



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE DERECHO  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**“LA NECESIDAD DE UNA CULTURA DE PAZ EN LA  
SOCIEDAD MEXICANA, SU IMPLEMENTACIÓN A  
TRAVÉS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA  
APRENDIZAJE DEL DERECHO”**

**T E S I S**

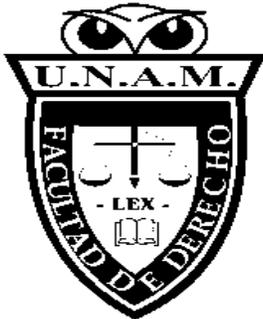
PARA OBTENER EL GRADO DE ESPECIALISTA EN  
MEDIACIÓN Y MEDIOS ALTERNATIVOS DE  
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

PRESENTA:

**GIOVANNI GABRIEL SAUCEDO MEDINA**

ASESOR:

**DR. CÉSAR MONTERO SERRANO**



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., NOVIEMBRE, 2020



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Word cloud of the word "peace" in various languages and scripts, including English, Spanish, French, German, Italian, Hebrew, and Chinese. The word "peace" is the largest and most prominent.

Words included in the cloud:

- English: peace, shanti, shalom, vrede, fred
- Spanish: paz, pax, paco, pas
- French: paix, MIP
- German: Frieden, Friede
- Italian: pace
- Hebrew: shalom, shanti, shalom, vrede
- Chinese: 和平
- Other: rauha, shanti, shalom, vrede, fred, shalom, vrede, fred, shalom, vrede, fred



***A mi querida familia: Carmen,  
Margarita, Valeria y Aide***

***A mi alma máter, la UNAM; y, a la  
Facultad de Derecho***

***A toda mi gente con mucho  
cariño y admiración, perdón que no  
los nombre, pero ustedes saben  
quiénes son.***

***¡Gracias por siempre estar ahí!***

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>I</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. LA EDUCACIÓN JURÍDICA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Panorama General de la educación .....	1
1.1.1. Concepto de educación .....	2
1.1.2. Teorías Educativas.....	4
1.1.3. Dimensiones de la educación .....	6
1.1.3. Los cuatro pilares de la educación .....	8
1.1.4. Los siete saberes para la educación .....	12
1.2. El proceso de enseñanza-aprendizaje del derecho.....	15
1.2.1. Concepto de enseñanza.....	17
1.2.2. El concepto de aprendizaje.....	19
1.2.3. Técnicas de enseñanza-aprendizaje.....	25
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. RELACIONES HUMANAS Y EL CONFLICTO .30</b>	
2.1. Las necesidades humanas .....	32
2.1.1. Jerarquía de las necesidades humanas .....	34
2.1.2. Emociones y sentimientos.....	37
2.2. El proceso de comunicación .....	40
2.3. El conflicto.....	43
2.3.1. Teorías de los conflictos .....	46
2.3.2. Causas y Tipos de conflictos .....	50
2.3.3. Ciclo del conflicto.....	54
2.3.4. Como actuar ante el conflicto.....	56
<b>CAPÍTULO TERCERO.LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....</b>	<b>62</b>
3.1. Panorama General de los Medios Alternativos de Solución de Controversias .....	62
3.2. Antecedentes normativos de los MASC .....	63
3.2.1. En el mundo .....	63
3.2.2. En México.....	66
3.3. La función judicial y los MASC.....	69
3.4. Clasificación de los MASC .....	71
3.4.1. Negociación .....	71
3.4.2. Mediación.....	78

3.4.3. Conciliación.....	91
3.4.4. Arbitraje .....	101
3.4.5. Junta Restaurativa .....	113
3.4.6. Solución Pacífica de Controversias en el Derecho Internacional .....	117
<b>CAPÍTULO CUARTO. HACÍA UNA CULTURA DE PAZ EN LA SOCIEDAD MEXICANA .....</b>	<b>121</b>
4.1. Los mecanismos alternativos de solución de controversias y el acceso al derecho a la justicia .....	121
4.2. Panorama general de la Paz .....	130
4.2.1. Concepto de la Paz.....	130
4.2.2. La Paz como Derecho Humano.....	132
4.2.3. Educar para la Paz.....	135
4.3. Cultura de paz, la reconstrucción social y la transformación de los conflictos en la sociedad mexicana.....	142
4.3.1. La cultura de paz.....	142
4.3.2. La mediación como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura de paz.....	147
4.3.3. Hacia una cultura de paz a través de la educación jurídica	154
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>161</b>
<b>REFERENCIA DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>168</b>
<b>Anexo 1. Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow.....</b>	<b>178</b>
<b>Anexo 2. Diagrama del proceso de Mediación.....</b>	<b>179</b>
<b>Anexo 3. Escala del conflicto.....</b>	<b>180</b>



## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, los seres humanos se desenvuelven en un mundo globalizado, con un dinamismo avasallador y con múltiples interrelaciones con otras personas, prácticamente en cualquier hora y en cualquier parte del mundo, lo que genera nuevas formas de conocer las cosas, nuevas visiones y perspectivas, nuevas relaciones familiares, comerciales, sociales, académicas entre otras, pero también genera puntos de vista disidentes o que se contraponen, ya sea por la misma naturaleza humana, la idiosincrasia, la cultura o las costumbres, y que en caso de no saber entender esto y gestionarlo de manera adecuada puede resultar en un conflicto y alcanzar niveles de violencia.

La violencia desde tiempos inmemoriales ha sido uno de los más grandes problemas que aqueja a la humanidad, la cual se produce por los conflictos de las mismas conductas humanas y que provocan un daño a otra persona, familias o sociedades, en principio, producto de la insatisfacción de una necesidad, por falta de empatía, por ignorancia o por falta de valores.

El momento que vive el mundo es un ambiente complejo y de cierta manera, con una incertidumbre por los distintos problemas que a diario se generan en todos los sectores de la sociedad y que parece no se logran establecer los diálogos ni los derroteros idóneos para alcanzar soluciones eficientes.

En México al igual que en Latinoamérica se presenta por lo menos desde las últimas dos décadas, situaciones y conflictos relacionados con la educación, la salud, la democracia, el desarrollo económico, el medio ambiente, los derechos humanos o el acceso a la justicia, y que, al no tener un buen funcionamiento representa una severa crisis para la sociedad y para los Estados, ya que no se están cumpliendo objetivos generales de desarrollo y progreso social.

En un inicio, se habla de la educación como el medio idóneo para lograr estos cambios y tratar de erradicar la violencia, pero esta no solo debe ser entendida como un proceso en el que solo se memoriza información, sino se debe pretender y establecer un modelo para la paz, que tenga impacto y beneficio en el ámbito individual y social, de manera constructiva, crítica, reflexiva y humana, tanto en el aspecto cognitivo como en lo emocional.

Además, no se debe olvidar todas las cuestiones que inciden y no permiten avanzar en la educación, ya sea la falta de recursos, infraestructura física o tecnológica para las escuelas y el personal, los paupérrimos salarios de profesores o la misma falta de capacitación.

Hoy en día, las instituciones educativas y especialmente, las universitarias tienen una gran labor en la promoción de los derechos humanos y de la paz, ya que representan temas de relevancia social, de gobernanza, de agenda pública o de objetivos de desarrollo sostenible por parte de los Estados, con la finalidad de preparar a las nuevas generaciones con una conciencia social y una formación integral y de calidad que permita atender eficientemente cada uno de las necesidades y conflictos de las sociedades.

Por antonomasia, en un Estado de Derecho, la principal forma en que las personas resuelven sus controversias o conflictos es través del acceso a la justicia por medio de tribunales judiciales y jueces, quienes tienen el encargo de brindarles una solución a las controversias que les presentan, de acuerdo a un marco normativo previamente establecido, es decir, es una labor que incumbe a las personas que se han profesionalizado en el estudio del derecho.

Por lo tanto, la delimitación del tema se circunscribe: a la educación jurídica a nivel superior y la impartición de justicia durante las dos últimas décadas en la sociedad mexicana.

Lo anterior, nos lleva a fijar los siguientes cuestionamientos como base primigenia de la investigación: ¿se debe formar al estudiante de

derecho con una educación sobre la paz, los derechos humanos y los mecanismos alternos de solución de controversias? ¿es necesario que los profesionales del derecho sean participes en generar un mejor acceso a la justicia y una cultura de paz? ¿qué tipo de enseñanza del derecho se necesita desarrollar para contribuir a la justicia alternativa y la cultura de paz?

De las interrogantes anteriormente esbozadas, nos llevó a determinar cómo planteamiento del problema: La necesidad de una educación jurídica para la paz y una mayor utilización de la mediación y otros medios alternativos por parte de los profesionales del derecho.

Recordemos que la educación y la forma en que se ha preparado a las generaciones de juristas en la atención y gestión de los conflictos de las personas ha sido bajo una perspectiva de la confrontación y resolverlo mediante un juicio, lo que, en muchas de las ocasiones termina con partes inconformes e insatisfechas por la decisión a la que se llegó, ya que en un juicio una de las partes gana y el otro pierde. Además, de las dificultades y deficiencias en los Tribunales, en mucho por el gran número de asuntos que se presentan haciendo un proceso judicial lento y costoso, que se traduce en faltas al derecho humano de acceso a la justicia.

En este trabajo se abordarán diversas temáticas tales como: la cultura de paz, la educación jurídica, y la mediación. Nuestro objetivo general es: determinar y efectuar un proceso de enseñanza aprendizaje del derecho que permita adquirir conocimientos significativos y una nueva conciencia sobre la forma de solución de los conflictos que podrá generar una cultura de paz e indefectiblemente abonará a la construcción de una mejor sociedad

Además de lo anterior, nuestros objetivos particulares son: analizar el proceso de enseñanza aprendizaje en general y en específico el de la educación jurídica; explicar las relaciones humanas y como de éstas surgen conflictos; describir las características, principios y funcionalidades de la mediación y demás medios alternativos de solución

de controversias; finalmente, examinar y entender los tópicos en conjunto con el propósito de establecer lo relativo a una cultura de paz.

Respecto al estado de la cuestión, los estudios y análisis sobre la cultura de paz y los MASC, principalmente se encuentra en tratados y convenciones internacionales, leyes e información de organizaciones mundiales, tales como la ONU o la UNESCO, que también nos aportan un análisis sobre la educación del futuro en relación con la Agenda 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este sentido, la estrategia a utilizar en nuestra investigación comprende la recolección y análisis de la información sobre las bases que asentaron las prácticas de los mecanismos alternos de solución de controversias en la construcción de una cultura de paz, para poder implementarla en los procesos de enseñanza aprendizaje del derecho, a nivel licenciatura en la sociedad mexicana.

Para tales efectos, la investigación se compone de cuatro capítulos. En el primero esbozaremos lo referente a la educación, su concepto, objeto, metas, fines, el proceso de enseñanza aprendizaje y en específico del derecho, partiendo de un análisis de cómo se enseña y cómo se pretendería enseñar, además una serie de estrategias didácticas para mejorar el proceso de enseñanza.

En el segundo capítulo, lo relativo a las relaciones personales, familiares o sociales, además, analizar como del actuar de las personas se pueden generar una serie de conflictos por existir necesidades, intereses o posiciones contrapuestas. En este sentido, se hace un esbozo sobre las necesidades de cada persona y su jerarquía, lo concerniente al ciclo de conflicto, y algunas consideraciones de cómo actuar ante este.

En el tercer capítulo, lo referente a los medios alternativos de solución de controversias, su distinción con el medio tradicional -litigio-, los tipos de MASC -la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje-, y finalmente, los medios alternos en materia internacional.

En el cuarto capítulo, un análisis sobre la paz, educar para la paz y la cultura de paz, conceptos, objetivos, su consideración como derecho humano y la relación que tienen con la mediación como un medio pacífico.

Por tanto, nos lleva a establecer como hipótesis de la investigación, la siguiente: con un modelo de educación en y para la paz, basado en aprendizajes significativos, además de la profesionalización en la mediación y los otros MASC, las nuevas generaciones de profesionistas del derecho tendrán mejores herramientas para la atención y la solución de los conflictos lo que generará un mejor acceso al derecho a la justicia, el desahogo de los asuntos judiciales, y sobre todo, las bases para construir los derroteros hacia una cultura de paz y de la no violencia en la sociedad mexicana.

En México con la reforma constitucional al artículo 17, aunado al trabajo de expertos, jueces, autoridades y la misma academia, los últimos veinte años se ha trabajado y ha tomado gran relevancia los mecanismos alternos de solución de controversias, principalmente la mediación, que funge como un proceso no jurisdiccional, voluntario, flexible y pacífico que busca atender el fondo de los asuntos mediante el dialogo, el respeto, la empatía y la cooperación, logrando que las mismas partes encuentren las respuestas a sus necesidades, es decir, la opción más viable a sus problemas. Asimismo, resulta como una nueva forma de justicia, una justicia alternativa que puede traer consigo una mayor aplicabilidad al momento de la promoción, protección y garantía al referido derecho humano, además de constituirse como uno de los principales instrumentos en la promoción de la cultura de paz.

Es importante establecer, que tanto la humanidad como las sociedades dentro de sus principios y objetivos siempre está en la búsqueda de la justicia y de la paz. Por eso necesario que se formen estudiantes no sólo con conocimientos jurídicos sino de manera multidisciplinaria, con una conciencia crítica, reflexiva y basada en la paz, con la idea de dejar atrás la perspectiva de resolver todos los

conflictos a través de un proceso judicial o un litigio y buscar otras formas alternativas de resolverlos como la mediación o la negociación, lo que traerá como resultado pasar de una cultura de la confrontación a una cultura de paz y colaboración, que indefectiblemente, atañe todo aspecto de la vida de las personas.

En tal perspectiva, para consolidar una cultura de paz, primero se necesita educar para la paz, lo cual implica una cuestión teórica pero también práctica, así como un modo de ser, de actuar y de vivir, asimismo, será necesario compaginarlos con una serie de conocimientos y aprendizajes significativos que tengan sustento en un modelo constructivista que propicie una educación de calidad que dote a sus estudiantes a aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás, aprender a ser y aprender a convertirse, principios que tendrán incidencia en el plano personal, familiar y social.

Una cultura de paz en la enseñanza del Derecho es un proceso paulatino que deberá trabajarse desde la concientización, con una perspectiva humana, crítica, reflexiva sustentada en los derechos humanos, la democracia, la legalidad, el Estado de Derecho, la erradicación de la violencia, la igualdad, la no discriminación, la libertad, así como el respeto a todas las personas y al medio ambiente.

Al tenor de estas consideraciones, lo que pretendemos con esta investigación, más que imponer un modelo educativo o jurídico, queremos exponer nuestra postura y generar una visión que permita brindar una serie de principios, perspectivas generales, ideas y reflexiones que puedan aplicarse en cualquier momento en la construcción de una cultura de paz y no violencia o en cualquier ámbito de desarrollo de la vida de las personas, sea de manera personal, familiar, o social.

Porque como lo dijo la ganadora del Premio Nobel de la Paz, la Doctora Rigoberta Menchú: *“La paz no es solamente la ausencia de la guerra; mientras haya pobreza, racismo, discriminación y exclusión difícilmente podremos alcanzar un mundo de paz.”*

# **CAPÍTULO PRIMERO**

## **LA EDUCACIÓN JURÍDICA**

*“Enseñar no es transferir conocimiento, es crear la posibilidad de producirlo”.*

*Paulo Freire*

La educación hoy en día constituye un tema de vital importancia y de imperiosa necesidad en la vida de las personas, ya que no sólo los dotará de conocimientos, sino de mejores oportunidades para la transformación de su realidad personal, familiar y social. Cohabitamos en una sociedad dinámica e impregnada de un sinfín de información, así como de nuevas herramientas y de mecanismos que buscan facilitar la vida, sin embargo, se requiere de nuevas formas de pensar, concebir, construir y reconstruir nuestro día a día, se necesita de personas críticas, reflexivas, conscientes competentes y propositivas que intervengan en cada uno de los ámbitos de la sociedad.

El tópico que pretendemos esbozar es la educación jurídica, referente a la profesionalización de futuros juristas, lo que constituye una cuestión que atañe tanto a las universidades como a profesores y estudiantes. Desde una visión general, la impartición de la educación jurídica se ha realizado de una manera tradicional, es decir, el profesor dicta una clase magistral los estudiantes solo son receptores de la información, lo cual es importante, pero no cierra y ni complementa el proceso de enseñanza-aprendizaje del derecho.

### **1.1. Panorama General de la educación**

La educación constituye uno de los temas más significativos en el mundo, tanto para las agendas de los gobiernos como para el sector privado,

busca generar en las personas, un desarrollo intelectual, habilidades y competencias para el cumplimiento de los objetivos mundiales en cualquier ámbito de la vida de las personas; independientemente si nos referimos a una educación ya sea formal, no formal e informal.

En relación con lo anterior, la **educación formal**, “es la educación escolarizada, jerárquica, basada en el currículum, evaluada sobre metas curriculares, y que se lleva normalmente a cabo en una institución reconocida”. La **educación no formal**, “es la educación sistemática, planificada y evaluada, pero no jerárquica, que puede llevarse a cabo tanto en instituciones escolares como en ámbitos abiertos y rurales”. Y finalmente, la **educación informal**, “es la educación cotidiana, voluntaria o no, pero que puede ser encauzada en sitios como los museos”<sup>1</sup>.

En tales consideraciones, primero abordaremos lo referente a la educación, para posteriormente dilucidar lo referente a la enseñanza y al aprendizaje del derecho.

### **1.1.1. Concepto de educación**

En primer lugar, la educación conlleva un *acto de educar*, que, a su vez se entiende como: “dirigir, encaminar, doctrinar”. Desde otra acepción, se concibe como: “desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales... por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc.”, esto de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española<sup>2</sup>.

Lo anterior, nos brinda un esbozo general y las directrices de lo que implica la educación, empero, para reforzar esa idea, de acuerdo con el doctor Luis Guerra Vicente tiene una doble etimología, “la palabra, significa ‘criar’, ‘nutrir’ o ‘alimentar’, y de *exducere*, que equivale a ‘sacar’,

---

<sup>1</sup> SÁNCHEZ Mora, Ana María; Sánchez Mora, Carmen. *Glosario de términos relacionados con la divulgación: una propuesta*. El muégano, UNAM. Noviembre – enero 2013.

<sup>2</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la Lengua Española*. Ed. Tricentenario. 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3dNewWJ>

‘llevar’ o ‘conducir desde adentro hacia afuera’. Esta doble etimología ha dado nacimiento a dos acepciones... la primera, la educación es un proceso de alimentación o de acrecentamiento que se ejerce desde fuera... la segunda, una conducción, de un encauzamiento de disposiciones ya existentes en el sujeto que se educa”<sup>3</sup>.

Por otro lado, el profesor Reinaldo Suárez Díaz, establece que la educación, “es una actividad o proceso permanente, consciente e inconsciente, que involucra todas las edades, esferas y actividades de la vida, mediante el cual una persona, una comunidad, un pueblo, dentro de un contexto general y específico, global y situado, desarrolla sus potencialidades y las de su entorno promoviendo la cultura, en búsqueda de crecimiento, bienestar y felicidad”<sup>4</sup>.

Estas aproximaciones nos hacen llegar a una perspectiva particular, la educación es un proceso personal y social para asumir, adquirir y poder aplicar conocimientos, habilidades, aptitudes y competencias en las situaciones o acciones que forman parte de los diversos contextos de la vida de los seres humanos.

Paulo Freire, con una filosofía de la educación innovadora, al respecto estableció: la educación, “es praxis, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo”<sup>5</sup>. Definición que concuerda con nuestra forma de ver las cosas, la cual consideramos es la esencia de la educación, transformar los contextos en que los seres humanos intervienen, buscando una mejor calidad de vida.

De estas definiciones, podemos destacar que la educación es un proceso que conlleva un acto de educar a las personas, es decir, éstas adquirirán conocimientos y habilidades que les permitirán vivir,

---

<sup>3</sup> GUERRA Vicente, Luis. *La Enseñanza del Derecho. Métodos, técnicas, procedimientos y estrategias*. Ed. Porrúa. México 2013. Pág. 1.

<sup>4</sup> SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *La educación*. Ed. Trillas. México 2015, Pág. 20

<sup>5</sup> FREIRE, Paulo. *La Educación como Práctica de la Libertad*. (Prólogo de Julio Barreiro). 1971. 3ª edición. Edit. Tierra Nueva. Montevideo - Uruguay. Pág. 1.

desarrollar y transformar su contexto en la búsqueda de un estado de bienestar y paz.

### **1.1.2. Teorías Educativas**

En el apartado anterior, dilucidamos diversas definiciones sobre el concepto de educación, sin embargo, para robustecer esta perspectiva consideramos idóneo traer a colación algunas teorías y postulados en materia educativa que aportan las bases sobre cómo se desarrolla en proceso de aprendizaje, respecto la manera de transmitir y el actuar de docentes y discentes. Las teorías son:<sup>6</sup>

**a) Conductismo:** *Esta teoría es una de las primeras en revestir un análisis sobre el aprendizaje de los seres humanos y de los animales mediante ciertas conductas y actividades programadas. Sus principales representantes son: Iván Pavlov, John Watson, Edward Thorndike y Frederic Skinner. Surge a inicios del siglo XX como una teoría psicológica para después consagrarse en la educación. Desde esta perspectiva, se establece que al aprendizaje es un cambio en la forma de comportamiento en función de los cambios del entorno y como resultado del vínculo entre un estímulo y una respuesta adecuada.*

*Este tipo de teoría ve al alumno como un ente que recibe información, que cumple y obedece ordenes, su actuar en pasivo y responde a los estímulos ambientales para hacerlo convertir en un ser auto disciplinado y con un aprendizaje mecánico, deshumanizado y reduccionista. Por otro lado, el profesor transfiere el conocimiento, controla estímulos para enseñar y la evaluación es cuantitativa.*

**b) Cognitivismo:** *Esta teoría establece que el desarrollo humano y su aprendizaje es a partir de los procesos mentales. Sus principales representantes son Jerome Bruner, Joseph Novak, Noam Chomsky, Ulric Neisser y Albert Bandura. Según esta teoría el aprendizaje es un proceso*

---

<sup>6</sup> VALDEZ Alejandro, Francisco Javier. *Teorías educativas y su relación con las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)*. XVII Congreso Internacional. UNAM. Educación en Contaduría, Administración e Informática. México 2012. Pág. 5 y ss. (Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/L13.pdf>)

*de modificación de significados de manera interna, que resulta del vínculo entre la nueva información y los esquemas y estructuras cognitivas que permite formar conceptos significativos, un vínculo mental entre lo nuevo y lo ya aprendido.*

*En este tipo de teoría el alumno es un sujeto que participa activamente en el proceso de aprendizaje para elaborar estructuras mentales y poder asociar los conocimientos previos con los nuevos, metacognitivos. Respecto de la del profesor, indaga las experiencias y conocimientos previos del alumno con el fin de organizar y estructurar un curso eficaz. Propone prácticas con retroalimentación con la intención de que la información se asimile. La evaluación es cualitativa y se busca aplicar en contextos reales.*

**c) Constructivismo:** *Es una de las teorías más importantes de los últimos tiempos, dado a que el aprendizaje se centra en la construcción de nuevos conocimientos a partir de los conocimientos previos y experiencias propias. Los principales representantes son Jean Piaget y David Ausbel.*

*Esta teoría intenta explicar el conocimiento humano, en la que se establece que el aprendizaje de cada persona es subjetivo y lo va modificando a la luz de sus experiencias. Busca promover la participación activa del alumno y se considera de suma importancia las percepciones, pensamientos y emociones, para generar aprendizajes significativos bajo una asimilación – acomodación (adaptarse a la realidad).*

*Se espera que el alumno se comprometa con el proceso de aprendizaje de manera activa, que se sepa resolver problemas, construir su propio conocimiento y realizar las tareas en función de los conocimientos adquiridos. Por parte del profesor, actúa como un guía y facilitador con la finalidad de que el alumno explore, resuelva problemas, y construya su propio aprendizaje. La evaluación se basa en la ejecución o demostración de los conocimientos con un propósito útil*

**d) Socioconstructivismo:** *Esta teoría establece que los conocimientos se construyen con base en las interacciones sociales, por la cultura, la lengua, las creencias y en la experiencia. El principal exponente es Lev Vygotsky, quien determina que a partir de que somos seres sociales y comunicativos se desarrolla el aprendizaje.*

*Esta teoría considera el aprendizaje como un proceso personal de construcción de nuevos conocimientos a partir de los previos y este proceso está íntimamente relacionado con la sociedad.*

*Los entornos donde se desarrollan estos aprendizajes hay una multiplicidad de instrumentos y recursos informativos que permitan la búsqueda de objetivos y solución de problemas. Por lo tanto, existe una tridimensionalidad del aprendizaje: dimensión constructivista, dimensión social y dimensión interactiva.*

*El alumno interioriza y reconstruye el conocimiento individual y luego lo concreta en el plano social. El profesor tiene el rol de guía y posibilita los saberes socioculturales, por lo que se constituye como un aprendizaje colaborativo.*

### **1.1.3. Dimensiones de la educación**

En concatenación con lo anterior, el acto educativo, de acuerdo con el estudio del profesor Reinaldo Suarez, se articula en una serie de dimensiones con relación a los sujetos, los fines, los métodos, ente otros rubros. En este tenor, para vislumbrar los aspectos del acto educativo, necesariamente nos tenemos que allegar de otras de disciplinas, por lo que sucintamente enunciaremos cada uno de estos<sup>7</sup>:

a) **fines**, mediante la filosofía de la educación podemos determinarlos, ¿en qué consiste la educación? ¿cuáles son sus fines? ¿para qué educar?;

b) **sujetos**, con el uso de la psicología, las características y motivaciones de los sujetos del acto educativo: profesor, estudiantes, grupo;

c) **contexto**, con la sociología, conocer el marco social, sus influencias condicionantes sobre las estructuras escolares y la acción del educador;

d) **metas**, apoyado por la metodología de la educación -pedagogía y didáctica-, servirá para seleccionar los currículos, políticas, normas, áreas y contenidos de conocimientos, actitudes y habilidades que habrán de ser objeto del acto educativo.

---

<sup>7</sup> Cfr. SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *Op. Cit.* Págs. 13 y 14.

Es importante mencionar que los sujetos que intervienen en el acto educativo toman una gran relevancia en el proceso de enseñanza aprendizaje, influyen de manera considerable tanto los docentes, profesores, facilitadores, guías, asesores como los estudiantes.

Por lo tanto, “la educación no se realiza prevalentemente en las escuelas. Toda sociedad es como una inmensa aula de clase, educadora o deseducadora, promotora o destructora de la humanidad y la cultura”<sup>8</sup>.

Hoy en día, con la sociedad de la información se tienen mayores posibilidades de allegarse de conocimiento casi de manera instantánea, y a través de los diversos medios tecnológicos, empero, lo complicado se traslada a delimitar y procesar la información, así como de la capacidad para comprenderla. Es decir, se tiene grandes cantidades de información, sin embargo, “surge la necesidad de contar con información reciente, confiable y oportuna sobre la forma en como este fenómeno afecta tanto en el trabajo como en la vida diaria”<sup>9</sup>.

Es evidente que contamos con mucha información y nuevas herramientas que dependiendo de su uso se podrán tener diversas soluciones, descubrimientos, innovaciones o en su defecto, resultados negativos.

Así, la educación tuvo, tiene y tendrá metas y fines del acuerdo al dinamismo y a las exigencias sociales, por lo que nos surge la siguiente interrogante, ¿por qué y para qué se va a educar?

---

<sup>8</sup> SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *Op.cit.* Pág. 20.

<sup>9</sup> VENTEÑO Jaramillo, María Guadalupe et al., *El acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación por la empresa: el caso de la banca en México*. Ed. Biblioteca Universitaria, Vol. 13, N° 1, enero - junio 2010. Pág. 37.

### **1.1.3. Los cuatro pilares de la educación**

En el informe a la UNESCO<sup>10</sup> de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, en los años noventa, presidida por Jacques Delors, intitulada: *La educación encierra un tesoro*; se realizó un estudio sobre la educación y las perspectivas para crear nuevos derroteros con una visión integral de las implicaciones y de lo que se espera plantear y resolver a futuro.

“Frente a los numerosos desafíos del porvenir, la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social... aunado a contribuir al desarrollo humano más armonioso y más genuino, para hacer retroceder la pobreza, la exclusión, las incomprensiones, las opresiones, las guerras, etc.”<sup>11</sup>.

En la educación los logros son demasiados ambivalentes respecto de los esfuerzos y recursos empleados. Los resultados saltan a la vista: ni si quiera somos capaces de convivir civilizadamente, esto es en tanto, que los seres humanos estamos más interesados por los medios que por los fines. Llevados por la irreflexividad, por la angustia o la desidia, nos dedicamos a hacer sin pensar, a responder al cómo sin habernos preguntado sobre el qué, el porqué, el quién y el para qué de nuestra actividad educativa. Se pretende arreglar la sociedad con una nueva educación, una educación con nuevos contenidos, nuevas técnicas, nuevos instrumentos, pero esto no será así si no se cuenta con una comunidad educativa con clara visión y ferviente entusiasmo en el cumplimiento de su misión. Por lo tanto, el fin de la educación es generar

---

<sup>10</sup> UNESCO (En inglés, United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

<sup>11</sup> DELORS, Jacques. *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. Ed. Santilla – UNESCO. Madrid 1996, p. 11.

personas conscientes de su dignidad y una sociedad digna de seres humanos, mediante el desarrollo de las potencialidades de todas las personas. Así, el objetivo de la educación es aprender a vivir en un proceso nunca acabado, buscando encontrar el bienestar personal y colectivo en armonía con el mundo<sup>12</sup>.

Como se ha establecido y para robustecer lo anterior, una de las primeras funciones que incumben a la educación es lograr que la humanidad pueda dirigir cabalmente su propio desarrollo. En el siglo XXI, la educación planteará una doble exigencia, tendiente a transmitir, masiva y eficazmente un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos y su adaptación al dinamismo social. Por lo tanto, se ha vuelto imposible y hasta inadecuado, responder cuantitativamente la demanda de la educación<sup>13</sup>.

Reiteramos, ¿cómo llegar al cumplimiento de estos planteamientos? Prosiguiendo el referido informe a la UNESCO; para cumplir el conjunto de misiones, la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales, que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, cuatro los pilares del conocimiento<sup>14 15</sup>, estos son:

**a) Aprender a conocer:** es la adquisición de conocimientos clasificados y codificados, son los instrumentos mismos del saber. Es decir, el desarrollo de las capacidades mentales del conocer, pensar, recordar, en la que su tarea principal es entender y practicar los procesos del pensamiento para después poder utilizarlos eficazmente, aprender a aprender. El proceso de adquisición del conocimiento no concluye nunca y puede nutrirse de todo tipo de experiencias.

---

<sup>12</sup> Cfr. SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *Op. Cit.* Pág. 22 y 23.

<sup>13</sup> Cfr. DELORS, Jacques. *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI.* Ed. Santilla – UNESCO. Madrid 1996, p. 90 y 91.

<sup>14</sup> *Ibíd.* pág. 96 y ss.

<sup>15</sup> Cfr. SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *La educación.* Ed. Trillas. México 2015, pp. 25 y 32.

**b) Aprender a hacer:** es la adquisición de una competencia que capacita al individuo, con la finalidad de poder influir sobre el propio entorno. Se compagina en gran medida con el aprender a conocer, toda vez que el aprender a hacer se vincula principalmente con la cuestión de la formación profesional, pero supone la práctica los conocimientos en cada uno de los entornos en donde se desenvuelve, el personal, familiar, social.

**c) Aprender a vivir juntos:** este aprendizaje tiene un sentido social o comunitario, que consiste en poder participar y cooperar con los demás de manera solidaria, respetando los valores del pluralismo, la comprensión mutua y la paz en todas las actividades humanas. Asimismo, constituye una de las principales empresas de la educación contemporánea, dado a que somos seres sociales en un mundo de interrelaciones y situaciones interdependientes, por lo que también se aprende a ser con otros. Por ello, este aprendizaje, implica convivir en armonía con los demás seres humanos; es indudable que siempre hemos sido combativos o conflictivos, pero lo que se busca es precisamente aprender a resolver los conflictos por la vía del diálogo y la racionalidad, no de la fuerza bruta y la animalidad. Es así, que la educación en este punto tiene una doble misión: enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una toma de conciencia de las semejanzas y la interdependencia entre todos los seres humanos.

**d) Aprender a ser:** Es un proceso en el que integra los otros tres tipos de aprendizaje; la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético y ético, responsabilidad individual, espiritualidad, sin olvidar dotar de un pensamiento autónomo y crítico, además de elaborar un juicio propio para determinar por sí mismos que deben hacer en las diferentes circunstancias de la vida. Este tipo de aprendizaje implica aprender a tener, a disfrutar, a vivir. La enseñanza y el aprendizaje debe hacerse en el gozo y para el disfrute, es así, que la educación funge como medio para

alcanzar la realización, es ante todo un viaje interior, cuyas etapas corresponden a las de la maduración constante de la personalidad.

Estos cuatro pilares de la educación no pueden limitarse a una etapa de la vida en un solo lugar, sino que nos marcan las directrices para replantear los tiempos y los ámbitos de educación que se complementen entre sí, a fin de cada persona durante toda su vida pueda aprovechar al máximo un contexto educativo en constante enriquecimiento.

En este sentido, la educación a nivel superior -tema de nuestro análisis- debe constituirse como una de las etapas más provechosas de los seres humanos, ya que es donde se les profesionaliza y se les faculta para ejercer cierta actividad. Por lo tanto, es importante no solo buscar la adquisición de conocimientos, sino una formación integral que implique cada uno de los tópicos esbozados.

Es importante recordar, cada persona refleja un contexto, se desarrolla en un mundo con diversos estilos, ideologías, necesidades, intereses y problemáticas tanto personales, como familiares, sociales, políticas y económicas, mismas que han mermado el desarrollo y progreso de toda la educación, pero ello, no debería ser obstáculo sino el punto de partida para una constante renovación que busque ser eficiente y se pueda mejorar la calidad de los estudios y en sí de la educación en general.

Los cuatro pilares de la educación de Jacques Delors, son el fundamento para concebir una visión integral de lo que se pretende buscar al momento de educar. Posteriormente a este estudio, la UNESCO, solicitó a Edgar Morín compartiera sus ideas sobre la esencia de la educación del futuro, una visión hacia el siglo XXI.

#### **1.1.4. Los siete saberes para la educación**

A través del informe: “Los siete saberes necesarios para educación del futuro”<sup>16</sup> y concatenándolo con el análisis del profesor Reinaldo Suárez<sup>17</sup>, describiremos sucintamente las características sobre los saberes que deberían instituirse en cualquier sociedad sin excepción alguna, estos son:

**1) Las cegueras del conocimiento: el error y la ilusión:** Todo conocimiento conlleva el riesgo del error y de la ilusión. No solo basta conocer, es preciso saber cómo se conoce, para qué se conoce y los límites del conocimiento. Por lo que es necesario introducir y desarrollar en la enseñanza el estudio de las características cerebrales, mentales, culturales, de los conocimientos humanos, de sus procesos y de sus modalidades.

**2) Los principios de un conocimiento pertinente:** El saber debe ser situado, contextualizado y aplicable, ya que es necesario promover un conocimiento general capaz de abordar los problemas globales y fundamentales en el que se puedan inscribir los conocimientos parciales y específicos.

**3) Enseñar la condición humana:** La educación del futuro deberá ser una enseñanza primaria y universal. El ser humano es a la vez físico, biológico, psíquico, cultural, social e histórico, es un todo y así debe ser integrado por la educación, con base en la multidisciplinariedad.

**4) Enseñar la identidad terrenal:** Se trata de aprehender el lugar y el tiempo en que vivimos. El mundo está en continuo cambio, evolución y revolución. Todas las personas tienen que otorgar respuestas para reconstruir un planeta solidario, creativo y respetuoso, donde el objetivo sea encontrar la felicidad individual y colectiva.

---

<sup>16</sup> MORÍN, Edgar. *Los siete saberes para la educación del futuro*. Ed. Santillana – UNESCO. Trad. Mercedes Vallejo – Gómez. París 1999. Pág. I.

<sup>17</sup> SUÁREZ Díaz, Reinaldo. *Op. cit.* Pág. 95 y ss.

**5) Enfrentar las incertidumbres:** Es necesario aprender afrontar riesgos, recibir lo inesperado, vivir lo incierto, mediante el desarrollo de capacidades para modificar los cursos de la vida. Por ende, sería de suma importancia poder deshacerse de la ilusión de predecir o controlar el destino, la incertidumbre no tiene en cuenta solamente el futuro, sino la validez del conocimiento, los hechos, las actitudes, etc.

**6) Enseñar la comprensión:** La comprensión es la puerta de la convivencia armoniosa, ya que constituye en los seres humanos una condición y garantía de solidaridad. Es decir, se busca generar empatía y entendimiento en la convivencia, ya que los problemas son situaciones inevitables, pero existirán las condiciones para el resolverlo a través del diálogo.

**7) La ética del género humano:** Los seres humanos somos seres sociales inclinados a generar múltiples interrelaciones con otros individuos, lo que permite crear vínculos, actitudes y comportamientos de identidad, pertenencia y responsabilidad. La concepción compleja del género humano comprende la triada: individuo – sociedad – especie; así, cada uno de estos elementos son interdependientes y se busca establecer el respeto a la diversidad.

A manera de corolario, los cuatros pilares de la educación, engloban los directrices que pueden ser aplicadas sin distinción, sin temporalidad y sin contexto, por ende, podrán adecuarse al acontecer actual y tener gran relevancia en la medida en que éstas se concienticen y sean aplicadas al acto educativo. De igual manera, los siete saberes, a diferencia que enmarcan los objetivos a cumplir en la educación.

Consideramos idóneo establecer un marco de referencia sobre el derecho, dado a que, en el presente epígrafe trataremos de esbozar lo referente a la educación jurídica.

Sin óbice de lo anterior, definir al Derecho es una cuestión compleja, dado a que es un término polisémico, sin embargo, según García Máynez

es entendido como: “el conjunto de normas impero-atributivas que en una cierta época y un país determinado la autoridad política declara obligatorias”<sup>18</sup>.

Desde una perspectiva particular, esta definición establece las bases para nuestro análisis, sin embargo, obviamos otras explicaciones que se han hecho sobre el derecho porque su análisis depende de diversos contextos.

“El problema de los autores es que no han conseguido ponerse de acuerdo ni en el género próximo ni en la diferencia específica del concepto, lo que explica el número increíble de definiciones y la anarquía reinante en esta materia”<sup>19</sup>.

Por tal circunstancia, partimos de la idea que el Derecho es más que leyes y normas, lo que resulta en distintas alternativas de aplicación, por lo tanto, debe ser entendido como un producto de y para la sociedad. En donde cada día se busca y se demanda una mayor justicia, un mejor entorno de igualdad, de seguridad y de certeza jurídica, así como el resurgimiento de los instrumentos e instituciones jurídicas óptimas que le den viabilidad al desarrollo, al progreso y a la paz social.

En este tenor, el Derecho va encaminado a considerarlo en cualquier ámbito de aplicación de la vida de los seres humanos, empero, nos centraremos específicamente al área donde se realiza la enseñanza del Derecho, esto porque es un entorno vital para producir aprendizajes funcionales y que las nuevas generaciones de profesionistas no sólo sean técnicos de una materia, sino que puedan desenvolverse en cualquier sector y ante cualquier situación social.

Indudablemente, no se puede concebir un Estado perfecto, pero se busca que la sociedad, alcance los fines que le permitan una mejor y mayor organización, estabilidad, desarrollo y progreso de acuerdo con los

---

<sup>18</sup> GARCÍA Máynez, Eduardo. *Introducción al Estudio del Derecho*. Ed. Porrúa. 59ª ed. México 2006. Pág. 37.

<sup>19</sup> *Ibid.* Pág. 3

principios que se instituyen. Para ello, será necesario que el Derecho considere todas las alternativas de solución a los conflictos que se le presenten, por ende, no podemos establecer verdades absolutas, ya que todo puede ser modificado o atribuido desde diversas perspectivas, en diferentes lugares y diferentes épocas, todo con relación a un contexto. Lo que trae como resultado la interrogante ¿cómo y qué se debe enseñar en el derecho?

Es importante puntualizar, para después retomar en los epígrafes siguientes, que tanto los cuatro pilares como los siete saberes, establecen una integralidad para concebir la educación, en donde las personas no sólo se deben concebir como receptores de la información, sino como seres inacabados en una constante renovación en cada uno de los aspectos de la vida.

## **1.2. El proceso de enseñanza-aprendizaje del derecho**

Una vez establecidos las generalidades, metas y fines de la educación, ahora esbozaremos de manera sucinta el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en la educación jurídica.

Es importante destacar que al “hablar del proceso de enseñanza-aprendizaje es aludir a un proceso por excelencia humano, proceso donde se ven involucrados dialécticamente tres elementos a saber, docentes, alumnos y contenidos”<sup>20</sup>.

La pedagogía del derecho ya se aplica y los métodos didácticos motivan a los estudiantes en función de desplegar con independencia sus facultades formativas. Conviene destacar que cuando se habla de la pedagogía jurídica, se hace referencia tanto a los contenidos informativos como en la metodología de la enseñanza, los planes y programas de

---

<sup>20</sup> HERNÁNDEZ, María del pilar, “La enseñanza del derecho”, *Estudios en homenaje a Marcia Muñoz de Alba Medrano*. México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2007. Pág.1

estudio, y en los métodos de evaluación. En síntesis, el contenido, el objetivo y la metodología, conforman etapas que integran una verdadera pedagogía del derecho, es decir, en el área de la formación del abogado, el método será el resultado que se pretende llegar, un profesional crítico, creador y útil a la sociedad<sup>21</sup>.

En primer lugar, recordemos que la educación desde una perspectiva general es la adquisición de conocimientos y habilidades a través de un proceso de enseñanza y de aprendizaje.

En el terreno del derecho, “la enseñanza en nuestro país ha sido considerada como de corte tradicional; en donde el docente es el que única y exclusivamente domina los contenidos, y los sujetos motivados se limitan a ser meros receptores, amén de poner en juego más que la capacidad de razonamiento, la memoria. A tal apreciación no escapa la enseñanza del derecho”<sup>22</sup>.

Consideramos, existe una idea falsa, aunque muy generalizada de que para ejercer la docencia solo es necesario conocer la materia que se ha de enseñar. Sin embargo, es preciso señalar que no solo es importante saber la materia objeto de la enseñanza, sino también saberlo enseñar.

Estas aproximaciones, nos dan las pautas para determinar que la educación es un proceso personal y social, por ende, consideramos importante traer a colación dos conceptos de relevancia en la educación, estos son: *enseñanza* -como sinónimo de instrucción- y *aprendizaje* - como sinónimo de adquisición-, los cuáles si bien pueden concebirse por separado, lo idóneo es que funcionen de forma conjunta.

---

<sup>21</sup> GUERRA Vicente, Luis. *Op. cit.* Pág. 44.

<sup>22</sup> HERNÁNDEZ, María del pilar, *Op. Cit.* Pág.188.

### **1.2.1. Concepto de enseñanza**

Para comenzar, dilucidaremos el concepto de *enseñanza*, entendido como: “el acto de crear situaciones propicias y condiciones adecuadas, así como sugerir actividades oportunas, con el objeto de facilitar y dirigir el aprendizaje de las personas que concurren a una escuela o lugar de trabajo destinado a dicho objeto”<sup>23</sup>.

Por otro lado, aprendizaje, son “los cambios en las respuestas o en la conducta (innovación, eliminación o modificación de las respuestas, conservando siempre algo de las formas anteriores) producidos en parte totalmente por la experiencia, experiencia consciente, aunque a veces incluye elementos inconscientes”<sup>24</sup>.

Como resultado, tanto uno como el otro, conforman un proceso, comúnmente denominado enseñanza-aprendizaje, en el que se busca que quien enseña (docente, guía, asesor), genere una instrucción y formación dirigida a quien va a aprender (discente, alumno). Desde una postura en particular y sin ahondar en los tipos de enseñanza y de aprendizaje, consideramos que, de acuerdo con las metas y los fines de la educación, se busca que estos sean efectivos y aplicables de manera fáctica.

Es importante destacar que “el Derecho en nuestro país (tanto en su práctica como en su enseñanza y tanto a nivel local como federal), padece entre otras diferencias de cierto anquilosamiento y acronía, respecto de los sucesos que debería efectivamente normar e incluso propiciar; en otras palabras es perceptible un alejamiento de la realidad fáctica, en la relación con el supuesto normativo que regula dicha realidad, y lo que es aún es más pernicioso, el propio órgano encargado de crear derecho a través de la práctica legislativa”<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> GUERRA Vicente, Luis. *Op. cit.* 53

<sup>24</sup> *Ibid.* Pág. 64

<sup>25</sup> MONTERO Serrano, César. *Derecho y Cambio Social*. Ed. Porrúa. México 2014. p. 140.

Respecto ya de la enseñanza del derecho, se conciben tres formas de docencia de acuerdo con lo establecido por el Doctor Jorge Witker<sup>26</sup>, las cuales son:

**a) Modelo tradicional**, sus antecedentes son medievales, los cuales se basan en una técnica de enseñanza autoritaria, que centra en el profesor toda la comunicación informativa –dueño del conocimiento y del método- relegando a los estudiantes a un papel pasivo y receptivo. Sus rasgos distintivos son: *verticalismo*, con relación al tipo de subordinación; *autoritarismo*, el docente es el único protagonista; *verbalismo*, mediante exposiciones magistrales que sustituyen la realidad; *intelectualismo*, que se basa en la importancia de la repetición memorística, separando toda realidad.

**b) Modelo tecnocrático**, tiene su origen en Estados Unidos de América, y la docencia se basa en una actividad neutral que adiestra a los estudiantes con base en estímulos premio-castigo. Se sustenta en la psicología conductista que considera que el aprendizaje es registrable vía cambios observables.

**c) Modelo crítico**, surge como reacción de las dos anteriores, y concibe la educación como un proceso de enseñanza-aprendizaje, para analizar y desentrañar los aspectos contextuales, su fin es lograr una labor docente consciente y significativa. El aprendizaje lo considera como un proceso dialéctico que se nutre de interacciones grupales e individuales que actúan en el área cognoscitiva y en un campo de crecimiento humano integral.

La enseñanza del derecho ha sido y en cierto modo sigue siendo un proceso a través de una clase magistral, entendida como “aquella en que

---

<sup>26</sup> Cfr. WITKER Jorge. “Docencia crítica y formación jurídica”, *Antología de estudios sobre la enseñanza del derecho*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1995, p. 225.

el profesor habla sin interrupciones durante toda la hora, en forma parecida a lo que sería una conferencia”<sup>27</sup>.

La enseñanza del derecho se ha desenvuelto de esta forma, el profesor es el dueño absoluto del conocimiento y de la verdad sobre lo que se enseña, su labor es sólo transmitir a los alumnos lo que considere adecuado, y éstos a su vez sólo repetir la información, dejando fuera la parte crítica y reflexiva que podrían tener las temáticas a estudiar. “Desde la universidad interesa hoy formar un profesional capaz de *operar* con los conocimientos y no limitarse a registrarlos en su memoria”<sup>28</sup>.

Por lo tanto, podemos establecer que, a pesar de los grandes esfuerzos de modificar los procesos de enseñanza del derecho, de cierta forma se encuentra anquilosado, ya sea por la facilidad en este tipo de clases, por el desconocimiento de las técnicas y herramientas pedagógicas y didácticas, o por la simple razón de que así se ha enseñado el derecho.

La enseñanza del Derecho en México, como en Latinoamérica adolece de los rasgos de la escuela tradicional: excesivo verbalismo, enseñanza de conocimientos enciclopédicos y poco especializados, actitud pasiva y receptiva de los alumnos, indiscutible autoridad del docente de cara a la obediencia de los discentes, desconocimiento de los objetivos de la enseñanza, falta de verdadera capacitación en los docentes, inexistencias de verdaderos planes de estudio que permitan la conjunción entre la teoría, la práctica y la inclusión de disciplinas nuevas<sup>29</sup>.

### **1.2.2. El concepto de aprendizaje**

El aprendizaje es un elemento característico del proceso de conocimiento, que con lleva ciertas modificaciones en las pautas de conducta para crear

---

<sup>27</sup> GORDILLO, Agustín. *El método del derecho*, Civitas, Madrid, 1988. Pág. 199.

<sup>28</sup> HERNÁNDEZ, María del Pilar. *Op. cit.* 192

<sup>29</sup> *Ibid.* Pág. 16

un nuevo conocimiento, es decir, no sólo se debe determinar un aprendizaje, sino que revista una significación y por ende sea funcional.

En primer término, aprender es “adquirir el conocimiento por medio del estudio o de la experiencia”, según el Diccionario de la Real Academia Española<sup>30</sup>.

De esta manera, podemos decir se establece el proceso de la enseñanza y del aprendizaje, el primero implica un modo de transmitir conocimientos, el segundo se refiere a la adquisición de estos, empero, como establecimos en el apartado anterior, tanto la enseñanza como el aprendizaje deben ser funcionales.

Es por lo que, “el nuevo paradigma educativo prioriza la necesidad de que los alumnos sean formados bajo el marco de un aprendizaje donde trabaje con lo que ya sabe, con su estructura cognitiva”<sup>31</sup>, también referido como enfoque cognitivo.

En este sentido, hablamos del aprendizaje significativo, término que acuñó Ausubel para definir lo opuesto al aprendizaje repetitivo. La significatividad se refiere a la posibilidad de establecer vínculos sustantivos entre lo que hay que aprender y lo que ya se sabe, es decir, atribuir significado al material objeto de aprendizaje. Es importante destacar que supone siempre su revisión, modificación y enriquecimiento, estableciendo nuevas conexiones y relaciones entre ellos, con lo que se asegura la funcionalidad y la memorización comprensiva de los contenidos<sup>32</sup>.

De esta manera podemos definir que cada persona tiene por lo menos algún conocimiento, lo cual será necesario para allegarse a un aprendizaje

---

<sup>30</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>31</sup> RODRÍGUEZ, Luisel V. *Metodologías de enseñanza para un aprendizaje significativo de la histología*. Revista Universitaria Digital. Volumen 15. Número 11. 1 de noviembre de 2014.

<sup>32</sup>Cfr. COLL, César y, Solé, Isabel. “Aprendizaje significativo y ayuda pedagógica”. Revista Candidus, número 15, mayo / junio 2001.

significativo, funcional, que traerá como resultado recordar y poder aplicar los conocimientos adquiridos.

*“El aprendizaje significativo es una teoría psicológica porque se ocupa de los procesos mismos que el individuo pone en juego para generar su conocimiento; centra la atención en lo que ocurre en el aula cuando los estudiantes aprenden, en la naturaleza de ese aprendizaje, en las condiciones que se requieren para que éste se produzca, en sus resultados y, consecuentemente, en su evaluación (Ausubel 1976). Es también una teoría de aprendizaje porque esa es su finalidad, pues aborda todos y cada uno de los elementos, factores, condiciones y tipos que garantizan la adquisición, la asimilación y la retención del contenido que la escuela ofrece al alumnado, de modo que adquiera significado para el mismo (Rodríguez, 2004, 2008)”<sup>33</sup>.*

Por otro lado, a nuestra consideración una de las mejores maneras de generar este tipo de aprendizaje, es mediante una clase activa, la cual es entendida como “aquella en que el docente interroga, pregunta o dialoga con los alumnos, o de otro modo, los hace participe durante la exposición que efectúa”<sup>34</sup>.

Con esta forma de clase se pueden obtener mejores resultados en el proceso educativo, y en la búsqueda de los aprendizajes significativos, toda vez, que se pone en un primer plano a los estudiantes para que tengan una activa participación. En contraposición, “en la buena clase magistral el alumno presta atención, toma notas o apuntes, sigue detenidamente lo que expone el profesor, pero su actitud intelectual y física es casi enteramente pasiva, solamente receptora y no creadora”<sup>35</sup>.

Es importante enunciar, no estamos en contra de las clases magistrales, sino sobre que se centre la enseñanza en esta forma. Hoy en día, se está pasando de una clase magistral a una clase activa, la cual favorece en gran medida el proceso de enseñanza aprendizaje, en donde los avances que se han tenido son importantes, sin embargo, todavía faltan muchas cosas por mejorar.

---

<sup>33</sup> RODRÍGUEZ, Luisel V. *Op. cit.*

<sup>34</sup> GORDILLO, Agustín, *Op. cit.* Pág.199.

<sup>35</sup> *Ibid.* Pág. 200.

En las clases activas se beneficia a los estudiantes, ya que se vuelven participes de la construcción de su conocimiento, se vuelven críticos, competentes, conscientes, reflexivos, propositivos, creativos, explotan sus habilidades y generan aprendizajes significativos, funcionales.

En concatenación con lo anterior, para generar este tipo de aprendizaje significativo, la persona necesita una serie de condiciones<sup>36</sup> para llevarlo a cabo, estas son:

**a) Información relevante:** es necesario que el material que debe aprender se preste a ello, es decir, se trata de que la información, el contenido que se le propone, sea significativo desde el punto de vista de su estructura interna, que sea coherente, claro, organizado, no arbitrario ni confuso;

**b) Conocimientos previos:** es necesario que el alumno disponga del bagaje indispensable para efectuar la atribución de significados, es otras palabras, se requiere de conocimientos previos que le van a permitir abordar el nuevo aprendizaje;

**c) Actitud y motivación del alumno:** una actitud favorable a la realización de los aprendizajes, es decir, debe estar suficientemente motivado.

*Estas condiciones son las pautas para llegar a un aprendizaje significativo, sin embargo, “se habla como si se tratará de una cuestión absoluta, de todo o nada... los significados de los alumnos siempre son perfeccionables, a través de las reestructuraciones sucesivas... se enriquecen y complican progresivamente, con lo que aumenta su valor explicativo y funcional... Por lo tanto, se trata de poner las condiciones para que los aprendizajes que realicen en cada momento de su escolaridad sean significativos como sea posible, aceptando de este modo que es conveniente, deseable e incluso a menudo necesario volver sobre un mismo contenido con un enfoque distinto, abordándolo a diversos niveles de profundidad y complejidad, poniéndolo a prueba en una amplia gama de situaciones”<sup>37</sup>.*

---

<sup>36</sup> Cfr. COLL, César y, Solé, Isabel. *Op. cit.*

<sup>37</sup> *Ibid.*

En el acto educativo influyen diversos factores y condiciones, al igual que para generar un aprendizaje significativo, por ende, es transcendental observar tanto en el proceso como el resultado final, éste tendiente a la funcionalidad. Asimismo, es importante mencionar que para el proceso de enseñanza como el de aprendizaje, se necesitará de diversas técnicas, herramientas y el conocimiento de otras disciplinas, tal y como se esbozó en el primer apartado sobre las metas y fines de la educación.

Finalmente, queremos traer a colación, un nuevo tipo de enseñanza y de aprendizaje que tienen relación con la educación a distancia y las Tecnologías de la Información y de la Comunicación -en lo subsecuente TICs-. Si bien no es tema principal de nuestro análisis, empero, la educación hoy en día suele estar destinada y se busca que se lleve a cabo a través de forma virtual.

“La enseñanza a distancia o ‘en línea’ se entiende como aquella que se realiza fuera de los recintos escolares, a partir de recursos como la internet, páginas web, foro de discusión, chat, correo electrónico y también videoconferencia, audio, video; aunque puede incluir algunas actividades presenciales. En ella el docente al fungir como tutor o asesor del alumno juega un papel de evaluador”<sup>38</sup>.

En este tener la educación a distancia o en línea, es una actividad de enseñanza y aprendizaje llevada a cabo por un grupo de personas (docente y alumnos), en la que interactúan, colaboran, participan y crean conocimientos, a través de espacios virtuales, comunicándose de forma remota por medio de dispositivos electrónicos.

Toma gran relevancia en la actualidad porque se puede desarrollar en todos los niveles académicos, pero existen diversos inconvenientes, desde la inexperiencia tanto de los docentes como de los discentes para trabajar en una aula virtual, la certidumbre de que los estudiantes

---

<sup>38</sup> QUESADA, Rocío. *Evaluación del Aprendizaje en la Educación a Distancia*. Revista de Educación a Distancia.

realicen ellos mismos las actividades, el plagio al momento de realizar cada una de las actividades de aprendizaje, la manera obsoleta de evaluar el aprendizaje, la cantidad enorme de alumnos, la falta de organización de los alumnos a pesar de informar los lineamientos desde un inicio y aunado a las múltiples actividades laborales que la mayoría de los alumnos realiza, lo que obviamente le dan mayor importancia, además, la carencia tanto de docentes como discentes de un buen sistema de internet, de cómputo o incluso del espacio físico para poder realizar y seguir la actividad académica.

A pesar de que la educación a distancia no es lo mismo que la presencial, se pretende llegar a los mismos parámetros. “Desde la universidad interesa hoy formar un profesional capaz de *operar* con los conocimientos y no limitarse a registrarlos en su memoria”<sup>39</sup>.

El uso de las tecnologías deberá traer consigo, un cambio radical en los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje en el derecho, a través de la implementación de clases teóricas y prácticas, constituyéndose como un gran reto, ya que los alumnos con su poco apego a la lectura o la carencia de hábitos de estudio, es complejo motivarlos, sin olvidar las deficiencias en la parte docente y la paupérrima infraestructura para llevarlo a cabo.

Será adecuado atender la relación entre la informática y la metodología jurídica, es decir, “la enseñanza del derecho auxiliada por computadora representa la conjunción de la informática (ciencia del tratamiento, representación y manejo automático de la información, principalmente las computadoras y la pedagogía para la consecución de un objetivo de transmisión del conocimiento jurídico”<sup>40</sup>.

Este tipo de pedagogía y didáctica, aunado al uso de los medios tecnológicos de comunicación interactiva, busca que se “modifique el

---

<sup>39</sup> HERNÁNDEZ, María del Pilar. *Op. cit.* Pág. 192

<sup>40</sup> FIX ZAMUDIO, Héctor. *Metodología, docencia e investigación jurídicas*. Ed. Porrúa. 4<sup>a</sup> ed. México 1995. Pág. 428

sistema perceptual de los usuarios habituándoles se le ha denominado el *aprendizaje insight* (término psicológico que designa una visión interna, un entendimiento), es decir, por descubrimiento, antes que por repetición-asimilación”<sup>41</sup>.

Este tipo de aprendizaje sucede al sumergirse a una búsqueda por internet que se va descubriendo información de click en click. En tal consideración, sería adecuado tenerlo presente en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación jurídica a distancia.

Con la enseñanza virtual, en línea o a distancia, se debe buscar que los estudiantes tengan las herramientas, estrategias y competencias para aprender a aprender y también aprender a adaptarse, toda vez que, con la sociedad del conocimiento se tiene casi de manera instantánea la información, pero las complicaciones se trasladan a su delimitación, por ende, no es propicio generar aprendizajes memorísticos sino significativos.

### **1.2.3. Técnicas de enseñanza-aprendizaje**

En este apartado, dilucidaremos de manera sucinta, distintas técnicas con las cuales podemos buscar generar aprendizajes significativos. Es menester recordar que cada una de las técnicas con lleva una preparación previa.

Desde una posición personal, las técnicas son las acciones que utilizan los docentes para la enseñanza, es decir, la transmisión de información y la generación de contenidos que se va a aplicar a un grupo de aprendizaje; existen diversas técnicas, estas son<sup>42</sup>:

---

<sup>41</sup> CABALLERO, Antonio; *Concepción de Aprendizaje Insight*.

<sup>42</sup> GORDILLO, Agustín, *Op. cit.* Pág. 213 y ss.

<b>TÉCNICA</b>	<b>CONSISTE EN:</b>
<b>1. Conferencia o clase magistral</b>	El expositor habla frente al grupo oyente: brinda mucha información en poco tiempo, pero no controla la recepción ni el aprendizaje, provoca distracciones y apatía, etc.
<b>2. Entrevista, mesa redonda, panel</b>	Presenta información autorizada en poco tiempo, con distintos enfoques o puntos de vista y eventual debate entre los integrantes de la mesa; con lleva tiempo de preparación, tampoco controla el aprendizaje ni la recepción del auditorio, aunque provoca menor grado de distracción o apatía. Si está bien organizado, promueve el intercambio de opiniones, facilita la comprensión de un problema a través de distintos enfoques.
<b>3. Exposición dialogada o clase activa</b>	El expositor induce el tema a partir de preguntas; los participantes, con sus respuestas, contribuyen a conformar el tema expositor. Genera participación, estimula la reflexión, permite conocer el nivel de los participantes. Consume tiempo, requiere preparación, puede resultar dispersa, no genera participación de todo el grupo.
<b>4. Pequeño grupo de discusión</b>	Durante quince a treinta minutos un grupo de no más de siete personas discute sobre un tema en base a información y trabajos preparados individualmente en forma previa la clase. Genera análisis y diálogo, permite trabajar temas de cierta complejidad, aumenta el compromiso con las conclusiones. La exposición al grupo colectivo de las conclusiones de los pequeños grupos lleva tiempo, cuesta mucho que los demás grupos presten atención cuando otro expone.
<b>5. Phillips 66</b>	Seis personas en seis minutos resuelven un problema. Se designan coordinador y según los casos relator. Aumenta la participación, entre en roles grupales (coordinador-sintetizador), fuerza, compromisos o muestra la dificultad de alcanzarlos. Solo permite trabajar temas muy simples o cortos.
<b>6. Cuchicheo</b>	Tres minutos en parejas para resolver un problema simple: en una variante, se hace con cuatro personas, dos que están al lado una de otra y las

	<p>dos de atrás, dándose vuelta los de adelante hacia atrás, para la tarea.</p> <p>Genera participación total, estimula el cambio de roles, permite conocer el nivel grupal; trabajar temas simples.</p>
<b>7. Estudio de casos</b>	<p>Se analiza un caso concreto. Aumenta el realismo de la enseñanza, genera análisis y diálogo, permite trabajar temas de cierta complejidad; lleva tiempo de elaboración previa y también toma tiempo la exposición y debate de las conclusiones.</p> <p>Requiere que los problemas a introducir en sucesivos casos tengan siempre facetas novedosas a resolver, sea porque el caso las requiera obvia y expresamente.</p>
<b>8. Juegos de simulación</b>	<p>Los grupos o las personas asumen roles y tratan de resolver una situación novedosa o vencer una dificultad. Estimula, cambia actitudes, desarrolla capacidades empíricas y de observación; requiere explicación previa de las reglas y análisis posterior del docente. Es recomendable no hacer más de dos experiencias de esta naturaleza por curso.</p>
<b>9. Torbellino de ideas</b>	<p>El grupo lanza libremente propuestas sobre un tema general, tratándose de un proyecto de visión futura, sobre de una consigna precisa dado por el docente, que debe acotar el tiempo y limitar la contribución individual a una frase o palabra por persona, que el profesor anota en el pizarrón. Permite conocer, descubrir nuevas ideas, fomenta el desarrollo del pensamiento creador, genera cierto desorden, puede producir ideas no viables.</p>
<b>10. Seminario</b>	<p>Un grupo reducido investiga un tema, recurriendo a fuentes originales de información (documento, expertos) bajo la conducción del profesor. Los alumnos preparan con la dirección del docente una exposición que harán en fecha establecida con un par de meses de anticipación, día en el cual entregarán a sus compañeros copia del esquema de la exposición, bibliografía utilizada, materiales, texto escrito y previamente distribuido.</p>
<b>11. Entrevista</b>	<p>Un experto -magistrado, legislador, abogado litigante o consultor, funcionario administrativo o judicial, abogado en funciones ejecutivas en la</p>

	función pública o privada, etc.- es invitado a la clase e interrogado por uno o varios miembros del grupo, sobre un tema de interés y sobre el cual se hace conveniente obtener información empírica.
<b>12. Microenseñanza</b>	Consiste en videograbar y analizar un desempeño concreto. Aumenta el realismo, prepara para actuar, permite corregir actitudes y fallas. Requiere del entrenamiento del docente, preparación y madurez mental del grupo para evitar que se convierte en un simple juego sin efecto de aprendizaje.

Finalmente, es necesario mencionar que no todo se resuelve con técnicas de enseñanza, dado que la capacitación contiene un grado de complejidad mucho mayor ya que están inmersos otros factores, tales como la motivación de los estudiantes, el espacio físico -aula- y fundamentalmente, la aptitud del docente para la aplicación de las referidas técnicas, ya que en ocasiones, no siempre se está dispuesto y en lugar de tener buenos resultados se generan peores consecuencias que si se dedicara a los usar los métodos tradicionales<sup>43</sup>.

La utilización de estas técnicas dependerá del contexto, del espacio, del tipo de grupo y del contenido que se pretende enseñar, es decir, se necesita de una preparación previa, por ello, es importante mencionar que las TICs vienen abonar en la construcción de esos procesos de enseñanza aprendizaje. Por lo tanto, no solo se deben utilizar porque sí, sino con un objetivo definido.

A manera de corolario, hoy en día la educación está en un proceso de renovación y esto se debe, en mayor parte a la facilidad y accesibilidad derivado del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), mecanismos y herramientas que acortan las distancias físicas pero también vuelven más complejas las relaciones y los procesos, no solo en el sentido de la infraestructura sino en los perfiles de los docentes y sobre

---

<sup>43</sup> Cfr. HERNÁNDEZ, María del Pilar. *Op. cit.* Pág. 12 y 13.

todo, en la preparación de los estudiantes, ya que se tiene una mayor amplitud y accesibilidad pero es importante no solo es generar cantidades exorbitantes de egresados sino generar estudiantes útiles a la sociedad con conocimientos sólidos que sean aplicables a la realidad y brinden soluciones a los problemáticas que se presentan.

La educación no es absoluta al igual que el derecho, por lo que debe seguir el mismo derrotero con una constante actualización, los instrumentos tecnológicos están y nuestra labor será encontrar los mayores beneficios para cumplir de la mejor forma los objetivos e ir hacia una educación de calidad con la perspectiva de la paz<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> *Ver infra*. Este tema se abordará en el capítulo 4.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **RELACIONES HUMANAS Y EL CONFLICTO**

*La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo.*

*Abraham Maslow*

Desde los orígenes de la humanidad, las personas han buscado vivir de manera organizada a través de grupos o sociedades, lugares donde adquieren identidad y posteriormente se conjuntan las necesidades e intereses para la consecución de las metas u objetivos en común.

En este apartado esbozaremos las relaciones humanas, como un elemento importante en el análisis de la vida de las personas, es decir, los lazos que surgen de las interrelaciones y pueden devenir en una serie de conflictos o controversias derivado de ese mismo actuar o no actuar. En tal consideración, en primer lugar, estableceremos de manera general algunas posturas sobre cómo se desarrollan las personas en sociedad, posteriormente lo referente al conflicto.

Es importante mencionar, que los seres humanos están dotados de una voluntad libre que les permite desenvolver sus facultades naturales, empero, en sociedad esta libertad forzosamente está limitada por el respeto a la libertad de las demás personas<sup>45</sup>.

Por lo tanto, las personas tienden a establecer vínculos que tienen repercusión en todo el entorno social, sea en situaciones políticas, como económicas, jurídicas, culturales, religiosas, afectivas, entre otras.

---

<sup>45</sup> Cfr. PETIT, Eugene. *Tratado Elemental de Derecho Romano*. Ed. Porrúa. México 2003. Pág. 15.

Una persona por naturaleza es un animal político que tiende a asociarse, y que, careciendo de esta asociación, estará fuera de todo entorno, según lo señalado por Aristóteles<sup>46</sup>.

Las personas y su mismo actuar ha traído como resultado de sus relaciones, dar legalidad a cada uno de sus intereses o necesidades, creando leyes o normas con el fin de mantener un orden y paz social, así como comprender y desarrollar cada uno éstos, a través de la institucionalización del Estado y del Derecho.

La familia es el primer grupo que instituyen las personas, al respecto, el doctor Recaséns Siches considera a la familia como producto de la naturaleza, también como una institución creada y estructurada por la cultura a fin de regular y controlar a los individuos, sus relaciones, la conducta y todo aquello relacionado con el intercambio generacional<sup>47</sup>.

La familia tiene gran importancia en la sociedad, ya que es el lugar en el que recibimos nuestras primeras enseñanzas, se nos dota de una identidad que sirve como puente para la construcción de vínculos con otros, con la finalidad de cumplir los objetivos, intereses o necesidades.

El desarrollo estructural de las personas no solo comprende el entorno social o exterior, sino también constituye una serie de emociones y sentimientos que son propios de la naturaleza humana, esto de acuerdo con una perspectiva intrínseca. Dichos elementos son sumamente trascendentales, ya que forman un conjunto y permiten el inicio de nuevas relaciones con las demás personas, tales como vínculos afectivos, sexuales, conyugales, laborales o culturales, entre otros.

En virtud de lo anterior, la persona se constituye como punto partida de nuestro análisis. En primer lugar, porque de su actuar se desprenderán una serie de consecuencias, pudiendo resultar en situaciones positivas o negativas, en problemas o en soluciones y todo

---

<sup>46</sup> Cfr. ARISTÓTELES. *La Política*. Traducción de Antonio Gómez Robledo, Ed. Porrúa, México 1985. Pág. 158.

<sup>47</sup> PÉREZ Duarte, Alicia. *Derecho de familia*. Ed. Porrúa. México. Pág. 7.

conforme a su contexto e idiosincrasia, a su conocimiento, o a su forma de ver y percibir el mundo.

En segundo lugar, la importancia de la comunicación como proceso de socialización de las personas, a partir de una plática o diálogo, con la posibilidad de saber manifestar las ideas de manera respetuosa y empática, así como poder gestionar y entender las posturas a favor o en contra sobre algún un tema en particular, ya que de esto también dependerá el desarrollo, el orden y el progreso personal, familiar o social.

## **2.1. Las necesidades humanas**

Los seres humanos por antonomasia somos seres sociales con necesidades, aficiones, emociones, sentimientos e intereses que están inmersos en nuestro actuar diario, trayendo como resultado diversas implicaciones en los diversos ámbitos de su vida

La preocupación por las necesidades humanas no es una situación nueva, pero con el advenimiento de la sociedad industrial y el nacimiento de la sociología, de la psicología y de otras ciencias, se ha puesto en el centro del análisis las motivaciones de la acción humana individual y colectiva, ya que estas son los vórtices para la transformación social. Por lo tanto, como punto partida de estas teorías, coincide la crisis económica internacional de los años sesenta, que trajeron como resultado el crecimiento de la desigualdad social y que de acuerdo con el Primer Informe al Club de Roma, los límites del crecimiento en 1972, provocaron una toma de conciencia generalizada sobre la finitud de los recursos materiales de la tierra, del desarrollo tecnológico, del crecimiento económico desequilibrado, de la explosión demográfica y el deterioro del medio ambiente, en consecuencia, las brechas existentes entre ricos y pobres; y posteriormente con la Declaración de las Naciones Unidas sobre el Establecimiento de un Nuevo Orden Económico Internacional, de la

Organización de las Naciones Unidas de 1974, se analizaron las repercusiones sociales que afectaban a cada uno de los individuos<sup>48</sup>.

Por otro lado, el Seminario Internacional patrocinado por la UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) y el UNEP (*United Nations Environmental Program*), define por primera vez la noción de necesidades humanas básicas, la cual forma parte de la redefinición de los fines del desarrollo, que consisten en atender y desarrollarlas. Las necesidades básicas se clasifican en: *a) materiales*: alimentación, vivienda, vestimenta, salud, educación, vivienda, higiene; *b) no materiales*: el respeto a los derechos humanos, la libertad, la participación y el derecho de manifestar las propias necesidades<sup>49</sup>.

Para entender el concepto de necesidad, desde una perspectiva etimológica, es “aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir”, o entendido como “una carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida”<sup>50</sup>.

En términos generales, una necesidad humana incluye los deseos, los apetitos y las aspiraciones, es decir, la satisfacción precisa de carencias, fines y funciones objetivamente vitales para la supervivencia y el desarrollo físico y psíquico de los seres humanos o subjetivamente sentidas como tales. Para que un deseo, apetito se concienticen se necesita estar vinculado con la posibilidad de ser satisfecha. Al respecto Galtung señala: aunque el sujeto sea el necesitado no significa ‘que los medios para satisfacer las necesidades se hallen sólo en el individuo, sino más bien dependen del contexto social’<sup>51</sup>.

“Cuando hablamos de personas, hablamos de emociones... La emoción otorga significado a lo que está sucediendo y nos prepara para

---

<sup>48</sup> KEHL, Susana. *Necesidades humanas y conflictos sociales. Cuaderno de Trabajo Social n° 4-5 (1991-1992)*. Universidad Complutense de Madrid. Pág. 201.

<sup>49</sup> *Ibid.* Pág.203 y 204.

<sup>50</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>51</sup> KEHL, Susana. *Op. cit.* Pág. 204.

la acción. Emoción y razonamiento son inversamente proporcionales. A más emoción, menos razonamiento”<sup>52</sup>.

Los seres humanos en diversas ocasiones actuamos de manera racional pero también podemos hacerlo de manera emocional y el resultado de ese actuar implica una causalidad con distintos matices, positivos o negativos, que tendrán relación con la satisfacción de las distintas necesidades.

### **2.1.1. Jerarquía de las necesidades humanas**

Abraham Maslow, es uno de los psicólogos más importantes que ha escrito sobre las necesidades humanas, a través de su obra “Motivación y Personalidad” hace un análisis sobre la psicología humana en la que se ha constituido como una visión positiva y total de la naturaleza humana, dado a que, en la actualidad existe un énfasis en la autorrealización, los valores, la elección y una visión holística del individuo, es decir, existe una necesidad del individuo que una vez satisfecha se da en todo él, de igual manera. Propone una jerarquía de las necesidades humanas, que consisten en<sup>53</sup>:

- a) **“Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades primigenias de la vida, son considerados como los impulsos fisiológicos. Estas necesidades son entendidas desde dos perspectivas, primero, la que tiene que ver con el concepto de homeostasis, referentes a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante corriente de la sangre; y, segundo, el hallazgo de los apetitos, que tiene que ver con las elecciones preferenciales entre los alimentos, es importante mencionar, que no hay una lista de las necesidades fisiológicas fundamentales porque dependerán del grado de especificidad, incluso se pueden considerar el deseo

---

<sup>52</sup> REDORTA, Josep. *Cómo actuar ante un conflicto. 50 reglas útiles de fácil uso*. Ed. Almuzara. España, 2014. Pág. 18

<sup>53</sup> MASLOW, Abraham. *Motivación y Personalidad*. Ed. Díaz de Santos. Trad. Claridad Clemente. Madrid, 1999. Pág. 21 a 34.

sexual, el sueño o el ejercicio. Estas necesidades son las más preponderantes, es decir, si se carece de éstas, las restantes necesidades pueden ser inexistentes.

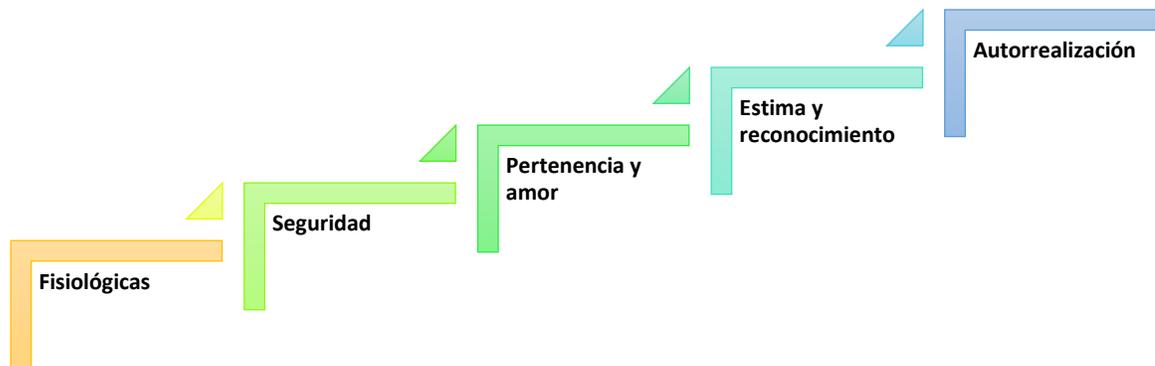
- b) ***Necesidades de seguridad:*** Satisfecha la necesidad fisiológica, este tipo de necesidades como su nombre lo indica, implica generar seguridad -que la persona esté libre de riesgo-, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; una necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites. Otros aspectos más amplios se ven en la estabilidad y seguridad por las cosas familiares o por lo conocido; asimismo, tener una religión o filosofía del mundo que organice el universo y la gente dentro de él en algún marco de referencia significativo y coherente. La necesidad de seguridad puede volverse perentoria en la esfera social por amenazas contra el orden, la ley o la autoridad de la sociedad.
  
- c) ***Sentido de pertenencia y necesidad de amor:*** Una vez cubiertas las necesidades fisiológicas y de seguridad, surgirán las necesidades de amor, de afecto y sentido de pertinencia. *La necesidad de amor* supone dar y recibir afecto; es importante que el amor no implica una cuestión sexual, sino de cariño. Y cuando están insatisfechas, una persona sentirá la ausencia de amigos, de compañeros, de hijos, soledad, rechazo. En cuanto al *sentido de pertenencia*, tiene que ver con las propias raíces u orígenes o el propio grupo; en cambio los efectos destructivos pueden generar soledad, rechazo, ausencia de amistad, que puede provocar casos de inadaptación o patologías serias.
  
- d) ***Necesidades de estima:*** Todas las personas tienen la necesidad o deseo de una valoración, generalmente, alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen la necesidad de autorrespeto o de autoestima y de la de otros. Se puede clasificar a su vez en: a) el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad; b) el deseo de reputación o prestigio, el estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio. La satisfacción de estas necesidades produce sentimientos de autoconfianza, valía, de ser útil y necesario en el mundo. Pero la frustración de estas necesidades

produce sentimientos de inferioridad, de debilidad y de desamparo.

- e) **Necesidades de autorrealización:** Satisfechas las anteriores necesidades, es el momento de estar en paz consigo mismo, de la autosatisfacción, llegar a ser lo que uno cree. La forma específica que tomarán estas necesidades varía mucho de persona a persona, a este nivel las diferencias individuales son muy grandes, empero, las características de la autorrealización se deben a alguna satisfacción anterior de las necesidades fisiológicas, de estima, amor y seguridad”.

Si las necesidades fisiológicas están satisfechas, entonces surgirán una nueva serie de necesidades, y así sucesivamente hasta llegar a la autorrealización. Es importante mencionar, que las necesidades, específicamente las básicas pueden tener un límite, y este es no perjudicar a los demás.

A manera de esquema, las necesidades irían de menos a más:



Finalmente, una vez esbozados las necesidades humanas, consideramos conveniente hacer referencia sucintamente sobre los sentimientos y las emociones que se producen en estos contextos.

### **2.1.2. Emociones y sentimientos**

En el tema de las necesidades humanas, uno de los objetivos de las personas son satisfacerlas de la mejor manera, sin embargo, existen ocasiones que no se cumplen, produciendo una serie de emociones y sentimientos que devienen de forma positiva o negativa, y que a su vez pueden generar una situación de alivio o de conflicto, ya sea en el ámbito personal, familiar o social.

Las emociones y los sentimientos han estado desde la misma aparición de los seres humanos, en el que podemos encontrar distintas historias desde tiempos inmemoriales, en distintas civilizaciones y culturas. Las emociones y los sentimientos están presentes en las personas y en muchas de las ocasiones no saber gestionarlas puede derivar en problemas.

En primer lugar, definiremos cada uno de los conceptos. De manera general, una *emoción*, es una “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”; un *sentimiento*, proviene de sentir, que es a su vez, es “experimentar sensaciones producidas por causas externas o internas”<sup>54</sup>. Cada uno de estos conceptos tienen una serie de particularidades.

Las emociones se colocan bajo el rubro general de afecciones, es decir, las emociones se sienten, es lo que sentimos, y por lo tanto nos afectan; miembros de esta familia son los conceptos de apetitos, estados de ánimo, rasgos de carácter y sensaciones adictivas, las cuales están presentes todo aspecto de nuestra vida, las 24 horas del día, esto porque que estamos expuestos a ser afectados por lo que acontece en nuestro entorno. Las emociones revisten formas de reacción cargadas de evaluación frente a sucesos y situaciones que las personas enfrentan, es decir, la persona debe percatarse que algo sucede, evaluará con mayor o

---

<sup>54</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

menor fuerza, positiva o negativamente. Verbigracia, si vemos como un automóvil a alta velocidad atropella a una persona, se genera una emoción particular, dado a que se conoce que un impacto de ese estilo puede producir la muerte de quien lo recibe, así se percibe una indignación, por otro lado, si vemos a un bombero salvando a personas en un edificio en llamas, el hecho nos puede generar admiración<sup>55</sup>.

Prosiguiendo este derrotero, una *emoción* es un conjunto de respuestas neuroquímicas y hormonales que nos predisponen a reaccionar de cierta manera ante un estímulo externo o interno, es decir, existe una predisposición espontánea, incontrolable y automática. En este caso, la emoción es generada por el sistema límbico del cerebro cuando los grupos de neuronas relacionados con ciertas experiencias, de manera que estamos predispuestos a actuar de cierto modo. Por otro lado, un sentimiento, es similar a una emoción ya que está muy relacionado con el sistema límbico, pero además de está predisposición espontánea, incontrolable y automática, incluye la evaluación consciente que hacemos de esta experiencia. Justo, en esto radica su diferencia, la emoción es básica, primitiva y unidireccional, mientras que el sentimiento, incluye la capacidad de pensar y reflexionar de manera consciente sobre lo que se siente<sup>56</sup>.

Para robustecer lo anterior, un *sentimiento* se entiende como “un estado de ánimo que se produce en la relación a inputs exterior (estímulo), considerados como la expresión mental de la emoción... Cuando la emoción se procesa en el cerebro y la persona es consciente de dicha emoción y del estado de ánimo que le produce, da lugar al sentimiento,

---

<sup>55</sup> TOMASINI Bassols, Alejandro. *La Naturaleza de las emociones*. Instituto de Investigaciones Filosóficas. UNAM.

<sup>56</sup> Cfr. TORRES, Arturo. *Diferencia entre las emociones y los sentimientos*. Blog Psicología y Mente. Mayo 2019

por ello el origen de los sentimientos son las emociones definidas y valoradas racionalmente que determinarán nuestro estado de ánimo”<sup>57</sup>.

Una emoción es interdependiente con un sentimiento, es decir, son conceptos distintos, ya que una emoción genera un sentimiento, de ahí radica su diferencia.

“Las emociones son vivencias con rostro (miedo, ira, alegría, tristeza, asco, y sorpresa) y las podemos distinguir físicamente. No se aprenden, forma parte de nuestra herencia biológica y son reconocibles por cualquier persona en cualquier parte del mundo. Un ciego de nacimiento nunca ha visto una expresión de miedo o alegría, pero la expresará de una forma común a todos nosotros. Cuando esas emociones básicas se mezclan, se tramitan en el cerebro, se convierten en sentimientos (amor, fe, orgullo, culpa...). Éstos son menos intensos que las emociones, pero mucho más duraderos”.<sup>58</sup>

En la vida de los seres humanos, se van a presentar diversas emociones y sentimientos, tanto positivos como negativos, lo importante es saber aprender a distinguirlos y cómo vamos a actuar frente a ellos.

Finalmente, queremos mencionar la importancia de las emociones en la educación que también se pueden establecer en un contexto jurídico, al respecto, “ya que tanto las emociones como los sentimientos pueden fomentar el aprendizaje en la medida en que intensifican la actividad de las redes neuronales. Es importante un entorno agradable, pues en gran medida, emoción y motivación dirigen el sistema de atención. Si se pretende formar alumnos con capacidad de toma de decisiones y de autonomía... Goleman afirma que el ser humano tendría actos de la mente racional y actos de la mente emocional, una que piensa y otra que siente”<sup>59</sup>.

---

<sup>57</sup> THOMEN, Marta. *Qué son los sentimientos: listas, tipos y ejemplos*. Psicología Online. Mayo 2019.

<sup>58</sup> LÓPEZ Rosetti, Daniel. *Emoción y sentimientos*. Editorial Ariel.

<sup>59</sup> DE LA BARRERA, María Laura y Donolo Danilo. *Neurociencias y su importancia en contextos de aprendizaje*. Revista Digital Universitaria, UNAM. Vol. 10, N° 4, 10 de abril.

## 2.2. El proceso de comunicación

La comunicación constituye uno de los elementos importantes en las sociedades, ya que es el medio para poder transmitir un mensaje a otro y que implica poder interrelacionarse con otras personas. En este apartado, esbozaremos sucintamente algunas ideas sobre lo que implica un proceso de comunicación.

La comunicación es un proceso de transmisión y recepción de mensajes, de información o de ideas entre dos o más personas que se interrelacionan. Es una actividad que se hace en cada aspecto de la vida de las personas. Sin embargo, existen formas idóneas de poder expresar de mejor manera nuestros mensajes o ideas a través de un lenguaje, palabras y signos.

Comunicar, -de acuerdo con la Real Academia Española-, es “hacer a una persona participe de lo que se tiene”, o también entendido como “conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito”<sup>60</sup>.

De este modo, la comunicación en los seres humanos funge como un medio de interrelación, lo cual se puede llevar a través de distintos tipos<sup>61</sup>:

**a) comunicación verbal**, son las palabras que se utilizan y a las inflexiones de la voz;

**b) comunicación no verbal**, se puede desarrollar a través de diversos medios, tales como el contacto visual, los gestos fáciles, los movimientos de los brazos, de las manos y la postura;

**c) comunicación escrita**, que corresponde como su nombre lo indica hace referencia al uso de palabras a través de una técnica impresa, aunque hoy en día con la tecnología se puede desarrollar mediante

---

<sup>60</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>61</sup> Cfr. GUARDIA DE VIGGIANO, Nisla. *Lenguaje y Comunicación*. Ed. CECC / SICA. Costa Rica 2005

diversos medios, tales como: mensajes de textos, correos electrónicos, chat, sea de manera sincrónica y asincrónica.

La comunicación siempre ha sido importante para los seres humanos, ya que es el medio para poder conversar con otros, de comentar inquietudes, de externar necesidades, intereses u opiniones, y se realiza de manera bidireccional.

En la última década, en nuestro país, las formas de comunicación se han tornado sumamente importantes para los juicios orales, en donde los operadores jurídicos tienen que argumentar todo mediante el habla, buscando convencer o persuadir a un juzgador, lo mismo que sucede al momento de llevar a cabo una clase.

Existen una serie de elementos que conforman un proceso de comunicación y la efectividad dependerá de cómo se realice cada uno. A manera de esquema estos son:

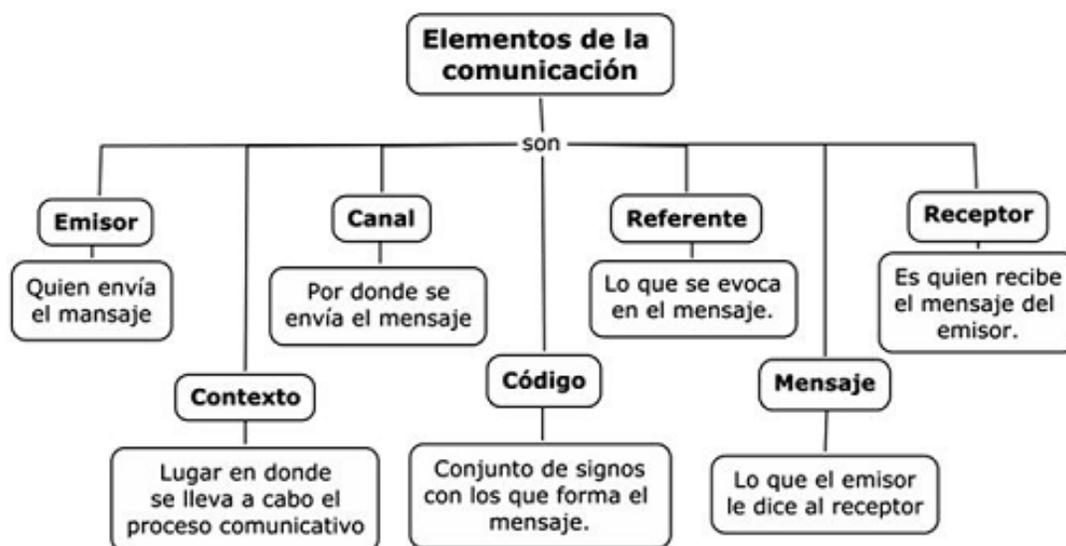


Foto: Elementos de la comunicación<sup>62</sup>

Existen dos partes en la comunicación, el emisor y el receptor, cuando estos no están en sintonía o no comparten un mismo lenguaje, el mensaje

<sup>62</sup> Foto: Elementos de la comunicación. (Puede consultarse en; <https://bit.ly/2GwBjFg>)

o la información llegará al otro sin ser comprensible, lo que traerá como resultado la imposibilidad de un diálogo.

El diálogo es una “plática ente dos o más personas que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos”<sup>63</sup>. Por ello, la comunicación funge como un elemento importante en la construcción y desarrollo de las sociedades, asimismo, nos incumbe en la temática, la educación y la mediación como medios para alcanzar una cultura de paz.

Al respecto, el literato inglés William Hazlitt dijo: “El arte de la conversación es el arte de escuchar y de ser escuchado”. Afirmación que compartimos, toda vez que la comunicación no sólo es saber expresarse sino saber escuchar.

Respecto al tema educativo, se ha establecido una comunicación de tipo pedagógica o también denominada educativa, esta se entiende “como una variante peculiar de la comunicación interpersonal, con gran efecto instructivo y educativo, no solo en la escuela, sino también en la familia y en la comunidad, aunque es en la institución escolar donde adquiera mayores potencialidades formativas y desarrolladores, por las propias funciones que cumple dentro de la sociedad. Posee cierto carácter obligatorio, pues de lo contrario no tendría continuidad el proceso pedagógico”<sup>64</sup>.

Es así, que la comunicación “adquiere carácter pedagógico: a) cuando estimula el desarrollo de la personalidad, fundamentalmente en fenómenos psicológicos complejos, tales como la autoconsciencia, la autovaloración y los niveles de autorregulación; b) cuando el efecto educativo implica tanto al alumno como al maestro; cuando incita la aparición de contradicciones internas en la personalidad y en las relaciones interpersonales, así como su solución; c) cuando produce cambios internos y conductuales; cuando implica a la personalidad de los

---

<sup>63</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>64</sup> ORTÍZ, Emilio y Mariño Ma. de los Ángeles. *La Comunicación Pedagógica*. Instituto Técnico Superior de Holguín (Cuba). Pág. 83 y 84.

sujetos en su integridad y en la unidad de lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual; d) cuando crea condiciones proclives hacia la comunicación cotidiana, espontánea, franca y abierta”<sup>65</sup>.

En un contexto jurídico, también se establece una forma de comunicación que dependerá de cada uno de los operadores jurídicos, verbigracia, en un juicio oral, las manifestaciones de las partes ante su señoría para demostrar sus intereses, por otro lado, la decisión del juez (su sentencia) sea oral o escrita; también otra forma de comunicación se constituye en los contratos o convenios en distintas materias jurídicas que realizan las partes. Incluso el derecho y las mismas leyes se constituyen como una forma de lenguaje y, por ende, una forma de comunicación.

Finalmente hay que recordar que el proceso de comunicación es un tema exhaustivo que puede ser abordado desde diversas perspectivas, nuestra idea de traerlo a colación fue esbozar algunos puntos que tienen relación con las interrelaciones personales, la consecución del proceso de enseñanza-aprendizaje del derecho y los procedimientos de solución de conflictos.

### **2.3. El conflicto**

El conflicto aparece como un elemento inherente de los seres humanos derivado de las interrelaciones entre sí, es una parte primigenia en la vida y de la misma condición humana.

Desde un panorama general, el conflicto es resultado del no cumplimiento de una necesidad, concatenado con la falta de gestión de las emociones. Al respecto, Burton quien ha sido uno de los autores que más ha defendido y estudiado las necesidades humanas, señala que las

---

<sup>65</sup> *Ibid.*

teorías observan al conflicto como causa de la insatisfacción de dichas necesidades<sup>66</sup>.

Por tal consideración, la existencia del conflicto en el ser humano aparece desde las estrategias más elementales de supervivencia, posteriormente la misma familia enseñará otras estrategias para negociar con demandas opuestas y contradictorias, en este punto del conflicto se pueden obtener una serie de habilidades, ya sea para su crecimiento y su desarrollo. Al referirnos al conflicto, se presenta en todos los entornos sociales, en personas de todas las edades, en las relaciones personales o grupales, en las oficinas, en las aulas, en los congresos, en las reuniones, sin embargo, saber lo que implica y saber cómo enfrentarlo resultaría en una constante forma de aprendizaje<sup>67</sup>.

Para establecer nuestro marco de referencia, traemos a colación diferentes definiciones sobre el significado de conflicto.

Desde un sentido etimológico, el conflicto proviene del vocablo latín *conflictus*, que es entendido dentro de unas de sus acepciones, como un combate o una lucha<sup>68</sup>.

En este tenor, de acuerdo con Edward De Bono, “es un choque de intereses, valores, acciones o direcciones. El conflicto se refiere a la existencia de este enfrentamiento. La palabra conflicto se puede aplicar desde el momento en que este choque tiene lugar. Incluso cuando decimos que hay un conflicto potencial, esto implica que ya hay un conflicto de dirección, aunque el choque aún no se haya producido”. Una segunda postura, según Deutsch, establece que “un conflicto existe siempre que hay actividades incompatibles... una acción incompatible

---

<sup>66</sup> Cfr. PARIS, Albert Sonia. *La Transformación de los Conflictos desde la filosofía para la paz*. Tesis Doctoral. Universidad Jaume I de Castellón de la Plata. Pág. 34

<sup>67</sup> MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Mediación y Administración de Justicia. Hacia una consolidación de una justicia participativa*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México 2004. Pág. 29.

<sup>68</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

con otra impide, obstruye, interfiere, daña o de alguna manera la hace menos probable o menos efectiva”<sup>69</sup>.

Por otro lado, desde una perspectiva psicosocial, “el conflicto debe concebirse psicológicamente como una situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí, y con igual intensidad, actúan sobre un mismo individuo”<sup>70</sup>.

Al respecto también, Rubín, Pruitt y Hee señalan que “el conflicto significa diferencia de intereses percibida, o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente”. Johan Galtung hace una distinción sobre los diversos conceptos que tienen que ver con los conflictos, tales como: *a) disputa*, entendida como la relativa a dos personas o actores que persiguen el mismo objetivo que es escaso; *b) dilema*, cuando una persona o actor persigue un objetivo incompatible; *c) contradicción*, para referirla a la dialéctica entre un objetivo deseado y la forma o sistema elegido para alcanzarlo, finalmente; *d) conflicto*, se refiere a las actitudes y asunciones personales, más la conducta y las contradicciones, en una tríada solo abstraíble teóricamente y que tiene un nivel latente y otro manifiesto.<sup>71</sup>

Para la Corte Permanente de Justicia Internacional, una controversia es entendida como un desacuerdo sobre un punto de derecho o de hecho, una contradicción, una oposición de tesis jurídicas o de intereses entre dos personas. El término controversia es sinónimo de diferendo, litigio, disputa y conflicto, cuando oponen entre sí a dos Estados o dos sujetos de derecho internacional.

Lo anterior, lo traemos a colación para enfatizar, que en un inicio los conflictos o controversias son entre los seres humanos, sin embargo,

---

<sup>69</sup> MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Op. cit.* Pág. 31.

<sup>70</sup> REDORTA, Josep. *Op. cit.* Pág. 16.

<sup>71</sup> REDORTA, Josep. *Op. cit.* Pág. 17 y ss.

también se pueden dar entre Estados o personas jurídicas en general (también denominadas como morales).<sup>72</sup>

En tales consideraciones, los conflictos son una situación en la que se confrontarán dos o más personas por diversos intereses, posturas o emociones, es importante mencionar, que va a depender las circunstancias y el contexto en que se desarrolla.

Como se ha mencionado, el conflicto resultará de una insatisfacción de la necesidad, por ello, prosiguiendo el punto de vista de la psicología, a través Abraham Maslow<sup>73</sup>. El concepto único de conflicto se puede considerar atravesado por el de amenaza. Por simple que sea, cualquier elección es ya en sí misma un conflicto. La vida cotidiana de todo ser humano está llena de estas situaciones.

Este concepto de conflicto es de suma importan para el terreno jurídico y en especial se constituye como el punto medular de los medios alternos, ya que la finalidad, sea vía judicial o de manera alternativa es solucionarlos de la mejor manera. Es importante hacer mención que la solución mucho dependerá del operador jurídico.

### **2.3.1. Teorías de los conflictos**

En el apartado anterior, dilucidamos diversas definiciones sobre el concepto de conflicto, empero, para robustecer esta perspectiva consideramos idóneo traer a colación algunas teorías sobre el conflicto, estas son<sup>74</sup>:

- a) **“La teoría de John Burton:** Uno de los más importantes exponente dentro del estudio de conflictos internacionales. Hizo grandes aportaciones (conflicto de Malasia e Indonesia) a la materia, de los

---

<sup>72</sup> VILLALTA Vizcarra, Ana Elizabeth. *Solución de Controversias en el Derecho Internacional. XLI Curso de Derecho Internacional 2014*. OEA.

<sup>73</sup> MASLOW, Abraham. *Op. cit.* Pág. 118 y ss.

<sup>74</sup> PARIS, Albert Sonia. *Op. cit.* Pág. 34 y ss.

primeros avances fue el método de la *comunicación controlada*, en la que era permitir la presencia de una tercera persona imparcial en las discusiones informales, cuya única función era regular la comunicación, lo que permite a crear una atmósfera de tranquilidad y explorar las percepciones de las demás personas, podemos decir, que el tercero solo actúa como facilitador o guía para explorar las posibles soluciones. Por otro lado, el tema sobre *los conflictos profundamente arraigados*, para analizar la naturaleza de éstos, es necesario tener en cuenta dos aspectos: las causas de los conflictos y las características de los procesos, así le permitió entender que este tipo de conflictos como no negociables ya que las necesidades fundamentales no pueden ser satisfechas. Con esta teoría también realizó la distinción de distintos términos; *solución de disputas y resolución de conflictos*, el primero, se refiere a las diferencias sobre los intereses negociables que se encuentran en todas las relaciones humanas, en cambio, el segundo, se refiere a los conflictos que tienen lugar debido a la frustración de las necesidades humanas que no pueden ser satisfechas. Asimismo, el término de *provención (sic)*, entendido como dar pasos para remover las fuentes del conflicto y más positivamente promover condiciones en las cuales los comportamientos sean controlados por relaciones de colaboración y valoración.

- b) **La teoría de Leonard Dobb:** Uno de los aspectos más importantes sobre sus ideas, es la aplicación creativa y la controversia de las relaciones humanas, formando la regulación de los conflictos intergrupales e internacionales. Junto con sus colaboradores, formaron un nuevo método para el análisis y la regulación de los conflictos, (*sensitivity training*) entrenamiento de la sensibilidad -consideramos es la empatía-, en el que un pequeño grupo de participantes muestran sus percepciones, ideas, sentimientos sobre lo que está pasando en su grupo, y en el de las otras partes, se va a enfatizar la importancia del aquí y el ahora para comprender la interacción de los participantes en el proceso. Por otro lado, otro rasgo de esta teoría es sobre la discusión de las características que deben tener las terceras partes para actuar adecuadamente.
- c) **La teoría de Herbert Kelman:** Esta teoría a partir de los estudios de Kelman sobre los conflictos internacionales, observó la transformación de los conflictos como una oportunidad para integrar esfuerzos, pretendía promover un foro de comunicación y análisis mutuo del

conflicto utilizando prácticas de terceras personas. El método se caracteriza por la presencia de tres o seis miembros que actúan como representantes. Así, las discusiones tienen lugar en una habitación alrededor de una mesa y las sesiones son dirigidas por los representantes de cada parte y por el tercero. Los participantes discuten con la tercera parte sobre la perspectiva de cada uno de ellos, sobre el conflicto y sus posibilidades de regularlo, al igual que sobre los mecanismos y las herramientas que se necesitan. Estas discusiones no están estructuradas y están diseñadas para llevarse a cabo en una atmósfera tranquila y que se dejen de lado las interacciones hostiles. El proceso empieza con la visión de cada participante de su propia percepción del conflicto. Al terminar esto, se inicia un periodo de discusión, cada parte entiende la posición del otro, la discusión se dirige a buscar una solución aceptable. Finalmente, cada participante habla sobre los caminos y las posibilidades que tienen para apoyarse en un futuro. Con este proceso se busca: i) aumentar los esfuerzos para crear nuevas perspectivas e ideas; ii) seguir un proceso acumulativo donde cada participante puede modificar o entender su idea; iii) se beneficia la comunicación entre grupos; iv) a medida que las sesiones pasan cada participante dirige mejor sus ideas y propuestas con relación a sus intereses.

- d) **La teoría de Eduard Azar:** Esta teoría lleva a enfatizar la necesidad de una interacción estratégica, de una disminución de la violencia y de la progresión de los conflictos. De lo anterior, llevó a la creación del término, *conflictos sociales prolongados (protracted social conflicts)*, que implica un modelo para estudiar y regular los conflictos más violentos del mundo. Su objetivo era proporcionar la seguridad y la estabilidad a la dignidad humana, la calidad de la vida y la verdadera paz. Encontraron que aspectos raciales, étnicos y religiosos son causas de los conflictos prolongados de las desigualdades estructurales y las diferencias a los poderes políticos. Cuando esas diferencias en la distribución existen, surgen grupos con mayores privilegios, lo que causa conflictos sociales. Los conflictos prolongados no podían ser regulados sin redirigir las desigualdades económicas.
- e) **La teoría de Bryan Wedge:** Consideró que, con la psiquiatría en las relaciones entre los estados, ayudaría a comprender y a disminuir los elementos irracionales de los conflictos destructivos. Centró su modelo en tres hipótesis: i) la comunicación entre los grupos en conflicto altera

las imágenes intergrupales, a favor de transformar los dominios de las personas; ii) los programas de cooperación ayudan a reducir las imágenes hostiles que existen entre las partes enfrentadas; iii) la cooperación y la comunicación reducen la violencia. Por otro lado, desarrollo la figura de la intervención, que tiene que ver con: i) El intermediario establece un primer contacto con cada parte e inicia un proceso de diálogo; ii) Se definen los intereses de cada lado, y se identifican los intereses comunes, los cuales se pueden satisfacer a través de la comunicación; iii) Se reúnen las partes para establecer contacto; iv) se preparan las partes para participen en programas de cooperación, se dirigen a tener una visión optimista sobre la posibilidad de construir la paz.

- f) **La teoría de Vamik Volkam:** Clasifico su trabajo como una diplomacia no oficial, que se distinguía de diplomacia oficial ya que consideró que era inadecuada para dirigir los conflictos destructivos, los cuales estaban marcados por procesos como la victimización y la proyección, en la que los elementos emocionales y psicológicos se manejaban por medio de aspectos económicos y políticos. En cambio, la diplomacia no oficial, humaniza el conflicto y crea la confianza entre las partes que permite un trabajo conjunto y la negociación, asimismo, aparece una tercera parte neutral -facilitador-, que lleva a cabo un papel de importancia, ya que permite establecer un buen contacto entre las gentes. El autor, lo ha considerado como un modelo psicodinámico, que contiene cuatro conceptos importantes: i) la conciencia de los que eventos poseen más de un significado y alguno de estos puede ser más importante que otro; ii) todas las interacciones, sean verbales o no verbales, formales o no formales, poseen significado y son analizables; iii) lo referente a como comienzan los problemas entre las partes; iv) la creación de una atmósfera en la que la expresión de emociones sea aceptable para dirigir al reconocimiento las resistencias al cambio. Este proceso ha sido capaz de demostrar como el conflicto entre grupos deja pérdidas para todas las partes afectadas.
- g) **La teoría de Montville, Mc Donald y Diamond:** Esta es la complementariedad entre la diplomacia oficial y la no oficial. Con Montville, dio lugar a la expresión diplomacia de doble vía, es decir la interacción no oficial y no estructurada entre miembros de grupos o naciones adversas, con la finalidad de regular los conflictos con la ayuda de factores psicológicos. En esta teoría se identifican tres

distintos procedimientos: i) El trabajo de la transformación, que une a representantes no oficiales para comprender las perspectivas de cada grupo y dar lugar a estrategias comunes; ii) La influencia de la opinión pública para reducir el sentimiento de víctima, para rehumanizar la imagen del adversario y para apoyar a los líderes a desarrollar acuerdos, una conciliación; iii) las actividades cooperativas que ofrecen incentivos para la regulación de los conflictos.

Por otro lado, con McDonald y Diamond, se habla del término de múltiples vías, este concepto es resultado de cada una de las vías, es decir, refleja un mundo diferente, con su propia cultura, asunciones, métodos, lenguajes, miembros, entre otros. Por lo tanto, se busca alcanzar a reconstruir las relaciones humanas y trabajar en los conflictos internacionales con proyectos cooperativos que faciliten la construcción de la paz”.

Cada una de las teorías tiene distintos puntos de análisis, en las que convergen y establecen la posibilidad de buscar reconstruir y restablecer las relaciones humanas a través de la comunicación, del diálogo, entre otros puntos.

Desde nuestra perspectiva, la comunicación y el diálogo entre las partes constituye el punto central y el camino para encontrar la solución de los conflictos. Lo anterior, porque con la comunicación, en un primer momento, podremos descubrir las necesidades e intereses de las personas, lo que nos dotará de herramientas para establecer las mejores soluciones.

### ***2.3.2. Causas y Tipos de conflictos***

En el entorno de las personas, su actuar puede representar y generar un conflicto, sea por la existencia de un motivo, un interés, una necesidad o una contraposición. Por lo tanto, nos surgen los siguientes cuestionamientos, ¿qué es lo genera los conflictos? y un punto también transcendental, ¿cómo encargarse de gestionar estos?

Al respecto, preguntarse por las fuentes del conflicto es adentrarse primero a la filosofía, la religión y cuantas opiniones puedan existir al tratar de determinar una razón, que puede ser insuficiente, al dar cuenta del conflicto. En tal perspectiva, -según el análisis de Josep Redorta<sup>75</sup>, el conflicto se puede concebir de una forma práctica con base en las visiones existentes históricamente:

- a) El conflicto y la lucha son innatos en todos los animales, incluyendo a los seres humanos.
- b) El conflicto se origina en la naturaleza de las sociedades y depende de cómo se ha estructurado.
- c) El conflicto es una aberración, una disfunción de los sistemas sociales.
- d) El conflicto ocurre porque es funcional para el sistema social.
- e) El conflicto ocurre porque se persiguen objetivos incompatibles.
- f) El conflicto es consecuencias de la pobre comunicación, mala percepción, defectuosa socialización y otros procesos inconscientes.
- g) El conflicto es un proceso que pasa en todas las sociedades y en todas existe una regulación del mismo.

Concatenándolo con lo anterior, aunque parece que todas estas visiones contienen algo de verdad, éste es uno de los temas ciertamente delicados por su complejidad. Por ello hemos acudido a Hobbes: En la naturaleza del hombre encontramos tres causas principales de la disensión. La primera es la competencia; en segundo lugar, la desconfianza; y, en tercer lugar, la gloria. Y por referirnos a un autor moderno, Fisher, al hablar de las fuentes del conflicto intergrupales, denomina las diferencias económicas, divergencias en valores y el poder como fuentes básicas de los conflictos. A todo esto, añade el propio autor las diferencias en las necesidades humanas. Fisher, afirma que los siete elementos de una situación de conflicto son los intereses, las opciones para satisfacerlos, la

---

<sup>75</sup> Cfr. REDORTA, Josep. *Op cit.* Pág. 19

legitimidad, la relación entre las partes, la comunicación, los compromisos potenciales y las alternativas a la solución negociada<sup>76</sup>.

Como se ha establecido, son diversas las concepciones del conflicto, empero, de acuerdo con el análisis de Ramón Alzate, las causas del conflicto se pueden clasificar<sup>77</sup> en:

- a) **De relación:** Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas.
- b) **De información:** Se dan cuando a las personas les falta información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes.
- c) **De intereses:** Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente; las intereses pueden ser por: i) cuestiones sustanciales, dinero, recursos, físicos, tiempos; ii) de procedimiento, la manera como la disputa debe ser resuelta; iii) psicológicos, percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto.
- d) **Estructurales:** son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Dichas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente del conflicto. La escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos, tiempo, organización.
- e) **De valores:** Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo bueno o malo, lo verdadero o falso, lo justo o injusto. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un

---

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> ALZATE Sáez de Heredia, Ramón. *Teoría del Conflicto*. Universidad Complutense de Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social. Madrid. Pág. 5.

conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.

Desde el punto de vista de la psicología, los conflictos dependerán de cada persona. Por ello, de acuerdo con Maslow<sup>78</sup>, los conflictos pueden ser:

**a) el conflicto de la elección entre dos caminos que llevan a la misma meta**, en el que la reacción psicológica no es patológica, no existe sentimiento de conflicto, siendo que la meta es irrelevante para el organismo;

**b) el conflicto en el que el objetivo es importante**, pero existen varias alternativas para alcanzarlo, la meta no corre peligro, pero la importancia de la meta o no dependerá de cada individuo, lo que es importante para uno no puede serlo para otro;

**c) conflicto amenazador**, aunque implica una elección, ahora se elige entre dos metas diferentes, ambas vitalmente necesarias, la acción de elegir significa renunciar a algo que es casi tan necesario como lo que se elige;

**d) un conflicto catastrófico**, en el cual se podría denominar amenaza pura, sin alternativa o posibilidades de elección son igualmente catastróficas en los efectos, o sólo existe una posibilidad.

En este sentido y en relación con lo anterior, podemos resumir que hay dos tipos de situaciones de conflicto o reacciones de conflicto, en primer lugar, *las no amenazadoras* que no tienen casi importancia ya que a menudo no son patógenos; y, en segundo lugar, *las amenazadoras*, las situaciones que son importantes porque puede presentar síntomas, son a menudo patógenos. Todo lo que sigue se siente como amenazador, el

---

<sup>78</sup> MASLOW, Abraham. *Op cit.* Págs. 118 a 124.

peligro de frustración o la frustración real de las necesidades básicas y las metanecesidades, de las condiciones y de los valores esenciales.

Por otro lado, prosiguiendo el derrotero de análisis del conflicto de Ramón Alzate, existen diferentes causas del conflicto y con ello niveles donde se suscitan, estos pueden ser<sup>79</sup>:

- a) **Intrapersonal o intrapsíquico:** Ocurre entre los individuos. El origen de los conflictos incluye, ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros.
- b) **Interpersonal:** Ocurre entre los individuos, esposos, amigos, compañeros del trabajo, jefe y empleado.
- c) **Intragrupal:** Este conflicto se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases.
- d) **Intergrupal:** Este conflicto se produce entre dos grupos a mayor escala, verbigracia, dos naciones en guerra, sindicatos. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de personas.

### **2.3.3. Ciclo del conflicto**

Las diferencias, desacuerdos, problemas, disputas y conflictos derivados por más que se traten de evitar estarán presentes en la vida de las personas por la misma condición humana, los cuales de no atenderse pueden escalar hasta llegar a un punto de quiebre y generar violencia. Desde una perspectiva general, el camino de un conflicto es<sup>80</sup>:

Las personas tenemos *diferencias* desde el mismo nacimiento hasta las condiciones en las que nos desenvolvemos a diario, estas diferencias por sí mismas no son causas de un conflicto, pero pueden llegar a serlo.

---

<sup>79</sup> ALZATE Sáez de Heredia, Ramón. *Op. cit.* Nota 76. Pág. 6 y ss.

<sup>80</sup> *Cfr.* ALZATE Sáez de Heredia, Ramón. *Op. cit.* Nota 76. Pág. 4

Verbigracia, dos personas, Dikaios y Helena son pareja y cada una de ellas tiene diferentes gustos en la comida, en la profesión, en la ropa, en la música, en el cine, entre otros rubros.

Existen los *desacuerdos*, los cuales surgen en el momento en que las personas expresan sus intereses y preferencias en relación con la de otras personas, en el mejor caso se puede llegar a un acuerdo. Por ejemplo, Dikaios y Helena encuentran un desacuerdo entre qué película escoger y a qué restaurante elegir, Dikaios quiere ver una película de acción e ir a un restaurante de comida italiana, y Helena una película de terror, y comida japonesa.

En el caso de un *problema*, implica que los desacuerdos y las diferencias tienen una consecuencia por lo menos para alguna de las partes, por lo que son molestos y/o costosos. Verbigracia, Dikaios está molesto porque su pareja Helena siempre es la que termina eligiendo la película y el restaurante, este sentir puede hacer que el actuar de Dikaios sea distinto.

Así aparece la *disputa*, la cual ocurre cuando son reconocidas las diferencias, desacuerdos y problemas, es decir, la parte pública del problema. Por ejemplo, Dikaios le manifiesta a Helena su molestia porque nunca lo deja escoger la película o empieza actuar de modo distinto.

Un *conflicto* aparece cuando las partes se dan cuenta que sus intereses o necesidades son incompatibles, por lo que cada uno buscara prevalecer éstos, lo ideal es encontrar acuerdos, ya que de no ser así puede incrementar y entrar en crisis, el punto ideal sería encontrar un acuerdo, verbigracia, para la próxima ocasión que salgan Dikaios y Helena, cada uno escogerá una cosa, Helena escoge la película y Dikaios el tipo de comida. Lo anterior, sería la idónea forma de afrontar el conflicto, sin embargo, de no encontrar un diálogo y comunicación efectiva, el conflicto puede escalar y llegar hasta la violencia<sup>81</sup>.

---

<sup>81</sup> *Ibid.*

Como se mencionó en los apartados anteriores, un conflicto aparece cuando existen intereses o necesidades que son contrarios con las de otras personas y que no se han podido satisfacer por alguna circunstancia, existen diversas situaciones que los generan, empero, existe un camino que por lo general es el curso que toman, por ello, consideramos necesarios esbozar algunas consideraciones sobre las fases del conflicto.

#### ***2.3.4. Como actuar ante el conflicto***

Los conflictos siempre van a existir y dependerá de cada uno de nosotros la forma en la que actuamos y nos desenvolvamos ante la presencia de éstos, puede ser de manera violenta, gritando, agrediendo, abandonando o ignorando hasta que se tenga que afrontar, o finalmente, desde un inicio hacerse cargo.

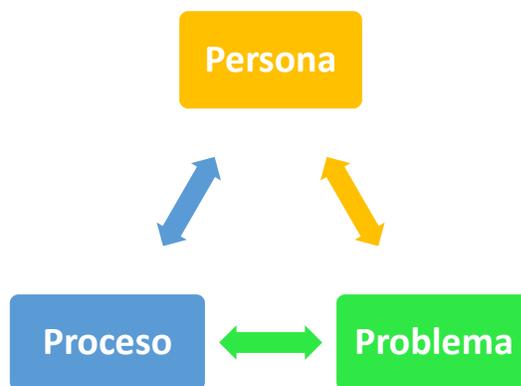
El conflicto es un asunto que puede llegar a ser complicado dado a la cantidad de elementos que confluyen, es dinámico y versátil, así que cuando las personas se encuentran en un conflicto suelen sentirse confundidas y no saben qué hacer. Uno de los primeros pasos, es realizar un análisis de un conflicto para comprender la situación y después poder resolverlo, mediante la recopilación e interpretación de información, además del análisis para seleccionar el proceso o estrategia en función de los elementos y los recursos<sup>82</sup>.

Ante un conflicto y para su mejor comprensión es necesario trazar un esquema o mapa en el que se vislumbren las relaciones entre tres elementos, claves del conflicto<sup>83</sup>:

---

<sup>82</sup> *Ibid.*

<sup>83</sup> Cfr. LÓPEZ Rodrigo, Marta. *La formación en habilidades mediadoras en profesionales de la salud. Análisis del proceso de transferencia y sostenibilidad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona 2016. Pág. 25.



**a) Personas:** Constituyen el primer elemento ya que están involucradas y afectadas de forma directa o indirecta, para poder conocerlas y comprenderlas será necesario determinar sus necesidades, intereses y actitudes. Los estudiosos del conflicto coinciden que las personas pueden adoptar diversas formas de afrontar el conflicto:

❖ **Competición:** Consiste en hacer prevalecer los propios objetivos y mostrar nulo o escaso interés por el otro sin importar como continuará la relación, busca dominar el conflicto y la relación en beneficio propio, lo cual puede lograrlo a través del uso de la autoridad, agresión, manipulación o desestimando los deseos del otro.

❖ **Acomodación:** Consiste en no exponer los intereses propios para no enemistarse con la otra parte, consideran que con el silencio pueden obtener mayores beneficios o menos perjuicios.

❖ **Evitación:** En esta posición las partes reconocen el conflicto, pero ninguna de las dos desea enfrentarse, pretenden evitar el conflicto y desean una finalización espontánea.

❖ **Compromiso:** Corresponde al punto central, hay un nivel medio de implicación con los intereses y con la relación del poder de las partes, en este sentido, las partes suelen darse por satisfechas y consideran justo un acuerdo donde los beneficios son equitativos, cada parte gana y, a la vez cede.

❖ **Colaboración:** En este enfoque, se da el deseo de ganar en los intereses y mantener la relación. Se identifican los espacios para el acuerdo y la búsqueda de una solución, ambos ganan.

**b) Proceso:** Se refiere a la forma en cómo se desarrolla el conflicto. Hay dos aspectos fundamentales, el tiempo transcurrido desde su inicio y la intensidad que tiene actualmente. Cuando el conflicto comienza a manifestarse y se genera un proceso dinámico, llamado escalada o desescalada, las cuales podrán ser a través de las siguientes fases:

❖ **Escalada:** La dinámica se produce de forma gradual y ordenada. En este proceso están inmersas las frustraciones, las polarizaciones, las malas percepciones, la falta de comunicación, cada persona se considera con la postura correcta viendo a la otra como la equivocada, por ello, cada parte intenta que su razones y posiciones prevalezcan, perdiendo la empatía hacia el otro y sólo se buscan los beneficios propios por lo que disminuye o desaparece la cooperación.

Por otro lado, se presentan nuevas dificultades como: la incorporación progresiva de problemas y personas implicadas, la aparición de críticas personas entre las partes, y la disminución de motivaciones para la resolución con el afán de dominar al otro.

❖ **Estancamiento:** En esta fase el conflicto se para, por lo que no se sigue agravando ya sea por falta de recursos económicos o estrategias. Se caracteriza por la disminución e intensidad de las discusiones. La resolución del conflicto es ficticia dado a que las partes abandonan la discusión, pero no el deseo de ganar al otro.

❖ **Desescalada:** En esta fase el problema ha mermado y puede abordarse dado que las partes están conscientes de que tienen un conflicto, es un punto importante ya que debe gestionarse de manera adecuada para no caer de nuevo en alguna de las otras fases. Para producir la desescalada efectiva, debe coexistir una disminución de la tensión entre las partes, claridad en las necesidades y los problemas para favorecer la comunicación efectiva entre las partes, y finalmente reconstruir la relación para transformar el conflicto.

**c) Problema:** Es la discrepancia entre las partes, los cuales son producto de una serie de factores tales como: culturales, de comportamiento o estructurales, tal y como se desarrolló en el apartado anterior.

Finalmente, una vez esbozado de manera general lo referente al análisis del conflicto, procederemos a dilucidar algunas consideraciones sobre ¿cómo actuar ante el conflicto?

Existen diversas formas de actuar conforme al tipo de situación a la que nos enfrentamos y que dependerá de las personas, el problema y el proceso. Josep Redorta<sup>84</sup>, especialista en el tema, propone distintos mandamientos para conocer y actuar en los conflictos, por tal situación, consideramos pertinente traerlos a colación, estos son:

1) ***La actitud de respeto siempre será apreciada.***

El respeto es un concepto en el que cada uno tiene su propia valoración, sin embargo, respetar al otro, tiene que ver con la idea de reconocimiento de los demás, con la idea de entender que sus posiciones y puntos de vista pueden ser legítimos, aunque discrepemos de los mismos.

2) ***Las creencias consolidadas configuran el mundo de cada cual.***

Cada persona posee creencias que le permiten guiar su visión de la vida y del mundo, si tienen una orientación moral, rigen las actitudes y posiciones, empero, hay que tener cuidado con las creencias, ya que comienza desde una perspectiva individual pero también a los grupos humanos que se convierten en una cuestión cultural, es decir una construcción social que se mata y se muere por ser creencias muy consolidadas.

3) ***Si la tensión emocional es alta, reducirla antes de entrar en el problema.*** Cuando hablamos de personas, hablamos de emociones, y éstas nos dicen las cosas que son importantes para

---

<sup>84</sup> REDORTA, Josep. *Op cit.* Pág. 14 y ss.

cada uno de nosotros. La emoción otorga significado a lo que está sucediendo, por ello, que la detección de una situación de tensión emocional alta implica manejar el estado afectivo y emocional. Hoy hay una necesidad de la inteligencia emocional, así podemos ser capaces de identificar las emociones nuestras y la de los demás, para trabajar los conflictos de manera efectiva.

- 4) ***Conviene separar las personas de los problemas.*** La descalificación del otro es uno de los problemas más importantes en las relaciones humanas en conflicto, esto implica la forma en que se dice algo. Por lo tanto, generalmente, se caen en juicios de valor negativos respecto de la persona afectada, lo que en alguna de las ocasiones puede traer una respuesta a la defensiva. Por ello, es importante cuidar la forma en que nos comunicamos.
- 5) ***Los problemas de uno en uno y en fila india.*** Ir por partes es una regla fundamental. Lo mejor es separar, listar, priorizar los diversos aspectos de un problema o el afrontamiento de varios problemas. Una idea para realizarlo es mediante una tabla de jerarquización.
- 6) ***El poder está en el centro de la interacción.*** El poder es la capacidad que tenemos para conseguir que alguien haga alguna cosa, esto puede ir desde la imposición hasta la persuasión.

Los principios expuestos por Josep Redorta, constituyen una forma de atender y actuar ante el conflicto, es propicio indicar que son propuestas viables, pero también dependerá de otros factores, como las personas, tanto quien ayuda a resolver como quienes lo tienen, el lugar, el tiempo o el contexto en que se lleve a cabo.

Por otro lado, en materia de conflicto y su forma de resolverlo, hoy en día se habla que en un futuro muy próximo la tecnología y en específico la Inteligencia Artificial podría sustituir a muchos de los operadores jurídicos, tal es un caso que sucedió en la Corte Suprema de Wisconsin, un fallo en el que juez recurrió a un software para dictar una sentencia a una persona que había robado un auto, la resolución fueron seis años. El

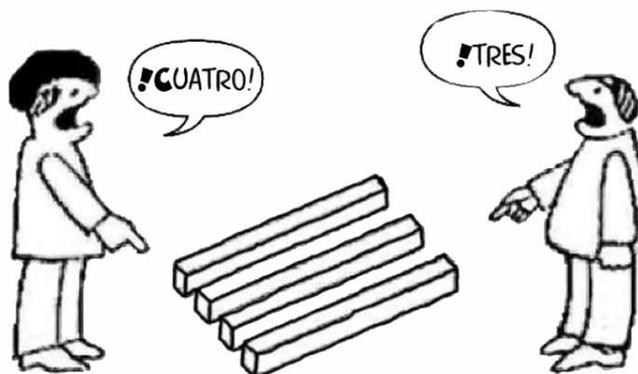
caso se convierte en un nuevo paradigma y sumamente debatible respecto de donde se dirige la impartición de justicia, ya que el algoritmo con que se determina toma elementos como un cuestionario, los antecedentes penales y calcula el riesgo de reincidencia, dejando de lado el factor humano.<sup>85</sup>.

La tecnología está presente y se pueden utilizar para mejorar los procesos y coadyuvar a los operadores jurídicos, sin embargo, existen situaciones en donde se necesita el factor humano, y para ello es importante la comunicación, el dialogo, el lenguaje verbal y no verbal para poder averiguar el fondo del conflicto.

Como se enunció, cada persona tiene una forma distinta de percibir y entender las cosas, eso no implica que este equivocada o que sea cierta su percepción. Las personas estamos hechos de una historia, de ideologías, de costumbres, de emociones, de sentimientos, de principios, de valores, de experiencias, de errores, de fracasos y al final, estos son los que forman nuestros juicios, nuestras percepciones, nuestras ideas, y aquí el punto fundamental es aprender a convivir con los otros, así como entender que las diferencias no restan sino suman.

### **¿Diferencia, problema, desacuerdo, disputa o conflicto?**

DEPENDIENDO DE DÓNDE VEAS LAS COSAS,  
LA PERCEPCIÓN DE LA REALIDAD PUEDE SER MUY DISTINTA.



<sup>85</sup> KLEIN, Konstantin. *Inteligencia artificial en los tribunales: ¿cómo funciona?* Revista Forbes México. Enero 2019.

## **CAPITULO TERCERO**

### **LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

*"Nuestro desafío no consiste en eliminar el conflicto, sino en transformarlo".*

*William Ury*

#### **3.1. Panorama General de los Medios Alternativos de Solución de Controversias**

Los **M**edios **A**lternativos de **S**olución de **C**ontroversia -en lo subsecuente MASC-, son procedimientos distintos a los judiciales que tienen como finalidad encontrar la solución a un conflicto de las personas mediante diversas técnicas y herramientas en la que impere el diálogo, el respeto y la paz.

También pueden entenderse como mecanismos o procedimientos extra judiciales surgidos al margen del proceso y desarrollados algunas veces por órganos no vinculados al poder estatal y otras veces por las mismas instancias estatales, mediante un conjunto de prácticas y técnicas dirigidas a: a) posibilitar la solución de conflictos al margen de los tribunales en beneficio de todas las partes implicadas; b) reducir el costo y la dilación con relación al proceso judicial; y c) prevenir los conflictos jurídicos que estarían probablemente destinados a ser llevados ante los tribunales, coadyuvando en la búsqueda de tutela judicial efectiva (justicia)<sup>86</sup>.

“Los medios alternativos para la solución o administración de conflictos, denominados también técnicas o mecanismos, comparten el objetivo de ofrecer la presencia de una tercera parte neutral, en una

---

<sup>86</sup> Cfr. CORNELIO, Landero Eglá. *Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano*. Barataria. Revista Castellón-Manchega de Ciencias Sociales. Toledo, España, 2014. Pág. 83

disputa, para allanar el camino que conduce a los acuerdos entre las partes en un mundo que demanda nuevas formas de convivencia racional, sustentable y pacífica; y por lo tanto requiere invertir en los recursos humanos para fortalecer el tejido social, a través del desarrollo de los individuos que lo componen”<sup>87</sup>.

Existen distintos MASC que se actualizan cuando existe un conflicto, pero consideramos importante entenderlos a través de una doble perspectiva, es decir, también considerar utilizarlos de manera preventiva y no después de que se haya generado el conflicto.

Como se mencionó en las líneas que anteceden, los mecanismos cumplen una determinada función que se integra por una serie de particularidades, pero una de las más importantes, es generar una cultura de paz.

## **3.2. Antecedentes normativos de los MASC**

### **3.2.1. En el mundo**

El origen de los MASC se remonta a la misma aparición de las personas como seres sociales, aunque no propiamente como los concebimos hoy en día, pero si con la idea de una solución pacífica a las divergencias o los problemas que suscitaban.

Es por lo que se convirtió en una necesidad de las personas y de la sociedad contar con instrumentos y herramientas adecuadas para remediar las diferencias que se presenten a diario, los MASC cubren esa función, toda vez que se han identificado como una cuestión jurídica y cultural en todo el mundo, tendientes a la solución pacífica de los problemas, incluso al grado de considerárseles como un nuevo

---

<sup>87</sup> PÉREZ Fernández del Castillo, Othón y Rodríguez Villa, Berta Mary. *Manual básico del conciliador*. Ed. Repeticiones Gráficas. México 2003. Pág. 11.

paradigma. Esa consideración tiene que ver con el pluralismo que identifica como se integran a la sociedad y constituyen puentes interculturales de las sociedades para buscar entendimiento a través del diálogo en cada uno de los aspectos de la vida de las personas<sup>88</sup>.

Como se mencionó en el capítulo anterior, los conflictos pueden darse también entre Estados o personas de derecho internacional, al respecto, los ordenamientos jurídicos internacionales más importantes que han establecido lo relativo a los mecanismos alternos son:

- ❖ *Convención para la Resolución Pacífica de Controversias Internacionales*<sup>89</sup>, firmada en la Conferencia de la Paz de 1899, en La Haya; se estableció sobre el mantenimiento de la paz, a través de los buenos oficios, la mediación, la investigación y el arbitraje.
- ❖ *Carta de las Naciones Unidas*<sup>90</sup>, firmada el 26 de junio de 1945 en San Francisco, al terminó de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional. Es considerada como uno de los máximos ordenamientos jurídicos que impone a los Estados la obligación de solucionar sus controversias internacionales por medios pacíficos, tales como: la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, acuerdos regionales u otros medios pacíficos a su elección, de acuerdo con el capítulo IV, del Arreglo Pacífico de Controversias, artículo 33 y siguientes.
- ❖ *Carta de la Organización de los Estados Americanos*<sup>91</sup>, firmada el 30 de abril de 1958 en Bogotá, en la IX Conferencia Internacional Americana. Se establece en el capítulo V, lo referente a la Solución Pacífica de Controversias y el artículo 25, los procedimientos tales como: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el

---

<sup>88</sup> DÍAZ López de Falcó, Rosa María. *El ombudsman de la salud en México*. Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. México 2014. Pág. XV

<sup>89</sup> Convención de 1899 para la Resolución Pacífica de Controversias Internacionales. Disponible en: <https://bit.ly/37k8Ktg>

<sup>90</sup> Carta de las Naciones Unidas. 26 de junio de 1945. Disponible en: <https://bit.ly/2BQMCeh>

<sup>91</sup> Carta de la Organización de Estados Americanos. 27 de febrero de 1967. Disponible en: <https://bit.ly/2zi5vps>

procedimiento judicial, el arbitraje y los que especialmente acuerden, en cualquier momento las partes.

- ❖ *Tratado Americano de Soluciones Pacíficas*<sup>92</sup>, denominado como “Pacto de Bogotá”, suscrito el 30 de abril de 1948. Este tratado establece lo relativo en el capítulo segundo, (artículo IX a XIV) procedimientos de buenos oficios y de mediación, mientras que el capítulo tercero, (artículo XV a XXX) la investigación y la conciliación.
- ❖ *Convención sobre el reconocimiento y ejecución de Sentencias Arbitrales Extranjeras*<sup>93</sup>, de Nueva York en 1958. Se hace el reconocimiento de la importancia del arbitraje internacional como medio para resolver las controversias comerciales internacionales.
- ❖ *Carta Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos (Carta de Banjul)*<sup>94</sup>, aprobada el 27 de julio de 1981. Al respecto, se establece en el artículo 52, lo referente a los medios para llegar a una solución amistosa.

Por otro lado, el origen de los modernos mecanismos como la mediación, negociación o conciliación, los situamos en los Estados Unidos de América, aproximadamente en los años 70's, en donde el Servicio de Relaciones de la Comunidad del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América, se utilizaron mediadores para asistir a las partes en los conflictos civiles en su comunidad (1972). Posteriormente, en los años 90's, se institucionalizan estos métodos en la que el Congreso impuso a todas las Cortes Federales, la implementación y uso de los procedimientos de resolución de conflictos. En 1991, el presidente Bush mediante una orden ejecutiva sugirió los ADR (Alternative Dispute Resolution;

---

<sup>92</sup> Tratado Americano de Soluciones Pacíficas “Pacto de Bogotá” (A-42). *Disponible en:* <https://bit.ly/2zhBS7F>

<sup>93</sup> Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras. Nueva York, 1958. *Disponible en:* <https://bit.ly/3hajtTy>

<sup>94</sup> Carta Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos Carta De Banjul. 27 de julio de 1981. *Disponible en:* <https://bit.ly/3h56DOe>

Resolución Alternativa de Controversias) para solventar los reclamos contra los EUA<sup>95</sup>.

### **3.2.2. En México**

Los MASC en México comienzan a tomar referencia a partir de 1980 y una década después toman una mayor importancia, sin embargo, desde las primeras leyes ya se hacía alguna consideración, por tal perspectiva, a manera de cronología, esbozaremos sucintamente los antecedentes de los ordenamientos jurídicos sobre los MASC, estos son<sup>96 97</sup>:

- ❖ *Código de Comercio*, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de octubre de 1889. No regulaba expresamente el juicio arbitral, pero se estableció como un procedimiento convencional.
- ❖ *Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal*, publicado el 15 de septiembre de 1932. En el título octavo, artículos 609 al 636, se estableció lo referente al juicio arbitral.
- ❖ *Ley de Cámaras de Comercio y de las Industrias*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de agosto de 1941, reguló el arbitraje convencional para los conflictos derivados del comercio.
- ❖ *Ley Federal de Protección al Consumidor*, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992, en esta se previa el procedimiento de conciliación (artículos 111 a 116) y el arbitraje (artículos 117 a 122);

---

<sup>95</sup> Cfr. CORNELIO, Landero Eglá. *Op cit.* Pág. 86.

<sup>96</sup> Cfr. MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Mediación y Administración de Justicia. Hacia una consolidación de una justicia participativa.* Universidad Autónoma de Aguascalientes. México 2004. Pág. 293

<sup>97</sup> Cfr. DÍAZ López de Falcó, Rosa María. *El ombudsman de la salud en México.* Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. México 2014 Pág. 52 y ss.

- ❖ *Ley de Comercio Exterior*, con la reforma del 22 de diciembre de 1993, al artículo 97, se establece que cualquier parte interesada podrá optar por acudir a los mecanismos alternos;
- ❖ *Decreto de creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996, en este se contemplan la conciliación y el arbitraje médico.
- ❖ *Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo*, en el año de 1997, considerada la primera ley sobre el establecimiento de la mediación. Posteriormente, en la legislación de Puebla en apoyo con la Ley Orgánica del Poder Judicial Estatal, de ese mismo año.
- ❖ *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, la cual mediante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), contempla a los MASC, el procedimiento conciliatorio (artículos 60 a 72) y el procedimiento de arbitraje (artículos 73 a 84).
- ❖ *Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación del Estado de México*, del año 2003, en el que se establece sobre el servicio de mediación y conciliación extrajudicial llevado a cabo en el referido Centro.
- ❖ *Ley de Justicia Alternativa en el Estado de Guanajuato*, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 27 de mayo de 2003, en la que se establece el procedimiento de mediación y conciliación.
- ❖ *Ley de Mediación en el Estado de Chihuahua*, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 7 de junio de 2003, en el que se consagra el procedimiento de mediación.
- ❖ *Ley de Justicia Alternativa del Estado de Colima*, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 27 de septiembre de 2003, la cual establece lo relativo al procedimiento de mediación y conciliación.
- ❖ *Ley Ambiental del Distrito Federal*, mediante la adición del 10 de febrero de 2004, al artículo 209 bis, lo referente a la aplicación

de los mecanismos alternos, los cuales podrán ser la mediación, la conciliación y el arbitraje.

- ❖ *Ley de Mediación para el Estado de Oaxaca*, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 12 de abril de 2004, en el cual se establece el procedimiento de mediación.
- ❖ *Constitución Política del Estado Libre Soberano de Nuevo León*, publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 9 de junio de 2004, mediante el decreto número 100, en el que se realizó la reforma al artículo 16 sobre la materia en mecanismos de solución de controversias.
- ❖ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, mediante la reforma al artículo 17 y 18 constitucional del 18 de junio de 2008, publicada en el Diario de la Federación<sup>98</sup>, y en la que se estableció de la siguiente manera:

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

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

*(...)*

*Las leyes preverán **mecanismos alternativos de solución de controversias.** (...)*”

La reforma al artículo 18, párrafo sexto, establece:

*Las **formas alternativas de justicia** deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente. En todos los procedimientos seguidos a los adolescentes se observará la garantía del debido proceso legal, así como la independencia entre las autoridades que efectúen la remisión y las que impongan las medidas. (...)*

---

<sup>98</sup> Diario Oficial de la Federación (México). 18 de junio de 2008 Disponible en: <https://bit.ly/3dQl4DP>

- ❖ *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal* del 24 de diciembre de 2014, y de acuerdo con el artículo 3, fracción IX, los mecanismos alternativos son: la mediación, la conciliación y la junta restaurativa.
- ❖ *Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal*, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de enero de 2008, en la que se consagran disposiciones generales para regular la mediación como método de gestión de conflictos en la solución de controversias entre particulares.

Finalmente, en cuestión legislativa se sigue trabajando con el objetivo de tener mecanismos para un mejor el acceso a la justicia tanto en la Ciudad de México como en los diversos Estados de la República y las distintas materias jurídicas. Los trabajos más recientes apuntan a una Ley General de Mecanismos Alternos

### **3.3. La función judicial y los MASC**

Dentro de un Estado Democrático de Derecho, el acceso a la justicia constituye un derecho fundamental que consisten en prever, otorgar y garantizar los mecanismos legales para que las personas en igualdad de condiciones puedan acudir a los tribunales de justicia a dirimir de manera efectiva sus controversias. En principio, las personas acuden y presentan ante un juez, el conflicto o controversia, dicho juez será el encargado de resolver mediante una sentencia, tratando de encontrar la mejor solución.

“El acceso a la justicia se relaciona con derechos reconocidos en instrumentos internacionales de derechos humanos: el derecho a la tutela judicial, el derecho a un recurso efectivo y el derecho a la igualdad. Este conjunto de derechos tiene por objeto garantizar el acceso a un órgano jurisdiccional predeterminado, independiente e imparcial que decida basándose en el derecho, tras un proceso que respeto las garantías

procesales, en un sistema que las prevea y donde el acceso sea garantizado a todas las personas, sin distinciones que no puedan ser justificadas con argumentos objetivos y razonables”<sup>99</sup>.

En el sistema de justicia, el juez actúa como ese tercero y dentro de otras funciones, se encargará de analizar los elementos fácticos, probatorios y de derecho que las partes le presentan para así otorgar una decisión, su sentencia, sin embargo, en la mayoría de los casos esta situación no abona a generar una cultura de paz, ya que deja a un ganador y a un perdedor, y derivado de esto, generar una serie de emociones y sentimientos negativos, como la venganza o la ira.

La finalidad de un litigio y de los medios alternativos es dirimir la controversia, empero, existen similitudes y diferencias en su esencia, por ello, consideramos idóneo, traer a colación el siguiente cuadro comparativo:

<b>LITIGIO</b>	<b>MASC</b>
Las partes son adversarios y la comunicación entre ellos puede o no existir, ya que sus pretensiones las manifiestan al juez.	Se busca que exista comunicación entre las partes y encuentren intereses en común.
Los abogados son quienes dan las propuestas, los términos, las condiciones, etc.	Los intervinientes son quienes dan las propuestas y expresan sus términos.
Contrapone a las personas, polariza los intereses.	Busca crear puentes entre las personas y reducir las divergencias
Los tiempos son indeterminados se pueden prolongar por años.	Si bien no hay un término, los tiempos son menores.
Los costos en dinero pueden ser elevados.	Los costos en dinero pueden ser menos que en el litigio.

<sup>99</sup> BIRGIN, Haydée; Gherardi Natalia. *La Garantía de acceso a la justicia: Aportes empíricos y conceptuales*. Colección “Género, Derecho y Justicia”, N° 6. SCJN. Pág. XVII.

En concatenación con lo anterior, los medios alternos como su nombre lo indican, buscan constituirse como esas alternativas para dirimir las controversias y, asimismo, un mejor acceso a la justicia como derecho fundamental de todo Estado. Consideramos que en la medida en que se apliquen los MASC, la actividad judicial tendrá una mayor funcionalidad, en principio, por la disminución de los asuntos y la mejor atención y análisis a los que se tuvieren.

Existen distintas formas en las que se clasifican, esto será de acuerdo con la forma en que se llevan a cabo y se desarrollan. La clasificación de los MASC es:

a) *heterocompositivos*, en donde la solución será determinada por un tercero imparcial y neutral de las partes del conflicto;

b) *autocompositivo*, son aquellos en el que las partes buscan llegar a un consenso en sus desavenencias, es decir, es exclusivo de las partes, sin olvidar que se pueden allegar de un tercero, estos son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

<b>Autocompositivo</b>				<b>Heterocompositivo</b>
Negociación	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Juicio

### **3.4. Clasificación de los MASC**

#### **3.4.1. Negociación**

##### **a) Concepto**

La negociación desde una perspectiva etimológica se entiende como: “tratar y comerciar, comprando y vendiendo o cambiando géneros,

mercancías o valores para aumentar el caudal”; y en un segundo sentido, como: “tratar asuntos públicos o privados procurando su mejor logro”<sup>100</sup>.

La negociación es un proceso de intercambio de información que propicia el mutuo aprendizaje y el constante ajuste de expectativas y preferencias de las partes. En la negociación, existen dos procesos interconectados que suceden simultáneamente: un proceso cíclico y uno de desarrollo<sup>101</sup>.

Desde una perspectiva especializada, “la negociación es un proceso interactivo cuyo fin es la resolución de un conflicto entre partes, mediante una modificación de las posiciones iniciales, para llegar a un acuerdo aceptable para todos”<sup>102</sup>.

Por otro lado, “la negociación es el proceso donde dos o más partes trabajan conjuntamente para alcanzar una solución mutuamente aceptada sobre uno o más problemas tal como una transacción comercial, un contrato o un acuerdo de cualquier tipo”<sup>103</sup>

Hoy en día, saber negociar se convierte en una de las competencias básicas de las personas y se constituye como un mecanismo de suma importancia para los demás medios alternos, así como en cada uno de los ámbitos donde nos desenvolvemos. Verbigracia, podemos negociar en el entorno familiar, laboral, o social, incluso en un contexto nacional como internacional.

En este sentido, la negociación se considera como un proceso cíclico que implica el intercambio repetitivo de información entre las partes, su evaluación y los resultantes ajustes de expectativas y preferencias<sup>104</sup>. De seguir esta idea podremos llegar a los mejores resultados toda vez que es un proceso dinámico y esa es su finalidad.

---

<sup>100</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>101</sup> ORMACHEA Iván. *Manual de Conciliación*. Ed. IPRECON. Lima, Perú 1999. Pág. 2

<sup>102</sup> TRUJILLO, José y García, Jesús. *Negociación, comunicación y cortesía verbal*. Ed. Limusa. México 2004. Pág. 17

<sup>103</sup> COHEN, Steven y Altamira, Ricardo. *Claves de negociación... con el corazón y la mente*. Ed. McGraw-Hill. España 2002. Pág. 3

<sup>104</sup> *Ibid.*



La negociación implica una estrategia por lo que es importante contar con una adecuada estructura que se base en: a) el establecimiento de la comunicación; b) la voluntad de las partes; c) el análisis de los intereses y el conflicto; d) los objetivos claros de las partes; e) la flexibilidad para construir acuerdos; f) buscar beneficios compartidos.

Desde una postura teórica, la negociación se puede desarrollar a través de distintos métodos, sin embargo, exponemos de manera general, las fases que toda negociación siguen:<sup>105</sup>

1. Surgimiento del negocio o conflicto.
2. La búsqueda del foro de la negociación.
3. La formulación de la agenda de negociación.
4. Discusión de asuntos o puntos con énfasis en la divergencia.
5. Discusión de asuntos o puntos con énfasis en la disminución de la divergencia.
6. Discusión preliminar al acuerdo final.
7. El acuerdo final.
8. La confirmación ritual del acuerdo final.
9. La implementación del acuerdo.

Como establecimos al inicio de este capítulo, consideramos que los medios alternos, no solo deben llevarse a cabo cuando exista un

<sup>105</sup> ORMACHEA Iván. *Op cit.* Pág. 2

conflicto, sino también antes de éstos, incluso como una forma de asegurar mejores derroteros en los diversos ámbitos donde nos desenvolvemos.

### ***b) Tipos de negociación***

Con la negociación se pretende encontrar una solución tanto para un negocio como para una controversia y lo ideal sería que ambas partes obtengan un acuerdo en el que se vean beneficiadas.

Por tal circunstancia, la negociación se clasifica en: *competitiva y cooperativa*.

#### **❖ *Negociación competitiva:***

Se basa en que las partes que negocian no cooperan, no construyen acuerdos para salir ambas beneficiadas, lo importante es obtener el objetivo sin importar los intereses de la otra, uno gana y el otro pierde.

En este sentido, la negociación competitiva responde a una corriente de pensamiento que asume negociación desde la concepción de ir ganando terreno a la parte contraria, de manera que mediante mecanismos psicológicos tales como las exigencias no acordes, amenazas de no continuar, así se pretende que el adversario ceda ante las presiones mantenida por la contraria, con ello, cumplir los objetivos propios pese a los de la contraparte<sup>106</sup>.

#### **❖ *Negociación cooperativa:***

Este tipo de negociación consiste en que las partes que intervienen manifiestan su ánimo de llegar un acuerdo con beneficios para ambas partes, lo que se le conoce como “ganar – ganar”.

---

<sup>106</sup> NÚÑEZ Ojeda Raúl. *Negociación, Mediación y Conciliación. Como métodos alternativos de solución de controversias*. Ed. Leyer. Colombia 2009. Pág. 58

La negociación cooperativa es la posición es la que arranca de una negociación en sentido de cesión, de manera que ambas partes ganan, en todo caso, con las negociaciones como manera de resolución de conflicto; la continuidad de la relación, la credibilidad y la confianza son su base<sup>107</sup>.

En un inicio, la idea de negociar era atender a los intereses propios y no esperar nada de la contraparte, es decir, se tiene que ganar y los intereses de la otra parte no importan, sin embargo, este tipo de conductas podría generar un conflicto mayor, no permitir mayor expansión comercial o social y sobre todo no abona para generar una cultura de paz.

Derivado de estas acciones y en pro de este tipo de negociaciones, se creó un método denominado Harvard que tiene que ver con la teoría de los intereses, es decir, lo importante es atender los intereses de cada uno para buscar generar beneficio para ambas partes, gano yo, ganas tú.

Este tipo de negociación ha tenido un gran impacto en la actualidad, ya que no solo culmina con el conflicto, sino que deja a las partes en un estado afable para poder continuar con la relación. El método contempla las siguientes características<sup>108</sup>:

- ❖ Una actitud: gana - ganas.
- ❖ Interés por las necesidades del otro.
- ❖ Una actitud flexible, dispuesto hacer concesiones.
- ❖ Una actitud cooperativa.
- ❖ Entender la importancia de dar y recibir.

Lo anterior nos hace precisar que “La dinámica judicial es ‘ganar-perder’. Siempre hay una parte a la que se le cumplen sus demandas y otra que debe ceder en parte o por completo”<sup>109</sup>.

---

<sup>107</sup> *Ibid.*

<sup>108</sup> ZANABRIA Nieto, Gonzalo. *Técnicas de Negociación, Apuntes Generales*. Facultad de Ingeniería, UNAM. México 2007.

<sup>109</sup> DÍAZ Madrigal, Ivonne Nohemí. *La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. México 2013. Pág. 1

En este sentido, la negociación tiene gran relevancia como una figura alterna para compaginar los intereses y llegar a un acuerdo en el que las partes queden satisfechas, dado a que también se tiene la posibilidad de terminar con los conflictos de manera integral, es decir, analizar desde el factor humano.

Dos de los exponentes más importantes de la negociación son Roger Fisher y William Ury<sup>110</sup>, quienes formularon los marcos teóricos y metodológicos sobre la Teoría de la Negociación por Principios o por Intereses, en la que, además Roger Fisher participó en procesos para la paz en el mundo siendo este uno de los fines de la negociación y de los medios alternativos de solución de controversias.

### ***c) Elementos para realizar una negociación por intereses***

Con base en lo anterior, para realizar una negociación se necesita analizar una serie de elementos, que prosiguiendo el estudio a partir del libro: “*Obtenga el Sí en la práctica, cómo negociar, paso a paso, ante cualquier situación*”<sup>111</sup> de Roger Fisher y Danny Ertel, donde se establecen siete pasos que se deben llevar a cabo para obtener un buen resultado, estos elementos son:

- 1) **Intereses:** Son las demandas o posiciones, es decir, las cosas que necesitamos o que nos importan con el objetivo de llegar a satisfacerlos.
- 2) **Opciones:** Son las posibilidades o elecciones que se buscan para encontrar un punto de acuerdo satisfactoria a nuestros intereses divergentes.

---

<sup>110</sup> Roger Fisher fundador del Programa de Negociación de la Escuela de Derecho de la Universidad de Harvard y autor principal, junto con William Ury, de la Teoría de la Negociación por Principios o por Intereses, la más influyente propuesta teórica en ese campo en tiempos modernos. (Disponible en: <https://bit.ly/2STD3lG>)

<sup>111</sup> FISHER Roger, Ertel Danny. *Obtenga el Sí en la práctica, cómo negociar, paso a paso, ante cualquier situación*. Ed. Gestión 2000, España 2004. Pág. 14 y 15.

- 3) **Alternativas:** Al igual que el paso anterior, para construir un acuerdo, debemos tener una idea clara de que otras cosas podríamos hacer.
- 4) **Legitimidad:** Busca generar una equidad en el acuerdo, no queremos ser tratados injustamente, no hacerlo así con los demás, es decir busca un modo que nos proteja de los atracos.
- 5) **Comunicación:** Establecer un diálogo, es decir, una buena comunicación de doble vía, con la que cada uno busca influir en el otro. Un punto importante es pensar qué queremos escuchar y qué vamos a decir.
- 6) **Relaciones:** El vínculo entre las partes dependerá del resultado, en el que podrá potencializarla o lesionarla. Así, preparar las relaciones puede ayudarnos en la interacción humano para facilitar el acuerdo y no obstaculizarlo.
- 7) **Compromiso:** El resultado dependerá de la calidad de las promesas que se hacen, es importante sean promesas concretas, realistas, lo que podemos esperar o hacer dentro de un término.

Es importante recordar que negociar implica atender los intereses propios, y en muchas de las ocasiones, se olvida y se omiten los de la contraparte, sin embargo, existen con estas nuevas posturas y métodos como el de Harvard, se busca ir más allá ya que se pretende separar a las personas de sus conflictos, a fin de tener en distintos bloques sus emociones y sus intereses, y un factor muy importante, indagar sobre lo que se quiere y sobre lo que se necesita.

La negociación está presente en cada uno de los ámbitos donde se desenvuelven las personas, por ello, es importante que exista la voluntad para así generar la confianza a sus intervinientes y para construir una solución rápida y flexible de sus problemas.

### **3.4.2. Mediación**

#### **a) Concepto y características**

Mediación es un concepto que se puede utilizar en distintos contextos, pero no siempre para referirse a las mismas cuestiones, por ende, es importa traer a colación algunas definiciones con la finalidad de entender lo que es mediación y lo que no es.

Para establecer un marco de referencia, la mediación se entiende como un mecanismo voluntario en la que las partes en conflicto, denominadas mediados, presentan ante un tercero neutral, un conflicto y una serie de pretensiones. La labor del tercero será lograr restablecer la comunicación entre los mediados, y encontrar las mejores propuestas para que ellos mismos realicen para resolver el conflicto.

En este sentido, “la mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación ‘triangular’; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas... La mediación es un no poder... El mediador debe suscitar la libertad”.<sup>112</sup>

Además de lo anterior, la mediación funge como una herramienta de importancia ya que funge como alternativa a la atención de los conflictos de las personas de manera integral, es decir, se interesa por el factor humano.

De tal manera, la mediación se entiende como un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos. Su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que se llevaría un proceso judicial. Su objetivo es impulsar un acercamiento entre las personas envueltas en conflicto para ayudarlas a

---

<sup>112</sup> SIX, J.F. *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós Mediación 5. Buenos Aires, 1997.

clarificar e identificar los intereses, que culmine en un acuerdo satisfactorio sin necesidad de recurrir a tribunales<sup>113</sup>.

“La mediación es una alternativa a la violencia, la autoayuda o el litigio, que difiere de los procesos de negociación y arbitraje. Es el proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”<sup>114</sup>.

Prosiguiendo este derrotero, la mediación se concibe como “un procedimiento voluntario mediante el cual las personas se apoyan de un mediador, quien puede comunicarse y negociar, para encontrar de manera amigable y satisfactoria la solución legal a su problema de carácter civil, mercantil o familiar”<sup>115</sup>.

“La Conferencia de la Haya de julio de 1899, refiriéndose a la mediación, establece que, es “la actividad de conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre estados desavenido.”<sup>116</sup>

Por otro lado, la mediación en el derecho Internacional Público está concebida como: “la intervención de un tercero solicitado por las partes o bien ofrecido por un estado mediador que proponga a las partes litigantes una solución amistosa que sea un acuerdo de voluntades para que los litigantes solucionen sus diferencias, pero sin imponérsela”.<sup>117</sup>

---

<sup>113</sup> MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Op. cit.* Pág. 85

<sup>114</sup> FOLGER, J. y Taylor, A. *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Ed. Noriega. México 1992.

<sup>115</sup> PODER JUDICIAL. *Mediación*, TSJCDMX, 2019. Disponible en: <https://bit.ly/2IU2Dli>

<sup>116</sup> KURCZYN Villalobos, Patricia, y Tena Suck Rafael. *Temas Selectos de Derecho Laboral, Liber Amicorum: Homenaje a Hugo Ítalo Morales Saldaña*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. México 2014. Pág. 128

<sup>117</sup> *Ibid.*

En la Ciudad de México, el marco normativo que regula la mediación es la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal<sup>118</sup>, por lo que nuestro análisis se centrará en ella.

De esta manera, de acuerdo con la referida ley, artículo 2, fracción X, la mediación se entiende como un “procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador”.

Es importante destacar, que con relación al artículo 2, fracción II, dicha mediación está basada en la autocomposición asistida, lo que implica en que los propios particulares involucrados en una controversia establecen reglas para encontrar una solución.

Además de lo anterior, la mediación tendrá una serie de características, objetivos y formas de procedencia. Verbigracia, el artículo 3, establece: “tiene como objetivo fomentar una convivencia social armónica, a través del diálogo y la tolerancia, mediante procedimientos basados en la prontitud, la economía y la satisfacción de las partes”.

Prosiguiendo este derrotero, en relación con el artículo 4 de la misma ley, “la mediación procederá de la voluntad mutua de los particulares de someterse a ella para solucionar o prevenir una controversia común...”

En tales consideraciones, una de las características *sine qua non* de la mediación, es la voluntad, por ello, consideramos que si no hay voluntad entre las partes no podrá llamársele mediación ni fungir como medio alternativo.

---

<sup>118</sup> Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal. Disponible en: <https://bit.ly/37ismxy>

## ***b) Principios de la Mediación***

La mediación funge como ese mecanismo en el que las partes encontraran las soluciones a sus problemas con la ayuda de un mediador, por lo tanto, a manera de esquema, las características de la mediación son<sup>119</sup>: a) es voluntaria; b) es colaborativa; c) es controlada; d) es confidencial; e) es informada; f) es imparcial; g) es neutral; h) es satisfactoria.

De acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa, el artículo 8 establece los principios que deberá seguir el servicio de mediación, los cuáles son:

**1) Voluntariedad:** la participación deberá ser propia, libre y auténtica;

**2) Confidencialidad:** la información que se genere no podrá ser divulgada;

**3) Flexibilidad:** carecerá de formas rígidas;

**4) Neutralidad:** los mediadores deberán mantenerse exentos de juicios, opiniones y prejuicios;

**5) Imparcialidad:** los mediadores deberán estar libres de preferencias o favoritismos

**6) Equidad:** los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio para obtener acuerdos satisfactorios.

**7) Legalidad:** la mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral y las buenas costumbres.

**8) Economía:** el procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal.

La mediación ofrece un nuevo modelo de entender la justicia, en la que se compaginan diversas ideas sociales. De esta manera, el mediador es un facilitador, es una persona calificada que tiene la habilidad de lograr

---

<sup>119</sup> MEDIATION INTERNATIONAL. Mijangos Rosa (Traducción). *¿Qué es la mediación?* Disponible en: <https://bit.ly/2IdwuCi>

restablecer la comunicación entre las personas en conflicto y como finalidad, generar una cultura de paz.<sup>120</sup>

### **c) Modelos y escuelas de mediación**

La mediación además de los principios antes enunciados, su estudio y análisis, si bien parte de un punto en común se ha desarrollado a través de tres escuelas de mediación en relación con el ámbito que se ha desarrollado, estos modelos son<sup>121</sup>:

**“i) Modelo Harvard:** También conocido como modelo tradicional lineal, en la que podemos decir que la mediación contemporánea nace a partir de este modelo, especialmente producto del mundo empresarial y del derecho, busca profundizar en la negociación de principios o por intereses (las partes se centran en localizar los intereses comunes, se espera que esta negociación ‘yo gano, tú ganas’.

Es decir, este tipo de mediación como negociación por intereses es asistida por una tercera persona, procura resolver el conflicto que los lleve a esa intervención. Contemplan los siete elementos del método Harvard: 1) Intereses, que es lo que la gente quiere realmente; 2) Opciones, diferenciar en qué son acuerdos posibles o partes; 3) Alternativas, que voy hacer si no nos podemos de acuerdo; 4) Legitimidad, establecer los criterios que permitan determinar si las soluciones propuestas son legítimas; 5) Comunicación, apoyar y potenciar todos los elementos que la faciliten; 6) Relación, como objetivo tratar de forma exitosa los asuntos y mantener una buena relación; 7) Compromiso, las opciones previamente evaluadas y aceptadas pasaran al acuerdo.

Por otro lado, este método se basa en una serie de sesiones, primero conjunta, después individual y, finalmente otra conjunta.

**ii) Modelo Circular Narrativo:** Es este modelo se tiene la gran importancia de la comunicación, especialmente el elemento circular que existe en toda forma, orientado al acuerdo como a la modificación de las relaciones. Una de las premisas es que con el lenguaje construimos y

---

<sup>120</sup> Cfr. MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Op. cit.* Pág. 83

<sup>121</sup> Cfr. MUÑOZ Hernán, Yolanda, y Ramos Pérez Ma. Eugenia. *Mediación. Escuela, herramientas, técnicas.* Ed. Fundación Gizagune. España 2010. Pág. 39 y ss.

deconstruimos la realidad, por lo tanto, modificando las narraciones modificamos las percepciones de esa realidad, es decir, las partes puedan transformar las historias conflictivas a modo que queden mejor posicionadas y poder salir de esta.

El método de este modelo se basa en cuatro etapas, pero comienza con una pre-reunión: a) una reunión conjunta; b) una reunión individual; c) una reunión interna o del equipo; y, d) una reunión conjunta.

**iii) Modelo transformativo:** Para esta escuela el conflicto es el tema central y es considerado no como un problema sino como una oportunidad de crecimiento y transformación moral. La diferencia con las otras es la orientación transformadora del conflicto, a través de dos direcciones: a) fortalecimiento del yo; y, b) superación de los límites del yo para relacionarnos con los otros.

En este tenor, el objetivo no es propiamente el acuerdo sino el desarrollo potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, es decir, se centra en las relaciones humanas, permite aclarar a las partes sus propias necesidades y sus valores para su posterior satisfacción, además, permite fortalecer sus recursos para manejar sentimientos fundamentales, así como asuntos relacionales. Por lo tanto, lo que se busca es una transformación, una revalorización y el reconocimiento”.

#### **d) Partes que integran el proceso de mediación**

En el procedimiento mediación, las personas que lo llevan a cabo cumplen un rol, de manera general se integra por: los mediados y el mediador. De acuerdo con el artículo 2 de la ley citada se entienden como:

- ❖ **Mediados:** *personas físicas o morales que, después de haber establecido una relación de variada naturaleza jurídica, se someten a la mediación en busca de una solución pacífica.*
- ❖ **Mediador:** *especialista que habiendo cumplido los requisitos previstos por esta Ley se encuentra capacitado, certificado y registrado por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal para conducir el procedimiento de mediación e intervenir como facilitador de la comunicación y la negociación entre particulares*

*involucrados en una controversia, y que podrá ser público o privado.*

Del artículo anterior, destacamos las siguientes ideas, el mediador es el especialista y podrá ser público o privado, además deberá reunir una serie de características y requisitos. Su labor principal es conducir.

De acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa, artículo 18, para ser mediador público deberá cumplir con los siguientes requisitos:

*“A) Para ser mediador o facilitador se deberá cumplir los siguientes requisitos:*

*I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos y tener cuando menos veinticinco años de edad al día de su designación;*

*II. Contar con título y cédula profesionales de Licenciatura en Derecho, así como dos años de experiencia profesional mínima demostrable, en cualquiera de las materias competencia del Centro;*

*III. Concursar y aprobar el proceso de selección correspondiente, sometiéndose a los exámenes y cursos de capacitación y entrenamiento”.*

Por otro lado, en el referido artículo,

*“B) Para ser mediador privado:*

*I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos y tener cuando menos veinticinco años de edad al día de su certificación y registro;*

*II. Poseer grado de licenciatura, así como dos años de experiencia profesional mínima demostrable;*

*III. Gozar de buena reputación profesional y reconocida honorabilidad;*

*IV. No haber sido sentenciado, mediante sentencia condenatoria ejecutoriada, por delito doloso que merezca pena privativa de libertad;*

*V. Presentar y aprobar el examen de conocimientos de competencias laborales;*

*VI. Aprobar los cursos de capacitación para la certificación y registro, y*

*VII. Realizar las horas de práctica en el Centro que fijen las Reglas”.*

El papel del mediador es de suma importancia para encontrar la mejor solución al conflicto, en este sentido, no solo debe ser un conocedor del derecho, sino conocer otras materias, ya que una de sus iniciales

funciones será encontrar la raíz del problema y posteriormente regenerar la comunicación que se haya perdido.

#### ***e) Materias de procedencia de la mediación***

La mediación como un proceso voluntario y flexible tiene una gran cabida en el terreno jurídico y social de las personas, en tal perspectiva, podrá aplicarse en diversos contextos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5, procederá en las materias de:

*I. En materia **civil**, las controversias que deriven de relaciones entre particulares sean personas físicas o morales, en tanto no involucren cuestiones de derecho familiar.*

*II. En materia **mercantil**, las que deriven de relaciones entre comerciantes, en razón de su participación en actos de comercio, considerados así por las leyes correspondientes.*

*III. En materia **familiar**, las controversias que deriven de las relaciones entre las personas que se encuentren unidas en matrimonio, concubinato, sociedad de convivencia o, aun cuando no se encuentren dichos supuestos, tengan hijos en común; entre dos personas unidas por algún lazo de parentesco por consanguinidad, por afinidad o civil; las que surjan de esas relaciones con terceros, así como por sucesiones testamentarias e intestamentarias.*

*IV. En materia **penal**, la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, dentro del marco de la justicia restaurativa, procederá en las controversias entre particulares originadas por la comisión de un delito, y éste: a) se persiga por querrela o requisito equivalente de parte ofendida; b) sea un delito culposo; c) sea un delito o un delito patrimonial cometido sin violencia sobre las personas; o no se trate de delitos de violencia familiar.*

*IV bis. En materia **penal**, la mediación también procederá, en el marco de la justicia restaurativa, y previo al inicio del proceso penal, en las controversias entre particulares originadas por la comisión de una conducta tipificada como delito que se persiga por querrela, y al concluir el proceso penal, respecto de conductas tipificadas como delitos graves y perseguibles de oficio, en tratándose de la reparación del daño, exclusivamente para efectos restaurativos y de recomposición del tejido social cuando la víctima u ofendido del delito lo solicite, en términos del Reglamento, independientemente de que se haya reparado el daño y de que el autor de la conducta delictiva se encuentre cumpliendo una sentencia.*

V. En materia de **justicia para adolescentes**, en los supuestos previstos en la Ley de Justicia para Adolescentes, siempre que dichas conductas no sean consideradas como delitos graves.

También procederá, exclusivamente para efectos restaurativos y de recomposición del tejido social, cuando la víctima u ofendido de la conducta tipificada como delito lo solicite, en términos del Reglamento, independientemente de que se haya reparado el daño y de que el adolescente en conflicto con la ley se encuentre cumpliendo una medida.

## **f) Procedimiento de mediación**

La mediación al constituirse como un procedimiento flexible, no existen reglas que se deban agotar de manera cabal para que se pueda desarrollar, en mucho, dependerá del conflicto, de los mediados y del mediador, sin embargo, de acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa de la Ciudad de México, el artículo 30 establece las etapas del procedimiento<sup>122</sup>, las cuales son:

**I. Inicial:** a) Encuentro entre el mediador y sus mediados; b) Recordatorio y firma de las reglas de la mediación y del convenio de confidencialidad; c) Indicación de las formas y supuestos de terminación de la mediación; d) Firma del convenio de confidencialidad; y e) Narración del conflicto.

En esta primera etapa, el mediador deberá analizar el problema para poder determinar el conflicto, sea civil, familiar, mercantil, etc.

**II. Análisis del caso y construcción de la agenda:** a) Identificación de los puntos en conflicto; b) Reconocimiento de la corresponsabilidad; c) Identificación de los intereses controvertidos y de las necesidades reales generadoras del conflicto; d) Atención del aspecto emocional de los mediados; e) Listado de los temas materia de la mediación; y f) Atención de los temas de la agenda.

---

<sup>122</sup> Ver Anexo 1. Diagrama, Proceso de Mediación.

**III. Construcción de soluciones:** a) Aportación de alternativas; b) Evaluación y selección de alternativas de solución; y c) Construcción de acuerdos;

**IV. Final:** a) Revisión y consenso de acuerdos; y b) Elaboración del convenio y, en su caso, firma del que adopte la forma escrita.

#### **g) Convenio de mediación**

En el momento que los mediados llegan a un acuerdo con la ayuda del mediador y han encontrado la solución a su conflicto, podrán adoptar la forma de un convenio por escrito<sup>123</sup>, el cual deberá contener una serie de requisitos, esto en relación con lo establecido por el artículo 35 de la Ley de Justicia Alternativa, estos son:

- a) Lugar y fecha de creación;
- b) Nombre, edad, nacionalidad, estado civil, profesión u ocupación y domicilio de cada uno de los mediados;
- c) En el caso de personas morales, documentos para acreditar personalidad del apoderado o representante legal;
- d) Los antecedentes del conflicto entre los mediados que los llevaron a utilizar la mediación;
- f) Podrá tener un capítulo de declaraciones;
- g) Una descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer acordadas, con su forma de cumplimiento en modo, tiempo y lugar;
- h) Las firmas o huellas dactilares.
- i) Nombre y firma del Director General, del director o subdirector de Mediación actuante, o el Secretario Actuario que intervino para hacer constar el convenio; además el sello del Centro.
- j) El número o clave de registro.

El convenio deberá redactarse al menos por triplicado, y el cual, uno deberá ser conservado en el Centro de Justicia Alternativa.

---

<sup>123</sup> De acuerdo con el Código Civil para el Distrito Federal, artículo 1792, “convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones”.

Por otro lado, una vez substanciado el procedimiento de mediación y hecho el convenio, se derivan una serie de efectos regulados por el artículo 38 de la referida ley.

**“Artículo 38.** *El convenio celebrado entre los mediados ante la fe pública del Director General, Director o Subdirector de Mediación actuante con las formalidades que señala esta Ley, será válido y exigible en sus términos y dicho pacto tendrá fuerza de cosa juzgada.*

*El convenio trae aparejada ejecución para su exigibilidad en vía de apremio ante los juzgados. La negativa del órgano jurisdiccional para su ejecución será causa de responsabilidad administrativa, excepto cuando el convenio adolezca de alguno de los requisitos señalados en el artículo 35 de la presente ley.*

*En el supuesto de incumplimiento del convenio en materia, quedarán a salvo los derechos del afectado para que los haga valer en la vía y forma correspondientes.*

*Surtirán el mismo efecto los convenios emanados de procedimientos conducidos por Secretarios Actuarios y mediadores privados certificados por el Tribunal que sean celebrados con las formalidades que señala esta Ley, y sean debidamente registrados ante el Centro en los términos previstos por esta Ley, el Reglamento y las Reglas, según corresponda.*

*Si el convenio emanado de procedimiento conducido por Secretario Actuario o mediador privado certificado por el Tribunal no cumple con alguna de las formalidades previstas en esta Ley, y esta es subsanable, se suspenderá el trámite de registro ante el Centro y se devolverá al Secretario Actuario o Mediador Privado, según corresponda, para que subsane dichas formalidades, en caso contrario se negará el registro y se iniciará el procedimiento de sanción correspondiente.*

*Por acuerdo de los mediados los convenios podrán ser anotados en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de conformidad con las leyes respectivas.”*

Al respecto, los elementos más destacables del artículo son: a) El convenio celebrado entre los mediados y ante la fe pública del Director General o Subdirector de Mediación, será válido y exigible en sus términos; b) El convenio tendrá fuerza de cosa juzgada; c) El convenio traerá aparejada ejecución para su exigibilidad en vía de apremio.

Aunado a lo anterior, es importante traer a colación, que cosa juzgada de acuerdo con el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se entiende como:

**“Artículo 426.** *“Hay cosa juzgada cuando la sentencia causa ejecutoria, cuando las partes celebran un convenio emanado del procedimiento de mediación a que se refiere a la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, o cuando las partes celebran convenios como resultado de la mediación comunitaria previstas en las leyes de la Ciudad de México.*

*Causan ejecutoria por ministerio de ley:*

*I. Las sentencias pronunciadas en juicios cuyo monto sea inferior a la cantidad que el artículo 691 establece para que un juicio sea apelable. Dichas cantidades se actualizarán en los términos del artículo 62. Se exceptúan los interdictos, los asuntos de competencia de los jueces de lo familiar y las relativas a la materia de arrendamiento inmobiliario;*

*II. Las sentencias de segunda instancia;*

*III. Las que resuelvan una queja;*

*IV. Las que dirimen o resuelven una competencia;*

*V. Las demás que se declaran irrevocables por prevención expresa de la ley;*

*VI. Las sentencias que no puedan ser recurridas por ningún medio ordinario;*

*VII. Los convenios emanados del procedimiento de mediación a que se refiere la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal”.*

El convenio va a fungir como el instrumento en el que se consagran los acuerdos a los que llegan las partes, empero, consideramos de suma importancia mencionar que, en esta etapa el mediador deberá realizar una gran tarea, ya que como experto en derecho, deberá aconsejar jurídicamente en lo que se puede establecer y no, esto con la idea de evitar que los futuros convenios sean nulos.

Por lo anterior, discurrimos que si el convenio de mediación es exigido ante tribunales es porque el procedimiento de mediación fue deficiente y no logró encontrar en los mediados las soluciones a sus problemas, por ende, una insatisfacción en las respuestas acordadas.

## **h) Remediación y Comediación**

La misma Ley de Justicia Alternativa, establece una serie de consideraciones, en la circunstancia de que exista un incumplimiento en el convenio, para ello, se llevará a cabo una remediación, que de acuerdo con el artículo 37 se entiende como:

*“Artículo 37. Ante el incumplimiento parcial o total de un convenio celebrado por los mediados, o ante el cambio de las circunstancias que dieron origen a su celebración, éstos podrán utilizar la re- mediación en el propio Centro y, con la reapertura del expediente respectivo, elaborar un convenio modificadorio o construir uno nuevo. La re - mediación se llevará a cabo, en lo conducente, utilizando las mismas reglas que, para la mediación, establece esta Ley”.*

Por otro lado, para abonar a una mejor solución, incluso que se analice de una manera integral, podrá utilizarse la ayuda un especialista externo, lo que se le conoce como comediación, en tanto:

*Artículo 37 Bis. Cuando por las características del conflicto se requiera la intervención de un co - mediador, el mediador público o privado podrá solicitar al Director General del Centro o al Director o Subdirector de Mediación que designe a un especialista externo para que lo asista en ese conflicto determinado.*

## **i) Cláusula modelo**

Al celebrar un contrato o convenio, las partes pueden pactar que los conflictos futuros sean resueltos de forma amistosa a través de la mediación, ya sea de forma privada o institucional. La primera, se realiza a través de los mediadores privados certificados que prestan sus servicios, y la segunda, mediante instituciones que cuentan con un sistema para

atender este tipo de casos, verbigracia, la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (CANACO).

Este tipo de instituciones cuentan con reglamentos y con la estructura para llevar el procedimiento de la mejor forma, asimismo, brindan orientación a las personas y una de las recomendaciones es establecer una cláusula modelo en su contrato, que fungirá de manera preventiva.

De tal manera, enunciamos un ejemplo de una cláusula modelo:

*“Cuando, en el caso de una controversia que se derive del presente contrato o se relacione con él, las partes deseen llegar a una transacción amistosa de esa controversia mediante la mediación, ésta tendrá lugar de conformidad con el Reglamento de Mediación de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, vigente al momento del inicio de la mediación.”<sup>124</sup>*

### **3.4.3. Conciliación**

#### **a) Concepto**

La conciliación al igual que los otros mecanismos, es un procedimiento voluntario, alternativo, flexible, y en muchas ocasiones extrajudicial tendiente a resolver las controversias.

Etimológicamente, la palabra conciliación es un “acuerdo de los litigantes para evitar un pleito o desistir del ya iniciado”; por otro lado, conciliar, es “poner de acuerdo a dos o más personas o cosas”.<sup>125</sup>

Desde una postura más acorde a los medios alternos, se entiende como: “un proceso voluntario al que acuden dos o más personas que tienen conflicto para que, con la ayuda de un tercero profesional (conciliador), quien participara de manera imparcial y neutral

---

<sup>124</sup> CHÁVEZ, Alejandra. *Clausulas modelos*. CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE. CANACO. 6 de octubre de 2017 Disponible en: <https://bit.ly/2XO6Y0j>

<sup>125</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

sugiriéndoles posibles alternativas de solución, construyan acuerdos para solucionar su conflicto”<sup>126</sup>.

En este sentido, la conciliación funge como un mecanismo consensual, estrictamente voluntario, considerado como autocompositivo, dado a que las partes son participes de sus propios acuerdos. El éxito de esta dependerá siempre ese carácter consensual, así como de la habilidad e imparcialidad para llegar a un acuerdo por las partes y que los conciliadores informen adecuadamente las ventajas y las desventajas<sup>127</sup>.

Prosiguiendo este derrotero conceptual, la conciliación también se entiende como: “una herramienta para solucionar conflictos que se basa en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina conciliador”.<sup>128</sup>

Esta figura, como se mencionó, se remite al derecho del trabajo, específicamente en Europa. El jurista Piero Calamandrei la definió como: ‘la actividad particular o del Estado que sirve para ayudar a los particulares a encontrar el derecho que regula o debe regular sus relaciones jurídicas’, asimismo, la labor de los conciliadores no debe imponerse obligatoriamente, sino que debe sugerir a las partes que la escuchen, que tengan en cuenta en su pacto de solución la equidad y la conciencia. Por otro lado, Francesco Carnelutti, concibe a la conciliación como un: ‘equivalente jurisdiccional’, para referirse a un medio de solución de un conflicto cuando ya existe como litigio o proceso, y se desea que se resuelva antes de llegar al laudo o resolución jurisdiccional o arbitral’. En materia laboral, la conciliación es un elemento primordial en la solución de los problemas de la conflictiva laboral.<sup>129</sup>

---

<sup>126</sup> Cfr. CORNELIO, Landero Eglá. *Op. cit.* Pág. 92.

<sup>127</sup> *Ibid.*

<sup>128</sup> CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *¿Qué es la conciliación?* Febrero 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2MLCVA0>

<sup>129</sup> KURCZYN Villalobos, Patricia, y Tena Suck Rafael. *Op. cit.* Pág. 130

Al respecto, en nuestro derecho mexicano, de acuerdo con el maestro Alberto Trueba Urbina y Mario De La Cueva, concebían a la conciliación como un procedimiento de autocomposición, es decir, que las partes sin necesidad de un juicio discutían acerca de sus derechos sobre un caso concreto, donde uno trata de establecer un pleito contra la otra y a fin de que lleguen a un arreglo amigable.<sup>130</sup>

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal, en el artículo 25, establece: “es el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucrados. Además de propiciar la comunicación entre los intervinientes, el facilitador podrá, sobre la base de criterios y objetivos, presentar alternativas de solución diversas”.

La principal distinción de la conciliación con la mediación es que en la primera, el conciliador además de coadyuvar, interviene otorgando propuestas a las partes para la solución de sus conflictos, en la mediación, el mediador buscará generar la comunicación para que las partes sean quienes directamente establezcan las soluciones. En ambos casos se establecerán por escrito.

### ***b) Principios y características***

Como se ha establecido, la conciliación funge como un medio alternativo de solución de controversias, que dentro de sus características se destaca la función que realiza el conciliador como un tercero imparcial pero que si intervención es proponer soluciones a las partes.

La conciliación se rige por una serie de principios, los cuales son<sup>131</sup>:

---

<sup>130</sup> *Ibid.* Pág. 131

<sup>131</sup> GUZMÁN Barrón, César. *La Conciliación: principales antecedentes y características*. UNIRIOJA. Pág. 69.

a) *Equidad*: Concebido como el sentido de la justicia aplicada al caso particular.

b) *Veracidad*: Es la búsqueda de lo querido realmente por las partes. Se refleja en el acuerdo al que llegan las partes, como la mejor solución.

c) *Buena fe*: Necesidad de que las partes procedan de manera honesta y leal, conducta que debe llevarse adelante durante todo el procedimiento.

d) *Confidencialidad*: Supone, tanto del conciliador como de las partes, guardar absoluta reserva de todo lo actuado.

e) *Imparcialidad o neutralidad*: Supone la intervención del conciliador durante todo el procedimiento sin identificación alguna con los intereses de las partes.

f) *Legalidad*: Expresa conformidad del acuerdo conciliatorio con el ordenamiento jurídico.

g) *Celeridad*: Es la prontitud consustancia al procedimiento, es decir, supone la solución pronta y rápida del conflicto.

h) *Economía*: Las partes eliminan el tiempo que les demandaría un proceso judicial.

Tanto la mediación como la conciliación son dos figuras que se institucionalizaron primeramente en un contexto internacional, resultado de solucionar las distintas divergencias que se presentaban entre los países, y que éstas fuera de una manera más sencilla.

Como se ha establecido, la bondad de estos mecanismos es que otorgan una solución integral a los problemas de las personas, es decir, no solo atiende las cuestiones técnicas jurídicas sino se fija en el factor humano.

### **c) Procedimientos conciliatorios**

Los procedimientos conciliatorios se pueden llevar a cabo de manera pública o privada, a nivel internacional o nacional, y en su mayoría se han constituido como procedimientos extrajudiciales regulados en

diversos ordenamientos jurídicos. En el caso mexicano, existen diversas materias en que se ha aplicado, por tal situación, dilucidaremos algunos tipos de procedimientos conciliatorios:

### **a) Conciliación Civil y Familiar**

La conciliación tanto en materia civil como en materia familiar se tramita como una etapa en un juicio con la finalidad encontrar antes la solución. Lo relativo se establece en los Códigos Procedimentales Civiles.

Por ejemplo, de acuerdo con el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se podrá efectuar una conciliación través de una audiencia previa y de conciliación dentro de un juicio ordinario civil, o a través de una audiencia preliminar dentro procedimiento oral civil u oral en materia familiar.

Al respecto, del referido código, título sexto, Del Juicio Ordinario, se establece:

**Artículo 272 A.-** *Una vez contestada la demanda, y en su caso, la reconvencción el Juez señalará de inmediato fecha y hora para la celebración de una **audiencia previa y de conciliación** dentro de los diez días siguientes, dando vista a la parte que corresponda con las excepciones que se hubieren opuesto en su contra, por el término de tres días.*

*Se deroga.*

*Si asistieran las dos partes, el juez examinará las cuestiones relativas a la legitimación procesal luego se procederá a **procurar la conciliación** que estará a cargo del conciliador adscrito al juzgado.*

*El **conciliador** preparará y propondrá a las partes, alternativas de solución al litigio. Si los interesados llegan a un convenio, el juez lo aprobará de plano si procede legalmente y dicho pacto tendrá fuerza de cosa juzgada. En los casos de divorcio, si los cónyuges llegan a un acuerdo respecto al convenio, el juez dictará un auto en el cual decreta la disolución del vínculo matrimonial y la aprobación del convenio, sin necesidad de dictar sentencia...*

Aunado a lo anterior y la labor que se enuncia del secretario conciliador, tendrá otras funciones de acuerdo a lo establecido por el artículo 60 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Por otro lado, respecto de los procedimientos orales, los jueces tendrán la facultad de fungir como conciliador en la audiencia preliminar, en relación con lo establecido en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

En materia civil:

**Artículo 1000.** *La audiencia preliminar tiene por objeto:*

- I. La depuración del procedimiento;*
- II. La **conciliación** de las partes por conducto del Juez;*
- III. La fijación de acuerdos sobre hechos no controvertidos;*
- IV. La fijación de acuerdos probatorios;*
- V. La admisión de pruebas, y;*
- VI. La citación para audiencia de juicio.*

En materia familiar:

**Artículo 1050.** *La audiencia ante el Juez tiene por objeto:*

- I. Depuración del procedimiento, en la que se estudiará: a) Legitimación de las partes, y b) Excepciones procesales;*
- II. La revisión y aprobación del convenio que hayan celebrado las partes;*
- III. En su caso, la **conciliación** entre las partes;*
- IV. Aprobación de acuerdos sobre hechos no controvertidos y probatorios;*
- V. Resolver sobre las medidas provisionales pendientes; y*
- VI. Admisión y preparación de las pruebas.*

Y en relación con la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal:

**Artículo 63 Bis.** *Los Jueces de Proceso Oral en materia Familiar tendrán a su cargo, además, la etapa de conciliación durante la celebración de la audiencia preliminar, en los términos de la fracción tercera del artículo 1050 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.*

## **b) Conciliación Laboral**

La conciliación laboral se desprende de lo establecido en el artículo 123 constitucional, señala que es una parte esencial de las autoridades jurisdiccionales en la materia, y en todos los procedimientos para resolver controversias motivo de las relaciones laborales<sup>132</sup>.

Al respecto:

*“Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley...*

*XX. La resolución de las diferencias o los conflictos entre trabajadores y patrones estará a cargo de los tribunales laborales del Poder Judicial de la Federación o de las entidades federativas...*

*Antes de acudir a los tribunales laborales, los trabajadores y patrones deberán asistir a la **instancia conciliatoria** correspondiente. En el orden local, la función conciliatoria estará a cargo de los Centros de Conciliación, especializados e imparciales que se instituyan en las entidades federativas...*

Asimismo, la Ley Federal del Trabajo es la que contempla el procedimiento de conciliación como un procedimiento prejudicial. El cual para su tramitación responderá a una serie de requisitos que se establecen en el título trece bis, capítulo I, del procedimiento de conciliación prejudicial.

El procedimiento se sustanciará de la siguiente forma:

**Artículo 684-E.-** *El **procedimiento de conciliación** se tramitará conforme a las reglas siguientes:*

*I. Se iniciará con la presentación de la solicitud de conciliación ante el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o al Centro de Conciliación local que corresponda, firmada por el solicitante, a la que se le agregará copia de la identificación oficial a que hace referencia en la*

---

<sup>132</sup> Cfr. KURCZYN Villalobos, Patricia, y Tena Suck Rafael. *Op. cit.* Pág. 130

*fracción I del artículo 684-C; tratándose de empresas o sindicatos será suscrito por su representante legal;*

*II. Los Centros de Conciliación podrán recibir las solicitudes de conciliación por comparecencia personal de los interesados, por escrito debidamente firmado, o en su caso, por vía electrónica mediante el sistema informático que para tal efecto se implemente;*

*III. Los Centros de Conciliación auxiliarán a los interesados que así lo soliciten para elaborar su petición. Deberán proporcionar asesoría jurídica de manera gratuita sobre sus derechos y los plazos de prescripción de los mismos, así como respecto de los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales;*

*IV. Al momento en que reciba la solicitud, la autoridad conciliatoria señalará día y hora para la celebración de una Audiencia de Conciliación que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes. El citatorio se notificará personalmente al patrón cuando menos con cinco días de anticipación a la audiencia, apercibiéndole que de no comparecer por sí o por conducto de su representante legal, o bien por medio de apoderado con facultades suficientes, se le impondrá una multa entre 50 y 100 veces la Unidad de Medida y Actualización, y se le tendrá por inconforme con todo arreglo conciliatorio;*

*V. Al recibir la solicitud de conciliación, la autoridad conciliadora le asignará un número de identificación único y un buzón electrónico al interesado, que será creado para comunicaciones en lo que hace al procedimiento de conciliación prejudicial. Finalmente, designará por turno una sala de conciliación.*

*VI. Si la solicitud de conciliación se presenta personalmente por ambas partes, la autoridad conciliadora les notificará de inmediato, fecha y hora de la audiencia de conciliación, misma que deberá celebrarse dentro de plazo máximo de cinco días a partir de la fecha de presentación de la solicitud, sin menoscabo de que ésta pueda celebrarse en ese momento;*

*VII. El trabajador solicitante de la instancia conciliatoria deberá acudir personalmente a la audiencia. Podrá asistir acompañado por una persona de su confianza, pero no se reconocerá a ésta como apoderado, por tratarse de un procedimiento de conciliación y no de un juicio; no obstante, el trabajador también podrá ser asistido por un licenciado en derecho, abogado o un Procurador de la Defensa del Trabajo. El patrón deberá asistir personalmente o por conducto de representante con facultades suficientes para obligarse en su nombre;*

*VIII. Si las partes acuden a la audiencia, la Autoridad Conciliadora deberá requerirles para que se identifiquen con cualquier documento oficial y, en su caso, verificar que la persona que comparezca en representación de la persona moral acredite su personalidad...*

*IX. Cuando alguna de las partes o ambas no comparezcan a la audiencia de conciliación por causa justificada, no obstante estar debidamente notificados, se señalará nueva fecha y hora para la celebración de la audiencia, misma que deberá realizarse dentro de los cinco días siguientes. La parte que acuda será notificada en ese acto, la contraparte que no acuda lo será por el boletín del Centro y, en su caso, por buzón electrónico;*

*X. Si a la audiencia de conciliación sólo comparece el solicitante, la autoridad conciliadora emitirá la constancia de haber agotado la etapa de conciliación prejudicial obligatoria. Si sólo comparece el citado, se archivará el expediente por falta de interés del solicitante...*

*XI. En el caso de que el notificador no haya logrado notificar a la persona, empresa o sindicato a citar, no obstante haberlo intentado, la Autoridad Conciliadora dará por terminada la instancia y emitirá constancia dejando a salvo los derechos del solicitante de la conciliación para promover juicio ante el Tribunal competente;*

*XII. Cuando en la solicitud de conciliación se manifieste la existencia de acoso sexual, discriminación u otros actos de violencia contemplados por la ley, en los que exista el riesgo...*

*XIII. Una vez que se celebre el convenio ante los Centros de Conciliación, adquirirá la condición de cosa juzgada, teniendo la calidad de un título para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación. Cualquiera de las partes podrá promover su cumplimiento mediante el procedimiento de ejecución de sentencia que establece esta Ley, ante el Tribunal competente, y*

*XIV. Al celebrar convenio, las Autoridades Conciliadoras entregarán copia certificada del mismo para cada una de las partes, asimismo también se les entregará copia certificada de las actas donde conste el cumplimiento del convenio.*

Este procedimiento de conciliación laboral se tramita ante los Centros de Conciliación, sea a nivel federal o local. En la actualidad hay propuestas en proceso de reformas sobre la materia judicial laboral, de las más importantes, la constitución de tribunales en materia del trabajo.

Prosiguiendo nuestro análisis, existen otros procedimientos en materia financiera o de consumo, al respecto, traemos a colación otros ordenamientos que enunciaremos de manera sucinta.

### **c) Conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**

La PROFECO funge como la institución que se encarga de promover y garantizar los derechos del consumidor. El fundamento legal lo encontramos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.

El procedimiento conciliatorio se establece en a partir del artículo 111 a 116. Asimismo, se establece un procedimiento arbitral, referente al siguiente apartado.

**Artículo 111.** *La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.*

*La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.*

*Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado alguno de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.*

#### **d) Conciliación en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).**

La CONDUSEF se encarga de la protección y defensa de los derechos de los usuarios ante las instituciones financieras. Se ofrecen distintos servicios de atención, pero el de importancia para nuestro desarrollo, es el conciliatorio.

El fundamento legal lo encontramos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, en dicha ley se consagra lo referente al procedimiento y sus características, Título Quinto, De los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje, Capítulo I, Del Procedimiento de Conciliación, artículo 60 a 72.

**“Artículo 60.** *La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos. Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios”.*

#### **3.4.4. Arbitraje**

##### **a) Concepto y características**

El arbitraje es un modelo, el cual ha tenido una gran relevancia, principalmente en el ámbito internacional y comercial.

La palabra arbitraje, “del latín *arbitrus*, del *arbitror*. Es una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio, dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes”<sup>133</sup>.

Etimológicamente se concibe como “procedimiento extrajudicial para resolver conflictos de intereses mediante sometimiento de las partes, por mutuo acuerdo, a la decisión de uno o varios árbitros”.<sup>134</sup>

Por otro lado, de acuerdo con Francisco González de Cossío, “de las diversas definiciones académicas... un experto francés (Charles Jarrsson) propone: el arbitraje es una institución por la cual un tercero resuelve una diferencia que divide a dos o más partes, en ejercicio de la misión jurisdiccional que le ha sido confiada por ellos. Dicho tercero es un árbitro. Y sobre la figura... se propone el siguiente concepto: el árbitro es un juez privado designado por aquellos quienes desean que resuelva su controversia”.<sup>135</sup>

---

<sup>133</sup> QUINTANA Adriano, Elvia Arcelia. *Marco Jurídico del Arbitraje Nacional, Regional e Internacional*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. Pág. 397

<sup>134</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>135</sup> GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *La naturaleza jurídica del arbitraje. Un ejercicio de balance químico*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. Pág. 511.

En tales consideraciones, con el arbitraje se busca al igual que en un tribunal judicial, salvo ciertas peculiaridades, plantear de manera voluntaria, un conflicto a un tercero neutral denominado árbitro, quien es un particular, y al que las partes le expondrán cada una de sus pretensiones e intereses contrapuestos, así, una vez analizadas y dilucidadas por el referido árbitro, realizará una determinación, conocida como laudo arbitral, que tiene como objeto dar una solución al conflicto.

En el Código de Comercio<sup>136</sup>, Título Cuarto, Del Arbitraje Comercial, Capítulo I, Disposiciones Generales, artículo 1416, fracción II, establece: “*cualquier procedimiento arbitral de carácter comercial, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo*”. Asimismo, en la fracción III, se considera lo referente al arbitraje internacional, el cual consistirá aquél en el que:

*“a) las partes al momento de la celebración del acuerdo de arbitraje tengan sus establecimientos en países diferentes; o b) el lugar de arbitraje, determinado en el acuerdo de arbitraje o con arreglo al mismo, el lugar del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación comercial o el lugar con el cual el objeto del litigio tenga una relación más estrecha, esté situado fuera del país en el que las partes tienen su establecimiento”.*

Una vez esbozado lo referente al concepto del arbitraje, consideramos importante destacar algunos elementos que de éstos dependerá la viabilidad o no de a un arbitraje.

De acuerdo con este contexto, el arbitraje ha tenido grandes beneficios y dentro de sus principales características son: a) se constituye como un proceso consensual, es decir, las partes por propia voluntad deciden someterse; b) Las partes seleccionan al árbitro o a un tribunal arbitral compuesto de tres árbitros; c) Las partes tienen una participación activa dentro del proceso, respecto de la decisión sobre el derecho aplicable, el idioma y el lugar en que se celebrará; d) El arbitraje es un

---

<sup>136</sup> Código de Comercio (México). Disponible en: <https://bit.ly/2AjAodG>

procedimiento confidencial; e) En cuanto a los costos, puede ser más económico que el litigio, y respecto del tiempo más abreviado<sup>137</sup>.

En el caso internacional, de los ordenamientos jurídicos más importante es la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985<sup>138</sup>; y en el caso mexicano existen diversas instituciones que cuentan con los reglamentos, sin embargo, en el Código de Comercio y el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal son las que establecen lo conducente.

### ***b) Materias de Arbitraje***

Uno de los puntos importantes del arbitraje, es la arbitrabilidad, es decir, que asuntos son los que pueden llevar mediante este procedimiento. En principio, no son arbitrables aquellas materias con un contenido de interés público, los cuales sólo se deducirán en tribunales judiciales<sup>139</sup>.

En la legislación mexicana se encuentran diversos ordenamientos que regulan al arbitraje, principalmente en materia comercial y financiera. De acuerdo con el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se establecen las materias no arbitrables, los cuales son:

***“Artículo 615.*** *No se pueden comprometer en árbitros los siguientes negocios:*

- I. El derecho de recibir alimentos;*
- II. Los divorcios excepto en cuanto a la separación de bienes y a las demás diferencias puramente pecuniarias;*
- III. Las acciones de nulidad de matrimonio;*
- IV. Los concernientes al estado civil de las personas con la excepción contenida en el artículo 339 del Código Civil (filiación);*
- V. Los demás en que lo prohíba expresamente la Ley”.*

---

<sup>137</sup> Cfr. Centro Empresarial de Mediación y Arbitraje. *El Arbitraje*.

<sup>138</sup> Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985. Disponible en: <https://bit.ly/3e05pSk>

<sup>139</sup> Cfr. GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *Arbitraje*. Ed. Porrúa. México 2017. Pág. 97.

### **c) Tipos de Arbitraje**

Existen distintos tipos de arbitraje<sup>140</sup> que dependiendo de los intereses y necesidades de las partes se podrán llevar a cabo.

❖ **Arbitraje de Derecho Público:** Es aquél que se lleva entre Estados u organismos internacionales, las partes se someten a las leyes y tribunales internacionales.

❖ **Arbitraje Privado:** Es aquél en el que se trata de solucionar los conflictos entre los particulares.

❖ **Arbitraje voluntario:** Es derivado de la voluntad de las partes, sin que antes existiese un acuerdo para poder exigir su cumplimiento.

❖ **Arbitraje forzoso:** Es aquél que se establece por la ley y dependiendo la materia las partes deberán someterlo.

❖ **Arbitraje Ad-Hoc:** En este tipo no existe ninguna institución que administre el sistema, sino son las propias partes quienes determinan las normas sobre las que deben actuar y todo lo que proceda.

❖ **Arbitraje Institucional:** Es aquél que se sustancia conforme a un reglamento de arbitraje por la institución elegida por parte de las partes. En el mundo existen distintas instituciones encargadas del arbitraje, a nivel internacional existe, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), o la Cámara de Comercio Internacional (CCI) como organismo parte de la Organización Mundial de Comercio; en el

---

<sup>140</sup> Cfr. HERNÁNDEZ Francis, Víctor William. *Análisis del arbitraje como mecanismo de solución de controversias en el marco jurídico de México*. Universidad de las Américas Puebla. Abril 2006. Pág. 34 y ss.

caso nacional, tales como: la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO), o el Centro de Arbitraje de México (CAM).

#### **d) Acuerdo arbitral**

De acuerdo con lo anterior, podemos advertir que para hacer efectivo el uso de un arbitraje, es a través del surgimiento de una controversia, pero más importante, del establecimiento de un acuerdo arbitral, que figura como ese pacto o acto jurídico, generalmente previo a la celebración de un contrato para determinar que, en caso de conflicto, se llevará a cabo mediante este tipo procedimiento de arbitraje.

El acuerdo arbitral es el elemento que se desprende de la voluntad de las partes para someterse a un arbitraje y que se consagra por escrito. De acuerdo con la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI).

#### **“Artículo 7.**

*1) El acuerdo arbitral, es el acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual. El acuerdo de arbitraje podrá adoptar la forma de una cláusula compromisoria incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente*

*2) El acuerdo de arbitraje deberá constar por escrito.*

*3) Se entenderá que el acuerdo de arbitraje es escrito cuando quede constancia de su contenido en cualquier forma, ya sea que el acuerdo de arbitraje o contrato se haya concertado verbalmente, mediante la ejecución de ciertos actos o por cualquier otro medio.*

*4) El requisito de que un acuerdo de arbitraje conste por escrito se cumplirá con una comunicación electrónica si la información en ella consignada es accesible para su ulterior consulta. Por ‘comunicación electrónica’ se entenderá toda comunicación que las partes hagan por medio de mensajes de datos. Por ‘mensaje de datos’ se entenderá la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, magnéticos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre*

otros, el intercambio electrónico de datos, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

5) Además, se entenderá que el acuerdo de arbitraje es escrito cuando esté consignado en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte sin ser negada por la otra.

6) La referencia hecha en un contrato a un documento que contenga una cláusula compromisoria constituye un acuerdo de arbitraje por escrito, siempre que dicha referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato”.

Por otro lado, con la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, de Nueva York de 1958, establece:

**“Artículo II.**

**1.** Cada uno de los Estados Contratantes reconocerá el acuerdo escrito conforme al cual las partes se obliguen a someter a arbitraje todas las diferencias o ciertas diferencias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, concerniente a un asunto que pueda ser resuelto por arbitraje.

**2.** La expresión “acuerdo por escrito” denotará una cláusula compromisoria incluida en un contrato o un compromiso, firmados por las partes o contenidos en un canje de cartas o telegramas”.

Este elemento constituye un presupuesto fundamental y tendrá relevancia para que se pueda llevar a cabo un arbitraje y así resolver una controversia.

En relación con el Código de Comercio se establece que el acuerdo de arbitraje:

**“Artículo 1423.** El acuerdo de arbitraje deberá constar por escrito, y consignarse en documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, télex, telegramas, facsímil u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo, o en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte sin ser negada por la otra. La referencia hecha en un contrato a un documento que contenga una cláusula compromisoria constituirá acuerdo de arbitraje siempre que dicho contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato”.

El acuerdo podrá plasmarse en una cláusula de arbitraje la cual deberá atender una serie de requisitos, sin embargo, lo que suele utilizarse es una cláusula modelo de alguna institución arbitral a nivel internacional o nacional, esto con la idea de no caer en una cláusula patológica<sup>141</sup>, es decir, una cláusula ambigua y por lo tanto inaplicables que en lugar de beneficiar lo complica<sup>142</sup>.

Al respecto, traemos a colación algunos ejemplos de cláusulas modelo que pueden ser utilizadas en los contratos:

**i.** Cláusula modelo de arbitraje del Centro de Comercio Internacional<sup>143</sup>:

*“Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente de acuerdo con el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por uno o más árbitros nombrados conforme a este Reglamento”.*

**ii.** Modelo de cláusula compromisoria de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)<sup>144</sup>:

*“Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este contrato o relativo a este contrato, su incumplimiento, resolución o nulidad, se resolverá mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento de arbitraje de la CNUDMI, tal como se encuentra en vigor”.*

Nota: Las partes tal vez deseen considerar agregar lo siguiente:

- a) La autoridad nominadora será ... (nombre de la persona o instituto);
- b) El número de árbitros será de ... (uno o tres);

---

<sup>141</sup> El término de cláusula patológica, acuñado por Frédérick Eisemann, para referirse a un acuerdo arbitral que contuviera un defecto, por ejemplo: a) la referencia a la institución arbitral sea incorrecta; b) el arbitraje parezca opcional; c) que contenga un mecanismo defectuoso de designación de árbitros; d) que se impongan fechas límites imposibles de cumplir. / GONZÁLEZ De Cossio, Francisco. *Op. cit.* Nota 139. Pág. 97

<sup>142</sup> GONZÁLEZ De Cossio, Francisco. *Op. cit.* Nota 139. Pág. 55.

<sup>143</sup> CHÁVEZ, Alejandra. *Op. cit.*

<sup>144</sup> Reglamento de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, 1976. Disponible en: <https://bit.ly/2zjbiv3>

- c) El lugar de arbitraje será... (ciudad o país);
- d) El idioma (o los idiomas) que se utilizará(n) en el procedimiento arbitral será(n)

**iii.** Cláusula modelo de arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM)<sup>145</sup>:

*“Todas las desavenencias que deriven de este contrato serán resueltas definitivamente de acuerdo con las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM), por uno o más árbitros nombrados conforme a dichas reglas”.*

**iv.** Cláusula modelo de Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (CANACO)<sup>146</sup>:

*“Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este contrato o relativo a este contrato, su incumplimiento, resolución o nulidad, se resolverá mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México”.*

### **e) Funcionamiento del Arbitraje**

Para que se instituya un arbitraje, deben concurrir una serie de elementos y características, tales como: a) la existencia de una controversia; b) la solución será por parte de un tercero particular; c) la determinación a la que se llega se constituye como una decisión final; y, d) la decisión es vinculatoria para las partes<sup>147</sup>.

Las reglas dependerán de cada una de las partes y del arbitraje que se pretenda llevar a cabo, ya sea institucional o ad-hoc, por lo que es de suma importancia que exista un acuerdo arbitral para el establecimiento de este. Como se indicó en el apartado anterior, existen instituciones con reglamentos definidos para su tramitación, por ende, consideramos

---

<sup>145</sup> CHÁVEZ, Alejandra. *Op. cit*

<sup>146</sup> <https://www.arbitrajecanaco.com.mx/es/blog/52-clausulas-modelo-canaco>

<sup>147</sup> GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *Arbitraje*. Ed. Porrúa. México 2017. Pág. 19

adecuado este sea la opción idónea, solo faltaría incluir en los contratos la cláusula modelo para contemplar todos los caminos que se pudieran establecer.

De acuerdo con la Ley Modelo de la CNUDMI, una vez establecido un acuerdo arbitral, se podrá someter el litigio al tribunal arbitral, al respecto se establece lo siguiente:

***“Artículo 8. Acuerdo de arbitraje y demanda en cuanto al fondo ante un tribunal.***

*1) El tribunal al que se someta un litigio sobre un asunto que es objeto de un acuerdo de arbitraje remitirá a las partes al arbitraje si lo solicita cualquiera de ellas, a más tardar, en el momento de presentar el primer escrito sobre el fondo del litigio, a menos que se compruebe que dicho acuerdo es nulo, ineficaz o de ejecución imposible.*

*2) Si se ha entablado la acción a que se refiere el párrafo 1) del presente artículo, se podrá, no obstante, iniciar o proseguir las actuaciones arbitrales y dictar un laudo mientras la cuestión esté pendiente ante el tribunal.*

Por otro lado, la composición del tribunal arbitral será determinado por las partes, el artículo 10, de la referida ley establece, en caso de que no exista acuerdo serán tres. Además, para el *nombramiento de los árbitros* deberán cumplirse una serie de requisitos, establecidos en el:

***“Artículo 11. Nombramiento de los árbitros***

*1) Salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que esa persona actúe como árbitro.*

*2) Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos 4) y 5) del presente artículo, las partes podrán acordar libremente el procedimiento para el nombramiento del árbitro o los árbitros.*

*3) A falta de tal acuerdo,*

*a) en el arbitraje con tres árbitros, cada parte nombrará un árbitro y los dos árbitros así designados nombrarán al tercero; si una parte no nombra al árbitro dentro de los treinta días del recibo de un requerimiento de la otra parte para que lo haga, o si los dos árbitros no consiguen ponerse de acuerdo sobre el tercer árbitro dentro de los treinta días contados desde su nombramiento, la designación será hecha, a petición de una de las partes, por el tribunal u otra autoridad competente conforme al artículo 6;*

*b) en el arbitraje con árbitro único, si las partes no consiguen ponerse de acuerdo sobre la designación del árbitro, éste será nombrado, a petición de cualquiera de las partes, por el tribunal u otra autoridad competente conforme al artículo 6...”*

## **f) Procedimiento arbitral**

Para la sustanciación de las actuaciones arbitrales, es importante recordar, que, en un inicio, las partes son las que determinan los derroteros a seguir, empero, traemos a colación las reglas generales establecidas en la Ley Modelo de la CNUDMI para llevarse a cabo, al respecto son:

### **Artículo 18. Trato equitativo de las partes**

*Deberá tratarse a las partes con igualdad y darse a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos.*

### **Artículo 19. Determinación del procedimiento**

*1) Con sujeción a las disposiciones de la presente Ley, las partes tendrán libertad para convenir el procedimiento a que se haya de ajustar el tribunal arbitral en sus actuaciones.*

*2) A falta de acuerdo, el tribunal arbitral podrá, con sujeción a lo dispuesto en la presente Ley, dirigir el arbitraje del modo que considere apropiado. Esta facultad conferida al tribunal arbitral incluye la de determinar la admisibilidad, la pertinencia y el valor de las pruebas.*

### **Artículo 20. Lugar del arbitraje**

*1) Las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje. En caso de no haber acuerdo al respecto, el tribunal arbitral determinará el lugar del arbitraje, atendidas las circunstancias del caso, inclusive las conveniencias de las partes.*

*2) Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el tribunal Arbitral podrá, salvo acuerdo en contrario de las partes, reunirse en cualquier lugar que estime apropiado para celebrar deliberaciones entre sus miembros, para oír a los testigos, a los peritos o a las partes, o para examinar mercancías u otros bienes o documentos.*

### **Artículo 21. Iniciación de las actuaciones arbitrales**

*Salvo que las partes hayan convenido otra cosa, las actuaciones arbitrales respecto de una determinada controversia se iniciarán en la fecha en que el demandado haya recibido el requerimiento de someter esa controversia a arbitraje.*

### **Artículo 22. Idioma**

1) *Las partes podrán acordar libremente el idioma o los idiomas que hayan de utilizarse en las actuaciones arbitrales. A falta de tal acuerdo, el tribunal arbitral determinará el idioma o los idiomas que hayan de emplearse en las actuaciones. Este acuerdo o esta determinación será aplicable, salvo que en ellos mismos se haya especificado otra cosa, a todos los escritos de las partes, a todas las audiencias, y a cualquier laudo, decisión o comunicación de otra índole que emita el tribunal arbitral.*

2) *El tribunal arbitral podrá ordenar que cualquier prueba documental vaya acompañada de una traducción al idioma o los idiomas convenidos por las partes o determinados por el tribunal arbitral.*

### **Artículo 23. Demanda y contestación**

1) *Dentro del plazo convenido por las partes o determinado por el tribunal arbitral, el demandante deberá alegar los hechos en que se funda la demanda, los puntos controvertidos y el objeto de la demanda, y el demandado deberá responder a los extremos alegados en la demanda, a menos que las partes hayan acordado otra cosa respecto de los elementos que la demanda y la contestación deban necesariamente contener. Las partes podrán aportar, al formular sus alegaciones, todos los documentos que consideren pertinentes o hacer referencia a los documentos u otras pruebas que vayan a presentar.*

2) *Salvo acuerdo en contrario de las partes, en el curso de las Actuaciones arbitrales cualquiera de las partes podrá modificar o ampliar su demanda o contestación, a menos que el tribunal arbitral considere improcedente esa alteración en razón de la demora con que se ha hecho.*

### **Artículo 24. Audiencias y actuaciones por escrito**

1) *Salvo acuerdo en contrario de las partes, el tribunal arbitral decidirá si han de celebrarse audiencias para la presentación de pruebas o para alegatos orales, o si las actuaciones se sustanciarán sobre la base de documentos y demás pruebas. No obstante, a menos que las partes hubiesen convenido que no se celebrarían audiencias, el tribunal arbitral celebrará dichas audiencias en la fase apropiada de las actuaciones, a petición de una de las partes.*

2) *Deberá notificarse a las partes con suficiente antelación la celebración de las audiencias y las reuniones del tribunal arbitral para examinar mercancías u otros bienes o documentos.*

3) *De todas las declaraciones, documentos o demás información que una de las partes suministre al tribunal arbitral se dará traslado a la otra parte. Asimismo, deberán ponerse a disposición de ambas partes los peritajes o los documentos probatorios en los que el tribunal arbitral pueda basarse al adoptar su decisión.*

Como todo procedimiento, el arbitraje también concluye con una resolución, en este caso, el tribunal arbitral procederá a dictar un laudo arbitral.

### **g) Laudo arbitral**

El laudo arbitral tiene una serie de características, que son: a) Es obligatorio a las partes; b) Tiene fuerza de cosa juzgada; c) Tienen que respetarse las formalidades aplicables a la emisión del laudo; d) Tienen que seguirse los pasos que el reglamento establezca; e) El sólo laudo puede ser reconocido y ejecutado bajo las convenciones internacionales<sup>148</sup>.

En la Ley Modelo, se establecen las características que se deberán se deberán tomar en cuenta, estas son:

#### **Artículo 28. Normas aplicables al fondo del litigio**

*1) El tribunal arbitral decidirá el litigio de conformidad con las normas de derecho elegidas por las partes como aplicables al fondo del litigio. Se entenderá que toda indicación del derecho u ordenamiento jurídico de un Estado determinado se refiere, a menos que se exprese lo contrario, al derecho sustantivo de ese Estado y no a sus normas de conflicto de leyes.*

*2) Si las partes no indican la ley aplicable, el tribunal arbitral aplicará la ley que determinen las normas de conflicto de leyes que estime aplicables.*

*3) El tribunal arbitral decidirá ex aequo et bono o como amigable componedor sólo si las partes le han autorizado expresamente a hacerlo así.*

*4) En todos los casos, el tribunal arbitral decidirá con arreglo a las estipulaciones del contrato y tendrá en cuenta los usos mercantiles aplicables al caso.*

#### **Artículo 31. Forma y contenido del laudo**

*1) El laudo se dictará por escrito y será firmado por el árbitro o los árbitros. En actuaciones arbitrales con más de un árbitro bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del tribunal arbitral, siempre que se deje constancia de las razones de la falta de una o más firmas.*

---

<sup>148</sup> Cfr. GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *Op. cit.* Nota 130. Pág. 385.

2) *El laudo del tribunal arbitral deberá ser motivado, a menos que las partes hayan convenido en otra cosa o que se trate de un laudo pronunciado en los términos convenidos por las partes conforme al artículo 30.*

3) *Constarán en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje determinado de conformidad con el párrafo 1) del artículo 20. El laudo se considerará dictado en ese lugar.*

4) *Después de dictado el laudo, el tribunal lo notificará a cada una de las partes mediante entrega de una copia firmada por los árbitros de conformidad con el párrafo 1) del presente capítulo.*

### **Artículo 32. Terminación de las actuaciones**

1) *Las actuaciones arbitrales terminan con el laudo definitivo o por una orden del tribunal arbitral dictada de conformidad con el párrafo 2) del presente artículo.*

2) *El tribunal arbitral ordenará la terminación de las actuaciones arbitrales cuando: a) el demandante retire su demanda, a menos que el demandado se oponga a ello y el tribunal arbitral reconozca un legítimo interés de su parte en obtener una solución definitiva del litigio; b) las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones; c) el tribunal arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resultaría innecesaria o imposible.*

3) *El tribunal arbitral cesará en sus funciones al terminar las actuaciones arbitrales, salvo lo dispuesto en el artículo 33 y en el párrafo 4) del artículo 34.*

El arbitraje es uno de los mecanismos más antiguos, por su configuración tiende a considerarse como un medio heterocompositivo por su parecido con un litigio por lo que existen críticas que este tipo de mecanismo no contribuye del todo a generar una cultura de paz.

### **3.4.5. Junta Restaurativa**

La junta restaurativa es un mecanismo de solución de controversias que se desarrolla principalmente en contextos que tienen que ver con asuntos en materia penal.

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal, lo determina en el capítulo IV, de la Junta

Restaurativa. En este sentido, de acuerdo con el artículo 27, una junta restaurativa es:

*“el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y, en su caso, la comunidad afectada, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social”.*

En este tipo de procedimiento alternativo se lleva a cabo con la ayuda de un facilitador, el cual de acuerdo con el artículo 3, fracción V, de la referida se entiende como: “el profesional certificado del órgano cuya función es facilitar la participación de los intervinientes en los mecanismos alternativos”.

Por otro lado, para llevar a cabo una sesión de junta restaurativa, se necesitará atender una serie de elementos, consagrados en el artículo 28, al respecto:

**Artículo 28.** *Desarrollo de la sesión.*

*Es posible iniciar una junta restaurativa por la naturaleza del caso o por el número de involucrados en el conflicto. Para tal efecto, el Facilitador realizará sesiones preparatorias con cada uno de los Intervinientes a quienes les invitará y explicará la junta restaurativa, sus alcances, reglas, metodología e intentará despejar cualquier duda que éstos planteen.*

*Asimismo, deberá identificar la naturaleza y circunstancias de la controversia, así como las necesidades de los Intervinientes y sus perspectivas individuales, evaluar su disposición para participar en el mecanismo, la posibilidad de realizar la reunión conjunta y las condiciones para llevarla a cabo.*

*En la sesión conjunta de la junta restaurativa el Facilitador hará una presentación general y explicará brevemente el propósito de la sesión. Acto seguido, formulará las preguntas previamente establecidas. Las preguntas se dirigirán en primer término al imputado, posteriormente a la víctima u ofendido, en su caso a otros Intervinientes afectados por parte de la víctima u ofendido y del imputado respectivamente, y por último, a los miembros de la comunidad que hubieren concurrido a la sesión.*

*Una vez que los Intervinientes hubieren contestado las preguntas del Facilitador, éste procederá a coadyuvar para encontrar formas específicas*

*en que el daño causado pueda quedar satisfactoriamente reparado. Enseguida, el Facilitador concederá la palabra al imputado para que manifieste las acciones que estaría dispuesto a realizar para reparar el daño causado, así como los compromisos que adoptará con los Intervinientes.*

*El Facilitador, sobre la base de las propuestas planteadas por los Intervinientes, concretará el Acuerdo que todos estén dispuestos a aceptar como resultado de la sesión de la junta restaurativa. Finalmente, el Facilitador realizará el cierre de la sesión.*

*En el caso de que los Intervinientes logren alcanzar una solución que consideren idónea para resolver la controversia, el Facilitador lo registrará y lo preparará para la firma de éstos, de conformidad con lo previsto en esta Ley*

La junta restaurativa en concatenación con la justicia restaurativa, su objetivo es buscar la reparación del daño, de tal manera, para definir la reparación del daño en el ámbito de las disciplinas jurídicas se utilizan diversas palabras tales como indemnización, resarcimiento, reparación, responsabilidad moral, civil, penal y daño.

En el ámbito de la teoría de la reparación del daño, los elementos básicos que la integran son: a) hecho humano, representado por la interferencia de conducta; b) el resultado dañoso; y, c) la relación causalidad entre el supuesto hecho y el daño. Es importante destacar, que estos elementos deberán ser conexos, lo que un momento posterior, se estará en aptitud de poder exigir un resarcimiento”<sup>149</sup>

En tal perspectiva, la reparación tiene como propósito subsanar o resarcir los daños a una persona, de acuerdo a las diversas ramas del derecho, dicha reparación puede tener otras características, específicamente son<sup>150</sup>:

**a) Civil:** Esta rama tiende al resarcimiento de los daños y los perjuicios, en principio en un sentido patrimonial. De acuerdo al Código Civil Federal, en el artículo 2108, “se entiende por daño la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una

---

<sup>149</sup> Cfr. ESPARZA Martínez Bernardino. *La reparación del daño*. INACIPE. México 2015. Pág. 12 y ss

<sup>150</sup> *Ibid.* Pág. 59

obligación”, y del artículo 2109 “se reputa perjuicio la privación de cualquier ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación”.

Además, establece otro tipo de daño, “el moral”, que de acuerdo al artículo 1916, “se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás... cuando un hecho u omisión ilícitos produzcan daño moral, el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero”.

De lo anterior, la reparación del daño en materia civil tiene como propósito resarcir los daños desde un aspecto meramente económico.

**b) Penal:** Al igual que la materia civil, en el derecho penal, la obligación de reparar los daños es el resultado de una acción u omisión que se encuentra tipificada en la ley penal, un delito.

Después de diversas reformas constitucionales y un cambio en el proceso penal, así como de la implementación de los derechos humanos. La reparación del daño no sólo tiende a considerarse la cuestión punitiva y económica, sino ahora, se amplían sus alcances a cada uno de los aspectos que puede requerir la persona que sufre el daño.

En la actualidad, el Código Penal Federal establece diversas penas y medidas de seguridad para quien comete un delito, tales como: prisión, confinamiento, prohibición de ir a un lugar determinado o sanción pecuniaria, entre otras. Por ende, y como una medida de resarcimiento de los daños, se establece la sanción pecuniaria, la cual comprende la multa (pago de una cantidad de dinero al Estado) y la reparación integral.

De acuerdo con la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la reparación integral, son las medidas que consisten en hacer desaparecer

los efectos de las violaciones cometidas. Su naturaleza y monto dependen del daño ocasionado en los planos tanto material como inmaterial”.<sup>151</sup>

Respecto de la cuestión de la junta restaurativa, la Ley Nacional de Mecanismos, establece las características que pueden comprender la reparación del daño, estas son:

**Artículo 29. Alcance de la reparación**

*La Reparación del daño derivada de la junta restaurativa podrá comprender lo siguiente:*

*I. El reconocimiento de responsabilidad y la formulación de una disculpa a la víctima u ofendido en un acto público o privado, de conformidad con el Acuerdo alcanzado por los intervinientes, por virtud del cual el imputado acepta que su conducta causó un daño;*

*II. El compromiso de no repetición de la conducta originadora de la controversia y el establecimiento de condiciones para darle efectividad, tales como inscribirse y concluir programas o actividades de cualquier naturaleza que contribuyan a la no repetición de la conducta o aquellos programas específicos para el tratamiento de adicciones;*

*III. Un plan de restitución que pueda ser económico o en especie, reparando o reemplazando algún bien, la realización u omisión de una determinada conducta, la prestación de servicios a la comunidad o de cualquier otra forma lícita solicitada por la víctima u ofendido y acordadas entre los Intervinientes en el curso de la sesión*

La Junta Restaurativa como mecanismo alternativo, representa un nuevo camino en la solución de los conflictos, en primer lugar, por la participación activa de las partes y, en segundo lugar, por la consideración de una reparación proporcional al daño.

**3.4.6. Solución Pacífica de Controversias en el Derecho Internacional**

Como se estableció uno de los primeros ordenamientos en establecer los métodos alternativos a nivel internacional fue la Carta de las Naciones

---

<sup>151</sup> ROUSSET Siri, Andrés Javier. *El concepto de reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Revista Internacional de Derechos Humanos, 2011, N°1.

Unidas, en la que imponen la obligación a los Estados de resolver sus controversias de manera pacífica.

Lo conducente se determina en el capítulo IV, del Arreglo Pacífico de Controversias, artículo 33, establece:

**“Artículo 33.**

*1. Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante **la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.***

*2. El Consejo de Seguridad, si lo estimare necesario, instará a las partes a que arreglen sus controversias por dichos medios”.*

Asimismo, la práctica internacional ha establecido que los medios de solución pacífica de controversias son de dos clases<sup>152</sup>:

- ❖ *Políticos y diplomáticos*, que tienden a facilitar el acuerdo entre las partes en litigio, siendo estos: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y la conciliación;
- ❖ *Jurídicos*, que consisten en someter el litigio a un Tribunal Internacional o Arbitral para que lo resuelva a través de una sentencia o de un laudo, siendo estos: el arbitraje y la jurisdicción internacional (arreglo judicial).

Durante el desarrollo de este epígrafe hemos establecido los medios alternos señalados, salvo las soluciones amistosas, los buenos oficios y la investigación que en materia internacional tienen una gran relevancia.

---

<sup>152</sup> VILLALTA Vizcarra, Ana Elizabeth. *Op. cit.* Pág. 17

### **a) Soluciones amistosas**

Se ha constituido como el escenario idóneo para el diálogo entre el Estado y presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos, este sistema permite generar espacios participativos de diálogo entre peticionarios y Estados, donde estos pueden alcanzar acuerdos que establezcan medidas de reparación y conciliación beneficiosas para las presuntas víctimas de la situación denunciada y en ocasiones a nivel estructural<sup>153</sup>.

Por otro lado, el procedimiento de solución amistosa se caracteriza por ser voluntario, informal y flexible, en el cual las partes podrán adelantar negociaciones con o sin la participación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

### **b) Buenos oficios**

Consisten en que un tercero que puede ser un Estado o una personalidad destacada (mediador-conciliador) participa en las negociaciones y formula sugerencias y propuestas tendientes a solucionar el diferendo. La actuación del tercero será de un facilitador que busca ayudar a encontrar una solución justa y honrosa para las partes.

Además de lo anterior, se da “cuando un Estado, una personalidad destacada o una organización internacional prestas sus buenos oficios para aproximar a las partes en conflicto e impulsarlas a negociar”.<sup>154</sup>

### **c) Investigación**

Consiste en que las partes en controversia pueden designar una Comisión Internacional de Investigación a fin de que esclarezca los puntos de hecho

---

<sup>153</sup> COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. *Guía Práctica. Mecanismo de soluciones amistosas en el sistema de peticiones y casos*. OEA. Pág. 5

<sup>154</sup> VILLALTA Vizcarra, Ana Elizabeth. *Op. cit.* Pág. 18

sobre los cuales existe una divergencia de apreciación entre las Partes. Es importante destacar, que las partes no están obligadas a aceptar las condiciones de la Comisión, a menos que lo hayan convenido.<sup>155</sup>

Este mecanismo, mayormente tiene aplicación en materia internacional y sobre afectaciones a los derechos humanos.

Finalmente, cada uno de los medios a los que nos referimos en este epígrafe, tienen distintas particularidades, así como partidarios, tienen ventajas y desventajas, pero pese a ello, los medios alternativos constituyen una excelente herramienta que incide de manera significativa, primero, como una ayuda para resolver los problemas de las personas, que implica no colapsar los sistemas de justicia y, segundo, no menos importante, generar una cultura de paz.

---

<sup>155</sup> *Ibid.*

## **CAPITULO CUARTO**

### **HACÍA UNA CULTURA DE PAZ EN LA SOCIEDAD MEXICANA**

*“Entre los individuos, como entre las naciones,  
el respeto al derecho ajeno es la paz”.*

*Benito Juárez*

#### **4.1. Los mecanismos alternativos de solución de controversias y el acceso al derecho a la justicia**

Los MASC se conciben como aquellos procedimientos no jurisdiccionales, pacíficos, voluntarios, flexibles, que sirven para solucionar los conflictos de las personas, así como indirectamente para buscar mantener el orden, el progreso social y generar una cultura de paz, lo que trae como resultado, evitar la violencia, y por ende, descongestionar todos los asuntos que se presentan y tienen colapsados a los sistemas de justicia.

Dentro de un Estado de Derecho, el acceso a la justicia se constituye como un derecho fundamental que consiste en prever, otorgar y garantizar los mecanismos legales para que las personas en igualdad de condiciones puedan acudir a los tribunales a dirimir de manera efectiva sus controversias, respetando plenamente el debido proceso legal.

La justicia si bien es un concepto abstracto, subjetivo y que en mucho depende de la perspectiva y el contexto en el que sea abordado, a lo largo de la historia se han establecido distintas definiciones.

“La justicia se ha considerado como una virtud individual, como una idea moral, como un régimen de control o como el fin o propósito de la organización social, así como del derecho o como la relación ideal entre las personas para fomentar la sociedad civilizada. La Justicia desde los filósofos griegos empezó como una virtud individual, esta idea de justicia ha llegado en la famosa definición de *Justiniano* en las Instituta: ‘Justicia’ es el fin constante y continuo que da a cada uno lo que le es propio (*Iustitia*

*est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi*). Según Platón, la justicia es la suprema virtud que armoniza todas las demás virtudes, de aquí que la naturaleza de la justicia debía descubrirse mediante el examen de la armonía del Estado, así pues, la justicia consistía en que cada individuo cumpliera con la tarea que le estaba asignada por la necesidad de mantener el orden social. Para Aristóteles, distinguía entre la justicia universal -respecto a las leyes y exigencias vitales de la sociedad en general- que era una virtud completa, y justicia particular, una clase especial de virtud caracterizada por su respeto a la igualdad, la cual en esta categoría distinguía la justicia distributiva, en ella la idea de directriz de igualdad venía a ser la de proporción según el mérito<sup>156</sup>.

Estas definiciones siguen el mismo curso, se hace referencia a otorgar lo que merece cada persona, el punto subjetivo o de mayor análisis corresponde a poder determinar que le pertenece a cada persona.

Otro claro ejemplo de justicia es con John Rawls y el concepto de justicia social o distributiva, la cual considera que este concepto conlleva dos principios, uno como imparcialidad y otro de equidad, principios que se relación con la distribución de bienes y servicios. Además de ello, considera la categoría hipotética, conocida como “velo de ignorancia”, en la que los individuos decidirán cómo será la sociedad justa, igualitaria y democrática, a través de ignorar totalmente la posición que asumirán en ella, desconociendo su raza, nivel socioeconómico, procedencia e ideología, tales individuos procurarán crear una sociedad igualitaria y justa<sup>157</sup>. Estar en esa posición podrán considerar cualquier escenario que se les presente.

La justicia siempre ha tenido diversas concepciones, sea como un valor que se determina por los integrantes de la sociedad para el bien

---

<sup>156</sup> POUND Roscoe. *¿Qué es la justicia? Lecturas de Filosofía del Derecho*. Volumen II. TSJDF. México 2001. Pág. 69 y ss.

<sup>157</sup> MONTERO Serrano, César. *Op. Cit.* Pág. 122 y ss.

común o también a la par como una figura que emerge de la actividad de un juez, tanto en la interpretación como en la aplicación de la ley para dirimir las controversias que se le presenten, sin embargo, consideramos que es un concepto que va más allá de hablar de un Estado justo o de la actividad de los tribunales, ya que cada persona tiene necesidades e intereses distintos, y poder satisfacer cada una de estos, conlleva una actividad compleja, dialógica, empática, responsable y sobre todo respetuosa.

En este sentido, con base en los epígrafes anteriores y el desarrollo esbozado, para nosotros la justicia es un aspecto fundamental en la construcción de una sociedad con una cultura de paz, por lo tanto, la concebimos como una dicotomía que se configura como un principio, pero también como una finalidad del Estado en la búsqueda del orden y progreso social, así como para mantener la paz. Es decir, tiene que ver con la prevención, atención y la solución de todo tipo de problemas que se susciten.

Por lo expresado anterior, consideramos y proponemos la definición justicia en el ámbito de la mediación y de los MASC, la siguiente: “justicia es la mejor solución posible a los problemas de las personas que brinda el Estado y sus órganos auxiliares en los casos de controversias”.

Con el ánimo de ahondar más al respecto, entendemos nuestra definición de la siguiente manera, *mejor solución* como una forma de satisfacer alguna necesidad o una falta obligacional, y que ésta sea de la manera más idónea o conveniente de acuerdo con las partes en controversia bajo un principio de legalidad sustentado en la libertad y la igualdad; *posible*, es la situación en la que pueda suceder, es decir, que sea aplicable al mundo fáctico y no contravenga las disposiciones legales; los *problemas*, como aquellos desacuerdos o dificultades; y las *personas*, de acuerdo con el derecho civil, derecho familiar y de manera general es dirigida a aquellos sujetos de derechos y obligaciones.

Asimismo, hemos de mencionar que no es dejar al arbitrio de las personas, sino con el fundamento normativo existente, regular lo conducente bajo principios básicos y haciendo partícipes a todos los sujetos que intervienen.

Una vez establecido y propuesto el concepto de justicia, en este apartado pretendemos analizar el papel de los MASC y específicamente, la mediación como un mecanismo que dota de nuevas directrices para entender el concepto de justicia, el cual lleva también el trabajo de los operadores jurídicos y en general de todas las personas que intervienen en los procedimientos para encontrar las soluciones a sus conflictos, por ende, generar un arreglo pacífico que en principio incumbe solo a estas, pero que también incide en el terreno social, nacional e internacional.

La justicia como se adelantó constituye un elemento clave en la construcción de una sociedad y del Estado de Derecho que pretenda establecer una cultura de paz.

Toda vez que el “principio de justicia en una sociedad democrática requiere que los servicios jurídicos se encuentren a disposición de quien no tiene los medios económicos para procurarlos, más allá de los casos en que la libertad física de las personas está en juego”<sup>158</sup>.

En este sentido, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas -ONU-, “el acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones”<sup>159</sup>. Asimismo, la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>160</sup>, aprobada por la ONU en 1948, establece lo conducente:

---

<sup>158</sup> BIRGIN, Haydée, Gheranrdi Natalia. *La garantía de acceso a la Justicia: Aportes empíricos y conceptuales*. Colección “Género, Derecho y Justicia”, N° 6.

<sup>159</sup> NACIONES UNIDAS. *La ONU y el Estado de Derecho. Acceso a la justicia*. Disponible en: <https://bit.ly/37dVw12>

<sup>160</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. Disponible en: <https://bit.ly/2Yhy2E9>

**“Artículo 8.** *Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales naciones competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”.*

En el contexto interamericano y de acuerdo con la Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969, lo relativo se establece en el artículo 8, “Garantías judiciales” y se compagina el artículo 25, referente a la “Protección Judicial”, al respecto:

**“Artículo 8. Garantías Judiciales**

*1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.*

*2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:*

*a) derecho del inculpado de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal;*

*b) comunicación previa y detallada al inculpado de la acusación formulada;*

*c) concesión al inculpado del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa;*

*d) derecho del inculpado de defenderse personalmente o de ser asistido por un defensor de su elección y de comunicarse libre y privadamente con su defensor;*

*e) derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculpado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley;*

*f) derecho de la defensa de interrogar a los testigos presentes en el tribunal y de obtener la comparecencia, como testigos o peritos, de otras personas que puedan arrojar luz sobre los hechos;*

*g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable, y*

*h) derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior.*

3. *La confesión del inculpado solamente es válida si es hecha sin coacción de ninguna naturaleza.*

4. *El inculpado absuelto por una sentencia firme no podrá ser sometido a nuevo juicio por los mismos hechos.*

5. *El proceso penal debe ser público, salvo en lo que sea necesario para preservar los intereses de la justicia”.*

**“Artículo 25. Protección Judicial**

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

2. *Los Estados Parte se comprometen:*

a) *a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso;*

b) *a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y*

c) *a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso”.*

De estos artículos se desprende que la justicia es una actividad inherente a los tribunales y los jueces, sin embargo, por una cuestión de universalidad, progresividad e interdependencia de los derechos humanos, los mecanismos alternos figuran como un instrumento auxiliar que ayuda a dirimir las controversias.

Al respecto, en el caso mexicano, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, considera a los MASC como una forma de acceso a la jurisdicción del Estado, lo que implicaría que las personas tienen otra forma de resolver sus controversias, al respecto se establece:

**ACCESO A LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, COMO DERECHO HUMANO. GOZA DE LA MISMA DIGNIDAD QUE EL ACCESO A LA JURISDICCIÓN DEL ESTADO.** Los artículos 17, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, reconocen a favor de los

gobernados el acceso efectivo a la jurisdicción del Estado, que será encomendada a tribunales que estarán expeditos para impartir justicia, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial; en ese sentido, la Constitución Federal en el citado artículo 17, cuarto párrafo, va más allá y además de garantizar el acceso a los tribunales previamente establecidos, reconoce, como derecho humano, la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias, siempre y cuando estén previstos por la ley. Ahora bien, en cuanto a los mecanismos alternativos de solución de controversias, se rescata la idea de que son las partes las dueñas de su propio problema (litigio) y, por tanto, ellas son quienes deben decidir la forma de resolverlo, por lo que pueden optar por un catálogo amplio de posibilidades, en las que el proceso es una más. Los medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas puedan resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional, y consisten en la negociación (autocomposición), mediación, conciliación y el arbitraje (heterocomposición). En ese sentido, entre las consideraciones expresadas en la exposición de motivos de la reforma constitucional al mencionado artículo 17, de dieciocho de junio de dos mil ocho, se estableció que los mecanismos alternativos de solución de controversias "son una garantía de la población para el acceso a una justicia pronta y expedita ..., permitirán, en primer lugar, cambiar al paradigma de la justicia restaurativa, propiciarán una participación más activa de la población para encontrar otras formas de relacionarse entre sí, donde se privilegie la responsabilidad personal, el respeto al otro y la utilización de la negociación y la comunicación para el desarrollo colectivo"; ante tal contexto normativo, debe concluirse que tanto la tutela judicial como los mecanismos alternos de solución de controversias, se establecen en un mismo plano constitucional y con la misma dignidad y tienen como objeto, idéntica finalidad, que es, resolver los diferendos entre los sujetos que se encuentren bajo el imperio de la ley en el Estado Mexicano.<sup>161</sup>

En este sentido, el criterio determina esa garantía para que los ciudadanos puedan acceder a la justicia de manera alternativa y de cierta manera, entender que no todas las controversias deben sustanciarse en un juicio, sino a través de los diversos medios como la negociación, la mediación, entre otros.

---

<sup>161</sup> 2004630. III.2o.C.6 K (10a.). Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Libro XXV, octubre de 2013, Pág. 1723 SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL TERCER CIRCUITO. Amparo en revisión 278/2012. Alfonso Ponce Rodríguez y otros. 13 de septiembre de 2012. Unanimidad de votos. Ponente: Gerardo Domínguez. Secretario: Enrique Gómez Mendoza

El acceso a la justicia no solo es una actividad propia de los jueces sino ahora es un tema de importancia en el mundo, que implica una cuestión jurisdiccional y no jurisdiccional, con una perspectiva positiva que conlleva brindar legalidad, certidumbre y seguridad jurídica y el mantenimiento del orden social.

En tales consideraciones, por la situación que se vive en tribunales con el exceso de trabajo o la de violencia generalizada en el país, los MASC se presentan como una alternativa viable -de llevarse efectivamente-, que no solo resuelve los problemas, sino que busca concientizar y hacer responsable a las personas para generar un ambiente de paz, que incluso deja un escenario en el que las partes podrían continuar con una relación cordial y respetuosa de mayor trascendencia.

Verbigracia, al momento de concluir un litigio, si bien se llega a una sentencia “justa”, generalmente las partes están en desacuerdo o quedan inconformes con esa determinación hasta llegar a la última instancia o encontrar la forma de no cumplirla, por ende, en principio rompen toda relación que podría ser mayormente benéfica para un futuro, respecto de relaciones interpersonales o inclusive comerciales, políticas o entre otras.

En este sentido, los referidos MASC vienen a responder como mecanismos que ayudan a garantizar el acceso a la justicia, una justicia alternativa que abona a la conformación y consecución del Estado de Derecho.

En México, derivado de la reforma constitucional del 18 de junio de 2008, se estableció la creación de un sistema integral de justicia, con un procedimiento acusatorio y oral penal, así como la implementación de distintos MASC, los cuales tomaron gran relevancia, ya que hoy en día se está haciendo uso de la justicia alternativa en diversas materias tales como: civil, familiar, penal, justicia para adolescentes, comunitario,

vecinal o escolar<sup>162</sup>. Sin embargo, existen aún una cultura social que nos ha impuesto que cuando existe un conflicto, la única forma de resolverlo es mediante un litigio, situación que paulatinamente debemos ir cambiando, pasar de una cultura de la confrontación a una cultura de la colaboración.

A nuestra consideración, la educación es la mejor forma de incidir de manera importante y específicamente dirigirla a la enseñanza del derecho, dado a que las y los estudiantes de derecho en un futuro incidirán en el mundo jurídico. Es decir, las futuras generaciones de juristas no solo tendrán los conocimientos de los MASC sino serán conscientes que el acceso a la justicia no puede seguirse llevando de la misma forma, el derecho es dinámico y tienen que modificarse al devenir social.

Comprendemos será una labor compleja, pero si partimos de una educación liberadora y transformadora, en la que a las personas además de los conocimientos se les instruya de como aprender por sí mismas, y aprender a adaptarse y convertirse, estaremos lejos de un adoctrinamiento y con la posibilidad de cambiar su realidad. Para llegar a ello, la educación debe pasar de ser una educación tradicional a una educación activa, debe constituirse un binomio entre profesores y estudiante en el que fluya el conocimiento, con una perspectiva humana. Y al respecto, traemos a colación una frase de Nelson Mandela: “La educación es el arma más poderosa para cambiar el mundo”.

---

<sup>162</sup> SÁNCHEZ García, María Gabriel, y, Ortiz López, Gilda L. *Justicia Alternativa, Una visión panorámica*. Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sinaloa. Pág. 27 y ss.

## **4.2. Panorama general de la Paz**

### **4.2.1. Concepto de la Paz**

La paz etimológicamente tiene diversas acepciones y dentro de estas, es entendida como “*la situación en la que no existe lucha armada en un país o entre países*”; también la “*relación de armonía entre las personas, sin enfrentamientos ni conflictos*”; o como un “*acuerdo alcanzado ente las naciones por el que se pone fin a una guerra*”.<sup>163</sup>

La paz es una pretensión mundial, fundada en una idea de asociación de los seres humanos que constituye un valor esencial para la vida y para la realización plena.

Se interrelaciona con otros conceptos como la tolerancia, la empatía, el respeto, la libertad, la condena y repudio contra la violencia, sin la paz no pueden coexistir estos elementos, ni mantenerse el orden y progreso social<sup>164</sup>.

A nivel internacional, las Naciones Unidas se instituyeron como el organismo encargado del mantenimiento de la Paz, resultado de la devastación que el mundo sufrió tras la Segunda Guerra Mundial, con dicho establecimiento, el objetivo principal es prevenir los conflictos y armonizar los intereses las partes implicadas. El órgano principal es el

---

<sup>163</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>164</sup> El concepto de la paz si bien es un término que ha evolucionado, inicialmente incumbe una cuestión externa, sin embargo, como referimos en el capítulo dos, cada persona tiene una escala de necesidades que van de lo espiritual o intrapersonal, intrafamiliar, social o internacional. En este sentido, también se habla de paz mental que tiene que ver con la cuestión personal, al efecto, se puede entender como “*un estado de autoconsciencia absoluta de no necesidad. La realidad es una fuente de percepción, por tanto, algo subjetivo. La Paz interior también es subjetiva en el sentido en que es vivida por cada individuo de manera concreta.* (MARTÍNEZ Sánchez, José Manuel. *Buscando la paz interior. Una guía para el crecimiento espiritual.* Lulu Enterprises, Inc. 2008. Pág. 9 y ss.)

Este concepto de paz mental constituye un elemento de índole intrapersonal, espiritual, que no tendría que ver con el análisis jurídico, sin embargo, nos pareció idóneo traerlo a colación, con la finalidad de compaginarlo con el análisis de las necesidades humanas y su jerarquía en el punto más alto, la auto realización, ya que en mucho depende primero ser uno mismo para después ser con las demás personas.

Consejo de Seguridad, el cual analizará y determinará si existe una amenaza a la paz o un acto de agresión, por lo que hará un llamamiento a las partes en conflicto para que busquen solucionarlo de manera pacífica. Otros de los órganos que coadyuvan, es la Asamblea General, la cual emitirá las recomendaciones sobre principios generales de cooperación en materia de paz y seguridad internacional.<sup>165</sup>

La forma en que la ONU mantiene la paz es mediante una serie de operaciones que buscan mitigar el sufrimiento humano, los enormes costos económicos y las secuelas de los conflictos, a través del uso de la diplomacia, los buenos oficios, misiones políticas especiales y la mediación. Así, el mantenimiento de la paz en el contexto internacional tiene que ver con los Estados, los procesos políticos, el desarme, entre otras situaciones con la finalidad de proteger, promover y garantizar los derechos humanos y ayudar a restablecer un Estado de Derecho que ha tenido dificultades.<sup>166</sup>

La paz se ha convertido en un elemento de enorme alcance tanto para el mundo como para las naciones...

*“no solo como un valor sino como un derecho humano del que todas las personas, los grupos y los pueblos somos titulares: todas y todos tenemos derecho a vivir en paz; todas y todos tenemos derecho a una paz justa, sostenible y duradera. La paz no solo es ausencia de conflictos armados, internos o internacionales. La paz es un concepto mucho más amplio y positivo que en global el derecho a ser educado en y para la paz; el derecho a la seguridad humana y a vivir en un entorno seguro sano; el derecho al desarrollo y a un medio ambiente sostenible; el derecho a la desobediencia civil y a la objeción de conciencia frente a actividades que supongan amenazas contra la paz; el derecho a la resistencia contra la opresión de los regímenes que violan los derechos humanos; el derecho a exigir a todos los Estados un desarme general y completo; las libertades de pensamiento, opinión, expresión, conciencia y religión; el derecho al refugio; el derecho a emigrar y participar en los asuntos públicos del Estado en el que se resida; y el derecho a la justicia, a la verdad y a la reparación*

---

<sup>165</sup> Cfr. NACIONES UNIDAS. *Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano*. Disponible en: <https://bit.ly/2YdnRAS>

<sup>166</sup> *Ibíd.*

*efectiva que asiste a las víctimas de violaciones de los derechos humanos”.*<sup>167</sup>

Es importante mencionar, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) figura como una de las organizaciones que ha promovido de mejor forma la base normativa de la paz, en diferentes sectores.

#### **4.2.2. La Paz como Derecho Humano**

La paz dentro de la perspectiva de los derechos humanos es considerada como un derecho de solidaridad; para establecer una cuestión de orden o de las dimensiones de los derechos humanos, se encuentra dentro de la tercera generación.

Cabe recordar, la *primera generación*, considera a los derechos civiles y políticos; la *segunda generación*, los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA); y, la *tercera generación*, derechos de solidaridad, derechos internacionales o derechos comunitarios, en este grupo la paz.

La paz como derecho de solidaridad<sup>168</sup>, surge después de la Segunda Guerra Mundial, con la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948, se reconoció por primera vez en el ámbito internacional de los derechos humanos fundamentales, cuya protección jurídica se alcanzó con los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos y, el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en 1966. Posteriormente en los años 70, a partir de la interpretación del artículo primero de la

---

<sup>167</sup> UNESCO. *La Paz es un Derecho Humano*. Disponible en: <https://bit.ly/30ttpcK>

<sup>168</sup> La expresión de Derechos Humanos de Solidaridad fue propuesta por el jurista Karel Vasak. “Le Droit International des Droits de l’Homme”, en *Recueil des Cours de l’Académie de Droit International de la Haye*, t. 140, 1974 -IV, p. 344.

referida declaración se da un sentido de la paz con relación al enunciado: “*comportarse fraternalmente los unos con los otros*”.<sup>169 170</sup>

En materia internacional los instrumentos que establecen el concepto de la paz como un derecho, son<sup>171</sup>:

**a) La Carta de las Naciones Unidas**, en esta se proclama como propósito fundamental del sistema de Naciones Unidas, la paz y la seguridad, basado en la solución pacífica de las controversias y la renuncia al uso de la fuerza.

**b) Declaración Universal de los Derechos Humanos**, y de la interpretación al artículo primero, se establece y se reconoce la dignidad de las personas bajo los principios de libertad, justicia y de la paz, y en el caso específico, de acuerdo a lo establecido en el artículo 28, “*Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden internacional en que los derechos proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos*”.

**c) Resolución 5 - XXXII**, adoptada en 1976 por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en la que se reconoció por vez primera el concepto de derecho humano a la paz.

**d) Declaración sobre la Preparación de las Sociedades para Vivir en Paz** (33/73 del 25 de diciembre 1978, adoptada la Asamblea General en el mismo año), la cual sostiene que el derecho a vivir en paz en un derecho de las naciones y de todos los individuos. Al respecto, el artículo 1.1 establece: “*Toda nación y todo ser humano, independientemente de su raza, convicciones, idioma o sexo, tiene el derecho inmanente a vivir en paz. El respeto de ese derecho, así como los demás derechos humanos, redundan en el interés común de toda la*

---

<sup>169</sup> Declaración Universal de Derechos Humanos. “Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”.

<sup>170</sup> Cfr. ALEMANY Briz, Jesús María. *La Paz, ¿Un derecho humano?* Fundación Seminario de Investigación para la Paz. SEIPAZ. Pág. 4.

<sup>171</sup> GROS Espiell, Héctor. *El derecho humano a la paz*. Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, 2005. Pág. 523 y ss.

*Humanidad y es una condición indispensable para el adelanto de todas las naciones grandes y pequeñas, en todas las esferas”.*

**e) Resolución 128. Tratado de Tlatelolco (IV)**, de la Conferencia General del Organismo para la Proscripción de las Armas Nucleares en América Latina, adoptada en la Conferencia de Quito, en 1979, la cual proclamó *“todas las personas, los Estados y la Humanidad a vivir en paz”.*

**e) Resolución 39/11**, del 12 de noviembre de 1984, adoptada por la Asamblea General, en la que se aprobó la Declaración sobre el Derecho de los Pueblos a la Paz, la cual establece: *“Artículo 1. Proclama solemnemente que los pueblos de la tierra tienen un derecho sagrado a la paz”.*

**f) Declaración de las Naciones Unidas sobre educación y formación en materia de derechos humanos**, aprobada por la Asamblea General del 19 de diciembre de 2011, establece el llamado para que *“todos los Estados e instituciones incluyeran los derechos humanos, el derecho humanitario, la democracia y el estado de derecho como temas de los planes de estudios de todas las instituciones de enseñanza, y su declaración de que la educación en materia de derechos humanos debe abarcar la paz, la democracia, el desarrollo y la justicia social”.*

Los referidos instrumentos tienen gran relevancia en la conformación de una sociedad en la que impere la Paz. Esta idea como derecho humano toma gran relevancia en el mundo actual, la cual debe constar como un fin en las normas jurídicas, pero no menos importante, buscar que su aplicabilidad sea efectiva.

Por tales consideraciones, el derecho humano a la paz es una expresión general y universal que expresa una necesidad conjunta y solidaria de todos los seres humanos y de todos los Estados, mismos que

les da esa titularidad, es decir, para todas las personas<sup>172</sup>; por lo tanto, compete una situación correlativa, un derecho y una obligación, un aspecto positivo y uno negativo, que ambos casos representan una unidad.

#### **4.2.3. Educar para la Paz**

Educar para la Paz, representa un ambiente, un contexto y un movimiento que se constituyó principalmente, como uno de los temas que promueve del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en inglés *United Nations Children's Fund* (UNICEF), también con relación en los Objetivos de Desarrollo para el Milenio y los distintos principios de los derechos humanos, con los que se busca incidir y trabajar en los sistemas educativos para que estos atiendan dos principios esenciales, para generar una cultura de paz, estos son: erradicar la violencia y resolver los problemas con soluciones pacíficas.

De manera sucinta, traemos a colación lo referente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio<sup>173</sup> (ODM), entendidos como aquellos principios a los que se comprometieron los líderes de 189 naciones al tenor de la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, llevada a cabo en septiembre del 2000 en Nueva York, que tienen que ver con: 1) Erradicar la pobreza extrema y el hambre; 2) Lograr la enseñanza primaria universal; 3) Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer; 4) Reducir la mortalidad infantil; 5) Mejorar la salud materna; 6) Combatir el VIH/SIDA, malaria y otras enfermedades; 7) Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente; 8) Fomentar una alianza global para el desarrollo.

---

<sup>172</sup> *Ibid.*

<sup>173</sup> NACIONES UNIDAS. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible: <https://bit.ly/2ML02e8>



174

Estos objetivos se plantearon en un periodo correspondiente del 2000 al 2015, los cuales buscaron atender las necesidades más apremiantes y los derechos fundamentales que todos los seres humanos deberían disfrutar. Después de esos 15 años, los resultados fueron:

*“Los ODM ayudaron a más de mil millones de personas escaparan de la pobreza extrema, a combatir el hambre, a facilitar que más niñas asistieran a la escuela que nunca antes, y a proteger nuestro planeta. Generaron nuevas e innovadoras colaboraciones, impulsaron la opinión pública y mostraron el inmenso valor de establecer objetivos ambiciosos. Al ubicar a las personas y sus necesidades inmediatas en un primer plano, los ODM reconfiguraron la toma de decisiones tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. A pesar de los notables logros, las desigualdades persisten y que el progreso ha sido desigual”.*<sup>175</sup>

En el contexto mexicano, “De los 51 indicadores en los que México comprometió esfuerzos, se reportó cumplimiento total en 37 de ellos. Sin embargo, también se reconoce que, pese a los avances logrados, existen desafíos que todavía debemos enfrentar para lograr el país próspero, incluyente y con educación de calidad al que México aspira, labor que se completará en el marco de la Agenda 2030”.<sup>176</sup>

<sup>174</sup> NACIONES UNIDAS. MÉXICO. *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Disponible en: <https://bit.ly/2YeN5hQ>

<sup>175</sup> *Ibid.*

<sup>176</sup> *Ibid.*

Posteriormente a estos ODM, en el 2015 la ONU aprobó la “Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible (ODS)”, que lo integran 17 objetivos que buscan complementar a los 8 anteriores e incluyen diversos temas, tales como: la eliminación de la pobreza, la educación, el cambio climático, la igualdad de la mujer, entre otros. Es importante mencionar, que los traemos a colación de manera sucinta con la finalidad de establecer un marco de referencia y poder compaginarlos con una educación y una cultura para la paz.

Los ODS son: 1) Fin de la pobreza; 2) Hambre Cero; 3) Salud y bienestar; 4) Educación de calidad; 5) Igualdad de Género; 6) Agua limpia y saneamiento; 7) Energía asequible y no contaminante; 8) Trabajo decente y crecimiento económico; 9) Industria, innovación e infraestructura; 10) Reducción de las desigualdades; 11) Ciudades y comunidades sostenibles; 12) Producción y consumo responsable; 13) Acción por el clima; 14) Vida submarina; 15) Vida de ecosistemas terrestres; 16) Paz, justicia e instituciones sólidas; 17) Alianzas para lograr los objetivos.<sup>177</sup>



178

<sup>177</sup> *Ibid.*

<sup>178</sup> Imagen: Objetivos de Desarrollo Sostenible (*disponible en: <https://bit.ly/3iPgxDe>*)

De estos objetivos, los que representan un papel importante en nuestro análisis son: la educación de calidad y la paz, dos principios que confluyen de manera paralela en cada aspecto de la vida de las personas.

Es importante recordar, que en nuestro primer capítulo desarrollamos y establecimos consideraciones sobre la educación, el proceso de enseñanza aprendizaje y ahora como punto vital del análisis, sería determinar qué tipo de educación de calidad para la paz se va a llevar a cabo, ¿una en la que se priorice la memoria o donde se esté en la posibilidad de recrear el conocimiento, atender las crisis y sobre todo, adaptar, innovar y convertirla en soluciones?

En primer lugar, de acuerdo con los ODS, el objetivo 4 se denomina, “educación de calidad”, la cual tiene que ver con generar una educación que brinde las bases para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible. Las metas planteadas son las siguientes:

- a) *De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.*
- b) *De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria*
- c) *De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria*
- d) *De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.*
- e) *De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad*

- f) *De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética*
- g) ***De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible (resaltado nuestro)***
- h) *Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos*
- i) *De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo*
- j) *De aquí a 2030, aumentar considerablemente la oferta de docentes calificados, incluso mediante la cooperación internacional para la formación de docentes en los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.*

Por otro lado, las metas del objetivo, Paz, justicia e instituciones sólidas son<sup>179</sup>:

- a) ***Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo***
- b) *Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños*
- c) ***Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos***

---

<sup>179</sup> NACIONES UNIDAS. *Paz, justicia e instituciones sólidas*. Disponible: <https://bit.ly/3cKnrH7>

- d) *De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada*
- e) *Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas*
- f) *Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas*
- g) *Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades*
- h) *Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial*
- i) *De aquí a 2030, proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos*
- j) *Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales*
- k) *Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia*
- l) *Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible*

Una vez esbozado lo referente a los retos de la educación y de la paz de acuerdo con los ODS, estos principios que lo integran y los resultados que se esperan, inciden en las diferentes esferas de la vida de las personas, como la economía, la justicia, la cultura, la política, el medio ambiente, la gobernanza, la educación y la paz. Por ello, es importante establecer algunas consideraciones en específico sobre educar para la paz.

De acuerdo con la UNICEF, **educar para la paz** se entiende como: *“un proceso de promoción del conocimiento, las capacidades, las actitudes y los valores necesarios para producir cambios de comportamiento que permitan a los niños, los jóvenes y los adultos prevenir conflictos y la violencia, tanto la evidente como la estructural; resolver conflictos de*

*manera pacífica; y crear condiciones que conduzcan a la paz, tanto a escala interpersonal, como intergrupala, nacional o internacional*".<sup>180</sup>

Es decir, se busca educar para la paz, con la finalidad de erradicar los problemas que más afectan a nuestra sociedad, en un inicio, el enfoque en el que se sustenta este modelo contempla los Objetivos de Desarrollo para el Milenio y los Objetivos del Marco de Acción de Dakar<sup>181</sup>, del año 2000, a partir del 2015 se anexan los Objetivos de Desarrollo Sostenible, mismos que se han enunciado.

De manera puntual, los objetivos de educar para la paz los podemos establecer en dos puntos:

**1) Prevenir la violencia.** La violencia como el uso de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia dañar.

**2) Resolver los conflictos de manera pacífica.** Las formas de solucionar los problemas son a través de acuerdos. En el capítulo tercero, establecimos distintos MASC, que dentro de su concepción funcionan como esos instrumentos de solución pacífica que buscan satisfacer las necesidades de las personas para que no quede resquebrajo alguno, aunado de ayudar a liberar la actividad judicial.

Una educación de calidad inspirada en la paz produce alumnos bien alfabetizados, una adecuada preparación para la vida activa, como el pensamiento crítico, la capacidad de tomar decisiones, la comunicación, la negociación, la resolución de conflictos, la capacidad para hacerles

---

<sup>180</sup> UNICEF. *Educación para la paz. I dream of peace.* (disponible en: [https://www.unicef.org/spanish/education/focus\\_peace\\_education.html#:~:text=En%20el%20UNICEF%2C%20la%20educación,la%20violencia%20evidente%20como%20la](https://www.unicef.org/spanish/education/focus_peace_education.html#:~:text=En%20el%20UNICEF%2C%20la%20educación,la%20violencia%20evidente%20como%20la))

<sup>181</sup> El Marco de Acción de Dakar es una iniciativa de Educación para Todos (EPT), que constituye un compromiso de educación básica de calidad a todos los niños, jóvenes y adultos.

frente y una actitud personal aplicable a contextos específicos, entre otros la construcción de la paz, la prevención de la violencia, la higiene, el saneamiento, las prácticas saludables nutricionales y sexuales, así como la protección ambiental.<sup>182</sup>

Lo cuál para llegar a esto, se necesita que se apliquen modelos de enseñanza aprendizaje motivados en generar un pensamiento crítico y reflexivo con base en técnicas que promuevan el diálogo, el debate, las soluciones de problemas, el trabajo cooperativo.

Así, educar para la paz es crear las condiciones en los procesos de enseñanza aprendizaje, que permita dentro de otras habilidades, a convivir de forma pacífica, con identidad de valores como la justicia, la igualdad, la cooperación, la solidaridad, empática y de suma trascendencia, el respeto, por uno mismo y por los otros.

### **4.3. Cultura de paz, la reconstrucción social y la transformación de los conflictos en la sociedad mexicana.**

#### ***4.3.1. La cultura de paz***

En los capítulos que anteceden, establecimos un marco de referencia con diversas temáticas concernientes a la educación jurídica, las relaciones humanas y el conflicto, y los medios alternos de solución de controversias, con la finalidad de analizar y reflexionar la necesidad de construir una cultura de paz en la sociedad mexicana a través del proceso de enseñanza aprendizaje del derecho.

Es importante, mencionar los antecedentes y el por qué pretendemos proponer una cultura de paz a través de la educación jurídica.

---

<sup>182</sup> UNICEF. *Educación para la Paz. "I dream of Peace"*. UNICEF/HQ92-0617. Disponible en: <https://uni.cf/3hdTrXB>

Para contextualizar, durante las últimas dos décadas uno de los mayores problemas que aqueja a México es la violencia, la cual constituye un tópico que no puede ser abordado por una sola disciplina ya que la afectación se desenvuelve en diversas áreas de la vida de las personas, sea en un ámbito personal, familiar, social o internacional, aunado a otras situaciones que envuelven ese grave padecer, tales como: la corrupción, la impunidad, la falta de educación, la pobreza, el desempleo, la inseguridad, el narcotráfico, la falta de servicios de salud, entre otros.

En materia de conflicto, tal y como fue expuesto en el capítulo segundo, la violencia es el punto mayor en la escalada, ya que es el momento en que se perdió toda comunicación, y, sobre todo, existe un ánimo de querer producir un daño al otro, pese a las consecuencias que resulten.

La violencia<sup>183</sup> parece estar presente en la vida de los seres humanos desde tiempos inmemoriales, en la casa, en las calles, en la escuela, en el trabajo o entre las mismas familias, grupos sociales o naciones.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia se entiende como *“el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”*.<sup>184</sup>

Lo anterior nos lleva a cuestionarnos, ¿qué es la cultura? y ¿por qué es necesaria una cultura de paz?

En primer lugar, la palabra cultura evoca un término transcendental para la vida de las personas por toda esa carga ideológica que trae consigo. Etimológicamente, proviene del latín *cultura*, de la raíz *cultivo*, y

---

<sup>183</sup> De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia existen diferentes tipos de violencia: a) Psicológica; b) física; c) patrimonial; d) económica; e) sexual.

<sup>184</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Violencia. Temas de Salud*. Disponible en: <https://bit.ly/2zhPFLu>

*cultivar*, y esta a su vez, dentro de sus acepciones es entendida como, “poner los medios necesarios para mantener y estrechar el conocimiento, el trato o la amistad” o también como “desarrollar o ejercitar el talento, el ingenio, la memoria”. Por tales consideraciones, la **cultura** es entendida “como el conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, juicio crítica en un época o grupo social”.<sup>185</sup>

Respecto de la Cultura de paz<sup>186</sup>, de acuerdo con la definición de las Naciones Unidas, en la Resolución A/52/13 de 1998, “consiste en una serie de valores, actitudes que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones”.

La cultura de paz supone un esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con el ánimo de promover la paz, lo que significa prevenir y transformar los conflictos al grado de que estos no generen violencia, es decir, buscar nuevas formas de actuar y gestionar las controversias que se presenten en cada aspecto de la vida de las personas, en la familia, la escuela, los lugares de trabajo, los parlamentos, las salas de prensa, los tribunales, entre otros, todos estos, con base en principios como el respeto, la libertad, la igualdad, los derechos humanos, la democracia, la tolerancia, la libre circulación de la información, la mayor participación de la mujer y el desarrollo social.<sup>187</sup>

---

<sup>185</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Op. cit.*

<sup>186</sup> La evolución de la cultura de paz tienen distintas etapas: a) En 1989, en un Congreso organizado por la UNESCO, en África nace la cultura de paz; b) En 1998, la ONU declara que entre 2001 y 2010 será el Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No violencia; c) En 1999, la ONU adopta la Declaración y el Programa de Acción sobre una cultura de Paz, el cual contiene lo que tienen que hacer los gobiernos y las personas para crear una cultura de Paz; d) En el 2005, se redacta un informe que recopila las Buenas Prácticas sobre la Cultura de paz; e) En 2010, termina el decenio Internacional de una Cultura de Paz, solo en Andalucía más de 2000 centros escolares son “espacio de paz”, asimismo, en algunas Constituciones y Estatutos se hace referencia a la cultura de paz. / *Declaración sobre una Cultura de paz. Disponible en: <https://bit.ly/2Yi0WnJ>*

<sup>187</sup> Cfr. CENTRO UNESCO. *Cultura de paz. Disponible en: <https://bit.ly/2YmpxaX>*

En este sentido, y en relación con la Declaración y el Programa de Acción sobre una Cultura de Paz<sup>188</sup>, se destacan ocho ámbitos de acción que deberán llevar a cabo los países, los gobiernos y las personas para crear una cultura de paz, estos son<sup>189</sup> <sup>190</sup>:

**1) Educación:** promover la cultura de paz a través de la educación es comenzar por revisar los planes de estudio para promover valores, actitudes y comportamientos que propicien la solución pacífica de conflictos, el diálogo, la búsqueda de consensos y la no violencia. Es importante tener un sistema educativo basado en estrategias pedagógicas y didácticas que prioricen la reflexión y la concientización.

**2) Derechos Humanos:** La cultura de paz y los derechos humanos son un binomio, son complementarios, ya que cuando existe la violencia, no se pueden garantizar los derechos y cuando no se pueden garantizar todos los derechos humanos no hay una cultura de paz.

**3) Desarrollo económico y social:** Se busca reducir las desigualdades económicas y sociales, la erradicación de la pobreza y con ello, garantizar la seguridad alimentaria sostenible, la justicia, las soluciones a los problemas de deuda, el fomento a la autonomía de la mujer, medidas especiales para grupos vulnerables.

**4) Igualdad entre mujeres y hombres:** Incentivar la plena participación de las mujeres en la toma de decisiones económicas, sociales y políticas, la eliminación de todas las formas de discriminación y de violencia contra la mujer, así como el apoyo y asistencia, es decir, garantizar la igualdad.

---

<sup>188</sup> Declaración sobre una Cultura de paz. Disponible en: <https://bit.ly/2Yi0WnJ>

<sup>189</sup> *Ibid.*

<sup>190</sup> Cfr. CENTRO UNESCO. *Cultura de paz.*

**5) Democracia:** Promover la participación democrática, constituye uno de los cimientos imprescindibles para la consecución y el mantenimiento de la paz y la seguridad, ya que se constituyen prácticas de participación de todos los sectores de la sociedad, ya que así se representa a todos, pueden expresar sus opiniones y coadyuvar a encontrar medidas para transparentar y fiscalizar la administración de un gobierno.

**6) Comprensión, tolerancia y solidaridad:** Aprender a compartir con los demás, a convivir sean cuales sean sus creencias, su color de piel, su sexo o sus capacidades. Esto lleva a superar la figura del enemigo y del contrario, asimismo, nos lleva a entender que nuestras diferencias se resuelven dialogando, que lo diferente no resta sino suma.

**7) Libertad de información y comunicación:** Los intercambios de información y conocimiento son imprescindibles, se debe procurar que las personas y los medios de comunicación puedan expresarse con libertad, además que toda la información sea veraz.

**8) Paz y seguridad:** Intentar siempre resolver los conflictos sin recurrir a la violencia, promover la eliminación de las armas, solucionar los problemas surgidos después de los conflictos (migraciones, desplazamientos) y promover una mayor participación de las mujeres en la resolución de conflictos.

Cada uno de estos principios son interdependientes, por lo que es necesario que confluyan todos. Así, al hablar de una cultura de paz, solo tendrá éxito en ese contexto donde se de reciprocidad, diversidad, que sea abierto, activo, libre y consciente de la realidad para buscar, promover y erradicar, en principio la violencia, y segundo, utilizar los mecanismos de solución de controversias. Las personas al estar en un contexto con estos principios, se incide mediante un cambio de mentalidad, incluso se convierte en un modo de vida.

En tal consideración, una cultura de paz se vuelve necesaria porque trae consigo una nueva estructura, una nueva forma de pensamiento que busca erradicar la violencia, la pobreza, la desigualdad, el desempleo y, además, prevenir y solucionar los conflictos de las personas de manera pacífica, es una nueva conciencia que podrá permear todos los sectores donde actúan las personas. Y como en algún momento enunció Eleanor Roosevelt, escritora, activista y política estadounidense, “No basta con hablar de paz. Uno debe creer en ella y trabajar para conseguirla”.

#### ***4.3.2. La mediación como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura de paz***

En las dos últimas décadas se ha buscado instituir tanto de manera internacional como nacional, una serie de mecanismos o medios que tienen la finalidad resolver los diversos conflictos que se presenten de manera pacífica, en cada uno contextos de la vida de las personas, tales como: familiar, escolar, laboral, comercial, entre otros.

Estos procedimientos se caracterizan por la flexibilidad, la voluntariedad, la rapidez, los costos, la confidencialidad, y un factor importante, son una vía alterna para no llegar a confrontarse en tribunales. Lo que trae como resultado distintos beneficios.

En primer lugar, las personas resuelven su controversia de manera pacífica y satisfacen sus necesidades e intereses; en segundo lugar, se logra una cultura del respeto y como consecuencia una cultura de paz, lo que posibilita a las partes, si así lo desean, continuar con una relación cordial, sea familiar o comercial; en tercer lugar, y no menos importante, ayudar a reducir el trabajo de los tribunales, lo que abona en la promoción, protección y garantía del derecho humano de acceso a la justicia, así como de otros derechos.

La mediación como se desarrolló en el capítulo anterior, es un procedimiento no jurisdiccional en el que las partes en conflicto, denominadas mediados, presentan de manera voluntaria sus divergencias y pretensiones, a un tercero neutral, mediador, -quien es experto en diversas materias, principalmente de Derecho-, y que su labor consistirá, en lograr restablecer la comunicación entre los mediados, además, analizar e indagar el fondo del asunto, con ello, buscar generar un ambiente de cordialidad y respeto, y así, se esté en la posibilidad de que las partes sean conscientes y coparticipes de su problema y solución. En este sentido, las partes que intervienen juegan un papel trascendental, tanto los mediados como el mediador.

Por tales consideraciones, la mediación se constituye como un instrumento idóneo en el establecimiento de una cultura de paz, ya que busca que los mediados sean quienes a través del diálogo y de manera cooperativa, establezcan sus ideas y propuestas para construir una solución, es decir, ellas mismas determinan el acuerdo, lo que implica una solución no impuesta por un tercero y que trae como resultado un mayor cumplimiento a los acuerdos. Asimismo, las desavenencias o conflictos no escalan a un mayor grado, por ende, no se genera violencia.

Es evidente, que la mediación tiene amplios márgenes de acción de acuerdo con las distintas materias que se trabajan y que son situaciones diarias de la vida de cada una de las personas. En la medida en que se eduque y se concientice sobre el uso de estos procedimientos, se estará en la posibilidad de tener una mejor justicia y una cultura de paz.

Así, en relación con lo anterior y vislumbrando a futuro, si se pretende establecer una cultura de paz a través de la educación jurídica, es pensar y poner atención en las nuevas generaciones de juristas, ya que necesitarán una nueva serie de conocimientos y una nueva conciencia sobre la actualidad judicial, es decir, saber que las controversias no solo pueden resolverse mediante juicio, sino en un primer momento, a través de un método alternativo de solución de conflictos y que con su utilización se

tendrán nuevos derroteros para construir una nueva cultura jurídica, una nueva forma de entender el derecho y todas sus implicaciones. Lo que permitirá pasar de una cultura de la confrontación a una cultura de la colaboración en la que todas las partes tengan los mejores beneficios.

### **a) Mediación formal - informal**

La mediación como la educación tiene niveles en los cuales puede ser llevada a cabo en los distintos contextos y no de forma especializada, por ende, es importante reiterar que la mediación funge no solo como un procedimiento para solución de controversias, sino que dota a las partes de una serie de habilidades, principios y valores que pueden ser aplicados en su actuar diario.

“La sociedad produce mediación de forma natural. Todas las personas nos vemos obligadas a conciliar nuestros intereses deseos de forma natural para ajustarnos a la vida en sociedad. Inconscientemente mediamos (o negociamos) con nuestros hijos, hermanos o amigos o actuamos de esta manera en múltiples ocasiones”.<sup>191</sup>

En este sentido, nos encontramos en dos dimensiones de la mediación: “**a) formal**, aquella que es secuenciada y a través de un procedimiento, siguiendo todos los principios y características antes esbozados; y, **b) informal**, que como su propio nombre lo indica es un procedimiento informal con el fin de ir mejorando las relaciones y tejiendo consenso, a esto también se la ha denominado como cultura de la mediación o actitud mediadora. Así, a esta actitud se le une el conocimiento de la técnica de la mediación y los resultados tienden a ser positivos y satisfactorios lo que trae como resultado aprendizaje en las

---

<sup>191</sup> REDORTA, Josep. *La mediación comunitaria hoy*. Ed. El Prat de Llobregat. Primer Congreso de Mediación Comunitaria. España 2000.

partes sobre modos más constructivos y asumiendo pautas de control sobre sus vidas.”<sup>192</sup>

En la mediación informal, como se mencionó, es un proceso abierto por el sin fin de derroteros en que puede tornarse, por ello, es importante partir con una serie de habilidades que permitan una comunicación efectiva y una cultura del respeto, oír atentamente, honrar a la otra persona, hacer preguntas abiertas, recoger narrativas del pasado, acompañar en el proceso y avanzar en zigzag, sin perder de vista que las máximas de la mediación son: no juzgar, ni sugerir, ni proponer, la neutralidad, así como ayudar a pensar a través de las preguntas.<sup>193</sup>

Este tipo de mediación toma gran relevancia porque funge como ese medio de confianza, más pegado a la realidad en el que se puede ir trabajando sin la necesidad de estar en un procedimiento, ya que puede llegar a ser un fin en sí mismo, de acercamiento al otro y sin llegar plantear la materia conflictiva, sino solo las aristas que dañan la relación. Esto nos posiciona en un terreno idóneo para analizar cada uno de los demás aspectos, re entablar de mejor forma una comunicación efectiva y generar, primero esa cultura de la mediación, del respeto, y finalmente de la paz.

### ***b) Habilidades y técnicas de la mediación***

Una de las partes más importantes y del éxito en la mediación son las funciones, habilidades y técnicas de la persona mediadora, que en principio se llevan a cabo en una mediación formal, pero también podrían estar en una mediación informal que permita a las personas, incluso en el contexto jurídico, a cualquier profesional del derecho conocer, poseer y aplicarlas.

---

<sup>192</sup> MUÑOZ Hernán, Yolanda, y Ramos Pérez Ma. Eugenia. Mediación. Escuela, herramientas, técnicas. Ed. Fundación Gizagune. España. Pág. 25.

<sup>193</sup> *Ibid.*

Al respecto, traemos a colación de manera sucinta, algunas habilidades y técnicas que se consideran pertinentes en los procesos de mediación<sup>194</sup>:

<b>HABILIDADES Y TÉCNICAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS:</b>
<b>1. Empatía</b>	<p>Es la habilidad para captar los sentimientos y necesidades de la otra persona. Se suele definir como “ponerse en los zapatos ajenos/en la piel del otro”.</p> <p>Una cuestión clave es la escucha activa...la empatía se muestra con la mirada invitando al dialogo a través del contacto visual, haciendo sentir a la persona escuchada, mostrando cercanía física sin ser invasiva.</p>
<b>2. Escucha activa</b>	<p>Resulta ser fundamental para la creación de la relación, de la confianza y transmitir a la otra persona interés y empatía.</p> <p>Se caracteriza por definir adecuadamente el marco en el que se va a propiciar la relación y por lo tanto la comunicación.</p> <p>La esencia de esta es el interés que muestran ambas partes por ir construyendo un intercambio eficaz y creativo, obliga a cada uno a ponerse en la posición del otro.</p> <p>Algunas claves son: mostrar interés por las otras intervenciones; clarificar, precisar lo que se dijo o sucedió; parafrasear, consistente en repetir con palabras propias las principales ideas de quien habla y procurar hacerlo sentir bien; reflejar e indagar sobre los sentimientos de las personas; resumir, ordenar y agrupar la información; finalmente, respetar los ritmos y sentimientos de las otras personas.</p>
<b>3. Observación directa (comunicación no verbal)</b>	<p>Toda comunicación puede constituirse en comunicación verbal y no verbal, esta segunda a su vez en: <i>a) corporal</i> (gestos, expresiones faciales, miradas, distancia, proximidad corporal); y, <i>b) meta o paralenguaje</i> (todo aquello que se realiza con la voz, ritmo, entonación, cadencia)-</p>

<sup>194</sup> *Ibid.* Pág. 30 y ss.

	<p>Identificar este lenguaje es más complejo, por lo tanto, la información que envía tanto el mediador como las partes proporcionan puntos clave para el proceso sobre bloqueos o actitudes de desarrollo.</p>
<p><b>4. Legitimar</b></p>	<p>Crear un contexto de confianza en la mediación para que las personas puedan acceder a la participación y reconocer sus derechos.</p> <p>Se busca una doble legitimación: a) El contenido: las pretensiones de las partes; y, b) Las personas: el modo en el que se comunican las partes, el reconocimiento de la capacidad de interlocución.</p>
<p><b>5. Generar confianza</b></p>	<p>En el proceso de mediación, debe transmitirse confianza y seguridad, para ello se debe partir de la confianza en el mediador, en las partes y en sí mismo.</p>
<p><b>6. Imparcialidad-neutralidad-deneutralidad</b></p>	<p>Estas características van a dirigidas al proceso y al mediador. En este sentido, la <b>neutralidad</b> significa que el mediador no participa de ninguna de las opciones en el conflicto. La <b>imparcialidad</b>, se va a proporcionar igualdad de oportunidades, respetando valores, creencias y voluntades, sin tratar de imponer o dirigir las propias. Y finalmente, la <b>deneutralidad</b>, un término acuñado por Sara Cobb, que establece que al agregar el prefijo “de” nos remitirá a la deconstrucción de la neutralidad, es decir, comprendería la determinación de un dispositivo neutral impuesto a la mediación y el efecto neutral del proceso, y esto se logra cuando las partes pueden volver a negociar. Hay una involucración y neutralidad.</p>
<p><b>7. Preguntar</b></p>	<p>Esta característica esta íntimamente estrecha con la escucha activa. Se pueden realizar diversos tipos de preguntas: <b>a) Abiertas:</b> Es aquella que da la posibilidad de responder de forma amplia, sin restricciones y comienza por palabras como quién, qué, para qué, por qué,</p>

	<p>cuándo, dónde, cuál, cómo; <b>b) Cerradas:</b> son aquellas en que se restringe, se responde con un sí o no; <b>c) Circulares:</b> este tipo de preguntas nacen de la teoría sistémica e implican que no hay causa efecto sino que las causa y efectos se encuentran unidos. Es una forma de conectar las acciones como parte de una historia para liberar de la culpa y promocionar la relación. Existen preguntas descriptivas, reflexivas, y que abren nuevas vías.</p>
<p><b>8. Reformular, reencuadrar y connotación positiva</b></p>	<p><b>Reencuadrar</b> es mostrar la realidad desde el otro marco, mirarlo desde otra perspectiva, tanto de los hechos como el contexto en el que se desarrolla.</p> <p><b>Reformular</b> es formular los hechos buscando los conectores (elementos que unen a las partes) y también las diferencias.</p> <p><b>Connotación positiva:</b> Tratar de ayudar a que vea que detrás de algunas hechos u acciones puede haber una voluntad positiva, es importante no perder de vista los valores de las partes.</p>
<p><b>9. De posiciones a intereses, necesidades, valores.</b></p>	<p>Las partes en proceso suelen traer el discurso de las posiciones que normalmente se maneja en el lenguaje y se busca transformarlo a través de este.</p> <p>El objetivo es pasar el discurso a intereses es abrirlo, que cada parte puedan verlo desde otra perspectiva.</p> <p>Se utilizan las otras técnicas y habilidades, verbigracias, la escucha activa o las preguntas.</p>
<p><b>10. Manejo del silencio</b></p>	<p>El silencio puede ser considerado como un ejemplo comunicativo más que también nos puede proporcionar datos.</p> <p>Es importante transformar esta fuente de estrés a una herramienta transformadora a partir de algunos cuestionamientos referente a mi persona ¿Me incomoda el silencio?, y la otra persona ¿Qué lo ha motivado, ¿qué está pensando?</p>

Estas técnicas y habilidades son parte de la formación de los mediadores, pero también debería ser de cada persona ya que permite abordar y gestionar de forma armónica los conflictos, con una comunicación efectiva para preservar las relaciones personales.

#### ***4.3.3. Hacia una cultura de paz a través de la educación jurídica***

Hoy en la actualidad, el mundo está pasando por uno de los más grandes problemas de las últimas décadas, la pandemia ocasionada por el virus denominado Covid-19<sup>195</sup>, situación que vino a detener actividades humanas en cada uno de los países, a generar un aislamiento de las personas y también no solo a generar una crisis sanitaria, sino que han salido a flote otros problemas, tales como económicos, de procuración y acceso a la justicia, de violencia, de medio ambiente, entre otros, y que por el mismo dinamismo social no se apreciaban de tal magnitud.

Estamos en un momento de emergencia sanitaria trascendental, que está revolucionando nuestra forma de actuar y desenvolvemos en sociedad, no solo para los próximos meses sino para los años venideros.

La sociedad se está transformando, en lo que va del año 2020, hemos visto como los comercios, las escuelas, el trabajo en general, ha tenido que adaptarse a una nueva forma producir y tratar de continuar las actividades, en mucho se ha podido con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Sin embargo, no todo reside ahí, existen actividades que son inminentemente físicas que no han podido parar, la economía no puede parar y para ello tenemos que aprender hacer frente a todas estas nuevas crisis y adaptarnos a esta nueva realidad de manera consciente y responsable.

---

<sup>195</sup> El coronavirus, SARS-Cov-2 es un virus que apareció en China. Después se extendió a todos los continentes del mundo provocando una pandemia. *Disponible en: <https://bit.ly/3etCAhL>*

Una realidad, tal y como se ha mencionado, que ha maximizado los problemas en materia de salud, la pobreza, el desempleo, la violencia familiar y social, la violencia a las mujeres, a los grupos vulnerables, a los juzgadores, las desigualdades, entre otros.

Esto nos lleva a reflexionar sobre nuestro último tópico y la necesidad de una cultura de paz en la sociedad mexicana a través de la educación jurídica, la cual, para llevarla a cabo, necesitamos generar una nueva mentalidad, con atención, prevención y solución de los conflictos, así como un proceso de enseñanza aprendizaje bajo la estructura del constructivismo y socio constructivismo, que priorice la paz mediante una cultura del respeto y una cultura de la mediación.

Tener una educación que aliente a un proceso reflexivo, crítico, humano y consciente será lo idóneo. Prosiguiendo a Paulo Freire, pedagogo y filósofo brasileño, quien decía: *“la educación verdadera es praxis, reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo”*<sup>196</sup>.

Es decir, analizar las experiencias pasadas en materia de conflicto y como las universidades y Facultades de Derecho enseñaban atenderlos principalmente, mediante un juicio y de cierta manera, con una cultura de la confrontación. Hoy vemos que tramitar un juicio se vuelve una actividad engorrosa y costosa, los Tribunales saturados sin poder darles una atención y solución exhaustiva, rápida y pacífica.

Solo como dato, en el 2018 en la Ciudad de México, de acuerdo con los datos abiertos de juzgados por parte del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México<sup>197</sup>, se radicaron en materia civil 172,218 asuntos, y en materia familiar 218,017 asuntos, estas dos materias son las que representan más carga de trabajo en el tribunal.

---

<sup>196</sup> FREIRE, Paulo. *Op. cit.*

<sup>197</sup> PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. *Datos abiertos. Disponible en: <https://bit.ly/2Ciu46J>*

Como lo mencionamos, la formación de las y los juristas, en su mayoría tiene que ver con la representación de las personas para dirimir las controversias ante Tribunales. De este modo, la formación que se recibe es bajo la idea de resolver todo mediante un litigio, en donde cada parte expone sus razones al juez y éste es quien determina la resolución a través de una sentencia, la cual, para su cumplimiento puede derivar en otros inconvenientes. Incluso no hay una cultura de la prevención.

Todos los seres humanos somos seres inacabados en constante renovación, por ello, generar una cultura de paz desde la formación de las y los futuros juristas es una opción viable, primero porque cursar una licenciatura en Derecho, por lo menos son cuatro años de estudio. Asimismo, se incide y se instruye de manera directa, en las y los futuros operadores jurídicos.

A través del proceso de enseñanza aprendizaje del derecho se podrá construir una cultura de paz de manera integral. La forma idónea, a nuestra consideración, es a través de un modelo educativo crítico, reflexivo y humano, con una estructura teórica constructivista y socio constructivista, además de una serie de principios y valores como: la libertad, la justicia, la igualdad, la cooperación, la solidaridad, la empatía y, sobre todo, el respeto. Lo anterior, permitirá crear las condiciones propicias para generar aprendizajes significativos, para convivir de forma pacífica, para solucionar los problemas y atender las crisis, y como último elemento, no menos importante, aprender a convertirse y adaptarse a las situaciones que la misma vida presenta.

Esto comenzará con el personal académico, quienes, en un inicio fungen como ese medio para generar los aprendizajes, como guías o facilitadores hacia el conocimiento, por ello deberán generar un ambiente de respeto, así como crear las estrategias pedagógicas y didácticas que permitan obtener los conocimientos teóricos prácticos, pero, sobre todo, generar una nueva mentalidad, una nueva conciencia de las ventajas y beneficios que traerá este tipo de educación. No es dejar de enseñar a

litigar sino enseñar que existen otros procesos no jurisdiccionales -MASC- que pueden ser más eficientes en la solución de los conflictos de las personas. Generar una cultura de paz implica ser congruente de lo que se dice con lo que se hace.

En materia de planes y programas de estudios, ya hay mucho trabajo avanzado, existen distintas universidades e instituciones con asignaturas sobre MASC y específicamente, el Posgrado de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, actualmente cuenta con una especialización en Mediación y Medios Alternativos de Solución de Controversias, la cual se cursa en tres semestres y se aborda todo lo referente a las temáticas, asimismo, el nuevo Plan de Estudios de la Facultad de Derecho, de la UNAM, dentro de sus bloques de asignaturas obligatorias encontramos una denominada “Mecanismos Alternos de Solución de Controversias”.

Lo anterior nos lleva a reflexionar que los cimientos para comenzar a construir una cultura de paz están dados y la siguiente gran labor será trabajar, promover y concientizar de todas las implicaciones de los procedimientos y formas. Esto representa un gran avance en materia de educación, la cual constituye una temática educativa a nivel constitucional, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 3º, párrafo cuarto:

*“La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, **la cultura de paz** y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza aprendizaje”.*

Dicho texto normativo determina las bases para considerarlo como en una obligación por parte del Estado, el derecho humano a la educación.

Este tipo de educación que pretendemos determinar, como ya lo hemos mencionado, debe llevarse a cabo mediante un modelo crítico y reflexivo, basada en una postura teórica constructivista y socio constructivista, aunado a los cuatro pilares de la educación, que se esbozaron en el primer capítulo.

Por otro lado, hacer referencia que, en la actualidad, la UNESCO presentó un seminario web denominado: “Los Futuros de la educación. Aprender a convertirse”<sup>198</sup>, que pasaría a integrarse a los otros cuatro y con una proyección de análisis y desarrollo documental para el 2021.

Es una iniciativa con la mirada puesta en el 2050, en el que “aprender a convertirse” propone reexaminar y replantear la manera en que la educación y el conocimiento pueden contribuir al bien común mundial. Nos encontramos en un contexto distinto, con una pandemia en curso, con un cambio climático acelerado donde la fragilidad cada vez se hace más visible; existen desigualdades persistentes, una fragmentación social e incluso un extremismo político que está llevando a muchas sociedades a un punto de crisis. Otros temas de novedad como los avances en materia de comunicación digital, la inteligencia artificial o la biotecnología que representan un gran potencial, pero con dilemas éticos, jurídicos y de gobernanza.<sup>199</sup>

Consideramos que esta iniciativa “aprender a convertirse”, desde su concepción evoca gran significado, ya que tiene una visión, que, concatenándola con los otros pilares de la educación, abona a lo que pretendemos establecer y culmina por redondear nuestro proyecto de cultura de paz con las demás temáticas, ya que busca reconocer las distintas formas de conocer la realidad, adaptarse y readaptarse, previendo esos futuros deseables y otros no tantos, pero al final, que

---

<sup>198</sup> UNESCO. *Seminario web: Los futuros de la educación. Aprender a convertirse.* INICIATIVA. 30 de abril de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2MPrdUNUNESCO>

<sup>199</sup> *Ibid.*

permita trazar esos derroteros no de manera absoluta ni inamovibles, sino de manera flexible.

Es decir, “el concepto de aprender a convertirse pone de manifiesto una filosofía de la educación y un enfoque pedagógico que ve el aprendizaje como un proceso de desarrollo permanente que se da de manera continua y a lo largo de toda la vida. Pensar en términos de “convertirse” equivale a evocar líneas de pensamiento que hace hincapié en los potenciales, rechaza el determinismo y expresa una apertura flexible a lo nuevo”.<sup>200</sup>

En tales consideraciones, estos principios vienen abonar en la forma de construir una cultura de paz, ya que su finalidad es generar una nueva conciencia que implicará que las y los estudiantes de derecho tengan la capacidad de reconocer su realidad, relacionarse con ella, readaptarse y proceder. La conciencia deberá seguirse bajo principios universales de *respeto* (reconocer, aceptar, apreciar y valorar a las otras personas y sus derechos); *igualdad* (equiparar a todas las personas en derechos y obligaciones); *solidaridad* (colaboración entre las personas); *empatía* (la comprensión de las emociones y sentimientos de las otras personas); *libertad* (facultad de las personas de actuar de una forma u otra).

Finalmente, el referido proceso de enseñanza aprendizaje del derecho no solo deberá constituirse en aprender sobre las cuestiones propias del derecho, de los MASC o la mediación, sino de manera integral bajo los pilares de la educación, aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser y hoy, aprender a convertirse.

Esto permitirá generar ese pensamiento crítico y reflexivo, ese cambio de mentalidad, con conocimiento y concientización sobre las soluciones pacíficas, los derechos humanos, la democracia, el medio ambiente, la gobernanza, la anticorrupción, la transparencia, la tecnología, entre otros. El proceso educativo será idóneo y de calidad ya

---

<sup>200</sup> *Ibid.*

que el desarrollo intelectual no solo está dirigido en *memorizar* sino también en *comprender, aplicar, analizar, sintetizar y* finalmente, en *recrear* el conocimiento.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** La educación constituye uno de los factores más importantes para que una sociedad sobresalga, viva en paz y armonía o en su defecto fracase, es el semillero para construir nuevas realidades y posibilidades en las personas. Cuando se habla de educación, no sólo se refiere a la formal, sino también a la no formal e informal, ya que una persona en todo momento de su vida adquiere aprendizajes, por ello es necesario que la educación comience desde la familia con principios básicos y universales como el respeto, la libertad y la igualdad.

**SEGUNDA.** Hoy en día con la sociedad de la información, se cuenta con nuevas herramientas que permiten tener nuevas formas de enseñar y aprender. El conocimiento se puede adquirir a través de diversas maneras y medios, incluso actualmente, los dispositivos tecnológicos juegan un papel trascendental, esto hace que la enseñanza se renueve constantemente para atender las exigencias sociales, por ende, el proceso educativo debe generar un desarrollo intelectual crítico, reflexivo y con aprendizajes significativos, ya que lo más importante no es saberlo todo de memoria sino saber encontrar la solución más eficaz.

**TERCERA.** La enseñanza del derecho desde tiempos inmemoriales ha tenido un corte puramente tradicional y conductista, en donde a las y los estudiantes se les educaba para ser meros repetidores de información -memoristas-, esto no quiere decir que en distintas épocas fue malo o no haya funcionado, sino más bien es importante entender y ahora utilizar esas experiencias para adaptarnos al dinamismo social con nuevas formas de atender las necesidades personales, familiares, sociales o internacionales. Los actos educativos deben ser más que la simple transferencia de conocimientos, se debe integrar el binomio perfecto entre profesor y estudiante, porque el factor humano, las interrelaciones

personales y las emociones también influyen en el aprendizaje, y dicha relación será es casi insustituible.

**CUARTA.** Los seres humanos son seres sociales con distintas preferencias, necesidades, intereses, valores, formas de percibir el mundo o la vida. Poder cumplir cada una de estas expectativas es un proceso complejo porque hay tantas personas como gustos y de no cumplirse se pueden convertir en necesidades no satisfechas, como resultado conflictos. El conflicto siempre está inmerso en la vida de las personas, por ello, es sumamente importante el desarrollo personal y de manera integral que permita saber gestionar las crisis de la mejor forma, aprender a convertirse y convertir la situación que se vive en algo beneficioso, lo cual solo se logrará atendiendo el fondo del problema.

**QUINTA.** Educar para la paz es una iniciativa que busca encontrar los derroteros para que todas las personas pueden adquirir los conocimientos, las habilidades y las herramientas para aprender, principalmente, a convivir sin violencia, sin confrontación y a solucionar los conflictos mediante el diálogo y el uso de métodos colaborativos y alternos a un procedimiento jurisdiccional. Además de ello, buscar las políticas o mecanismos para erradicar la desigualdad, trabajar para la promoción y garantía de los derechos humanos y la democracia, así como las mejores condiciones de salud y económicas.

**SEXTA.** Educar para la paz es una actividad que inminentemente debe comenzar en la familia bajo un contexto axiológico y una cultura del respeto, primero el propio y después por lo demás. Posteriormente, priorizar una cultura del dialogo que permita conocer y escuchar activamente lo que tienen que decir las otras personas, tratando de comprender que todas las personas tienen una perspectiva y una carga ideológica distinta, y que a pesar de que los seres humanos son seres

racionales también son seres emocionales que actúan de esta manera, lo cual puede derivar, en muchas ocasiones, en un conflicto. Por tal situación, los procesos de enseñanza aprendizaje de la paz se debe enfocar en generar y desarrollar una inteligencia emocional.

**SÉPTIMA.** Los medios alternativos de solución de controversias funcionan como instrumentos o procedimientos que ayudan a resolver de la mejor manera los problemas de las personas, ya que buscan atenderlos desde el fondo del conflicto y de manera integral. Por ende, las y los futuros juristas deberán ser conscientes que existen distintas formas de solucionar un conflicto y no toda controversia debe llevarse a través de un litigio. La mediación y en general los MASC, además de buscar solucionar de la mejor manera los problemas, su uso ayudará a descongestionar la gran cantidad de asuntos que hay en los tribunales, que por cuestiones de incapacidad económica o falta de recursos humanos se van rezagando, lo que trae como resultado una deficiencia e incumplimiento en las garantías básicas del derecho humano de acceso a la justicia.

**OCTAVA.** Una de las formas idóneas de poder incidir en la educación jurídica y con esta generar una cultura de paz, es con el desarrollo y el aprendizaje de la mediación entendida como ese instrumento o medio voluntario y pacífico que sirve para atender de forma accesible y rápida a las partes en conflicto mediante diversas habilidades que propician el diálogo, el acercamiento, atender el origen de los conflictos de una manera más humana y con la finalidad de que sean satisfechas las necesidades e intereses de las personas, cada una de las partes podrá establecer que es lo que quiere y que es lo que necesita, así establecidos en los acuerdos, su cumplimiento será más accesible y además, ayuda a restaurar las relaciones interpersonales y sociales, lo que genera un ambiente de paz y no violencia.

**NOVENA.** Para que la mediación y en general los MASC sean eficientes en la sociedad mexicana, primero se deberá educar para la paz con base en principios universales como el respeto, la libertad, la igualdad, una comunicación efectiva, lo cual implica un cambio en el ejercicio de la abogacía y de la actividad en tribunales, incluso apoyándose de los recursos tecnológicos. En la comprensión de que no todos los asuntos se deben litigar, sino que existen otros procedimientos para resolverlos aunados al sistema judicial tradicional, lo que trae como ventaja una cultura de la mediación y del respeto, en el que las partes, dentro de otros resultados, recuperen la comunicación, de modo que el trabajo se hace cooperativo y se responsabiliza a las partes para encontrar una solución y encontrar acuerdos, obviamente dentro del marco legal.

**DÉCIMA.** La mediación en su concepción integral, a nuestra consideración, es el instrumento que más abona a la construcción de una cultura de paz, ya que, dentro de sus objetivos y finalidades, a diferencia de los otros, prioriza la comunicación efectiva, responsabiliza y hace participe a las partes del rumbo y de las decisiones para encontrar la solución, ya que al final, además de ser las más interesadas, son las que saben qué es lo que quieren o que es lo que necesitan.

Por otro lado, la mediación para los mediadores debe constituirse como una especialidad, sin embargo, pareciera que solo quienes pagan por una costosa certificación en el Tribunal, son quienes pueden llevar un proceso de mediación privada, lo cual consideramos que no debería ser así, sino constituirse como un proceso accesible en los costos, y más riguroso en los requisitos teóricos, técnicos, y en la idoneidad práctica para efectuar los procesos.

**DÉCIMA PRIMERA.** Las y los futuros juristas, tendrán un papel preponderante en el devenir social, primero porque serán las generaciones que se eduquen bajo la perspectiva de la cultura de paz, y

segundo, porque en un futuro próximo serán nuevos protagonistas en los distintos sectores sociales. Por ende, si se pretende realizar cambios trascendentales desde la educación, es necesario que se fijen las posturas pedagógicas y didácticas desde el origen de los problemas y no de forma superficial tratando de cumplir con un plan nacional o metas internacionales. Construir una cultura de paz desde las aulas implica generar un cambio de mentalidad y conciencia a partir un modelo educativo crítico, reflexivo y humanista, aunado a una cultura del respeto y de la mediación que permita crear aprendizajes significativos en la atención del conflicto y la violencia y que, además, tengan relación con los temas jurídicos, políticos, sociales, económicos, culturales y del medio ambiente que a diario se vive.

**DÉCIMA SEGUNDA.** La educación jurídica del futuro se fundamentará además de los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser, aparejado a la proyección de un nuevo pilar, aprender a convertirse, compaginado con una cultura de paz que no solo incluye erradicar la violencia y resolver los problemas de manera pacífica, sino también contemplará erradicar pobreza, la desigualdad, el desempleo, la discriminación, así como el cuidado y protección del medio ambiente, los derechos humanos, la democracia, la justicia y la regulación de las tecnologías, todo con una perspectiva integral y humana.

**DÉCIMA TERCERA.** La sociedad mexicana necesita trabajar en una cultura de paz que ayude a erradicar los grandes problemas de violencia, narcotráfico, pobreza, desigualdad, violaciones a los derechos humanos, etc. Esta cultura de paz no implica solo saber del tema sino conlleva un modo de vida en que las personas sean conscientes y actúen en concordancia, con respeto, primero para así mismos, y después con los otros, con la ley e incluso con el medio ambiente.

Una cultura de paz implementada en el proceso de enseñanza aprendizaje, involucra disposición de querer cambiar y construir la paz, si solo se queda en discurso será complicado, ya que esto trae consigo una nueva mentalidad, una nueva conciencia en la que se prioriza un ambiente cordial, de respeto, de no violencia, de diálogo, de libertad, de igualdad, tanto en el aula como en la misma institución y que esto permita reproducirse en cada ámbito de desarrollo de las y los estudiantes y de las personas. Es importante mencionar que este modelo de enseñanza no conlleva dejar de lado la búsqueda de la excelencia y la calidad de los estudios, sino implica construir un binomio entre conocimiento y la forma de actuar para cambiar la mentalidad con base en el ejemplo, es instituir un modo de vida que pueda incidir con otras personas y en otros contextos.

*Algunas frases para reflexionar sobre la paz:*

“La paz no puede lograrse a través de la violencia, sólo puede lograrse mediante la comprensión”.

*Ralph Waldo Emerson*

“No basta con hablar de paz. Uno debe creer en ella y trabajar para conseguirla”.

*Eleanor Roosevelt*

“O caminemos todos juntos hacia la paz, o nunca la encontraremos”.

*Benjamin Franklin*

“La oscuridad no puede expulsar la oscuridad: sólo la luz puede hacer eso. El odio no puede expulsar el odio: sólo el amor puede hacer eso”.

*Martin Luther King Jr.*

## REFERENCIA DE INFORMACIÓN

- ALEMANY Briz, Jesús María. *La Paz, ¿Un derecho humano?* Fundación Seminario de Investigación para la Paz. SEIPAZ. 2019
- ALZATE Sáez de Heredia, Ramón. *La dinámica del conflicto. Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Ed. Tecnos. Madrid, 2011.
- ALZATE Sáez de Heredia, Ramón. *Teoría del Conflicto*. Universidad Complutense de Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social. Madrid. 2013. *Disponible en: <https://bit.ly/2YhXObj>*
- ARISTÓTELES. *La Política*. Traducción de Antonio Gómez Robledo, Ed. Porrúa, México 1985.
- BIRGIN, Haydée; Gherardi Natalia. *La Garantía de acceso a la justicia: Aportes empíricos y conceptuales*. Colección “Género, Derecho y Justicia”, N° 6. SCJN. *Disponible en: <https://bit.ly/3f5xmZh>*
- CABALLERO, Antonio. *Concepción de Aprendizaje Insight*. *Disponible en <http://bit.ly/1F0n4Qb>*
- CHÁVEZ, Alejandra. *Clausulas modelos*. CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE. CANACO. 6 de octubre de 2017 *Disponible en: <https://bit.ly/2XO6Y0j>*
- CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *¿Qué es la conciliación?* Febrero 2020. *Disponible en: <https://bit.ly/2MLCVA0>*
- CENTRO UNESCO. *Cultura de paz*. *Disponible en: <https://bit.ly/2YmpxaX>*
- CIENFUEGOS Salgado, David y Macías Vázquez María Carmen (coord.), *Estudios en homenaje a Marcia Muñoz de Alba Medrano. La enseñanza del derecho*, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México 2007.
- COHEN, Steven y Altamira, Ricardo. *Claves de negociación... con el corazón y la mente*. Ed. McGraw-Hill. España 2002
- COLL, César y Solé, Isabel, “*Aprendizaje significativo y ayuda pedagógica*”. Revista Candidus, núm. 15, Mayo / junio 2001.

- COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. *Guía Práctica. Mecanismo de soluciones amistosas en el sistema de peticiones y casos*. OEA.
- CORNELIO, Landero Eglá. *Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias como Derecho Humano*. Barataria. Revista Castelló-Manchega de Ciencias Sociales. Toledo, España, 2014.
- DE LA BARRERA, María Laura y Donolo Danilo. *Neurociencias y su importancia en contextos de aprendizaje*. Revista Digital Universitaria, UNAM. Vol. 10, N° 4, 10 de abril. *Disponible en: <https://bit.ly/2YlGEJJ>*
- DELORS, Jacques. *La Educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. UNESCO 1996.
- DÍAZ López de Falcó, Rosa María. *El ombudsman de la salud en México*. Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. México 2014.
- DÍAZ Madrigal, Ivonne Nohemí. *La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. México 2013
- ESPARZA Martínez Bernardino. *La reparación del daño*. INACIPE. México 2015.
- FISHER Roger, Ertel Danny. *Obtenga el Sí en la práctica, cómo negociar, paso a paso, ante cualquier situación*. Ed. Gestión 2000, España 2004.
- FIX ZAMUDIO, Héctor. *Metodología, Docencia e Investigación Jurídica*. Ed. Porrúa. 4ª ed. México 1996.
- FOLGER, J. y Taylor, A. *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Ed. Noriega. México 1992.
- FREIRE, Paulo. *La Educación como Práctica de la Libertad*. Ed. Tierra Nueva 3ª ed. Montevideo 1971.

- GARCÍA MÁYNEZ, Eduardo. *Introducción al estudio del derecho*. Ed. Porrúa. 59ª ed. México 2006.
- GORDILLO, Agustín. *El método del derecho*. Ed. Civitas, Madrid 1988.
- GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *Arbitraje*. Ed. Porrúa. México 2017.
- GONZÁLEZ De Cossío, Francisco. *La naturaleza jurídica del arbitraje. Un ejercicio de balance químico*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. Disponible en: <https://bit.ly/2XKEuV3>
- GROS Espiell, Héctor. *El derecho humano a la paz*. Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, 2005.
- GUARDIA DE VIGGIANO, Nisla. *Lenguaje y Comunicación*. Ed. CECC / SICA. Costa Rica 2005. Disponible en: <https://bit.ly/2nDhAz5>
- GUERRA VICENTE, Luis. *La enseñanza del derecho, métodos, técnicas, procedimientos y estrategias*. Ed. Porrúa. México 2013.
- GUZMÁN Barrón, César. *La Conciliación: principales antecedentes y características*. UNIRIOJA. Disponible en: <https://bit.ly/2K4D5Bc>
- HERNÁNDEZ Francis, Víctor William. *Análisis del arbitraje como mecanismo de solución de controversias en el marco jurídico de México*. Universidad de las Américas Puebla. Abril 2006. Disponible en: <https://bit.ly/3cPBHOy>
- HERNÁNDEZ, María del Pilar, “*La enseñanza del derecho*”, *Estudios en homenaje a Marcia Muñoz de Alba Medrano. La enseñanza del derecho*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2007.
- KLEIN, Konstantin. *Inteligencia artificial en los tribunales: ¿cómo funciona?* Revista Forbes México. Enero 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3cLn672>
- KEHL, Susana. *Necesidades humanas y conflictos sociales*. Cuaderno de Trabajo Social N° 4-5 (1991-1992). Universidad Complutense de Madrid.

- KURCZYN Villalobos, Patricia, y Tena Suck Rafael. *Temas Selectos de Derecho Laboral, Liber Amicorum: Homenaje a Hugo Ítalo Morales Saldaña*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. México 2014.
- LÓPEZ Rodrigo, Marta. *La formación en habilidades mediadoras en profesionales de la salud. Análisis del proceso de transferencia y sostenibilidad*. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2zgjjke>
- LÓPEZ Rosetti, Daniel. *Emoción y sentimientos*. Editorial Ariel. Mayo 2018.
- MÁRQUEZ Algara, Ma. Guadalupe. *Mediación y Administración de Justicia. Hacia una consolidación de una justicia participativa*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México 2004.
- MARTÍNEZ Sánchez, José Manuel. *Buscando la paz interior. Una guía para el crecimiento espiritual*. Lulu Enterprises, Inc. 2008.
- MASLOW, Abraham. *Motivación y Personalidad*. Ed. Díaz de Santos. Trad. Claridad Clemente. Madrid, 1999.
- MEDIACIÓN ESCOLAR. *Mediación escolar*. Enero 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3h7Qp7f>
- MEDIATION INTERNATIONAL. Mijangos Rosa (Traducción). *¿Qué es la mediación?* Enero 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2IdwuCi>
- MONTERO SERRANO, César. *Derecho y Cambio Social*. Ed. Porrúa. México 2014.
- MORÍN, Edgar. *Los siete saberes para la educación del futuro*. Ed. Santillana – UNESCO. Trad. Mercedes Vallejo – Gómez. París 1999.
- MORÁN OVIEDO, Porfirio. *La docencia como actividad profesional*. Ed. Gernika. 6ª ed. México 2006.

- MUNERA Gómez, Pilar y Minguela Recover, M. Ángeles. *Mediación comunitaria: bonding y bridging*. Revistas UNAM. Número 17. 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3cNSVvN>
- MUÑOZ Hernán, Yolanda, y Ramos Pérez Ma. Eugenia. *Mediación. Escuela, herramientas, técnicas*. Ed. Fundación Gizagune. España.
- NACIONES UNIDAS. *La ONU y el Estado de Derecho. Acceso a la justicia*. Disponible en: <https://bit.ly/37dVw12>
- NACIONES UNIDAS. MÉXICO. *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Disponible en: <https://bit.ly/2YeN5hQ>
- NACIONES UNIDAS. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible: <https://bit.ly/2ML02e8>
- NACIONES UNIDAS. *Paz, justicia e instituciones sólidas*. Disponible: <https://bit.ly/3cKnrH7>
- NACIONES UNIDAS. *Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano*. Disponible en: <https://bit.ly/2YdnRAs>
- NÚÑEZ Ojeda Raúl. *Negociación, Mediación y Conciliación. Como métodos alternativos de solución de controversias*. Ed. Leyer. Colombia 2009.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Violencia. Temas de Salud*. Disponible en: <https://bit.ly/2zhPFLu>
- ORMACHEA Iván. *Manual de Conciliación*. Ed. IPRECON. Lima, Perú 1999. Disponible en: <https://bit.ly/1SLrlQ1>
- ORTIZ, Emilio y Mariño Ma. de los Ángeles. *La Comunicación Pedagógica*. Instituto Técnico Superior de Holguín (Cuba).
- PARIS, Albert Sonia. *La Transformación de los Conflictos desde la filosofía para la paz*. Tesis Doctoral. Universidad Jaume I de Castellón de la Plata.
- PÉREZ Duarte, Alicia. *Derecho de familia*. Ed. Porrúa. México. 2007

- PÉREZ Fernández del Castillo, Othón y Rodríguez Villa, Berta Mary. *Manual básico del conciliador*. Ed. Repeticiones Gráficas. México 2003
- PETIT, Eugene. *Tratado Elemental de Derecho Romano*. Ed. Porrúa. México 2003.
- PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. *Datos abiertos*. TSJCDMX. Disponible en: <https://bit.ly/2Ciu46J>
- PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. *Mediación, TSJCDMX, 2019*. Disponible en: <https://bit.ly/2IU2Dli>
- POUND, Roscoe. *¿Qué es la justicia? Lecturas de Filosofía del Derecho. Volumen II*. TSJDF. México 2001.
- QUESADA Castillo, Rocío. *Evaluación del Aprendizaje en la Educación a Distancia. Revista de Educación a Distancia, UNAM. Facultad de Psicología*. Disponible en: <https://bit.ly/2UtkowC>
- QUINTANA Adriano, Elvia Arcelia. *Marco Jurídico del Arbitraje Nacional, Regional e Internacional*. Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM. Disponible: <https://bit.ly/2YIPJSP>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la Lengua Española*. Ed. Tricentenario. 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3dNewWJ>
- REDORTA, Josep. *Cómo actuar ante un conflicto. 50 reglas útiles de fácil uso*. Ed. Almuzara. España, 2014
- REDORTA, Josep. *La mediación comunitaria hoy*. Ed. El Prat de Llobregat. Primer Congreso de Mediación Comunitaria. España, 2000.
- RODRÍGUEZ, Luisel V. *Metodologías de enseñanza para un aprendizaje significativo de la histología*. Revista Universitaria Digital. Vol. 15. N.11. 1 de noviembre de 2014. Disponible en: <https://bit.ly/2AQelvd>

- ROUSSET Siri, Andrés Javier. *El concepto de reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Revista Internacional de Derechos Humanos, 2011, N°1.
- SÁNCHEZ García, María Gabriel, y, Ortiz López, Gilda L. *Justicia Alternativa, Una visión panorámica*. Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sinaloa. Disponible en: <https://bit.ly/30qEUlm>
- SÁNCHEZ Mora, Ana María; Sánchez Mora, Carmen. *Glosario de términos relacionados con la divulgación: una propuesta*. El muégano, UNAM. Noviembre – enero 2013. Disponible en: <https://bit.ly/34WOqvy>
- SIX, J.F. *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós: Mediación 5. Buenos Aires, 1997.
- SUÁREZ DÍAZ, Reinaldo. *La educación*. Ed. Trillas. México 2015.
- THOMEN, Marta. *Qué son los sentimientos: listas, tipos y ejemplos*. Psicología Online. Mayo 2019. Disponible en: <https://bit.ly/2UuSLTX>
- TOMASINI Bassols, Alejandro. *La Naturaleza de las emociones*. Instituto de Investigaciones Filosóficas. UNAM. Disponible en: <https://bit.ly/3dPn27B>
- TORRES, Arturo. *Diferencia entre las emociones y los sentimientos*. Blog Psicología y Mente. Fecha: 24/11/19. Disponible en: <https://bit.ly/2ARPCGH>
- TRUJILLO, José y García, Jesús. *Negociación, comunicación y cortesía verbal*. Ed. Limusa. México 2004.
- UNESCO. *La Paz es un Derecho Humano*. Disponible en: <https://bit.ly/30ttpcK>
- UNESCO. *Seminario web: Los futuros de la educación. Aprender a convertirse*. 30 de abril de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2AjdD9L>

UNESCO. *Seminario web: Los futuros de la educación. Aprender a convertirse. INICIATIVA*. 30 de abril de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2MPrdUN>

UNICEF. *Educación para la Paz. "I dream of Peace"*. UNICEF/HQ92-0617. Disponible en: <https://uni.cf/3hdTrXB>

VALDEZ Alejandro, Francisco Javier. *Teorías educativas y su relación con las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). XVII Congreso Internacional*. UNAM. Educación en Contaduría, Administración e Informática. México 2012. Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/L13.pdf>

VENTEÑO Jaramillo, María Guadalupe et al., *El acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación por la empresa: el caso de la banca en México*. Ed. Biblioteca Universitaria, Vol. 13, N° 1, enero - junio 2010, p. 37. Disponible en: <https://bit.ly/3dOWgMC>

VILLALTA Vizcarra, Ana Elizabeth. *Solución de Controversias en el Derecho Internacional*. XLI Curso de Derecho Internacional 2014. OEA. Disponible en: <https://bit.ly/37koT1B>

WITKER Velásquez, Jorge Alberto. *"Docencia crítica y formación jurídica", Antología de estudios sobre la enseñanza del derecho*. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México 1995.

ZANABRIA Nieto, Gonzalo. *Técnicas de Negociación, Apuntes Generales*. Facultad de Ingeniería, UNAM. México 2007

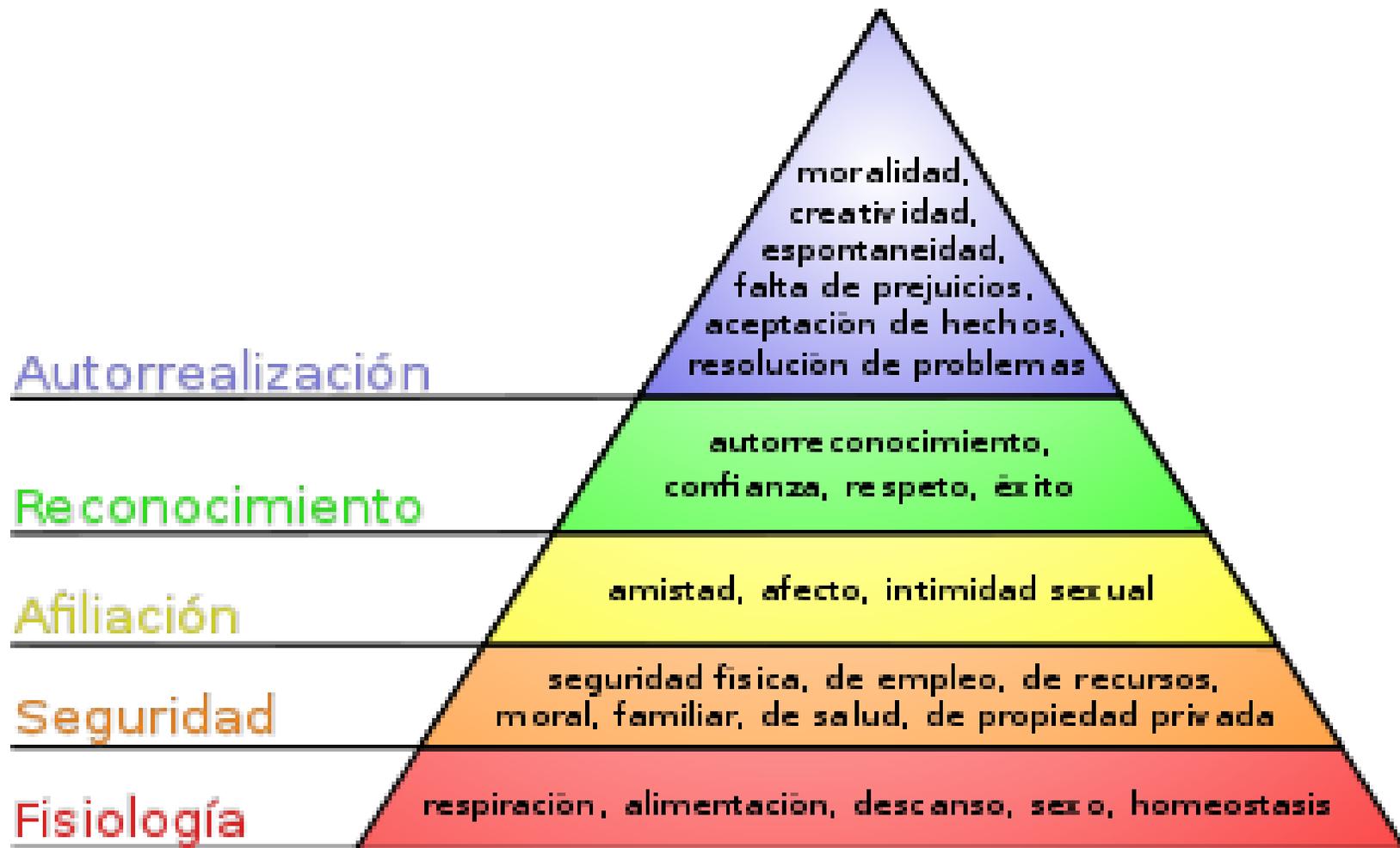
## **LEGISLACIÓN Y CONVENCIONES**

- Carta Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos Carta De Banjul. 27 de julio de 1981. Disponible en: <https://bit.ly/3h56DOe>
- Carta de la Naciones Unidas. 26 de junio de 1945. Disponible en: <https://bit.ly/2BQMCEh>
- Carta de la Organización de Estados Americanos. 27 de febrero de 1967. Disponible en: <https://bit.ly/2zi5vps>

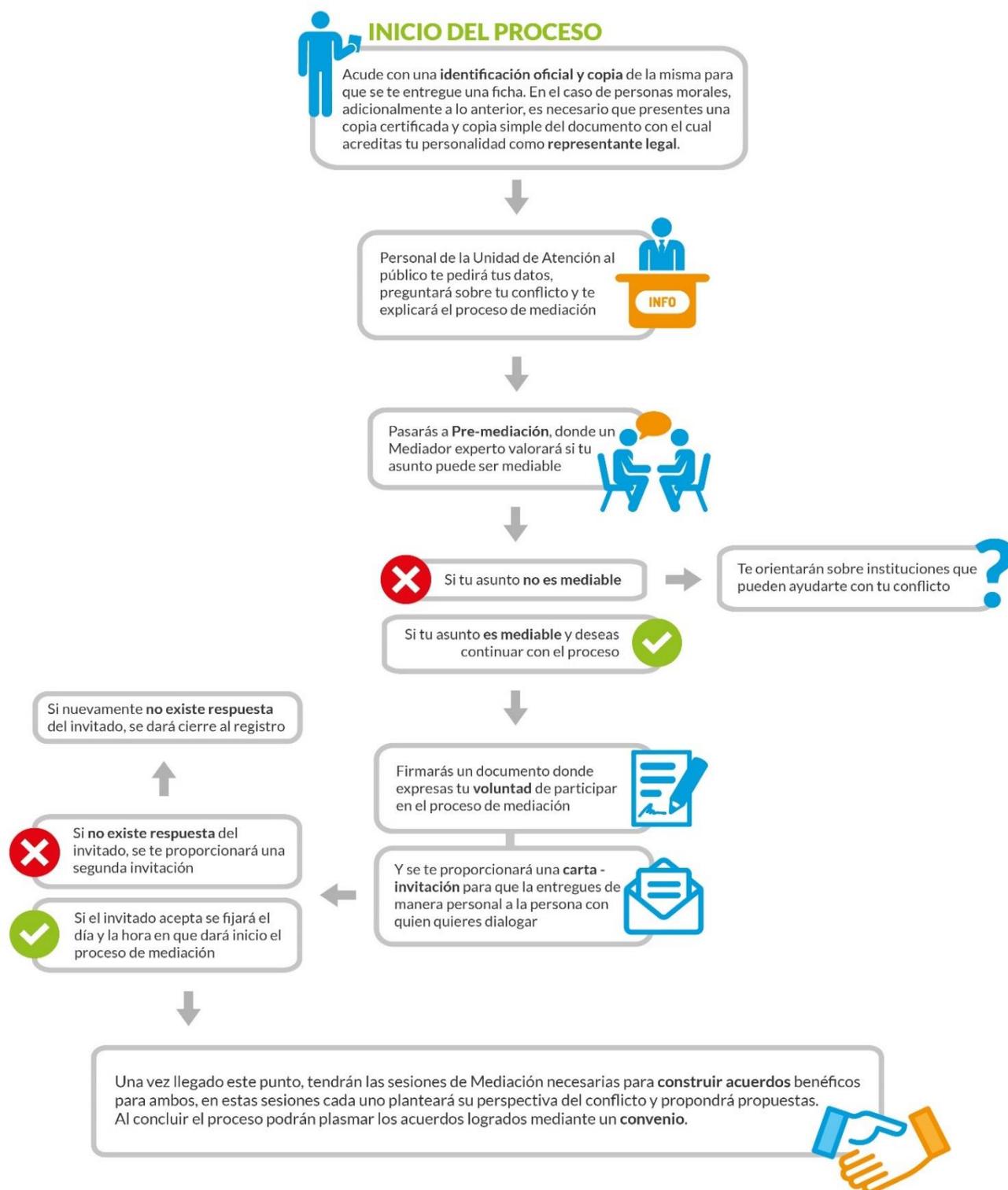
- Convención de 1899 para la Resolución Pacífica de Controversias Internacionales. *Disponible en: <https://bit.ly/37k8Ktg>*
- Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras. Nueva York, 1958. *Disponible en: <https://bit.ly/3hajrTy>*
- Código Civil para el Distrito Federal (México). *Disponible en: <https://bit.ly/3cUPeVr>*
- Código de Comercio (México). *Disponible en: <https://bit.ly/2AjAodG>*
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Disponible en: <https://bit.ly/2Yhy2E9>*
- Declaración sobre una Cultura de paz. *Disponible en: <https://bit.ly/2Yi0WnJ>*
- Diario Oficial de la Federación (México). *Disponible en: <https://bit.ly/3dQl4DP>*
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. *Disponible en: <https://bit.ly/3dROZgH>*
- Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal. *Disponible en: <https://bit.ly/37ismxy>*
- Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985. *Disponible en: <https://bit.ly/3e05pSk>*
- Marco de Acción de Dakar. *Disponible en: <https://bit.ly/3hdTwKz>*
- Reglamento de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas para el
- Derecho Mercantil Internacional, 1976. *Disponible en: <https://bit.ly/2zjbiv3>*
- Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. *Disponible en: <https://sjf.scjn.gob.mx/SJFHome/Index.html>*

- Tratado Americano de Soluciones Pacíficas “Pacto de Bogotá” (A-42). *Disponible en:* <https://bit.ly/2zhBS7F>

### Anexo 1. Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow



## Anexo 2. Diagrama del proceso de Mediación



Mediación Civil y Mercantil. TSJCDMX Disponible en: <https://bit.ly/2kcw7Nz>

### Anexo 3. Escala del conflicto



INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE MÉXICO. Escalada del conflicto. Página de Facebook  
(Disponible en: <https://www.facebook.com/Institutodemediaciondemexico/>)

