmuebles de Buenos Aires Argentina (Wilde & Gaibrois, 1994, pág. 23).

Tradicionalmente se considera que en este medio alternativo una tercera persona escucha a los participantes y los guía para que pueda establecerse una comunicación entre ellos, a fin de que acuerden una solución para su controversia. El conciliador propone a los participantes una solución, que no es obligatoria, sino sólo una sugerencia que pueden adoptar o no. De llegar a una solución, los participantes firman un acuerdo, el cual tiene la naturaleza de un contrato. En la legislación mexicana suele hablarse de conciliación, de acuerdo con la tradición francesa, como el medio que las disposiciones normativas prevén para una solución voluntaria del conflicto con la intervención de un tercero, que en estos casos suelen ser una autoridad, pero que actúa generalmente a su imperio (Ferrárez, 2010, pág. 20).

#### **2.4. Diferencias entre Arbitraje, Conciliación y Mediación**

1. Arbitraje, donde los participantes de común acuerdo someten la solución de su conflicto a un tercero denominado “árbitro” que se caracteriza por ser neutral, conoce el caso, e impone una resolución llamada “laudo”, la cual es obligatoria para los participantes, quienes someten su caso a un tercero y ellos no participan en la solución. Su sentencia no puede ejecutarse forzosamente en caso de incumplimiento, sin embargo el “laudo” puede ser homologado por un juez (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 216).
2. La Conciliación es otro medio alternativo donde una tercera persona escucha a los participantes y los guía para que pueda establecerse una comunicación entre ellos. El conciliador les propone una solución y firman un acuerdo que tiene la naturaleza de un contrato (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 216)
3. La Mediación, es otra alternativa en que un tercero dirige las discusiones entre los participantes en conflicto para que lleguen a una solución, donde se

firma un acuerdo que tiene la naturaleza de un contrato. De acuerdo a Fierro (2010), la diferencia entre la mediación y conciliación es que en ésta última quién guía la negociación puede proponer soluciones, mientras que en la mediación no.

La mediación es la vía pacífica de solución de conflictos que, en términos humanos, de tiempo, recursos y costos, ha mostrado ser eficiente, porque además de privilegiar la libre decisión de las partes, la cooperación y el compromiso mutuo, facilita la pacífica continuidad de las relaciones reduciendo así la posibilidad de futuros litigios. (Cabello & Mendoza, 2016, pág. 217)

Cabe subrayar que tanto la mediación como la conciliación no solo reducen la carga de los jueces, además del costo que implica un procedimiento legal, sino que ayuda a reducir considerablemente la duración del conflicto.

La diferencia fundamental que hay entre la mediación y la conciliación es que en esta última, quien guía la negociación puede proponer soluciones, mientras que en la mediación no. Sin embargo, algunos expertos consideran que realmente no existe diferencia alguna entre estos dos medios alternativos, o que es una distinción de grado respecto de la participación del tercero neutral. (Ferrández, 2010, pág. 21).

De acuerdo con (Azar, 2003) la línea que diferencia al mediador y al conciliador es muy tenue; por ello resultaría mejor no hacer tal distinción, a fin de facilitar el trabajo de la persona que guía a los participantes para solucionar su conflicto. Es decir, si los participantes así lo consienten, tanto el mediador como el conciliador pueden desempeñar un papel más activo o más pasivo, según sea el caso. Incluso, a veces resulta necesario que el mediador o el conciliador intervengan en la discusión.

Los diferentes tipos de medios alternativos de solución como ya se mencionaron son procesos que ayudan a las diferentes personas que presenten un conflicto a solucionarlo de una manera más rápida y sin llegar a un juicio, estos medios alternativos funcionan de diferentes maneras ya que en el arbitraje una persona externa al problema da la solución al contrario de la conciliación donde aunque igual exista una persona que guíe la discusión en este medio se le es permitido que

de opciones para resolver el conflicto, cosa que la mediación no se puede pues el agente externo solo guiará la controversia para que las partes por si solas obtengan una solución, si bien todos tienen similitudes estos medios actúan de manera distinta, pero sin perder el mismo objetivo que es dar solución a un conflicto.

## **2.5 Comparación entre Buenos Aires Argentina y México de acuerdo a la Mediación**

La comparación existente entre ambos países es por el hecho que los dos se encuentran en el mismo continente cosa que en un país tenga mayor avance y relevancia los MASC que en otro como es en el caso de México que si bien como ya se mencionó ha habido un gran avance, éste no es significativo, es por ello que se permite la comparación entre estos países para así identificar la manera en que se lleva a cabo el proceso.

### **2.5.1 La Mediación en Buenos Aires Argentina**

#### **Características de la Mediación**

La mediación en Buenos Aires Argentina se caracteriza por ser un sistema informal aunque estructurado de resolución de conflictos, mediante el cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo, mutuamente aceptable, a partir de los siguientes elementos:

- **Confidencial:** Es este uno de los aspectos que más atrae de esta figura y que lo hace más interesante aún, en razón de que todo lo dicho durante las sesiones de Mediación, toda la información dada a conocer en la misma, queda a conocimiento de las partes y del Mediador, y no puede ser divulgada a personas extrañas a la Mediación. A tal efecto las partes suscriben un Convenio de Confidencialidad, por el cual nada de lo dicho como confidencial, durante el proceso de la mediación, puede ser revelado por el Mediador, no pudiendo el Mediador salir de testigo de ninguna de las partes, en caso de que posteriormente se derive en un proceso judicial. Tampoco el

Mediador puede revelar información confidencial suministrada por una de las partes, en el caso o sesión privada, si ésta no lo autorizó a comunicarla.

- **Autocomposición:** Este aspecto garantiza la satisfacción de las partes, al ser ellas mismas las que deciden qué quieren acordar y qué temas no tratarán, al mismo tiempo es uno de los atractivos de la mediación.
- **Voluntaria:** Es para muchos la más atractiva de las características para decidirse a dirimir un conflicto mediante éste método. Las partes se determinan libremente a optar por la Mediación como el camino para resolver el conflicto, pueden determinar qué información revelan u ocultan, pueden decidir si llegan a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento de la Mediación, sin que sean pasibles de reclamo alguno por la otra parte.
- **Flexible:** Se adapta y es aplicable a todo tipo de conflictos generados entre toda clase de individuos, a diferencia del proceso judicial que no es nada flexible. El grado de formalidad será dado por la situación y por las partes implicadas. Sin embargo, aunque sea flexible, existe un procedimiento en el que se cumplen diversos pasos. Así, el mediador no está obligado por las reglas procesales, y dado su entrenamiento puede rápidamente simplificar el caso y descartar lo irrelevante.
- **Creativa:** Produce acuerdos creativos. La Mediación cambia las reglas de juego. El Mediador, juntamente con los mediados, trabaja para generar todas las opciones posibles para solucionar el conflicto, buscando arreglos creativos para resolver el problema existente.
- **Cooperativa:** Son las partes las que llegan a una solución beneficiosa para ambas, actuando en forma cooperativa, ayudándose mutuamente.
- **Rápida y económica:** La Mediación es rápida, no debe prolongarse en demasía, a diferencia del proceso judicial, y su costo es accesible a todos por igual.
- **Es informal pero con estructura:** La mediación no cumple con las formalidades de los juicios, pero sí tiene una estructura a seguir en el proceso.

## **Mediador**

El mediador no es un simple oyente amable y pasivo que asiente con la cabeza para mostrar compasión, mientras las partes describen sus aflicciones. Por el contrario, es un oyente activo, escultor de ideas que mostrará el sentido de realidad necesario para lograr los acuerdos convenientes. Esto lo hará a través de una gama de estrategias y técnicas que favorece el cambio de actitudes (Highton & Álvarez, 1995).

Sabiendo qué barreras tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador ayuda a las partes a: no reaccionar con violencia de cualquier tipo; escuchar activamente; reconocer la perspectiva del otro; expresar sus opiniones sin provocar; aumentar las emociones positivas; apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro; desarrollar un pensamiento de colaboración; abandonar las posiciones rígidas que limitan el marco de las soluciones y valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses (Highton & Álvarez, 1995).

En realidad la comunidad de mediadores está formada por diversidades, pues los mediadores no constituyen un grupo homogéneo. No obstante se ha llegado a la conclusión que existen tres tipos básicos de mediadores (Highton & Álvarez, 1995):

- 1- Quienes actúan como promotores públicos y constructores de área: Se trata de quienes son públicamente conocidos por la promoción de la mediación como sistema para resolver conflictos. Estos mediadores escriben y hablan de la mediación, con llegada a grandes auditorios, por lo que son los voceros del método, de sus propósitos y su justificación.
- 2- Quienes practican y ejercen la mediación como forma de vida a tiempo completo: Se trata de profesionales que se ganan la vida como mediadores, sea en la práctica pública o privada.
- 3- Quienes ofician de mediadores pero sin considerarse ni ser profesionales de la mediación: Existen quienes median desde afuera de la profesión. Son abogados, funcionarios, políticos o diplomáticos que utilizan y practican nuevas formas de facilitación. Utilizan ciertas técnicas que dan nuevos

campos a la profesión, al servir propósitos nobles como la paz y la armonía social.

### **Características del Mediador**

Un buen mediador debería poseer relevantes cualidades a fin de poder adoptar conductas adecuadas (Highton & Álvarez, 1995).

Las principales cualidades que se predicán del mediador son:

<b>Cualidades</b>	<b>Definición</b>
<b>Neutralidad:</b>	La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
<b>Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio:</b>	El rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.
<b>Flexibilidad:</b>	debe estimular la fluidez en las comunicaciones
<b>Inteligencia:</b>	Las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.
<b>Paciencia:</b>	Es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
<b>Empatía:</b>	El mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.
<b>Sensibilidad y respeto:</b>	El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.
<b>Oyente activo:</b>	Las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.
<b>Imaginativo y hábil en recursos:</b>	Es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.
<b>Enérgico y persuasivo:</b>	A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.
<b>Capacidad para tomar distancia en los ataques:</b>	Si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación

	o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.
<b>Objetivo:</b>	El mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.
<b>Honesto:</b>	No debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.
<b>Digno de confianza para guardar confidencias:</b>	Debe guardar confidencialidad y las partes tienen que estar convencidas de que ello será así.
<b>Tener sentido del humor:</b>	Es necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.

### Proceso de la Mediación

Tareas a desarrollar por el Mediador (Linck , 1997, pág. 70):

Fases	Objetivos del Mediador
*Observaciones Introdutorias -Explicación del proceso -Confidencialidad -Reglas básicas -Explicación del rol -Neutralidad -Acuerdo *Tratar por igual a las partes * Utilizar un lenguaje neutro *Evitar moralización *Hacer observaciones breves	* Establecer expectativas realistas sobre el proceso

<p>Declaraciones iniciales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Utilizar un lenguaje neutro, similar en la invitación a hacer declaraciones.</li> <li>* Aplicar las reglas básicas.</li> <li>* No hacer preguntas después de la declaración inicial de la otra parte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Permitir a cada parte una declaración completa de sus intereses. * El mediador obtiene alguna información inicial sobre los hechos.</li> </ul>
<p>Recopilación de información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dejar que las partes hablen, mantener las intervenciones del mediador al mínimo</li> <li>* Reconocer sentimientos</li> <li>* Resumir utilizando un lenguaje neutro</li> <li>* Hacer preguntas abiertas</li> <li>* No hacer preguntas por propia curiosidad</li> <li>* Ayudar a las partes a centrarse en el comportamiento, objetivos e intereses comunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Asegurar la oportunidad de ser escuchada a cada parte.</li> </ul>
<p>Identificación de problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ayudar a las partes a separar posturas de intereses</li> <li>* Formular los problemas en términos de los intereses de ambas partes</li> <li>* Separar a las personas del problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ayudar a las partes a separar y expresar sentimientos, valores, percepciones e intereses relevantes incluyendo a aquellos de partes no representadas.</li> <li>* Conseguir acuerdo en la declaración del problema para poder continuar con la generación de opciones.</li> </ul>

<p>Generación de opciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* No dar sugerencia o asesoramiento</li> <li>* Generar opciones para cada cuestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ayudar a las partes a desarrollar un conjunto de opciones creativas que maximice los intereses de todos los implicados.</li> </ul>
<p>Tratos y negociaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ayudar a las partes a evaluar, analizar las consecuencias de las ofertas, amenazas</li> <li>* Resumir el entendimiento de las áreas de acuerdo</li> <li>* Permitir a las partes que se retracten de posturas sin desprestigiarse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ayudar a las partes a evaluar opciones que han sido identificadas a las consecuencias de cada una de las opciones.</li> <li>*Formular la opción seleccionada de forma que las oportunidades de satisfacción mutua aumenten y tengan más probabilidad de tener éxito.</li> </ul>
<p>Acuerdo escrito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Clarificar términos ambiguos</li> <li>* Conseguir términos específicos</li> <li>* Prueba realista – comprobar si es ejecutable, práctico</li> <li>* Incorporar condiciones para problemas futuros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ayudar en el diseño de un acuerdo que asegure la probabilidad de un resultado realista de satisfacción para ambas partes.</li> </ul>

Fuente: (Linck , 1997, pág. 70).

### 2.5.2 La Mediación en México

En el caso de México, parte del éxito de los programas de mediación van desde los resultados de la aplicación de los principios que rigen a los medios alternativos de solución de conflictos (MASC), pues constituyen herramientas que permiten evaluar tanto la normatividad que rige a los centros de mediación como el desempeño de

los mismos, además de conformar el parámetro para la evaluación del procedimiento de mediación. La importancia de estos principios es visible también en la experiencia comparada (Ferrández, 2010, pág. 28).

## **Principios de la Mediación**

Los principios son los que se detallan a continuación (Ferrández, 2010, págs. 28, 29):

### **Voluntariedad**

- La participación de los mediadores en el procedimiento de la mediación debe ser su propia decisión y no por obligación, aun cuando se encuentren laborando, puesto la accesibilidad del mediador ayudará a que el proceso tenga una línea de solución más factible.
- El mediador debe conocer que son los mediados quienes tienen la potestad de tomar las decisiones en los casos en que les permite la ley.
- Es importante distinguir que existe la posibilidad de que alguna instancia judicial o autoridad pudiera requerir a los participantes para que asistan a una mediación. Sin embargo, lo que siempre debe quedar al arbitrio de los participantes es el deseo de llegar a un acuerdo; éste nunca puede ser coaccionado, pues se desvirtuaría el principio que da fuerza a la mediación: por el hecho de que es un acuerdo de voluntades.

### **Confidencialidad**

- Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal y que la legislación correspondiente a lo que señale.
- Los participantes también quedan sujetos a la confidencialidad. Lo que se trata en la sesión de mediación queda dentro de la sesión, salvo claro acuerdo en contrario.

## **Flexibilidad**

- El procedimiento de mediación se desarrolla sin formalidades procesales y se adapta a las necesidades de los participantes.
- Se evita sujetarse a formas o solemnidades rígidas.
- Los participantes pueden, por mutuo acuerdo, definir el procedimiento por seguir.

## **Imparcialidad**

- El mediador actuará libre de favoritismo, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna.
- El mediador debe abstenerse de participar en cualquier asunto en el que tenga un interés particular o parentesco con los participantes. Si el mediador manifiesta su interés o relación y los participantes de mutuo acuerdo lo ratifican, no se pone en peligro la imparcialidad.
- Los participantes deben tener la prerrogativa de recusar el mediador cuya imparcialidad este en duda.

## **Neutralidad**

- El mediador debe mantener una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de la mediación.
- El mediador debe abstenerse de emitir juicios u opiniones sobre los asuntos tratados y respetar las decisiones tomadas.

## **Equidad**

- El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero.
- Habrá de generarse condiciones de igualdad a fin de que los mediados logren acuerdos benéficos para ambos.
- En situaciones de un fuerte desequilibrio del poder, sea por miedo, edad o condición socioeconómica, el mediador debe valorar si es posible

compensar la situación, o bien, es preferible recurrir a otro medio para solucionar el conflicto.

### **Legalidad**

- Solo puede ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados.
- Los acuerdos a los que lleguen los participantes deben estar apegados a las leyes.

### **Honestidad**

- El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada la misma si, a su juicio, cree que tal acción sería en favor de los intereses de uno de los mediados.

### **El Mediador**

La función del mediador consiste en facilitar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta las emociones y los sentimientos, y centrándose en las necesidades y los intereses de los involucrados. El mediador es el conductor del procedimiento; su papel principal es ser el puente de comunicación entre los participantes, de manera que su función no es buscar información inquisitoriamente ni proponer soluciones inmediatas (Ferrández, 2010, pág. 37).

El mediador debe seguir los siguientes nueve pasos a lo largo del proceso (Ferrández, 2010, págs. 37, 38):

1. Presentar a todos (a las personas en disputa y al mediador).
2. Explicar en qué consiste el proceso de mediación.
3. Aclarar su función como facilitador de la comunicación.
4. Explicar las reglas de confidencialidad.
5. Explicar las guías o reglas de la mediación.

6. Realizar preguntas por aclarar. Escucha/ repite/ resume.
7. Facilitar que los participantes en disputa ofrezcan diferentes soluciones.
8. Escribir la o las soluciones conforme sean acordadas.
9. Redactar el acuerdo según lo convenido.

### **¿Cómo debe comportarse el mediador?**

El mediador es un individuo que inspira confianza, con la que las personas se sienten cómodas hablando, confían en que no serán juzgadas y que puede mantener la confidencialidad del proceso. De ahí que las reglas del comportamiento del mediador serían (Ferrárez, 2010, pág. 38):

1. No juzgar.
2. Ser neutral.
3. Ser visto como imparcial por las personas en disputa.
4. No ofrecer soluciones parciales.
5. No tomar decisiones por parte de las personas en conflicto.
6. Mantener la confidencialidad.
7. Utilizar un lenguaje corporal adecuado.
8. Construir acuerdos justos.
9. Completar de manera correcta los formatos de mediación.

### **Proceso de Mediación**

Es un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, que ayuda a que dos o más personas o instituciones encuentren una solución a su conflicto en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad en el que interviene un tercero imparcial y neutral llamado mediador, con el objeto de poner fin a la controversia de manera satisfactoria, pacífica y duradera (Ferrárez, 2010, pág. 67).

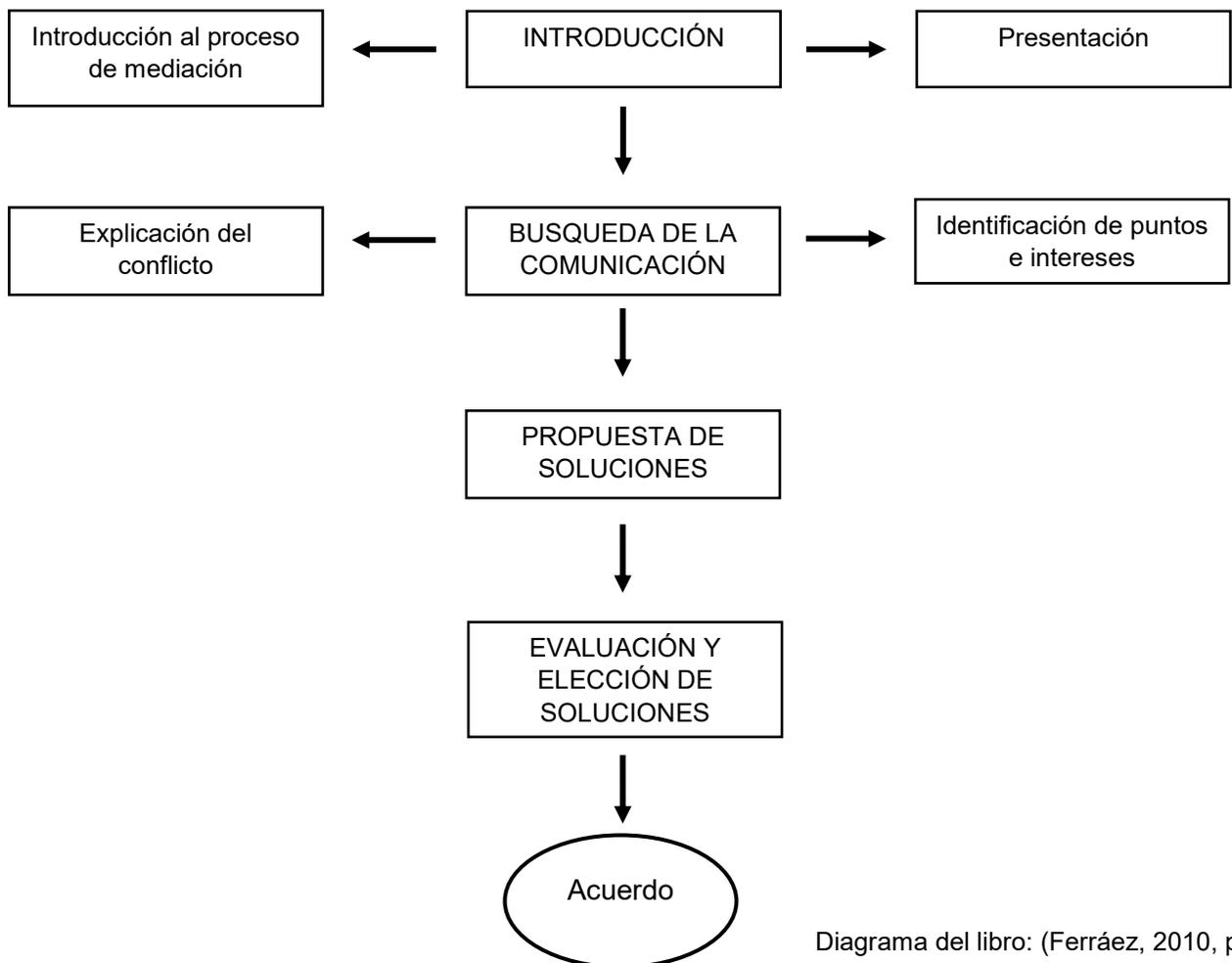
Es muy importante que el mediador explique en la introducción cada una de las etapas, cómo se desarrollan y cuál es el resultado que se espera obtener de ellas. Esta explicación conviene repetirla al iniciar cada una de las etapas para que los participantes sepan que esperar (Ferrárez, 2010, pág. 67).

## ¿Cómo está estructurado el proceso general de mediación en México?

El proceso de mediación comprende cinco etapas, principalmente (Ferrárez, 2010, pág. 67):

1. Introducción.
2. Búsqueda de la comunicación.
3. Propuesta de soluciones.
4. Selección de soluciones.
5. Acuerdo.

### Proceso general de mediación en México



¿En qué consiste la etapa de introducción?

Esta etapa es por demás importante. De hecho, gran parte del éxito que tenga una mediación depende de la etapa introductoria. Básicamente está conformada por tres subetapas: la presentación, la introducción a la mediación y dudas iniciales de los participantes (Ferrárez, 2010, pág. 68).

- Presentación del mediador ante los participantes

Una vez elegido el mediador, se procede a la subetapa de presentación, en la cual se da el primer contacto entre éste y los participantes. Por esta razón, el mediador debe ser muy sutil en la forma en que se presente, pues la primera impresión que los participantes tengan de él influye mucho en su desempeño a lo largo del proceso. La presentación inicial del mediador se da en una sesión conjunta con todos los participantes (Ferrárez, 2010, pág. 69).

- Introducción al proceso de mediación

La subetapa de introducción a la mediación tiene como objetivo que el mediador instruya en el proceso de la mediación a los participantes y aclare cualquier duda que éstos tengan al respecto. El desarrollo de esta etapa debe ser exhaustivo, pues una buena introducción beneficia al proceso de mediación. Si los participantes entienden cabalmente en qué consiste la mediación y cuáles son sus objetivos, tendrán pocas dudas durante el proceso, lo cual lo acelerará y dará mejores resultados (Ferrárez, 2010, pág. 69).

En este sentido, el mediador desempeña funciones explicativas. Debe informar a los participantes todo lo referente a la mediación: sus principios, sus ventajas, los posibles resultados y su procedimiento. Es fundamental que el mediador explique las funciones que desarrollará, con la finalidad de que los participantes sepan qué esperar de él. Asimismo, expondrá lo que él espera de los participantes y las estrategias que se van a seguir para mediar el conflicto, según sea el caso (Ferrárez, 2010, pág. 70).

- Dudas de los participantes

Es importante cerciorarse de que los participantes han comprendido el procedimiento y sus alcances. Antes de comenzar debe aclararse todas las dudas que tengan, así como quedar claro que pueden preguntar todo lo que necesiten. El mediador debe asegurarse de que los participantes se sienten cómodos y seguros de qué va a suceder (Ferrález, 2010, pág. 70).

### **¿En qué consiste la etapa de búsqueda de la comunicación?**

En esta etapa el mediador debe poner en práctica todas las herramientas y los conocimientos necesarios para que los participantes puedan abrir sus canales de comunicación. Es en ella donde el mediador conoce el conflicto, las posiciones y los intereses de los participantes (Ferrález, 2010, pág. 71).

A esta etapa también se le conoce con el término *búsqueda de hechos (fact finding)* y su propósito es conocer los elementos del conflicto y tratar de identificar de qué tipo de conflicto se trata: uno ocasionado por la falta de información, recursos escasos, valoraciones divergentes, etc. Sin embargo, es fundamental que el mediador recuerde que no es inquisidor y que no debe aplicar un interrogatorio a los participantes. Su papel es más bien el de tender vínculos mediante la escucha activa y el parafraseo a fin de que los participantes logren comunicarse (Ferrález, 2010, pág. 72).

- Exposición y explicación del conflicto

Durante esta subetapa se da la reunión informativa y su objetivo principal es que el mediador entienda el conflicto y recabe información sobre él. Es muy importante que cada participante cuente con un periodo de tiempo para expresarse sin interrupciones. No es recomendable interrumpir a los participantes, a menos que sea necesario, y éstos pueden entablar un diálogo, siempre que sea de una manera respetuosa y equitativa (Ferrález, 2010, págs. 73, 74).

- Identificación de puntos e intereses

Esta etapa depende del mediador casi en su totalidad. Muchas veces, las personas suelen decir que tienen un conflicto por ciertas razones, aunque en realidad sean otras las que lo motivaron. En ocasiones, reclaman conductas que no son el problema en sí, sino un síntoma de lo que realmente les molesta. El mediador es, pues, el que debe identificar cuáles son las verdaderas razones de molestia de los participantes, qué es lo que quieren y qué es necesario para solucionar la controversia. Los participantes aclaran los temas de discusión durante la mediación y el mediador los ayuda a entender la importancia de sus respectivas preocupaciones (Ferrández, 2010, pág. 76).

### **¿En qué consiste la etapa de propuesta de soluciones?**

Consiste en hacer que los participantes, por medio de una “lluvia de ideas”, propongan las posibles soluciones al conflicto. Cada participante plantea lo que considere conveniente, sin importar si sus propuestas son buenas, malas, viables o imposibles de cumplir. El mediador debe dar oportunidad a cada parte, de manera alternada, para que participe, y debe escribir las opciones que le mencionen, sin calificarlas y sin permitir que la otra parte las critique (Ferrández, 2010, pág. 81).

En esta subetapa de generación de ideas, el mediador ayuda a los participantes a pensar en todas las opciones posibles para solucionar el conflicto. Es importante tomar en cuenta varias ideas y también que los participantes no traten de evaluar cada idea cuando ésta sea sugerida, ya que la finalidad es lograr un esquema de ganar – ganar, donde el “pastel” de la solución sea grande (Ferrández, 2010, pág. 81).

En esta etapa del proceso el mediador debe fortalecer un ambiente de trabajo en equipo y de cooperación entre los participantes. Debe también, cambiar el enfoque de posiciones (lo que quieren) a intereses (lo que necesitan) de los participantes. Una técnica muy eficaz es la lluvia de ideas, que consiste en lanzar simultáneamente varias opciones para hacer que las personas reflexionen acerca de las posibles soluciones (Ferrández, 2010, pág. 81).

### **¿En qué consiste la etapa de selección de soluciones?**

Si bien en la etapa anterior los participantes proponían posibles soluciones para el conflicto, en esta etapa se hace una evaluación de las mismas. La negociación entre los participantes es determinante, pues es necesario el consenso de ambos para adoptar una solución a su conflicto. Es decir, son los mismos participantes quienes califican de mutuo acuerdo la viabilidad de sus propuestas (Ferrárez, 2010, pág. 85).

- Evaluación de opciones

En esta subetapa el mediador ayuda a los participantes a evaluar la viabilidad de las diferentes opciones brindadas anteriormente. Es fundamental que se consideren todas las opciones dadas por los participantes, así como contemplar los posibles resultados de adoptar esas soluciones. Muchas veces es posible percibir en la expresión de los participantes durante la lluvia de ideas cuáles son las opciones en las que podría haber acuerdo, por lo que conviene empezar con ellas (Ferrárez, 2010, págs. 85, 86).

El mediador debe, en todo momento, animar a los participantes a hacerse concesiones recíprocas. También, debe evaluar el impacto que estas opciones tienen en el conflicto; es decir, si la opción elegida realmente acabaría con el problema o sólo lo aplazaría o desplazaría, y ha de hacerlo del conocimiento de los participantes (Ferrárez, 2010, pág. 86).

- Selección de opciones

Una vez evaluadas las opciones para solucionar el conflicto se procede a la selección de opciones. En esta subetapa el mediador incita a los participantes a tomar una o varias opciones con el fin de terminar con su conflicto. Ese momento es determinante para el proceso, pues se muestra cuán exitosa fue la mediación. El mediador debe considerar que si no se ha avanzado, quizá haya interés que no se han descubierto y puede ser necesario regresar a la etapa de “búsqueda de la comunicación” (Ferrárez, 2010, pág. 86).

Si se tuvo éxito, los participantes elegirán aquella o aquellas opciones que consideren viables para solucionar su controversia y procederán a redactar el acuerdo. En caso contrario, no podrán elegir ninguna de las opciones y el conflicto

no podrá solucionarse o se solucionó a medias. No deben despreciarse los acuerdos parciales. Si de varios puntos en conflicto se lograron acuerdos en algunos de ellos, vale la pena formalizar esa parte y dejar para otra vía a los que no se les encontró solución. Hay que recordar que cualquier avance es positivo (Ferrález, 2010, pág. 86).

### **¿Qué es el acuerdo?**

El acuerdo es el resultado de la expresión de la voluntad de los participantes involucrados en la mediación que tiene como fin terminar, total o parcialmente, la controversia, para lo cual los participantes conceden prestaciones recíprocas. Puede no lograrse el acuerdo, en cuyo caso termina el proceso de mediación con un acta que acredite la tentativa de arreglo. Los derechos de los participantes quedan a salvo y estos pueden hacerlos valer por otras vías, ya sean judiciales o alternativas (Ferrález, 2010, pág. 95).

El acuerdo debe aclarar las responsabilidades de ambas partes y ser tan detallado y específico como sea posible. En términos generales, el acuerdo cumple las funciones siguientes: (Ferrález, 2010, págs. 95, 96).

- a) Resolver el conflicto inmediato.
- b) Cubrir todos los temas que se hayan suscitado entre los participantes y que alcanzaron un acuerdo.
- c) Referirse a todos los participantes, tanto los presentes como los ausentes.
- d) Evitar que sucedan conflictos similares en el futuro.
- e) Asegurar que el acuerdo sea realista y satisfaga a todos los participantes.
- f) Aseverar clara y sucintamente lo que cada participante debe hacer, cuándo y cómo debe hacerlo (con especificación de cantidades, fechas y acciones).
- g) Evitar términos no cuantificables como razonables, adecuados o frecuentes.
- h) Incluir planes de contingencia si el acuerdo no resulta, si necesita modificarse o negociarse nuevamente.

### **CAPÍTULO III. EL TRABAJADOR SOCIAL, COMO MEDIADOR Y SUS MODELOS A EMPLEAR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO**

En el capítulo tres se abarca una reseña de institución donde se pretende incursionar al Trabajador Social para conocer más acerca del servicio que ofrece, así como los diferentes medios alternativos de resolución de conflictos, de igual manera se comprende por qué el Trabajador Social sería el indicado para llevar a cabo tal proceso, los modelos y su quehacer profesional a ocupar en dicho centro para llevar a cabo una mediación más eficaz.

#### **3.1 Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo**

La justicia alternativa se encarga de llevar a cabo procesos de mediación y conciliación donde un tercero neutral e imparcial sirve de puente de comunicación entre los interesados para que entablen una comunicación entre estos y de esta manera se atiendan de mejor manera los intereses y necesidades de unos y otros. En la actualidad este centro cuenta con sedes regionales las cuales han registrado un total de 33,730 expedientes y 101,190 personas han acudido a solicitar el servicio de los cuales 15, 897 han sido utilizados por mujeres, 12, 195 por hombres, 2,827 por ambos y 2,811 por personas morales (Hidalgo P. J., 2018 ).

#### **Antecedentes**

Desde la Reforma al artículo 9 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo y con la entrada en vigor de la Ley de Justicia Alternativa como un medio rápido y eficaz para resolver conflictos de manera pacífica teniendo como principios rectores la voluntad de los involucrados, la confidencialidad, neutralidad, honestidad e imparcialidad de los mediadores buscando un acuerdo justo, así como la flexibilidad del procedimiento el cual responde a las necesidades particulares de cada caso, siendo gratuito y coadyuvando con la justicia a fin de que las partes lleguen a una solución por sí mismas (Hidalgo P. J., 2018 ).

A pesar de que no existía un ordenamiento en la Constitución Federal, el Estado de Hidalgo, impulso la obligación de un sistema de Justicia Alternativa, actualmente con la reforma del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se establece que las leyes preverá mecanismos alternativos de solución de controversias y de acuerdo a la exposición de motivos de dicha reforma se establece que los medios alternativos de solución de controversia son eje toral de sistema de justicia en general, es por ello de la importancia de una efectiva coordinación con las instituciones y el centro. Actualmente estamos regidos por la Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de controversias para el Estado de Hidalgo (Hidalgo P. J., 2018 ).

### **Directorio del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo**

Directorio del Centro Estatal de Justicia Alternativa cuenta con una directora general la cual es la Mtra. Isabel Sepúlveda Montaña, la directora de proyecto y seguimiento de las diferentes sedes las cuales se encuentran ubicadas en Pachuca de Soto, Tulancingo de Bravo, Ixmiquilpan, Tula de Allende, Tenango de Doria, Huejutla de Reyes (Hidalgo P. J., 2018 ):

<b>SEDE</b>	<b>PACHUCA DE SOTO</b>	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Lic. Eduardo Tenorio Gómez	Mediador - Conciliador
	Lic. José Concepción Hernandez Mendoza	Mediador - Conciliador
	Lic. Aleida López Hernández	Mediadora
	Lic. Alma Evelyn Vargas Rodríguez	Mediadora - Conciliadora

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

<b>SEDE</b>	<b>TULANCINGO DE BRAVO</b>	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Lic. Brenda Cadena Munive	Mediadora - Conciliadora
	Lic. Maribel Cristal Valencia Islas	Mediadora - Conciliadora
	Lic. Fanny Teresa Santiago Hernandez	Mediadora

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

SEDE	IXMIQUILPAN	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Psic. Héctor Baxcajay Nopal	Mediador - Conciliador
	Lic. Mónica Elena Pedraza Trejo	Mediadora - Conciliadora
	Lic. Oscar Ñonthe Zamudio	Mediador - Conciliador
	Lic. Gil Ñonthe Silis	Mediador

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

SEDE	TULA DE ALLENDE	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Lic. Maribel Hernández Hernández	Mediadora - Conciliadora
	Lic. Yamin Selene Simon Ortiz	Mediadora - Conciliadora
	Lic. Juan Carlos Benitez Chávez	Mediador

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

SEDE	TENANGO DE DORIA	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Lic. Diego Gómez Primo	Mediador - Conciliador
	Psic. Alberto Pérez Pérez	Mediador - Conciliador

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

SEDE	HUEJUTLA DE REYES	
<b>MEDIADORES LABORANDO</b>	Lic. Esteban Ramírez Hernández	Mediador - Conciliador
	Prof. Francisco Hilario Cruz	Mediador - Conciliador
	Lic. Ángel Cárdenas Lara	Mediador - Conciliador
	Lic. Gerónimo Hernández Hernández	Mediador - Conciliador

Elaboración propia con base en (Hidalgo P. J., 2018 ).

El Centro Estatal de justicia Alternativa se encarga de brindar los servicios de mediación y conciliación el cual también ofrece apertura de expedientes, entrega de invitaciones, atención psicológica así como el proceso de mediación y conciliación, cabe mencionarse que este es un servicio público y gratuito para los interesados quienes deberán de solicitar el servicio de manera verbal o escrita el procesos que

deseen llevar a cabo (mediación y conciliación), presentar una copia de identificación personal con fotografía, las personas morales lo podrán hacer pero solo por el conducto de sus representantes que cuenten con poder bastante, en el caso de menores o incapaces deberán comparecer en su nombre quienes ejerzan la patria potestad o tutela y en caso de ser persona física se comparece personalmente. Así mismo deberá de proporcionarse el nombre completo de la persona con la que tenga la controversia, domicilio correcto y actualizado, números telefónicos a fin de esta sea invitada. En caso de que el interesado no pueda presentarse deberá contar con los elementos necesarios para poder presentar legalmente al interesado.

### **3.2 Trabajador Social un profesional privilegiado en la Mediación**

Consideramos que una de las funciones básicas del Trabajo Social es la mediación, a la que está naturalmente llamado desde un punto de vista histórico y metodológico. Las funciones del profesional Trabajador Social se fundamentan en la Ley Nacional N° 23.377 que regula el ejercicio profesional en el ámbito nacional, en Buenos Aires Argentina (Tommaso, 2012, pág. 56).

Por otra parte en diferentes Leyes de Colegiación de muchas provincias, y en el Acta-Acuerdo, firmada entre Federación Argentina de Unidades Académicas de Trabajo Social (FAUATS) y Federación Argentina de Asociaciones Profesionales de Servicio Social (FAAPS), se fijan las incumbencias profesionales. (Incumbencias del Servicio Social) (Tommaso, 2012, pág. 56).

Consejo Profesional de Graduados en Servicio Social La ley 23.377, destaca las coincidencias con el rol del mediador: (Tommaso, 2012, págs. 56, 57).

- a) Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
- b) Realizar acciones a nivel individual-familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.

- c) Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus efectos.
- d) Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación en los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.
- e) Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

La mediación no es de su exclusividad pues pueden participar en este proceso otros profesionales, aunque cierto es que hay profesiones como las del Abogado que son más de carácter adversarial y este mismo carácter determinado por su formación y práctica los limita en el ejercicio de la función (Tommaso, 2012, pág. 57).

Para Tommaso (2012) un mediador debe “Fortalecer el dialogo por sobre la disputa”. Esta nueva cultura laboral, comunitaria, ecológica, de salud, y familiar de resolución de conflictos tiene, entonces un eje: el dialogo que se cumple a través de entrevistas, una de las técnicas base del Trabajador Social. La mediación se constituye así en un importante aporte para el acervo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas tecnologías, y sin duda el trabajo social emerge como el natural potencial nexo mediador integral entre las partes en conflicto (Tommaso, 2012, pág. 57).

No todos los Trabajadores Sociales lo entienden de esta manera; están los que opinan que al darle a éste el rol de mediador, lo que se hace en definitiva es adherirse a una modernidad importada de países como Canadá, Estados Unidos o países Europeos que nada tienen que ver con nuestra idiosincrasia nuestra, miran y perciben con cierta ironía esta postura. La forma de actuar ha de ser el pensar globalmente para intervenir puntualmente (Tommaso, 2012, pág. 58).

Estas construcciones desde lo particular, surgen de procesos de articulación y consensos internos de las partes que no son mágicos, ya que requieren por parte del Trabajador Social y/o mediador una acción activa de facilitación, problematización, acompañamiento equilibrado en todo momento del proceso a dirimir (Tommaso, 2012, pág. 58).

El rol de “mediación” implica el trabajarse en equipo (Mediador y/o Comediador) un tipo de tensión articuladora y rearticuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del Trabajador Social, en relación a los profesionales, tanto para el trabajo en equipo, como para con la mediación en sí (Tommaso, 2012, pág. 58).

El Trabajador Social debe tener en cuenta, todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto en la comunicación (Tommaso, 2012, pág. 59).

El Trabajador Social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva las soluciones pasan por el sentido común y el real rol del mediador es de clasificador, no juzga. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas, puntuales y por sobre todo sumatorias (Tommaso, 2012, pág. 60).

### **3.3 Quehacer del Trabajador Social en la Mediación**

La mediación marca una nueva realidad en el perfil profesional: el del negociador. “El profesional mediador o asesor, salvando las distancias entre sus roles, deberá tener presente la existencia del conflicto como un todo integrador, la necesidad de arribar a una solución abarcadora que contemple no sólo el inmediato interés particular de su cliente, sino su proyección en el medio socio-económico en el cual el último deberá continuar desarrollándose” (Giavarino, 1996, pág. 133).

El Trabajador Social como mediador, intentan establecer relaciones colaborativas y no competitivas de confrontaciones entre los mediados. Se busca resolver los conflictos de manera negociada de manera que los involucrados construyan sus propias soluciones (Tommaso, 2012, pág. 24).

El Trabajador Social se encuentra en una permanente actitud de análisis, reflexión e incremento de conocimientos, para ayudar a que los clientes diseñen nuevas alternativas de acción y puedan plantear respuestas válidas, buscando dirimir el conflicto y preservar la relación (Tommaso, 2012, pág. 24).

### **3.4 Modelos empleados por el Trabajador Social en la Mediación**

Son tres las líneas de pensamiento, que dan lugar a diferentes modelos de mediación (Suarez , 1996):

#### **El modelo Tradicional-Lineal:**

Este modelo se fundamenta en que la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha. Aquí el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación. En este paradigma el conflicto tiene una causa y es el desacuerdo puntualmente. No se tiene en cuenta otras causas que puedan haber llevado a que el conflicto se presente. En cuanto al contexto no se tiene en cuenta el mismo como factor que incida en el conflicto, como tampoco de toma en cuenta las percepciones del pasado (Tommaso, 2012, pág. 25).

.El método que aquí se usa es: (Tommaso, 2012, pág. 26).

- a) El de la aireación del conflicto en el inicio, para evitar que este aparezca en el desarrollo del proceso.
- b) La imparcialidad y equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y en el hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes;
- c) Ir del caos al orden.

Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas. Se considera que si esto se produce el conflicto desaparece. Se ha criticado los acuerdos logrado por este modelo diciendo que lo que se hace es que las partes se comprometan a dejar de hacer algo que estaban haciendo, pero no se produce ningún cambio en la relación, lo que significa que no se realizan modificaciones de las pautas de la interacción (Tommaso, 2012, pág. 26).

### **El modelo transformativo:**

Este modelo parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario. Reafirma la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones. Se busca que reconozca el coprotagonismo del otro como parte del conflicto (Tommaso, 2012, pág. 26).

Las metas de este modelo son (Tommaso, 2012, págs. 26, 27):

- a) Modificar la relación de las partes;
- b) Lo importante no es resolver el conflicto en particular, sino la transformación relacional.

En este sentido este modelo es lo opuesto al tradicional pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones.

### **El modelo circular-narrativo:**

Este modelo parte de la premisa que la comunicación sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta (Tommaso, 2012, pág. 27).

El método que aquí se usa es (Tommaso, 2012, pág. 27):

- a) Aumentar las diferencias, sino permitirles que se manifiesten, pues se considera que las personas llegan a la mediación en una situación de “orden”, manteniendo sus posiciones rígidamente.
- b) Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación.
- c) Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo;
- d) Creación de nuevos contextos.

Las metas de este modelo son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo.

### 3.5 Procedimiento en la Mediación

El motivo por el cual participa el mediador es, justamente, para ayudar a las partes a discutir sus problemas y guiar a éstas a través de una serie de etapas y momentos que hacen del procedimiento un sistema ordenado que facilita un acuerdo favorable a las partes. La Discusión de los problemas es propia de los protagonistas. La forma en que se discute, cómo se discuten, es de incumbencia del mediador y forma parte del procedimiento.

Los mediadores utilizan la palabra “procedimiento” con dos significados diferentes (Ancland , 1993, pág. 193):

- a) para indicar la serie o conjunto de actos o de fases en la evolución de la mediación, hasta llegar a su culminación;
- b) para indicar el carácter, los medios y el método con que esos actos se llevan a cabo.

Este segundo significado reviste la mayor importancia en la mediación, pues el mediador tiene la responsabilidad de la conducción del procedimiento en cuanto a:

- cómo se comunican los protagonistas;
- cómo se expresan;
- cómo abordan los problemas;
- cómo se tratan entre ellos;
- cómo presentan nuevas ideas;
- cómo elaboran propuestas;
- cómo llegan a un acuerdo.

En el procedimiento de la mediación pueden encontrarse los siguientes pasos:

Paso 1:	Preparación de la mediación.
Paso 2:	Presentación de las reglas a que se sujetará la mediación.
Paso 3:	Narración de hechos e identificación de problemas.
Paso 4:	Detección de intereses y necesidades.
Paso 5:	Replanteo.
Paso 6:	Generación de opciones.

Paso 7:	Selección de opciones.
Paso 8:	Propuestas.
Paso 9:	Convenio.
Paso 10:	Seguimiento y evaluación de la mediación.

### 3.6 Etapas de la Mediación

Se debe estar atento a la dinámica de conflicto, pues los diversos estadios de la mediación y el diseño de sus intervenciones deben estar de acuerdo con el estadio de desarrollo de conflicto; muchas veces es difícil identificar la fase en la que se encuentra la disputa, pues la interacción es continúa. No obstante, se entiende que el desarrollo de las negociaciones y su consecuente facilitación por el mediador sigue un esquema de movimiento, atendiendo a situaciones críticas que en concordancia con la observación de los investigadores, los contendientes experimentarán (Highton & Álvarez, 1995, pág. 226).

Pese a que la clasificación en etapas, es variable, las tareas del mediador pueden dividirse en dos categorías básicas:

- 1) el trabajo de prenegociación y preparación que realiza antes de reunirse con las partes en sesión de mediación, y
- 2) la actividad desplegada una vez que el mediador ha entrado formalmente en la mediación.

Para algunos las etapas de la mediación son tres, aunque luego se subdividen:

Etapa 1: Montaje de escenario:

- a) Clarificar las reglas de juego,
- b) Recolectar información, y
- c) Ejercer control social.

Etapa 2: Solución de problemas:

- a) Plantear los problemas a discutir, y
- b) Generar alternativas, y tratar de mejorar el clima interpersonal

Etapa 3: Logros de un acuerdo viable:

- a) Instar al acuerdo,
- b) Insistir en el acuerdo, y
- c) Sugerir métodos de implementación.

Los movimientos del mediador tienen una secuencia y desarrollo y el objeto de sus intervenciones, es asistir a las partes a que cumplan tareas específicas en tiempos prefijados del proceso de negociación. Aunque los mediadores efectúen una variedad de intervenciones para ayudar a las partes a progresar en la negociación, sus movimientos no serán idénticos en todos los casos; aunque hay comportamientos y movimientos habituales, el mediador tendrá que modificar su actividad, de acuerdo a las variables que presente cada caso (Highton & Álvarez, 1995).

### **Objetivos de las diversas etapas de mediación**

- 1- Objetivo: Mejorar la comunicación.  
(Promover la revalorización y el reconocimiento)
  - 1° Etapa: Organización de la Mediación.
  - 2° Etapa: Comprensión de Posiciones y clarificación de intereses.
- 2- Objetivo: Enriquecer el pensamiento  
(Promover la creatividad y el mutuo entendimiento)
  - 3° Etapa: Desafío de replantear y generar opciones.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **4.1 Resultado del cuestionario aplicado a los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo 2017.**

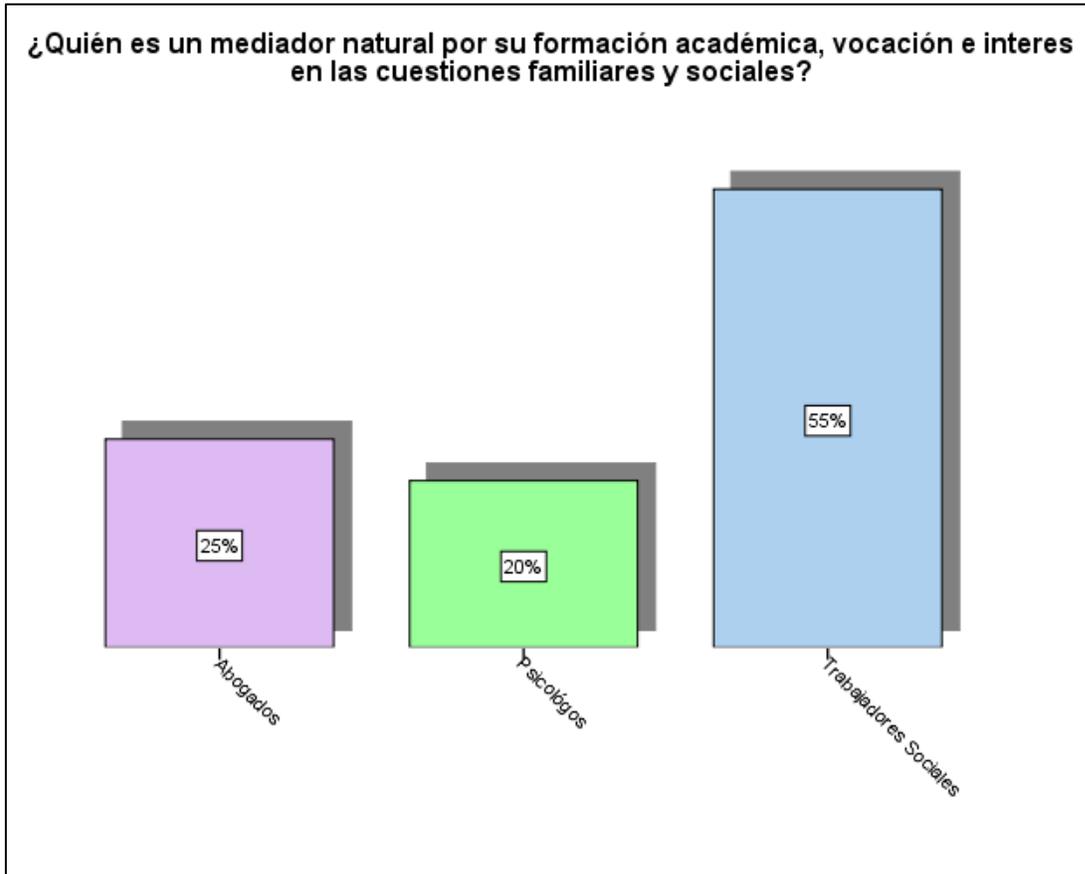
A continuación se presenta el análisis realizado a través de la aplicación de los 20 cuestionarios a los mediadores tanto del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, así como de sus diferentes sedes Tula de Allende, Tepeapulco, Ixmiquilpan, Huejutla, Apan y Tulancingo, dicho análisis abarca porcentajes y características específicas de la información más relevante que se obtuvo por medio de la recolección de datos e investigación de campo.

Para este proceso se realizó una base de datos donde se elaboraron cuadros de frecuencia y el diseño de gráficas. Para la interpretación de éstas últimas se consideraron los porcentajes más altos y significativos, de acuerdo a la información requerida por la temática, para dar cumplimiento a los objetivos y comprobación de hipótesis.

También se consideraron los datos de las entrevistas informales y observación realizada a los mediadores de la institución y sedes antes mencionadas en su lugar de trabajo, para realizar una descripción y análisis que determinen si existe la necesidad de contar con un Trabajador Social como mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.

A continuación se hace referencia de los datos de manera gráfica.

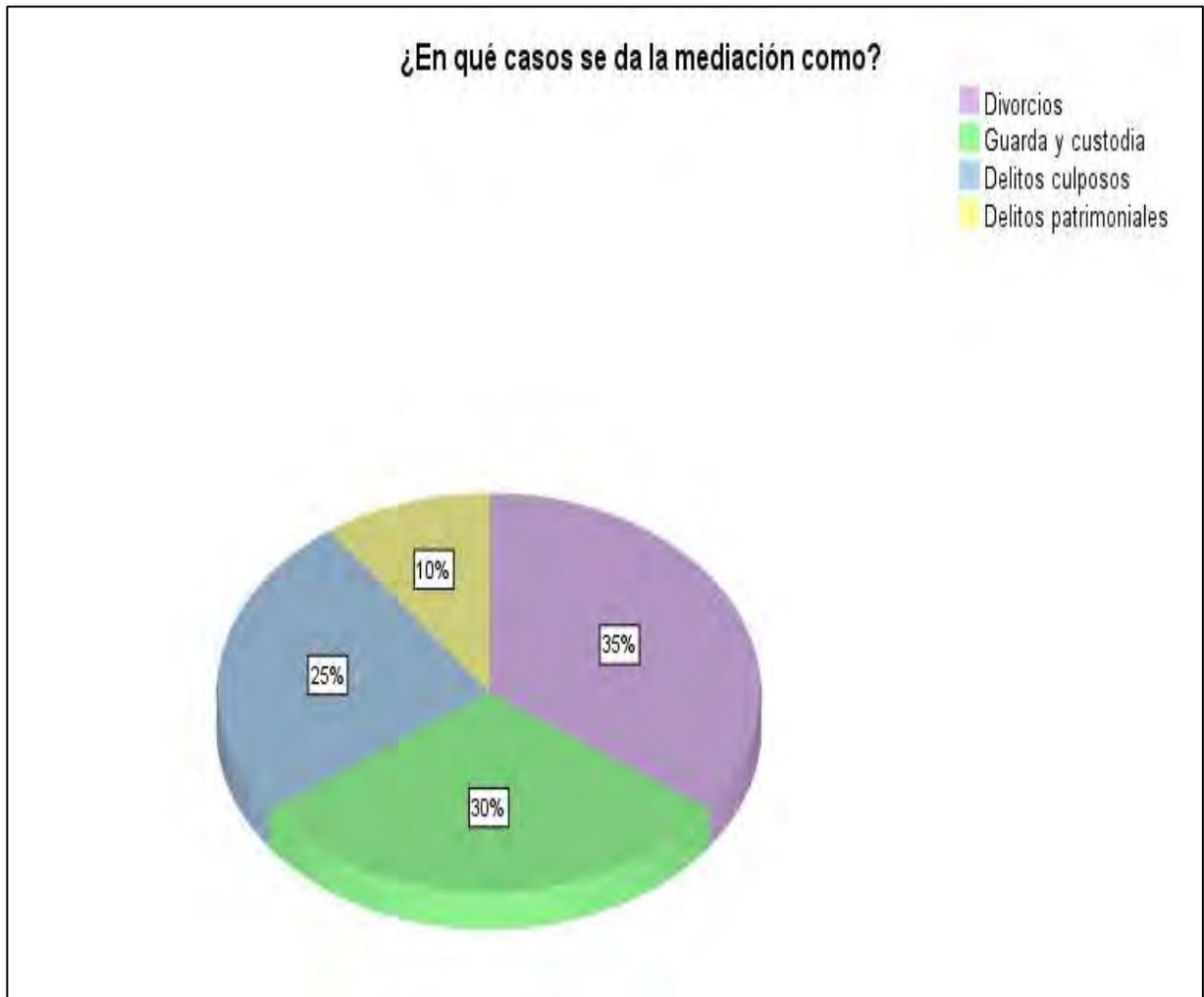
**Gráfica 1.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

La gráfica 1 muestra a la profesión que más fue considerada para llevar a cabo el proceso de mediación dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, ya que de acuerdo a lo planteado el 55% de los 20 mediadores a los que se les aplicó el instrumento hacen mención que el Trabajador Social sería el indicado para ejecutar tal proceso, debido a su formación y a su gran experiencia en problemas familiares y sociales, aunque si bien ya se mencionó anteriormente dentro del Centro se encuentran laborando profesionales como Abogados, Psicólogos y Enfermeros que llevan a cabo la mediación, el Trabajador Social tendría una mayor participación y resolución de conflictos eficaz en cuanto a intervenir en dichos procesos, pero no son contratados debido a que la convocatoria sólo se abre interna y no permita la participación de este gremio.

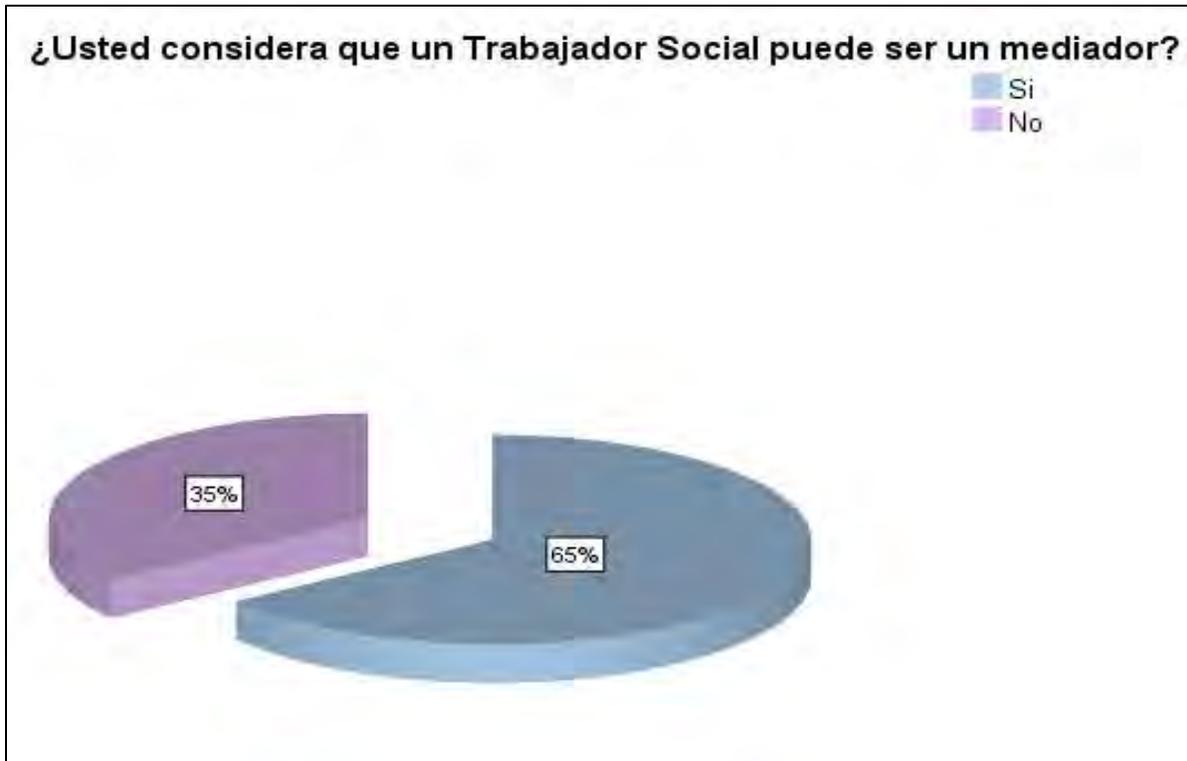
**Gráfica 2.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

En la gráfica 2 se muestran los casos que más se someten en el proceso de mediación en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo son los divorcios con un 35%, seguido de las guarda y custodia con un 30% cada uno del total de los 20 mediadores a los que se les aplicó el instrumento, ya que estos problemas son los más flexibles para llevar a cabo tal proceso, dando mayor resultado en cuanto al tiempo, rapidez y agilidad en que se les dé solución a estos mismos, para así poder evitar llevar a un procedimiento de juicio, donde los gastos y tiempo serían mayores.

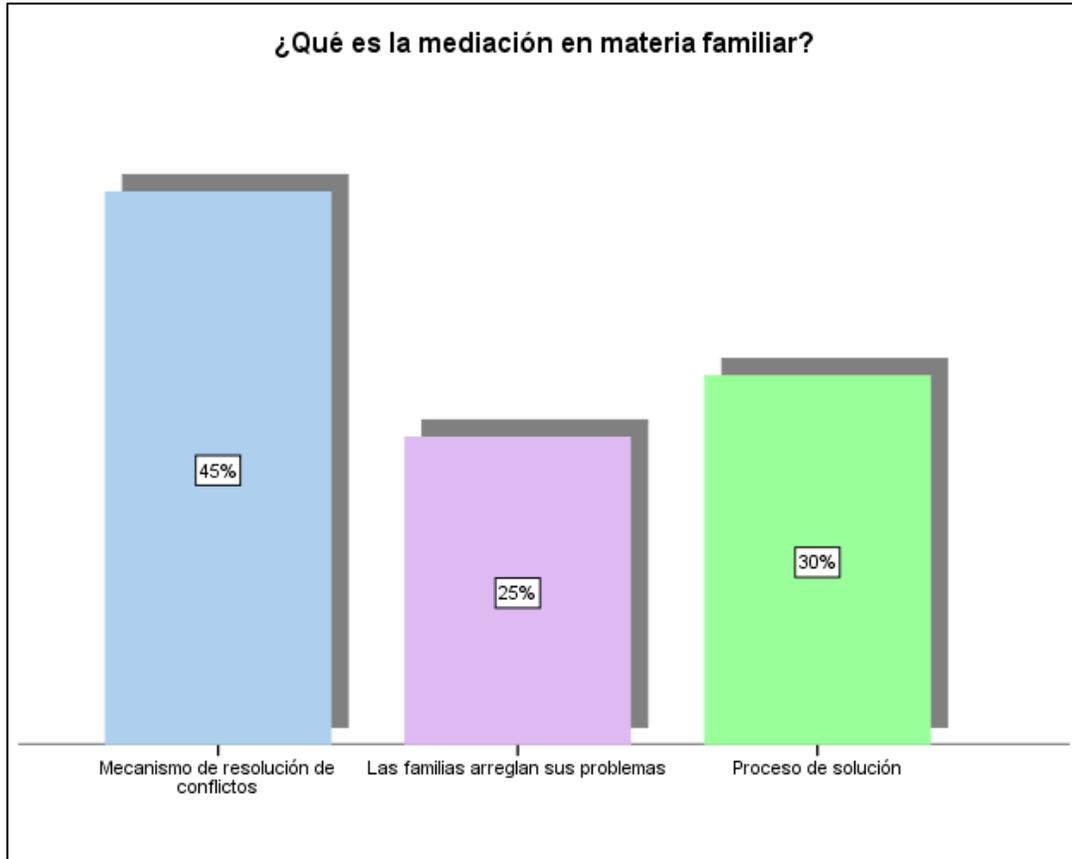
**Gráfica 3.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

En la gráfica 3 muestra que de acuerdo al cuestionario aplicado a los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, del cual el 65% de los 20 mediadores estos hacen mención que el Trabajador Social puede ser un mediador dentro del centro, debido a todas las técnicas e instrumentos empleados para la intervención en dichos problemas ya antes mencionados y por lo cual puedan llevar a cabo un proceso más factible para la resolución de conflictos, aunque bien es importante recordar que los que se encuentran laborando dentro de la institución son profesionales en Derecho, Psicólogos o Enfermeros, profesionales que tienen gran conocimiento en lo judicial, psiquiátrico y médico, y que si bien están capacitados en llevar el proceso hacen referencia a un Trabajador Social para ejecutar el proceso de la mediación y así comenzar a incursionar en otras áreas como lo es la mediación.

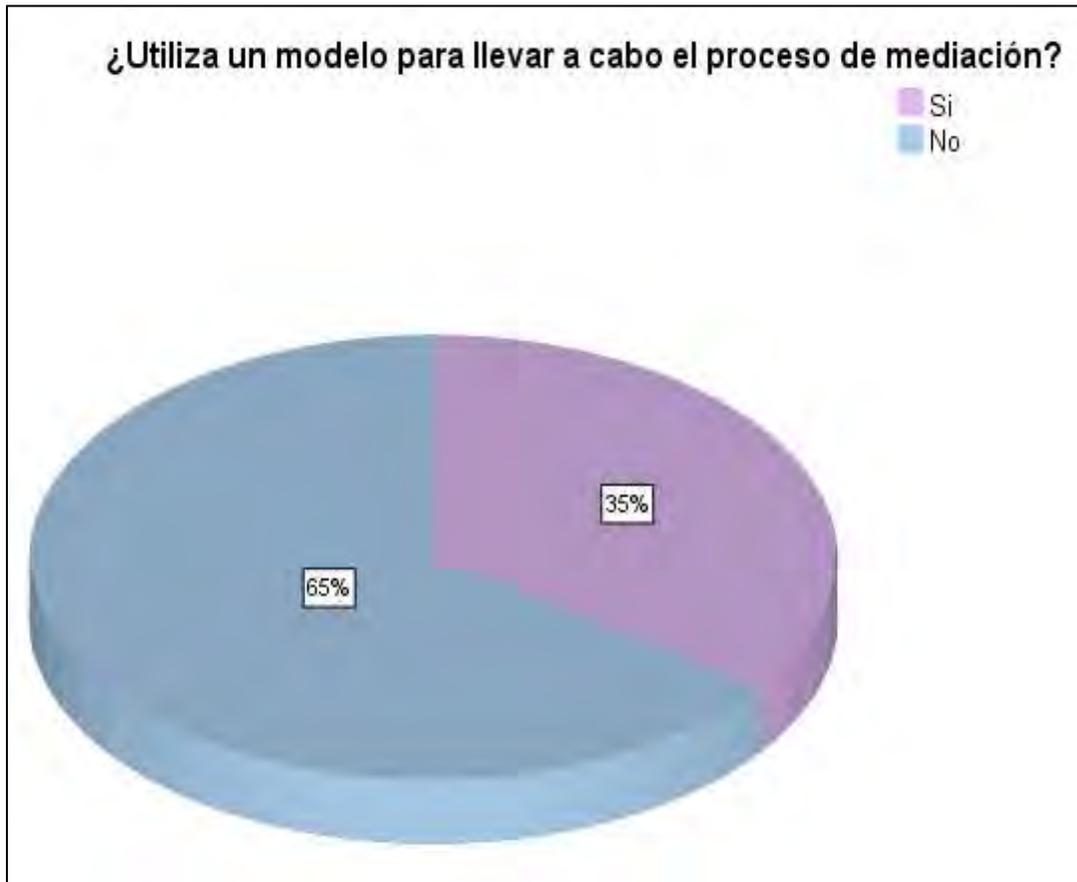
**Gráfica 4.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

En la gráfica 4 los mediadores del Centro de Justicia mencionan que es la mediación en materia familiar lo cual el 45% indica que es un “mecanismo de resolución de conflictos” esté como algo alterno que mejore o solucione el problema, seguido de en un 30% como el “proceso de solución de conflictos” referido más a una serie de pasos que ayuden a solucionar el conflicto, que si bien los encuestados coinciden en que este proceso va encaminado para resolver situaciones familiares que se encuentran en estado conflictivo para mejorar o buscar solución eficiente ayudando a mejorar su relación y sin afectar a los menores hijos con dichos procesos.

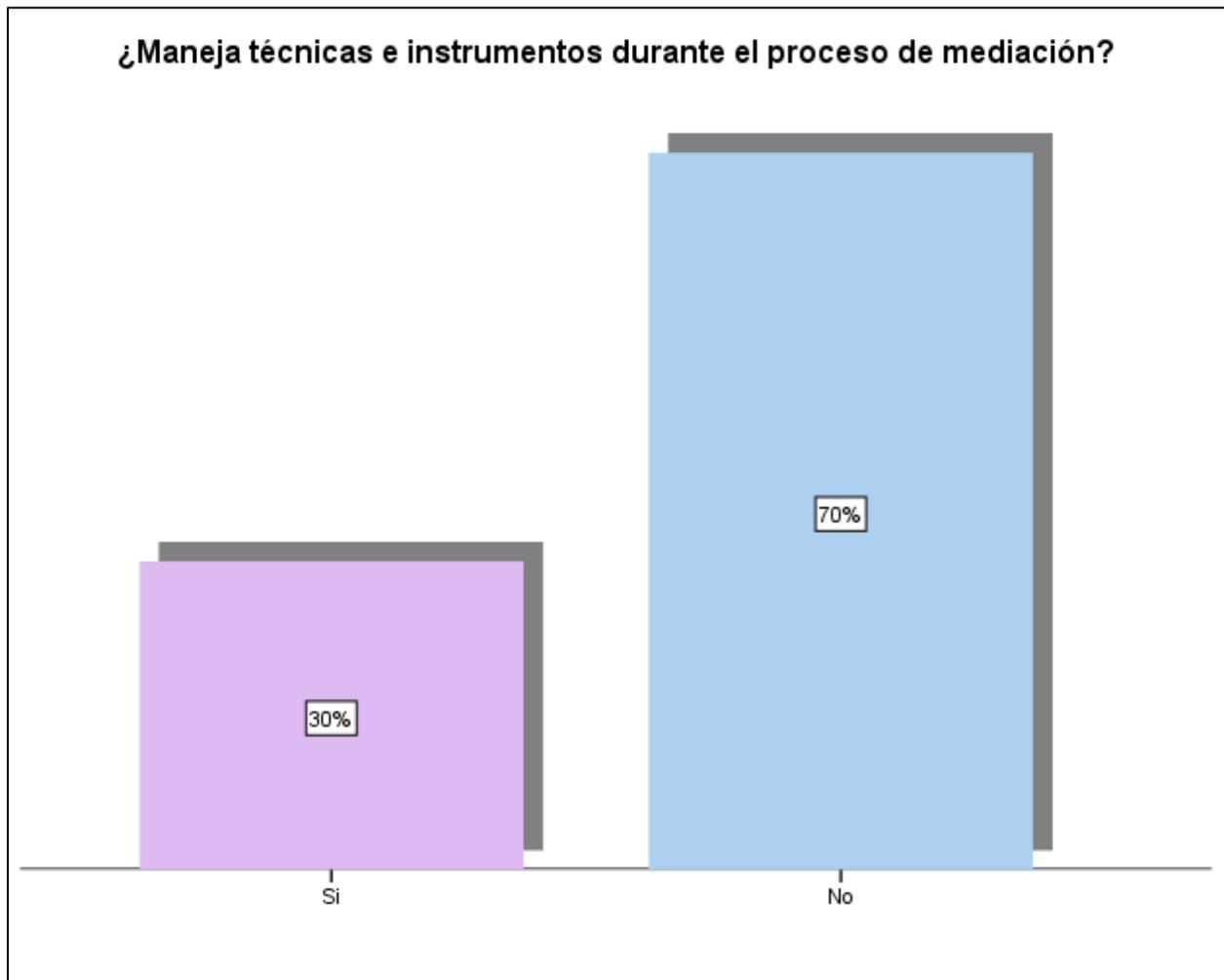
**Gráfica 5.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

La gráfica 5 hace mención de como al cuestionarles a los mediadores que laboran dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, si utilizaban algún modelo en el cual se basaran para llevar a cabo el proceso de mediación, el 65% de los 20 mediadores que se les aplico el instrumento menciona que no, en comparación con el 35% de los mismos hacen mención que sí, por lo que se puede decir que el proceso que emplean no está basado en ningún modelo y por ende no ejecutan ninguno, lo que hace notar que no tienen un modelo que ayude a agilizar dichos procesos, que a comparación con el Trabajador Social contarían con un modelo que permita la pronta y eficaz resolución de los conflictos.

**Gráfica 6.**



Fuente: Trabajo de campo realizado en el periodo Marzo – Noviembre 2017.

La gráfica 6 nos da a conocer de acuerdo a los cuestionarios aplicados a los 20 mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa, que el 70% de los mismos no manejan como tal algunas técnicas e instrumentos que les ayuden a agilizar la resolución de conflictos entre las partes afectadas, haciendo este proceso más prolongado. De igual manera el 30% de los mediadores comentan que sí hacen manejo de diversas técnicas e instrumentos como lo son entrevistas no estructuradas, aunque si bien no como tal, puesto se basan más al procedimiento que rige a la mediación, medio que sería más fácil que fuera llevado el Trabajador Social debido a su gran conocimiento y metodología que se debe emplear.

## **CAPÍTULO V. PROPUESTA “EL TRABAJADOR SOCIAL Y SU METODOLOGÍA A EMPLEAR COMO MEDIADOR EN EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE HIDALGO”**

En el siguiente capítulo se abordarán diversas técnicas e instrumentos que permitirán la intervención del Trabajador Social como un mediador y así mismo ayudará a que el proceso y la resolución de conflictos entre las partes afectadas sean más gratas, evitando llegar a un juicio en donde los gastos tanto económicos y físicos sean mayores.

De igual manera está metodología que se plantea es la propuesta de tesis ya que si bien el Trabajador Social tiene un gran conocimiento y dominio de diversas técnicas e instrumentos que lo harían el profesional indicado para intervenir en conflictos sociales y familiares por medio de la mediación.

### **5.1 Metodología del Trabajador Social en la Mediación**

#### **5.1.1 Estudio de Caso**

La definición del Trabajo Social de Casos tradicional, es el arte de ayudar al individuo a que se ayude a sí mismo. Dándole atención y material a un individuo que presenta un determinado problema, también podemos decir que Trabajo Social de Casos, es el método del Trabajador Social que ayuda al individuo a valorarse por sí mismo para integrarse al medio que lo rodea (Richmond, 1922, pág. 114).

La definición de Trabajo Social de Casos, es un método de Trabajo Social que estudia los problemas del hombre. Es la muestra representativa de la problemática social; que busca la solución de los problemas individuales a través de sus cuatro técnicas o procesos que son: Proceso de conocimiento, Proceso de reflexión, Proceso de decisión y Proceso de acción, cuyo objetivo es lograr el bienestar social (Richmond, 1922, pág. 114).

El Trabajo Social de Casos es el proceso mediante el cual se estudia la patología social en forma individual para establecer mediante las técnicas de tratamiento, y lograr la integración del individuo al medio (Richmond, 1922, pág. 114).

Se caracteriza como el nivel de intervención en el que los recursos que el profesional pone en juego en el proceso de ayuda a los usuarios se concretan, casi exclusivamente, en la capacidad del asistente social para utilizar la herramienta de la relación y la comunicación. Es pues un trabajo de esclarecimiento, de apoyo que apunta al logro de un nuevo equilibrio en el sistema usuario (Campanini & Luppi , 1991, pág. 210).

El estudio de caso si bien es una técnica muy emplea por el Trabajador Social, ya que en esta se tiene una relación más estrecha con el individuo donde permita la intervención del profesional para dar solución a un problema, si bien esta técnica puede ser de gran aportación para la mediación ya que ayudaría a conocer la situación de las partes en conflicto y por ende guiar una resolución del mismo efectivamente. También esta técnica tendría una constante relación con el estudio socioeconómico ya que el Trabajador Social evaluaría las condiciones de vida de los afectados y resolver problemas sociales y familiares donde se el problema de la disputa tenga que ver con recursos económicos como pueden ser guarda y custodia, pensiones, entre otros.

### **5.1.2 Estudio Socioeconómico**

Un estudio socioeconómico (ESE) es corroborar la forma de vida, escolaridad y referencias laborales. En general, establecer cuál es el ambiente que rodea a un candidato. Pudiera pensarse que no es determinante para contratar a alguien; sin embargo, dependiendo de la empresa, un ESE puede frenar una contratación ya aceptada (Núñez, 2007).

El INER define el ESE cuyo instrumento cuya finalidad es ubicar en un nivel socioeconómico al paciente, y contribuir al conocimiento de su entorno socio familiar (INER, 2000, pág. 7).

### **5.1.3 Entrevista**

Por su origen etimológico, la entrevista (entrevoire en francés) significa “verse uno al otro.” La entrevista se define como una conversación de dos o más personas para tratar un asunto.

En sentido técnico, “la entrevista es un método de investigación científica, que utiliza un proceso de comunicación verbal, para recoger ciertas informaciones, en relación con un determinado tema.

Este instrumento también puede ser concebido como “un proceso de acción social recíproca... la obtención de precisión, enfoque, confiabilidad y validez... que más que, una conversación, es una pseudoconversación (Goode y Halt, 1991). Así mismo, “la entrevista es una interacción ilimitada y especializada, conducida con un objetivo específico y centrada en un sujeto particular” (Deslauriers, 1991, pág. 58).

La entrevista se le considera como técnica, y para ello se revisan a continuación algunas definiciones:

“...inicialmente tuvo dos sentidos: como arte práctico y como forma de actuación que se oponía a episteme: la ciencia, en cuanto que ésta es conocimiento a saber teórico...Hace referencia a las aplicaciones de la ciencia a las necesidades prácticas...Al situar la técnica en un marco más amplio -la ciencia- de trata de explicar y comprender la realidad desde una tecnología y metodología fundamentada. ...En la actualidad, el sentido de la [palabra] técnica ha quedado reservado a los procedimientos de actuación concretos y particulares, asociados a distintas fases del método científico” (Pérez,1994, pág. 167)

“La técnica representa las etapas de operaciones limitadas unidas a elementos prácticos, mientras que el método es una operación intelectual que coordina un conjunto de operaciones y en general diversas técnicas” (Junyent, 1994, pág. 183).

“...conjunto de reglas, operaciones o procedimientos específicos que guían la construcción y el manejo de los instrumentos de recolección y análisis de datos” (Rojas, 2013, pág. 216).

“Una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo” (Acevedo & López, 2009, pág. 11).

En un concepto amplio, la entrevista corresponde a una conversación entre dos o más personas para una determinada finalidad.

Desde la perspectiva de Trabajo Social, se hace referencia a la entrevista como un proceso en donde establece una “conversación con un propósito deliberado, aceptado mutuamente por los participantes” (Kadushin, 1974, pág. 15).

Las definiciones anteriores son coincidentes con la concepción que se tiene de la técnica de entrevista, a diferencia de las entrevistas utilizadas por otros profesionistas, nos permiten investigar o recolectar información, y reelaborarla en el diagnóstico a fin de producir cambios (Flores, y otros, 2013, pág. 136).

### **Tipos de Entrevista**

Las entrevistas pueden distinguirse de acuerdo a sus particularidades fundamentales, tales como son (Grawitz, 1984):

1. **El Momento de La Investigación:** El inicio de una encuesta o la fase exploratoria, exigen una técnica diferente a la de la investigación en la que las variables ya han sido determinadas.
2. **El Tipo de Investigación y El Objetivo Planteado:** Las encuestas realizadas a través de sondeos sobre unos hechos y opiniones, que permiten una distribución cuantitativa en una población dada, ellas precisan un tipo de entrevista diferente de las encuestas más profundas, como las que se refieren a motivaciones y actitudes.
3. **El Tiempo de Respuesta Requerido:** Si responden a una necesidad apremiante o inmediata en una investigación la entrevista que se requiere es de una aplicación urgente, o una estructura más formal y un tiempo de aplicación mayor en los casos en que la relevancia se da en la información recabada y el análisis detallado de ella.

## Fases de la Entrevista

- Fase inicial

Antes de que se produzca el encuentro entre los participantes, cada uno realiza una serie de preparativos. La decisión del entrevistado debe acudir a un profesional para solicitar “ayuda”, significa que reconoce la existencia de un problema y que no ha podido resolver solo: aunque también existe la posibilidad de que la persona haya sido obligada a asistir condicionada por una institución (Flores, y otros, 2013, pág. 139).

Esta fase se refiere a las formas de dar inicio a una entrevista, a través de la observación de reglas de urbanidad como: recibir al entrevistado en la puerta o en la entrada de la recepción, cortés pero no efusivamente; llamarlo por su nombre y saludarlo de mano, y luego invitarlo a tomar asiento (Flores, y otros, 2013, pág. 139).

Empezar el encuentro con expresiones informales no debe considerarse tiempo perdido; por el contrario, facilita la entrada a la entrevista, le da confianza al entrevistado y le permita “acomodarse” física y mentalmente. Además, le ayudan a “desconectarse” de sus actividades pendientes en el hogar, ámbito laboral, familiar o de orden personal. Algunas expresiones podrían ser: “¿Cómo ha estado?”, “Hace mucho frío”, “¿Le costó mucho trabajo llegar?”, “¿Qué tal el tránsito?”. Es recomendable que esta fase introductoria no se prolongue, porque se corre el riesgo de que el entrevistado se sienta ansioso (Flores, y otros, 2013, pág. 139).

Formalmente inicia la primera entrevista desde una cuestión general. “¿En qué puedo servirle?”, “¿Qué podemos hacer en esta institución por usted?”. Lo anterior es útil para conocer las expectativas y demandas hacia la institución y el profesional en Trabajo Social (Flores, y otros, 2013, pág. 140 ).

Es recomendable explicar a la persona –lo más claramente posible- la forma y el tiempo que se utilizarán para conocer su problema y así poder llegar a una solución. Se le debe informar que se realizarán un número determinado de entrevistas, en las que abordarán diferentes temas relacionados con el problema en el que se va a intervenir y de acuerdo a los objetivos previstos así como el tiempo que se invertirá

en cada una de las entrevistas. También es necesario precisar la puntualidad de inicio y término, debido a que no recuperará el tiempo de retaso (Flores, y otros, 2013, pág. 140).

- Fase intermedia

También conocida como fase de desarrollo, en ésta el profesional de Trabajo Social orienta la entrevista hacia el logro del objetivo. Incluye las formas de preguntar, escuchar, explicar, hacer señalamientos, trabajar con los silencios, proporcionar información y relacionar los distintos hechos y datos que aporta el entrevistado (Flores, y otros, 2013, pág. 140).

El profesional de Trabajo Social ayuda al entrevistado a exponer verbalmente su preocupación para que pueda comunicarla y, por otro lado, a reconocer y distinguir sus problemas. El entrevistado no se limita a escuchar con atención, sino a intervenir activamente ayudando al entrevistado a hablar de él y sus preocupaciones de una manera enfocada; a aclarar y desarrollar determinados objetivos prescindiendo de otros y a considerar la resolución del problema en aparición de los medios, los propósitos y los recursos de él y de la institución (Flores, y otros, 2013, págs. 140, 141 ).

Es conveniente dejar que el entrevistado exponga su historia a su manera, para que permite al profesional de Trabajo Social apreciar los hechos objetivos, y la importancia y el significado que tiene esta información para el entrevistado (Flores, y otros, 2013, pág. 141).

El entrevistador debe escuchar lo que refiere la persona y al mismo tiempo ir abstrayendo y separando los asuntos principales, los datos más relevantes, tratando de averiguar junto con la personas lo que va a hacer considerado como prioritario. Esto exige del profesionista un desarrollo sentido para escuchar atentamente y analizar la información, es decir, saber estructurar sus ideas de acuerdo con lo que observa y escucha, y responder de tal forma que pueda ayudar al entrevistado en esa organización (Flores, y otros, 2013, pág. 141).

- Fase del cierre

Es la fase del término de la entrevista. La preparación para el final se “inicia desde el comienzo”, cuando se le mencionó al entrevistado el tiempo de duración de la entrevista y el objetivo que se pretendía alcanzar. Explícitamente, se le debe informar que no podrá disponer de más tiempo que el asignado; la entrevista podrá continuar después del tiempo estipulado en caso de que se presente una situación emocional en la que el entrevistado no pueda recuperar la tranquilidad (Flores, y otros, 2013, pág. 143).

Conforme transcurre la entrevista, el entrevistador debe cuidar y administrar el tiempo de manera que se pueda alcanzar el objetivo en esa sesión. Si el tiempo disponible no es suficiente, es recomendable no iniciar con temas nuevos o delicados para el entrevistado, que requieran de un manejo especial por parte del entrevistador (Flores, y otros, 2013, pág. 143).

Una entrevista ha sido exitosa cuando los participantes, llegan al mismo tiempo al objetivo y, por lo tanto, al final. Sin embargo, los recordatorios no verbales son útiles para indicarle que la entrevista se acerca a su final: el entrevistador puede recoger los papeles del escritorio (si es que ha decidido utilizarlo) o consultar discretamente el reloj, hacer un resumen breve de lo que se ha logrado, qué decisiones se han tomado y lo que falta por alcanzar; esto es muy útil cuando puede optimizar el tiempo restante para cubrir el objetivo (Flores, y otros, 2013, pág. 143).

Cuando las entrevistas se prolongan más del tiempo asignado por que el entrevistado se resiste a irse o porque no deja de hablar, el entrevistador puede pensar que ha tenido éxito, pero esto es un indicador de un mal manejo de la técnica. Es importante tener presente que es responsabilidad del entrevistador lograr que, al concluir la entrevista, el entrevistado se vaya tranquilo, sin las preocupaciones que lo llevaron a solicitar ayuda o, por lo menos, disminuidas (Flores, y otros, 2013, págs. 143, 144).

Cuando una entrevista va a ser seguida por otras, el cierre debe regirse simplemente por la hora, y se confirma el tiempo, la fecha y el lugar de la siguiente

sesión. Se le puede decir al entrevistado: “Se ha terminado el tiempo”, “Por ahora es todo, lo vamos a dejar aquí, nos veremos el día tal”.

Al igual que el inicio, antes de despedirse puede darse una charla informal, la cual sirve de transición para terminar la entrevista y ayuda a recobrar el equilibrio emocional cuando el encuentro ha sido muy emotivo. La despedida será estrechando la mano. Las tres fases se deben incluir en todas las entrevistas. De esta manera ambos participantes conservan el ritmo de la entrevista y podrá alcanzar el objetivo simultáneamente (Flores, y otros, 2013, pág. 144).

### **Características de la Entrevista**

La entrevista en Trabajo Social tiene rasgos particulares que la diferencian de las entrevistas que se realizan en otras profesiones y/o campos de intervención: psiquiatría, psicología, orientación educativa, religiosa, etc. En Trabajo Social, la entrevista se inscribe como una técnica que sirve a una profesión que se preocupa por las personas en sus relaciones sociales, en su mundo social y en los hechos sociales que están involucrada. Interesa todo lo relacionado a las condiciones y calidad de vida de las personas y para ello, la entrevista debe estar orientada a lograr una información pertinente de la situación desde una perspectiva integral, tal como postula el constructivismo (Oblitas B., Cáceres C., & Parra P., 2004, pág. 35).

Es importante señalar que en Trabajo Social, tanto el entrevistador como el entrevistado desarrollan su respectivo protagonismo, ambos son capaces (no sólo el entrevistador) de asumir tareas de acción alrededor de lo tratado en la entrevista, ya que se parte de una relación recíproca basada en una vinculación horizontal, a diferencia de la entrevista médica por ejemplo, cuyo punto de partida es una patología a ser resuelta y en la que se relaciona alguien que está “bien” con alguien que esta “mal” (Oblitas B., Cáceres C., & Parra P., 2004, pág. 35).

La particularidad de la entrevista en Trabajo Social se produce porque cada situación, aun formando parte de una realidad integrada, es también particular (Oblitas B., Cáceres C., & Parra P., 2004, pág. 36):

- a) Frente a las expresiones de violencia entre padres e hijos, es necesario tener información del desarrollo psico-social de los niños en la escuela, la vida afectiva familiar, las expectativas y el desempeño de roles, los antecedentes y disposición paterna hacia sus responsabilidades filiales, entre otros.
- b) Para la adopción de un niño, será necesario conocer aspectos sobre la motivación que manifiestan las personas que han optado por la adopción, sus reacciones ante la imposibilidad de tener hijos, su experiencia y relación con los niños, la calidad de la relación de la pareja, etc.
- c) Frente a la solicitud de beca de estudios por precariedad económica, interesara considerar las condiciones de vida familiar, los recursos y características de la situación social, el periodo de tiempo en que se mantiene la situación de necesidad económica, los efectos sobre los estudios.
- d) En un trabajo de investigación social, la entrevista se dirigirá a aspectos concernientes a la temática que el Trabajador Social intenta conocer y que no necesariamente estará vinculada a una demanda o requerimiento del entrevistado.

Como técnica es posible manejar algunas estrategias que faciliten el logro de los objetivos pero que en suma son simplemente “ayudas” para que éstos se logren. Por ejemplo el manejo de los silencios, el uso de ciertas expresiones verbales, etc. Como proceso debe ser permanentemente renovada y particular, tal como son las situaciones que expresan las personas que se vinculan con el Trabajador Social (Oblitas B., Cáceres C., & Parra P., 2004, pág. 37).

#### **5.1.4 Cuestionario**

Las preguntas se formulan por escrito y no es necesaria la presentación del entrevistador. Al cuestionario también se le llama cédula de entrevista. Algunos autores hacen la distinción entre ambos diciendo que el cuestionario es llenado por la persona interrogada sin que intervenga el encuestador, y la cédula, por su parte, es llenada por el propio encuestador. También hay quien distingue la cédula cuando

se trata de aplicar una encuesta, y el cuestionario cuando se elabora una entrevista (Aguillón, 2010, pág. 33).

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández, 2006, pág. 217).

“...este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que desea conocer algo (Sierra, 1994, pág. 194).

### **5.1.5 Visitas Domiciliarias**

Es una técnica que se utiliza dentro del Trabajo Social para conocer las condiciones ambientales, socioeconómicas y de salud de la familia y sujeto de caso. El objetivo es identificar la problemática social que prevalece en el hogar, la escuela o el centro de trabajo, a fin de recomendar la utilización de los recursos para la solución del problema (Aguillón, 2010, pág. 41).

### **Tipos de Necesidades y Objetivos para realizar Visita Domiciliaria**

Existen distintos tipos de objetivos para realizar una visita domiciliaria, determinados en primera instancia por el problema o los cambios que se desean lograr, y de acuerdo con la misión y visión específica de cada institución, empresa u organización. Los motivos más comunes pueden ser: de carácter asistencial, evaluación y/o seguimiento e Intervención individualizada (Flores, y otros, 2013, pág. 184).

Algunas de las razones por las que se plantean objetivos a seguir son (Flores, y otros, 2013, pág. 184):

- Investigación de la persona demandante de la atención y sus factores socio-ambientales.
- Valoración para la prestación de algún servicio de asistencia social.
- Intervención frente a problemáticas específicas.
- Evaluación de la situación económica y contextual de la familia, antes, durante o después de la necesidad planteada a la institución.

- Necesidades manifiestas, de la persona quien podría requerir algún servicio o encontrarse en situación de vulnerabilidad
- Necesidades del profesional de Trabajo Social de acuerdo al análisis contextual de las entrevistas de gabinete, que requiera de un seguimiento específico.
- Solicitud protocolar de la misma institución.

### **5.1.6 Diario de Campo**

La intervención del Trabajo Social se da en escenarios singulares, caracterizados por la fragmentación social y la irrupción de nuevas formas de exclusión circunstancias que implican una serie de razón que hacen necesaria una mirada profunda hacia las nuevas maneras de intervención. Es decir, se necesita un conocimiento más detallado de los escenarios y características de diversos actores sociales, en tanto comprenda, constituyan y explique la situación problema en la cual el profesionalismo de trabajo social intervenga (Flores, y otros, 2013, pág. 249).

De esta manera, este profesionista busca conocer más íntegramente la realidad social en lo micro y macro a fin de tener un mayor conocimiento de la problemática, teniendo que manejar instrumentos que permitan recopilar información, analizarla y sistematizarla con el objeto de generar estrategias de intervención. Uno de ellos es el diario de campo que, siendo una herramienta de reflexión y análisis, construye un trabajo de descripción, explicación de las acciones realizadas (Flores, y otros, 2013, págs. 249, 250).

Su importancia se debe a la concepción de aquellos procesos y etapas en el tiempo en la medida que se avanza en la intervención individualizada permitiendo reproducir lo que se va captando de lo real; es decir se realiza la descripción de la información obtenida durante un tiempo determinado por tanto, es un instrumento organizativo del conocimiento que tiene que ser elaborado mediantemente después de la intervención por el profesional de trabajo social durante el proceso de integración del problema en estudio (Galeana de la O, 1991). El diario campo es un instrumento donde registran todo aquello susceptible de ser interpretado como

hecho significativo es el instrumento mediante el cual se registran las observaciones efectuadas y las experiencias vividas durante el proceso de intervención individualizada (Flores, y otros, 2013, pág. 250).

Por lo antes mencionado el diario del campo es un instrumento de trabajo fundamental en el ejercicio del profesionalismo del trabajo social, en el que se registran sus notas y observaciones después de su intervención. Es nuda descripción continua y cronológica en la que se detalla como el observador interactúa su entorno de trabajo (Flores, y otros, 2013, pág. 250).

Definición: Documento escrito en que el redactor (Flores, y otros, 2013, pág. 250):

- Narra el acontecer de la experiencia del profesional de trabajo social.
- Relata las impresiones que le producen
- Describe las reflexiones que de ello se derivan.
- Es semi confidencial: no se comparte sin autorización.

Por tanto el diario del campo es aquel instrumento en donde se narra el acontecer de la intervención individualizada del profesional de trabajo social a diario llegando a su reflexión. Un diario de campo implica concebir los procesos y etapas en el campo con el registro diario, el cual se debe de realizar de forma organizada con una coherencia a través de fases sucesivas y de secuencias. Se trata de tener observaciones y consideraciones, se busca que las anotaciones tengan algo que ver y que decir en la relación con el contexto de la situación al momento de la intervención individualizada (Flores, y otros, 2013, págs. 250, 251).

#### **5.1.7 Peritaje en Trabajo Social en la Mediación**

Si bien el peritaje del Trabajador Social, tanto en materia penal o civil contemplan otros elementos a diferencia de la mediación es importante que con el nuevo sistema adversarial en nuestro país se puede llevar a cabo una mediación en cualquier momento, como un medio alternativo de solución, incluso a partir de la realización de un peritaje de ahí la importancia de mencionar en qué consiste el peritaje en Trabajo Social y que este puede estar incluido para realizar una mediación entre las partes (Ortega, 2016, pág. 28).

La función del perito en Trabajo Social se deriva de un proceso judicial, bien sea civil o penal. Cabe recordar que todo juicio se inicia con una demanda, lo que da lugar a una serie de audiencias de las cuales se desprende la apertura de pruebas. Unas de éstas se refieren a los dictámenes periciales de las diversas especialidades, de acuerdo con los que señalan los códigos civiles y penales de cada estado del Distrito Federal y de los códigos federales (Ortega, 2016, pág. 28).

En lo que a Trabajo Social se refiere, el peritaje se enfoca específicamente al análisis del entorno social en el que se desenvuelve el individuo, sus relaciones sociales, tanto familiares como vecinales, laborales y de amistad, así como a cuestiones de tipo socioeconómico, habitacionales e incluso de convivencia dentro de una comunidad (Ortega, 2016, pág. 28)

Con mayor frecuencia el trabajador social toma parte como perito en juicios de tipo civil, familiar y penal, por lo que necesita un amplio conocimiento en estas ramas del derecho, especialmente en lo que se refiere a los asuntos en los que a menudo se solicita su intervención (Ortega García , 2016, pág. 28).

### **Materia Civil y Familiar**

Dependerá de la normatividad de cada estado la rama del derecho en que se ubique cada juicio, ya que en algunas entidades se encuentra separado el derecho civil de familiar y en otras ambos se abordan dentro del Código Civil (Ortega, 2016, pág. 29).

En lo que al ámbito civil se refiere, el trabajador social participa con mayor frecuencia en materia familiar, en juicios relacionados con la protección, organización y desarrollo integral de los miembros de la familia, y en situaciones derivadas del matrimonio tales con derechos y obligaciones de ambos cónyuges, el divorcio, la adopción, la patria potestad, la tutela y la protección de menores, el régimen de visitas, el concubinato, el reconocimiento de los hijos, la guarda y custodia de los menores e incapacitados, los alimentos, la garantía de alimentos y/o subsistencia familiar, el maltrato infantil, la violencia familiar y el abandono de personas, entre otras. Hay que tener presente que se trata de una familia en conflicto que acude a

la justicia en busca de ayuda para solucionar una situación que no puede ser resuelta en el ámbito privado (Ortega, 2016, pág. 28).

El trabajador social también interviene en dictámenes de arbitraje médico. Estos a menudo son solicitados a los trabajadores sociales de las instituciones de salud y se relacionan con casos de negligencia médica por falta de atención o tratamiento erróneo, con incapacidad permanente a partir de algún accidente, entre otros problemas relacionado con el bienestar físico (Ortega, 2016, pág. 29).

En materia civil, la función del perito en Trabajo Social se centra en poder indagar en aquellos factores de tipo económico, social y familiar que posibilitarían o limitarían un ambiente favorable y sano física y emocionalmente a un menor otorgado en adopción, o bien, a cuál de los padres es más recomendable otorgarle la guarda y custodia de los hijos en caso de divorcio (Ortega, 2016, pág. 29).

### **Materia Penal**

En los juicios penales, el trabajador social como perito participa en aquellos caso referidos a delitos contra la vida y la integridad, delitos de peligro para la vida o la salud de las personas; delitos contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, hostigamiento sexual, abuso sexual, estupro y violación. Atención especial merecen los casos de corrupción a menores e incapacitados; delitos contra la seguridad de la subsistencia familiar; contra la filiación y la institución del matrimonio; contra la integridad familiar; delitos relacionados con inimputables o enfermos psiquiátricos; delitos contra la vida y la integridad corporal; homicidios, secuestros, infanticidios, abandono de personas y violencia familiar. Este último caso corresponde al área penal cuando produce lesiones que recaen en las que son penalizadas o cuando ocasionan la muerte de la víctima, entre otros de igual importancia (Ortega, 2016, pág. 30).

En materia penal algunas veces el peritaje social coadyuva a determinar la pena y las medidas de seguridad con las que podrá ser beneficiado un sentenciado, como por ejemplo, el tratamiento en libertad, semilibertad, trabajo a favor de la comunidad, tratamientos en inimputables, medidas tutelares para menores y todos

aquellos asuntos de interés para la autoridad en los que es indispensable contar con información del ámbito social de las víctimas (Ortega, 2016, pág. 30).

Las diferentes técnicas e instrumentos que domina el Trabajador Social y que anteriormente ya se mencionaron serían el medio facilitador para poder llevar a cabo una mediación más efectiva y eficaz, dando oportunidad a un profesional que tenga constante conocimiento en temas sociales y familiares, así como relación con grupos, casos y comunidades.

De igual manera para el profesional en Trabajo Social es importante que se respete una ética, moral y secreto profesional en todos los casos que se le presenten y en el proceso de mediación no sería la excepción ya que si bien dentro del Centro de Justicia se llevan casos que necesitan de una gran discreción por parte de los afectados como del profesional que lleve el conflicto por lo que el Trabajador Social se caracteriza por ser un profesional que cumple con estas características pues aborda problemas que someten la integridad de terceras personas y que por ende debe permanecer en secreto confidencial y para también no tener consecuencias secundarias al momento de intervenir en un proceso.

### **5.1.8 Ética y Moral del Trabajador Social**

#### **La Moral a través de la historia**

##### **Aproximación a una definición histórica de la moral**

La moral comenzó a ser enseñada en forma de preceptos prácticos, como en el Libro de la sabiduría y los Proverbios del rey Salomón, las Máximas de los siete sabios de Grecia, los Versos dorados (y otros) de los poetas de Grecia o bien en forma de apólogos y alegorías hasta que revistió carácter científico en las escuelas de Grecia y Roma (Aguillón, 2011, pág. 12).

Ocupa importante lugar en las enseñanzas de Pitágoras, Sócrates, Platón, Aristóteles, Epicuro y, sobre todo, entre los estoicos (Cicerón, Séneca, Epicteto, Marco Aurelio, etc.). Los neoplatónicos se inspiraron en Platón y los estoicos cayeron en el misticismo. Los modernos han profundizado y completado las teorías

de los antiguos que estudian la moral. Disciplina que trata de la valoración moral de los actos humanos, además de conjunto de principios y de normas morales que regulan las actividades humanas. Del griego «ethos», el término ética equivale etimológicamente al de moral (del latín «mos, moris»: costumbre, modo de comportarse) (Aguillón, 2011, pág. 12).

### **Moral y Ética del Trabajador Social**

Muchos autores consideran como sinónimos a estos términos, debido a que sus orígenes etimológicos son similares. Sin embargo, en el ámbito de la filosofía se considera a la ética como la disciplina filosófica que estudia a la moral. Es decir, el uso que le ha dado la gente ha convertido a la moral en el objeto de estudio de la ética (Aguillón, 2011, págs. 17, 18).

De ahí que podemos decir que una ética propuesta es el conjunto de normas sugeridas por un filósofo, o proveniente de la religión, en tanto que «moral» vendría a designar el grado de acatamiento que los individuos dispensan a las normas imperantes en el grupo social. En un sentido práctico, ambos términos se hacen indistinguibles y por ello se los considera equivalentes (Aguillón, 2011, pág. 18).

El matiz que las delimita está en la observación o aplicación práctica de la norma que entraña el mandato ético. Por ello, la norma ética siempre será teórica, en tanto que la moral o costumbre será su aplicación práctica (Aguillón, 2011, pág. 18).

### **Valores y principios del Trabajo Social**

El Trabajo Social ha crecido con ideales humanitarios y democráticos, y sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas personas. Desde sus comienzos, hace más de un siglo, la práctica de Trabajo Social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. Los derechos humanos y la justicia social constituyen la motivación y la justificación de la acción del Trabajo Social. En solidaridad con quienes están en desventaja, la profesión lucha por mitigar la pobreza y liberar a los vulnerables, excluidos y oprimidos, promoviendo el fortalecimiento de estos y su inclusión social. Los valores

del Trabajo Social están expresados en los códigos de ética de la profesión tanto a nivel nacional como internacional (Aguillón, 2011, pág. 86).

- Principios

El documento “Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios” se aprobó en Asamblea General de la FITS (Federación Internacional de Trabajadores Sociales) en Adelaida, Australia, Octubre 2004, teniendo como objetivo promover el debate ético y la reflexión entre los profesionales de Trabajo Social contempla los siguientes aspectos. Siendo necesario que los Trabajadores Sociales reflexionen y practiquen los mismos para el ejercicio de su labor profesional (Aguillón, 2011, págs. 86, 87).

### **Conducta profesional del Trabajador Social**

Es responsabilidad de las asociaciones miembros de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) desarrollar y actualizar regularmente sus códigos de ética o directrices éticas, congruentes con esta declaración de la FITS/AIETS. Es también responsabilidad de las organizaciones nacionales informar a los trabajadores sociales y escuelas de Trabajo Social sobre estos códigos o directrices (Aguillón, 2011, pág. 88).

Los Trabajadores Sociales deben actuar con arreglo al código o directrices de ética vigentes en el país. Estos códigos, generalmente, incluyen orientaciones más detalladas de la práctica ética específica de cada contexto nacional. Las siguientes orientaciones generales sobre la conducta profesional se refieren a (Aguillón, 2011, págs. 88, 89):

1. Se espera que los Trabajadores Sociales desarrollen y mantengan las habilidades y preparación necesarias para desarrollar su trabajo.
2. Los Trabajadores Sociales no participarán nunca en acciones con fines inhumanos tales como tortura o terrorismo.
3. Los Trabajadores Sociales deben actuar con integridad. Es decir, no abusar de la relación de confianza con los usuarios, reconocer los límites entre la

vida personal y profesional, y no abusar de su posición para beneficios o ganancias personales.

4. Los Trabajadores Sociales deben actuar con los/as usuarios/as de sus servicios con empatía y atención.
5. Los Trabajadores Sociales no deben subordinar las necesidades e intereses de los/as usuarios/as a sus propias necesidades o intereses.

Por otra parte (Evangelista, 1998, pág. 147) enumera los siguientes principios éticos para un mejor desempeño en lo laboral del trabajador social en su vida diaria como profesionista encargado de proporcionar el bienestar a todo individuo que así lo requiera:

- Justicia Social. El trabajador social debe entender que todo colectivo humano tiene derechos sociales absolutos, inalienables, universales, que son una conquista, no una dádiva.
- Igualdad. El trabajador social debe de concebir a todos los seres humanos iguales entre la vida y la ley.
- Libertad. Para el trabajador social todo ser humano debe gozar de libertad, entendida como la posibilidad de construir históricamente sus proyectos colectivos y personales, así como asumir y responder las acciones que de ello emanen.
- Participación. Todo ser humano debe tomar parte activa en los procesos de su entorno social.
- Liberación. Liberar significa avanzar hacia la posibilidad de orientar la toma de decisiones colectiva de forma autónoma e independiente.
- Transformación. Que engloba dar continuidad históricamente a las aspiraciones y acciones necesarias para construir un mundo nuevo.

Las categorías de análisis que todo trabajador social debe tener en cuenta para ejercer su labor profesional se sintetizan en las siguientes (Evangelista, 1998, pág. 148):

- Conciencia de clase. Tomando en cuenta que la sociedad capitalista está dividida socialmente en clases se debe tener claro a qué clase pertenece. El trabajador social además de pertenecer a una clase social, debe tener conciencia de su pertenencia y de las contradicciones sociales que ello genera.
- Conciencia de poder. Toda sociedad capitalista conlleva desigualdad y relaciones de dominio-hegemonía de sectores sobre otros, mismas que se reproducen a menor escala en los espacios sociales micros donde el trabajador social desarrolla su acción profesional. La desigualdad fortalece relaciones verticales y limita la participación social plena, por eso siempre se debe tomar en cuenta esos elementos para desarrollar la labor profesional.
- Conciencia de género. Existe una división genérica del mundo que se concretiza en una situación de dominio de la construcción social del ser hombre sobre el ser mujer. Toda sociedad debe ser perneada de una visión igualitaria entre lo que significa ser hombre y ser mujer en una sociedad.
- Conciencia de infinitud del decurso histórico. Nunca existe una meta última en términos de proyectos sociales; todo final implica un nuevo principio; todo término siempre lleva a otro camino inicial por el cual se debe continuar avanzando hacia el mejoramiento de las conciencias sociales. Las metas siempre son relativas; todo proyecto histórico-social es inacabable e infinito.
- Conciencia de pluriculturalidad. Toda sociedad está constituida por grupos sociales con características y culturales divergentes. Se debe respetar la diferencia en la convivencia.
- Conciencia de dialogicidad. Todo proceso educativo debe ser construido en relaciones cercanas, dialógicas, horizontales con sujetos diferentes pero iguales.

### **5.1.9 El Secreto Profesional en el Quehacer del Trabajador Social en Instituciones Públicas del Estado de Hidalgo**

#### **Secreto Profesional**

El secreto profesional es la obligación legal que tienen ciertas profesiones de mantener en secreto la información que han recibido de sus clientes o pacientes. Al contrario de lo que ocurre con otros tipos de deberes de confidencialidad, el secreto profesional se mantiene incluso en un juicio penal (UNAM, 2011).

Entre estos profesionales, cabe citar como casos más típicos el abogado, el médico, el psicólogo, el periodista o el trabajador social. Sin embargo, también puede haber otros casos de asesores o servicios que tengan ese tipo de obligación, como por ejemplo los asesores fiscales (a veces incluidos dentro de los abogados) o las compañías de seguros (Aguillón, 2011).

#### **Antecedentes históricos del Secreto Profesional**

El secreto en las profesiones ha tenido un tratamiento desde épocas antiguas en las diferentes costumbres y legislaciones, se remonta al año V a.c. con el juramento Hipocrático – “todo lo que viere u oyere en mi profesión o fuera de ella, lo guardare con sumo sigilo”. El juramento hebreo de Asaf que data de los siglos III y VII reza “no revelarás secretos que se te hayan confiado”, la tradición católica da un lugar especial a la confidencialidad en el Sacramento de Reconciliación o Confesión (Código penal de la Ciudad de México, 2016).

Pero para muchos analistas del tema el secreto impuesto a determinadas actividades deviene de la época de los romanos. Por supuesto, aplicado en términos generales primero y luego en forma más específica a ciertas profesiones. En esa época existían dos formas de explicar la existencia de este secreto profesional: la «comiso», en virtud de la cual la obligación de secreto se imponía debido a la existencia de una convención anterior a la confidencia, lo cual hacía convertir el acto de confidencia y recepción en una especie de pacto. La otra forma era la «promiso», que al revés de lo antes señalado suponía que primero se entregaba la confidencia

y luego, inmediatamente de recibida, nacía para el depositario, por el solo hecho de la confidencia, la obligación de no revelarla. En el Corpus Juris Civilis del Derecho Romano, Digesto, (Ley 25 de Test. XXII, V) se hace referencia a la obligación de no propagar secretos respecto de abogados, procuradores y escribanos (UNAM F. d., 2010).

En la actualidad todas las profesiones establecen de diferentes maneras y en forma continua el derecho de las personas a la confidencialidad de aquellas informaciones obtenidas a lo largo de la relación con un profesional. Modernamente los códigos consideran que esta norma no es absoluta es decir que se consideran que hay situaciones particulares en las cuales no es obligatorio el secreto profesional, incluso en muchos casos se fijan explícitamente aquellas excepciones a la norma (UNAM F. d., 2010).

### **Justificación del secreto profesional**

El secreto profesional es una obligación de confidencialidad, que se impone por la necesidad de que exista una absoluta confianza entre el profesional y quienes acuden a solicitar sus servicios. Por ejemplo, un acusado no podría contar toda la verdad a un abogado si luego se pudiese obligar al abogado a declarar como testigo lo que le han contado. En otros casos, como el de los médicos, el secreto profesional se basa en el respeto a la intimidad del cliente (Aguillón, 2011).

### **Trabajadores Sociales**

En el caso de los Trabajadores Sociales, el secreto profesional surge como una consecuencia de la existencia de una relación profesional, siendo así un deber, un derecho y por qué no decirlo también se trata de una obligación entre el Trabajador Social y sus clientes o pacientes (Aguillón, 2011).

Al escuchar la consulta de quien puede transformarse en un paciente posteriormente, el Trabajador Social contrae el deber moral de guardar el Secreto Profesional revelado en ella y también contrae el compromiso ético de guardar la reserva o prudencia respectiva, por mucho que no se haya establecido en un contrato de común acuerdo (Aguillón, 2011).

Entonces la obligación moral de guardar el secreto profesional y el deber moral de no revelarlo, nacen de la dependencia profesional, que puede o no convertirse en contrato ético moral a futuro. De lo que se puede inferir que si se proporciona la atención al usuario por parte del Trabajador Social; Pero si no se proporciona dicha atención no existe vínculo alguno que una al Trabajador Social con el paciente, sin embargo el Trabajador Social tendrá siempre la obligación y el deber moral de guardar el secreto de aquello que fue objeto de la consulta (Aguillón, 2011).

Como se sabe el “secreto”, es aquello que se tiene reservado u oculto. Mientras que el “secreto profesional” es el deber que tienen los miembros de ciertas profesiones, entre ellos los Trabajadores Sociales, de no descubrir los hechos que han sido conocidos por él durante el ejercicio de su profesión. Esto hace que, en buena cuenta que el Trabajador Social, tenga que actuar muchas veces en el papel de confesor o en el papel de sacerdote, pues escucha activamente a las partes y a los pacientes o clientes y trata de “aconsejarlos” con las ideas más adecuadas a cada uno, sin tratar de perjudicarlos, tratando de todas formas salir airosos y ganadores. Primando por sobre todas las cosas el principio de confidencialidad, tratando de mantener absoluta discreción de todo lo actuado y sobre todo de lo expresado o manifestado por el cliente o paciente, mientras no sea el momento justo o necesario en que las autoridades deban tener conocimiento de aquello (Aguillón, 2011).

El secreto profesional, nace pues de una relación en la que existe una persona que confía un hecho o confía también un documento y un confidente que recibe la noticia, con la obligación de guardarla y no comunicarla a ninguna persona ajena a la situación. Por lo que, de este modo el Secreto es a todas luces el total resultado de la confianza existente. El trabajo social se caracteriza entonces por ser un oficio o una profesión en el que la confianza es sin lugar a objeciones la principal base (Aguillón, 2011).

El cliente o paciente sabe que ha de depositar sus secretos y acude al Trabajador Social, en quien a ciegas confía, y es él, el que pondrá en práctica todos sus conocimientos ya sean éticos, científicos y prácticos para poder tratar de solucionar

un problema económico, de salud, de educación, o jurídico a favor de su cliente o paciente (Aguillón, 2011).

El cliente o paciente deposita entonces toda su confianza en el Trabajador Social y le revela todo su secreto. Desde ese momento, el Trabajador Social que debe corresponder la confianza del cliente con lealtad, tiene la obligación de guardar el secreto y trabajar de tal forma en que lo pueda ayudar y sacarlo muchas veces de algunas situaciones embarazosas que miles de veces uno se encuentra inmerso sin quererlo y a veces también por el azar y por lo tanto muy injusto. Esto es que estamos frente a un proceso en que el secreto es creado por la confianza del cliente y el deber de guardarlo responde a la lealtad del Trabajador Social. El secreto profesional, es pues entonces una relación de confianza e intimidad (Aguillón, 2011).

Para culminar esta reflexión, el guardar el secreto confiado es fundamental, es una actitud de conciencia que tienen todos los Trabajador Social que ponen en práctica, siendo una muestra de su ética profesional, todo cuanto uno conoce sobre las relaciones del cliente, sus actos o su proceder, sea dentro o fuera del ejercicio profesional, tendrán necesariamente que guardarse en reserva, con total prudencia y discreción y no solo por no perjudicar al cliente o paciente, sino como ya se ha establecido, porque el secreto es sinónimo y garantía de respeto, que tanto anhelamos sea de estricto cumplimiento en nuestro medio, teniendo el pleno conocimiento de que tratar ser prudentes es el resultado de un arduo trabajo, pero que poco a poco lo conseguiremos, pues no se trata de un imposible (Aguillón, 2011).

El secreto profesional podría ser considerado entonces como: “la obligación, deber y derecho que tiene todo profesional de guardar silencio sobre las cuestiones de cuya existencia toma conocimiento e virtud o en ocasiones del ejercicio lícito de su profesión” es una obligación por existir un marco jurídico impositivo que lo rige y que excluye la elección de divulgar salvo excepciones legales. A la vez es un deber por reconocer un marco ético que lo proteja, que considera el privilegio autónómico por

encima de otros principios salvo el dilema planteado que avalen la difusión (Aguillón, 2011).

**El secreto se puede analizar desde tres ópticas** (Aguillón, 2011):

- Legal: Marcada por las disposiciones que hacen alusión, a sanciones por incumplimiento, excepciones, alcances de las obligaciones de mantener reserva.
- Ética: lo determinado por los códigos de ética y por planos orales y conciencia que debe respetar el profesional durante su ejercicio
- Trabajo Social Asistencial: el problema se vincula a la poca empatía que existe entre trabajador social y paciente o cliente, es por eso que se puede deducir que el secreto profesional nace de la práctica profesional a raíz de los principios y valores de cada profesionista.

### **Clasificación del secreto profesional**

Existen tres clases de secretos (Aguillón, 2011):

1. El secreto natural es independiente de todo contrato, se extiende a todo lo que, ya sea descubierto por casualidad, por investigación personal o por confidencia, y no puede divulgarse. Aunque el depositario del secreto no haya prometido guardar secreto, ni antes ni después de habersele manifestado el hecho o de haberlo descubierto, está obligado a callar, en virtud del precepto moral que prohíbe perjudicar a los demás sin motivo razonable.
2. El secreto prometido nace de un contrato, de la promesa de guardar silencio después de haber conocido el hecho, ya sea por casualidad, por investigación personal o por confidencia espontánea o provocada. Un mismo secreto puede ser a la vez natural y prometido. Será natural cuando la cosa de suyo requiera sigilo, pero si además va acompañado de una promesa, también será prometido.
3. El secreto confiado también dimana de una promesa explícita o tácita hecha antes de recibir la confidencia de lo que se oculta. Se le comunica que

previamente ha prometido, expresa tácitamente por la razón de su oficio o al menos de las circunstancias, guardar silencio, y le es participado lo que se mantenía oculto, añadiendo que se le revela confiado en su promesa bajo el sello del secreto. El secreto pasa entonces a ser estrictamente confidencial o profesional; confidencial, cuando la confidencia se ha hecho a un hombre que está obligado por razón de su oficio a prestar ayuda o a dar consejo. Profesional cuando se ha confiado, ya de palabra, ya en sus acciones, a un hombre a quien su profesión obliga a asistir a los demás con sus consejos o cuidados, por ejemplo: abogado, contador, médico, sacerdote, consejeros de oficio.

### **Violación del secreto profesional**

El secreto profesional se vulnera en los siguientes casos (Aguillón, 2011):

- ❖ Se puede producir daño en forma directa, es decir en forma consciente y premeditada.
- ❖ Se vulnera en forma intencional pero indirecta
- ❖ A través de una confidencia a otra persona
- ❖ A través de una conversación informal, con ligereza

### **Del secreto profesional en la labor del Trabajador Social**

Principios, valores y actitudes constituyen un componente esencial de la competencia profesional del Trabajo Social, el referido a la vertiente ética, está referido a actitudes y comportamientos profesionales entendidos como sistemas estables de valoraciones positivas y negativas, de sentimientos y emociones y de tendencias de acción favorables o desfavorables en relación con los objetos sociales (Aguillón, 2011).

El Trabajador Social está obligado por la ética y por la Ley a guardar secreto sobre las confidencias recibidas y actos de que tenga conocimiento, o haya observado en el ejercicio de su actividad profesional, obligándose a exigir el mismo secreto de todos sus colaboradores, con las siguientes excepciones (Aguillón, 2011).

Cuando se tienda a impedir un mal mayor, o un daño grave, injusto y actual al propio usuario, al Trabajador Social, a terceros y al bien común. Tal exigencia de secreto sólo se quebrará después de haber sido empleados todos los recursos para que el propio usuario se disponga a revelarlo. La revelación se hará si es estrictamente necesaria, de la manera más discreta posible, ya sea en relación con el grado o número de personas que deban tomar conocimiento (Aguillón, 2011).

El Trabajador Social no se obliga de deponer, como testigo, sobre hechos de los que tenga conocimiento profesional, sin embargo, si es intimidado a prestar declaración, deberá comparecer ante la autoridad competente para declarar que está ligado a la obligación del secreto profesional. No es obligación del Trabajador Social denunciar las infracciones a la ley cometidas por los usuarios (Aguillón, 2011).

**No obliga al secreto profesional a (Aguillón, 2011):**

- Guardar la reserva de hechos y de actuaciones que atenten contra la moral y sobre los derechos de los menores e incapaces.
- Cuando una Ley y su reglamento exija información.
- El Trabajador Social puede compartir el secreto profesional con otro u otros colegas que intervengan en el caso, y éstos a su vez estarán obligados a mantenerlo.
- El Trabajador Social no incurre en irresponsabilidad cuando revela el secreto profesional en los siguientes casos:
- Cuando en calidad de perito actúa como Trabajador Social, en cuyo caso el informe se enviará en sobre cerrado al profesional que lo solicitará, quien a su vez tiene la misma obligación del secreto.
- Cuando esta comisionado por autoridad competente para informar a cerca de una realidad social o institucional.

## **Conclusiones**

Como propósito general de la tesis es recalcar los aspectos más relevantes y sobresalientes de esta investigación, así mismo dejando ver los aspectos claves que dieron sentido a la misma, de igual manera dar a conocer los resultados alcanzados con respecto a la propuesta de la inserción del Trabajador Social dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo de acuerdo a su profesionalismo para llevar a cabo el proceso de mediación.

Si bien la necesidad de contar con un Trabajador Social dentro del centro es un problema ya que este proceso es llevado a cabo por profesionales de diversas áreas como lo son salud y jurídica que no cuentan con las herramientas, y técnicas necesarias para ejecutar el proceso de mediación en problemáticas de índole familiar, que por su parte el Trabajador Social sería el idóneo debido a la metodología que emplea, así como los diversos modelos, técnicas y herramientas que maneja para atender este tipo de actividades, puesto que no solo es la propuesta de dicha investigación, si no que los diversos mediadores que se encuentran laborando dentro de esta institución lo mencionaron al momento de aplicar el instrumento de la recolección de información.

De igual manera de acuerdo a los resultados arrojados por los instrumentos aplicados se pudo verificar que la participación del Trabajador Social sería de máxima importancia para participar en el proceso de mediación de problemas de guarda y custodia, divorcio, etc. Que tengan que ver con la integración y fortalecimiento de los lazos familiares, que si bien durante este tipo de controversias pudieran tener diversas rupturas entre los integrantes de la familia, que afecten las relaciones entre cada uno de ellos, generando mayores conflictos, por lo que el Trabajo Social, es la profesión que mayor cuenta con las técnicas necesarias que permitan fortalecer dichos vínculos y por ende encontrar una solución rápida y eficaz, ya que trabajan constantemente con el núcleo familiar, así también con casos donde su participación es sobresaliente.

Por otra parte también se puede decir que durante esta investigación se pudo observar y constatar que en el proceso de mediación es un medio alternativo de solución que ayuda a resolver los conflictos de una manera más rápida, flexible y económica, evitando llegar a los juzgados y dando una mejor solución a los conflictos expuestos en este Centro de Justicia, se necesita un Trabajador Social ya que con su formación así como el uso de técnicas e instrumentos, modelos de atención individualizada, grupal o comunitaria puede lograr una mejor y más eficiente y eficaz mediación entre las partes en conflicto.

Por otra parte en cuanto a la prueba de nuestras hipótesis podemos decir lo siguiente en cuanto la primera hipótesis en donde:

#### **Hipótesis 1:**

- **El Trabajador Social por su amplia formación y la utilización de técnicas e instrumentos, es el profesionalista ideal para ser mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.**

La primera hipótesis ha sido comprobada mediante el análisis de los resultados, ya que de acuerdo a la aplicación del instrumento a los mediadores del centro el 65% (Gráfica 3) de los encuestados mencionaron que sí, el Trabajador Social puede ser mediador dentro de dicha institución, éste profesional cuenta con un gran conocimiento y experiencia y ser de gran apoyo para llevar a cabo un proceso de mediación satisfactoria, cabe mencionar que los mediadores a los que se les aplicó el instrumento ninguno de ellos es Trabajador Social, estos son Abogados, Psicólogos y Enfermeras, si bien reconocen la gran gama de herramientas y técnicas como lo son entrevistas, cuestionarios, visitas domiciliarias, caso individual, historias de vida, entre otras que Trabajo Social puede ejecutar en la intervención de diversos conflictos, para ser solucionados de una manera más eficaz y tomando en cuenta principalmente el bien de las partes afectadas.

Por otra parte en cuanto a la segunda hipótesis el resultado fue lo siguiente:

### **Hipótesis 2:**

- **El Trabajador Social es un mediador natural por su formación académica, vocación e interés que puede relacionarse en las cuestiones familiares, individuales y sociales.**

En esta hipótesis lo cual también fue aprobada, ya que los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, aprueban con un 55%, que el profesional indicado para llevar a cabo el proceso de mediación en dicha institución, puesto que este como ya se había mencionado con anterioridad cuenta con una gran gama de experiencia con relación al ámbito familiar e individual, así como las diversas técnicas e instrumentos que utiliza para poder intervenir de una manera adecuada en este tipo de conflictos, de igual manera fue considerado ya que por su naturaleza tiene la ética y sensibilidad para atender los mismos, es por ello que se hace referencia como un mediador natural, debido a toda su formación y relación que tiene en cuanto a los problemas de índole familiar, individual y social.

En cuanto a la tercera hipótesis se puede decir lo siguiente:

### **Hipótesis 3:**

- **Los mediadores que actualmente laboran en la institución carecen de un modelo de atención individualizada “caso”, para llevar a cabo una mediación, lo cual dificulta la resolución del conflicto.**

En cuanto a la siguiente hipótesis se puede decir que también fue aprobada, puesto que los mediadores del Centro, niegan en un 65% que utilicen algún modelo durante el proceso de la mediación, lo cual dificulta y prolonga la resolución de los conflictos, de igual manera el 35% afirma lo contrario, esto puede observarse en la gráfica 5.

Por ultimo en nuestra cuarta hipótesis tenemos:

### **Hipótesis 4:**

- **Los mediadores del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, por su formación en otras áreas y no la de Trabajo Social no**

**Llevar a cabo técnicas e instrumentos que agilicen una mediación entre particulares.**

Por último y en cuanto a esta hipótesis se puede decir que fue aprobada, ya que de acuerdo a la aplicación de los cuestionarios y como lo marca en la gráfica 6, el 70% de los mediadores a los que se les aplicó el instrumento hacen mención de que no manejan técnicas e instrumentos como tales ya que se guían más por el procedimiento que se llevaba a cabo en la institución y esto hace que no agilicen la resolución de conflictos, a comparación del Trabajador Social que tiene conocimiento de distintas herramientas que ayudarían a resolver las controversias de una manera más ágil, que algunos de los otros profesionistas que se encuentran laborando dentro de la institución.

## Recomendaciones

Con base en la información recabada, lo cual permitió conocer y percibir la necesidad por parte del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, para contar con un Trabajador Social como mediador y debido al análisis de resultados, así como la experiencia y observación realizada en dicho centro es que permite dar las siguientes recomendaciones.

En el Estado de Hidalgo no se cuenta con la intervención de varios Trabajadores Sociales dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo como mediador, ya que esos cargos están siendo ocupados por otros profesionistas que no cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de mediación dentro de esta institución.

- El Trabajador Social dentro de esta institución es el profesional capacitado de acuerdo a sus conocimientos, técnicas e instrumentos, lo cual permitirá llevar a cabo de mejor manera el proceso de mediación.
- La mediación es una nueva área de intervención del Trabajo Social, que innovara satisfactoriamente la participación de este en dicho proceso.
- La participación del Trabajo Social dentro del Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, será de gran utilidad como reforzamiento del vínculo de las partes afectadas en problemas de índole familiar que lleven a cabo el proceso de Mediación, puesto que esta relación es la que se ve más afectada con dicho proceso, esto en base a la observación realizada dentro de la institución.
- La apertura de la convocatoria para que sea justa y con ello pueda participar el Trabajador Social, ya que sólo pueden participar personal cercanas a los profesionales que se encuentran laborando en el Centro de Justicia.
- Dar a conocer a las autoridades que dirigen el Centro de Justicia que puede hacer un Trabajador Social, a través de manuales donde se expongan todos los modelos, técnicas, instrumentos y metodología que ejecuta el Trabajador Social.

- Que los alumnos de Trabajo Social realicen servicio social y prácticas institucionales en el centro y con ello se dé a conocer que hace un Trabajador Social, ya que en muchas ocasiones la institución no requiere de pasantes que intervengan dentro de la misma.
- Que la coordinadora de la licenciatura en Trabajo Social realice un convenio con el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo, para la realización de prácticas y servicio social en la institución.
- Que la encargada de la práctica escolar del área académica de Trabajo Social realice visitas de acercamiento con el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo para convenir y con ello se realicen prácticas profesionales con alumnos de los últimos semestres de la licenciatura.

## **Bibliografía**

- Acevedo, I. A., & López, A. F. (2009). *El proceso de la entrevista. Concepto y modelos*. México: Ed. Limusa .
- Aguillón León , I. (2011). *Código de ética, moral y calidad de vida del trabajador social*. Ciudad de México: Porrúa.
- Aguillón León, I. (Febrero de 2010). *Técnicas e instrumentos de investigación en Trabajo Social*. Pachuca de Soto, Hidalgo, México: Ed. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Aguillón León, I. (2011). *El Secreto Profesional en el Quehacer del Trabajo Social en instituciones Públicas del Estado de Hidalgo*.
- Amado. (2005). *Resolución de conflictos medios alternos para transformar conflictos en forma pacífica*. Caracas : Torino.
- Ancland , A. F. (1993). *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Buenos Aires: Ed. Paidós.
- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social* . Buenos Aires : Siglo XXI.
- Azar, C. M. (2003). *Mediación y Conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar*. México: Porrúa .
- Borjón, J. J. (2005). *Medios alternativos de solución de conflictos en materia penal*. Veracruz: Ed. Colegio de Veracruz .
- Burke, J. (1998). *Documento interno inédito de las Hermanas de Notre Dame de Zaire*. Augsburg, D.W.: John Knox Press .
- Cabello Garza , M., & Mendoza Cárdenas , H. A. (2016). *Elementos de Derecho para el Trabajo Social*. Nuevo León: Ed. Universidad Autonoma de Nuevo León.
- Caivano , R. (1998). *Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje*. Editor E.

- Calvillo, E. G. (2016 ). *La Mediación en México*. Obtenido de <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/29/cnt/cnt8.pdf>
- Campanini , A., & Luppi , F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Cárdenas, E. (1997). Mediación familiar . *Acto social*, 17.
- Carpenter, S. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona : Ed. Paidos.
- Código penal de la Ciudad de México*. (2016). México: Ed. Porrúa.
- Deslauriers, J. P. (1991). *Recherche qualitative*. Montreal: Ed. Mc Graw-Hill.
- Díaz, J. T. (1987). *Historia del Trabajo Social*. Buenos Aires : Lumen/Humanitas .
- Evangelista Ramírez , E. (1998). *Historia del Trabajo Social en México*. México: Ed. ENTS, UNAM.
- Fernández, T., & Ponce de León, R. (2012). *Trabajo Social con Familias*. España: Ediciones Académicas.
- Ferrález, A. E. (2010). *Manejo de conflictos y mediación*. México: Ed. OXFORD.
- Fierro, A. (2010). *Manejo de conflictos y mediación*. México: Oxford University Press.
- Flores Santacruz , J., García Rivas , M., Ortega García, L., Téllez Martínez , M. E., Volkens Gaussmann, G., García Pastrana , C., . . . López García , V. (2013). *Intervención Individualizada*. México D.F: Ed. Yecolti.
- Galeana de la O, S. (1991). *MODELOS DE PROMOCIÓN SOCIAL EN EL DISTRITO*. México: Ed. Sigli XXI.
- Giavarino, M. B. (1996). *La mediación: hacia un nuevo perfil profesional*. Argentina: Ed. En Rev. Foro Económico de la Universidad del Museo Social.
- Grawitz, M. (1984). *Método y Técnicas de las Ciencias Social*. México: Ed. Hispano-europea.

- Gulliver, P. (1979). *Disputes and Negotiation* . Nueva York : Academic Press.
- Haynes , J., & Heynes , G. (1997). *La mediación en el divorcio*. Barcelona: Granica.
- Haynes J., H. G. (1997). *La mediación en el divorcio*. Granica.
- Hernández, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: Ed. McGraw-Hill, 4ta Edición.
- Hernandez, S. R. (2001). *Metodologia de la investigacion*. México. DF, México , México : McGraw\_Hill. Recuperado el 13 de sep de 2015
- Hidalgo, C. P. (2002). *Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Hidalgo*. México: Ed. Cajica S.A de C.V.
- Hidalgo, P. J. (12 de Junio de 2018 ). *Poder Judicial del Estado de Hidalgo*. Obtenido de Centro Estatal de Justicia Alternativa: <http://www.pjhidalgo.gob.mx/consejo/cejusal/index.php>
- Highton , E., & Álvarez, G. (1995). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Ed. Ad-Hoc.
- Honig, B. (1986). *Mediación escolar*. Estados Unidos: Ed. Lugar .
- INER, I. N. (19 de Abril de 2000). *Manual de procedimientos del departamento de trabajo social*. Obtenido de INEGI : [http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/MP\\_DGA.pdf](http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/MP_DGA.pdf)
- Juárez Navarro , M. (2006). *La mediación como solucion alternativa de conflictos y asistencia victimal en el ámbito de procuración de justicia*. Pachuca de Soto.
- Junyent, B. I. (1994). *La investigación social. Introducción a los métodos y técnicas*. Barcelona: Ed. ESPR-PPU. DELGADO.
- Kadushin, A. (1974). *La entrevista en el trabajo social*. Buenos Aires : Ed. Extemporáneos.
- Linck , D. (1997). *El valor de la Mediación*. Buenos Aires: Ed. Ad-Hoc.
- Lugman, A. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires : Ed. Lugar.

- Milne, A. (1920). *Divorce: Mediation: A process of Self- Definition and Self-Determination*. Nueva York: Guilford.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación*. Barcelona : Ed. Gránica.
- Núñez Cedillo , L. M. (11 de Junio de 2007). Para que sirve un estudio socioeconómico. *El Universal* , pág. 65 págs.
- Oblitas B., B., Cáceres C., L., & Parra P., L. (2004). *La Entrevista en Trabajo Social*. Argentina: Ed. Espacio.
- Ortega García , L. (2016). *Juicios orales y peritaje social*. México: Ed. Yecolti.
- Pérez Serrano , G. (1994). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. España: Ed. La Muralla.
- Richmond, M. (1922). *Caso Social Individual*. New York: Ed. Russell.
- Ripol, A. M. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rojas Soriano , R. (2013). *Guía para revisar investigaciones sociales*. México, D.F: Plaza y Valdez.
- SCJ. (2006). *Libro Blanco de la Reforma Judicial*. México.
- SCJN. (2005). *Manual del Justiciable Materia Civil*. México, D.F: Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Sierra Bravo , R. (1994). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Ed. Paraninfo.
- Siqueiros, J. L. (2000). *El arbitraje, como marco normativo, tipos de arbitraje compromiso arbitral y clausula compromisoria*. México: Ed. Pauta.
- Slaikou , K. (1989). *Intervención en crisis*. Op. Citada.
- Suares , M. (1996). *Mediación, conducción de disputas, comunicación técnicas*. Buenos Aires : Ed. Paidós Iberica .
- Tommaso, A. d. (2012). *Mediación y Trabajo Social*. Buenos Aires: Ed. Espacio.

Torrego, J. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas*. España: Ed. Narcea, Trabajo Social, 70 Pontificia Universidad de Chile.

UNAM. (2011). *Diccionario Jurídico Instituto de investigaciones jurídicas*. México : UNAM.

UNAM, F. d. (2010). *Apuntes de Derecho Romano, Corpus Iuris Civilis, Cuerpo de Derecho del Ciudadano Romano*. México: Ed. SUA.

Wilde, Z. D., & Gaibrois, L. (1994). *Que es la Mediación*. Buenos Aires: Ed. Abeledo - Perrot.

Wilson. (1988). *Conflict among the Gitksan*. *The New Internationalist*, 18, n° 3.

# **Anexos.**



**Cuestionario aplicado a mediadores del Centro Estatal de Justicia  
Alternativa del Estado de Hidalgo.**

Este cuestionario tiene por objetivo conocer la necesidad de contar con un trabajador social como mediador en el Centro Estatal de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.

A continuación se presentan una serie de preguntas, las cuales te pedimos responder a cada una de ellas de la forma más honesta posible. Este instrumento fue elaborado por el Mtro. Ismael Aguillón León y la P.T.S Aide Ximena Mendoza Vargas.

1.- ¿Cuál es su nombre?

2.- ¿Cuál es su nivel de estudios?

3.- ¿Cuál es el cargo que ocupa dentro de esta institución?

4.- ¿Cuáles son sus funciones?

5.- ¿Qué es para usted la mediación?

6.- ¿Quién es un mediador natural por su formación académica, vocación e interés en las cuestiones familiares?

- a) Abogados            b) Psicólogos            c) Sociólogo            d) Trabajadores  
Sociales                e) Médicos

7.- ¿Qué es la mediación en materia familiar?

8.- ¿En qué casos se da la mediación como, divorcios, guarda y custodia, otro?

9.- ¿Cuáles son las características de la mediación?

10.- ¿Hay mediación judicial? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Cómo se lleva a cabo?

¿Sería importante llevar a cabo la mediación judicial y quien propone que la llevara a cabo?

11.- ¿Cuáles son los requisitos para ser mediador judicial?

12.- ¿Quiénes intervienen en la mediación judicial?

13.- ¿Cuál es el proceso o etapas en la mediación judicial?

14.- ¿Utiliza un modelo para llevar a cabo el proceso de mediación? Sí\_\_\_  
No\_\_\_ ¿Cuál?

15.- ¿Maneja técnicas e instrumentos durante el proceso de mediación? Sí\_\_\_  
No\_\_\_ ¿Cuáles?

16.- ¿Por qué se lleva a cabo la mediación judicial?

17.- ¿Qué artículo o artículos de la ley familiar o código civil estatal o federal contemplan la mediación en el estado de Hidalgo o México?

18.- ¿Sirve la mediación en materia familiar para resolver algún problema?

19.- ¿Usted considera que un Trabajador Social puede ser un mediador? Sí\_\_\_  
No\_\_\_

¿Por qué?

20.- ¿En qué proceso o casos se puede mediar?

21.- ¿Hay mediadores particulares, que usted conozca?

22.- ¿Hay alguna institución de mediadores por parte del Estado?

23.- ¿Por qué no tiene el nombre de centro de mediación de Pachuca?

24.- ¿Qué se necesita para ser mediador en una institución, por ejemplo esta?

25.- ¿Qué requisitos se necesitan para ser mediador en esta institución?

26.- ¿Considera que la mediación pueda incursionar como una profesión?

27.- ¿Cree que el mediador tenga una participación importante en un caso en materia familiar?