



**FLACSO**  
ARGENTINA

PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

**Desarrollo Humano y Mediación Comunitaria:**

**lecturas, aportes y desafíos.**

**Tesista:** Lic. Marilyn Merchán

**Director/a de Tesis:** Mgtr. Candelaria Barcellona

**Tesis para optar por el grado académico de Magíster en Desarrollo Humano**

**Fecha:** (11/07/2021)

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	5
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
FUNDAMENTACIÓN.....	9
CAPÍTULO 1: Aproximaciones al caso de estudio .....	11
Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba .....	12
Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de Córdoba .....	13
CAPÍTULO 2: Antecedentes de investigación.....	15
CAPÍTULO 3: Marco Teórico .....	20
3.1- El conflicto como <i>modus vivendi</i> hacia el desarrollo de una cultura de paz .....	20
3.1.1 - El conflicto y la democracia.....	22
3.1.2 - La mediación comunitaria como instrumento de democratización .....	23
3.2- Desarrollo Comunitario: el rol de la mediación comunitaria .....	26
3.3- La mediación comunitaria y el Desarrollo Humano .....	29
CAPÍTULO 4: Hipótesis y Objetivos .....	33
4.1- Hipótesis .....	33
4.1.1- Hipótesis de trabajo .....	33
4.1.2- Hipótesis Alternativas .....	33
4.2- Objetivo General .....	33
4.3- Objetivos Específicos.....	33
CAPÍTULO 5: Marco Metodológico.....	34
CAPÍTULO 6: Resultados de la Investigación .....	39
6.1- Resultados generales.....	39

6.2- Resultados vinculados a los funcionamientos .....	45
6.3- Resultados vinculados a las capacidades .....	49
6.3.1- Transformación de las capacidades según acuerdo .....	50
6.3.2- Transformación de las capacidades según variable género .....	52
6.3.3- Transformación de las capacidades según variable tipo de participación .....	53
6.3.4- Transformación de las capacidades según variable nivel socioeconómico .....	55
CAPÍTULO 7: Conclusiones .....	58
ÍNDICE DE TABLAS.....	67
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	68
REFERENCIAS.....	69

*“Porque “cuando soplan los vientos de cambio,  
algunos construyen muros, otros molinos”  
y los mediadores debemos ser los constructores de molinos”.*

Gabriela Magris -ex Directora del Centro de Mediación del Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Córdoba y actual Secretaria General-.

## AGRADECIMIENTOS

---

Al Centro de Mediación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Argentina. En especial a su Directora: Mónica Cornaglia quien ha confiado desde un comienzo en mi trabajo y me abrió las puertas del Centro de Mediación de par a par. Su pasión, su compromiso y su búsqueda incansable de una sociedad mejor han sido fuentes inspiradoras de este trabajo.

A mi Directora y compañía en este proceso, Candelaria Barcellona, quien nunca permitió que claudique y se convirtió en pilar fundamental para que este proyecto vea luz. Tomó este trabajo como propio y por eso sus aportes y sugerencias han sido fundamentales.

A mi familia y amigos, quienes siempre fueron los cimientos de este trabajo, comprendiendo ausencias y acompañando sin cesar. En especial, a ese hinchador de Newell's que fue sostén, apoyo técnico y moral para seguir adelante. Quien supo estar siempre presente a pesar de las distancias y quien simplificó momentos para transformar miedos en motores de avance.

A todos los que creen en el valor social y transformador de la ciencia social. Y a los que trabajan sin descanso por una Argentina más justa y equitativa en donde todos sean igualmente libres.

## RESUMEN

---

El presente trabajo de investigación analiza el proceso de mediación comunitaria del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y su relación con la perspectiva del Desarrollo Humano. De esta forma pretende convertirse en un aporte para revisar la mediación comunitaria y reconocer sus impactos en aquellos que participan en el Centro de Mediación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

A partir del sondeo realizado a 157 participantes de la mediación comunitaria durante el año 2020, se facilitarán aquí algunos resultados que permiten caracterizar a los participantes, identificar cuáles son las cuestiones más valoradas e indagar respecto a cómo se transforman sus capacidades según sus percepciones luego de haber realizado la mediación comunitaria.

Dado que no se han encontrado registros de trabajos similares, se pretende aquí no solo facilitar un análisis replicable a otros Centros de Mediación sino también abrir nuevos interrogantes que permitan ver a la mediación no solo como un canal creativo de resolución de conflictos sino también como un instrumento valioso para la construcción de sociedades democráticas.

## INTRODUCCIÓN

---

En sociedades como la argentina, fuertemente marcadas por crisis socioeconómicas, las preguntas en torno a cómo mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos se han vuelto recurrentes. Según el estudio “Convivencia Social en Córdoba” realizado en 2018 por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba “uno de cada cuatro cordobeses percibe que en Córdoba se vive mal, y un 40% considera tener dificultades económicas. (...) La realidad es que no todos los cordobeses tienen un buen vivir” (Defensor, 2018, p. 1). En este marco de diferencias, desigualdades y dificultades es que cobran fuerza estrategias que promuevan una mejor convivencia y, junto con ello, una mayor democratización ciudadana.

La mediación comunitaria se ancla en este contexto y funciona como programa de acción concreta en el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba desde hace ya más de quince años, en el cual suceden al año alrededor de 600 procesos de mediación, según manifiestan las autoridades de dicho Centro.

Este trabajo abordará la mediación comunitaria desde la perspectiva del Desarrollo Humano. Se analizará la relación existente entre el proceso de mediación comunitaria y el desarrollo humano. Para ello, se estudiará el proceso que caracteriza a la mediación comunitaria, se indagará sobre los funcionamientos valorados por sus participantes y sobre las capacidades desarrolladas por estos para comprender si las mismas están vinculadas con la convivencia social y la construcción de una cultura de paz.

Analizar la mediación comunitaria y sus relaciones con el Desarrollo Humano aportará una mirada académica que llenará un vacío de estudios de este tipo. Por otra parte, representa un aporte significativo y particular para el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo en tanto se identificarán sus aportes al Desarrollo Humano y se realizará una aproximación hacia las percepciones de los involucrados respecto a las capacidades desarrolladas mediante el proceso de mediación comunitaria. Por tanto, favorecerá la implementación de medidas para reforzar las metas del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Independientemente del recorte temporal y espacial que se propone en el presente trabajo, se pretende que el mismo pueda realizar aportes significativos en esta materia

y pueda convertirse en un insumo valioso para el análisis de variables similares en otros espacios.

Realizar un trabajo de investigación implica necesariamente partir desde un inicio. Ese inicio en este caso no es más que el planteo del problema: ¿Cuál es la relación existente entre la mediación comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Argentina y el desarrollo humano durante el año 2020? A lo largo de este trabajo se intentará responder a este interrogante. Por otra parte, es preciso tomar en cuenta el contexto particular del 2020. La situación epidemiológica ocasionada por el virus covid-19 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio dictado a nivel nacional, desafió al Centro de Mediación Comunitaria a adaptar sus procedimientos. En este marco, se advirtió la fuerte necesidad de continuar con las mediaciones en tanto éstas constituyen un canal de acceso efectivo a la justicia, generan participación social activa y propician el diálogo para la construcción y consolidación de las relaciones sociales. Por esto es que, mediante normativa interna, las autoridades de la Defensoría del Pueblo decidieron aprobar el “Plan Piloto de Mediación Comunitaria En Línea” que prevé la prestación del servicio de mediación comunitaria bajo la modalidad virtual, con carácter de prueba piloto y aplicación progresiva, realizando durante el año 2020 un total de 130 mediaciones, de las cuales 82 se llevaron a cabo de manera virtual y 38 fueron presenciales.

## FUNDAMENTACIÓN

---

Para presentar la temática que se abordará en el presente trabajo, se tomarán las palabras de la mediadora y experta en mediación comunitaria, Diana De la Rúa Eugenio (2010)

(...) todos podemos ser capaces de gestionar y transformar los conflictos que surgen de nuestra interacción humana en una verdadera oportunidad de cambio social, no solo buscando soluciones creativas y adecuadas a los conflictos que deterioran nuestra calidad de vida sino, además, contribuyendo al establecimiento de una cultura de paz, mediante la participación, la autodeterminación y la responsabilidad sobre nuestros compromisos (De la Rúa Eugenio, 2010, p.1).

En este marco, la importancia del presente trabajo radica en el análisis de las estrategias no judiciales de resolución de conflictos como dispositivos de construcción de culturas de paz. La mediación comunitaria se constituye como una práctica social que contribuye a construir espacios y procesos participativos de diálogo entre las personas. De esta forma, el “hacer justicia desde, por y para sus protagonistas es posible” (Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, recuperado en 8/7/2021 de <https://www.defensorcordoba.org.ar/centroMediacion>).

La mediación comunitaria toma forma institucionalmente en la Argentina dentro del marco del Estado, en diferentes niveles. Las Defensorías del Pueblo representan, en este sentido, el espacio en donde los procesos de mediación comunitaria toman forma. Por esta razón es que la mediación en tanto política pública merece ser abordada también desde la evaluación y el monitoreo constante. La evaluación de los procesos involucrados en una política pública debe ser pensada como una instancia inseparable y fundamental de dicha política. No solo contribuye a la rendición de cuentas y apropiado registro de la utilización de recursos e implementación de acciones llevadas adelante por una organización, sino que también aporta sustancialmente a la mejora de la intervención a partir de la identificación de sus impactos. La disposición y capacidad de evaluar es generadora de buenas prácticas, y demuestra compromiso con la acción.

En este marco, evaluar la vinculación entre los procesos de mediación con el desarrollo humano de los participantes puede aportar herramientas valiosas para mejorar las políticas públicas que las instituciones desarrollan en relación a este tema. Analizar el

vínculo del proceso de mediación comunitaria con el desarrollo humano, y entender de esta forma cómo se relaciona con el desarrollo de capacidades en línea con el enfoque de Amartya Sen resulta de vital importancia en la tarea de fomentar y trabajar en el desarrollo comunitario entendiendo que fortaleciéndose se impulsa el ejercicio de la ciudadanía para lograr mejoras en las condiciones de vida de las personas.

En este contexto caracterizado por la participación y la construcción de espacios de diálogo, las capacidades comunitarias cobran especial relevancia. Tal como lo plantea CEPAL (2013), las políticas y los dispositivos que se posicionan desde ese lugar para intervenir en contextos sociales son los que posibilitan que las redes entre pares se amplíen, el acceso a los recursos mejore y con esto las instituciones sociales y políticas se modifiquen en beneficio de los más vulnerables. Por esta razón es que analizar los elementos que vinculan al proceso de mediación comunitaria con el desarrollo humano representa un aporte significativo para comprender otras formas de construcción (y deconstrucción) de los vínculos sociales y caracterizar a la mediación como un dispositivo constructor de capital social.

A partir de lo expuesto, se realizará un estudio de caso del proceso de mediación comunitaria desarrollado por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba durante el año 2020. Al tratarse de un estudio de este caso, los resultados se restringirán al caso en sí mismo y al contexto en el que se realizó el estudio. Sin embargo, dado que tomaremos una muestra representativa del universo de participantes que participó en instancias de mediación comunitaria, los resultados seguramente aportarán elementos útiles para considerar en contextos similares. Resulta importante destacar que el presente trabajo no solo tendrá valor en tanto aporte académico, sino que lo tendrá en cuanto al contexto particular en el cual se aplicará. Además, el Centro de Mediación Comunitaria no ha implementado un proceso similar al propuesto en este trabajo anteriormente por tanto el aporte que tendrá a la gestión del Centro de Mediación se espera sea valioso.

## CAPÍTULO 1: Aproximaciones al caso de estudio

---

En la construcción y transformación del Estado de Derecho muchas son las instituciones que han aparecido en la escena institucional para dar respuestas a preguntas inconexas. Así es como surge el Ombudsman, como una de las pruebas institucionales democráticas más desarrolladas de los Estados Modernos. Si bien encuentra diferentes nombres de acuerdo a la geografía en la que se lo ubique (Ombudsman en Europa, Defensor del Pueblo en América Latina), es posible advertir el mismo factor común: defender al pueblo, el soberano. En este sentido es que se fortalece el valor democrático de la institución en tanto “las Defensorías del Pueblo tienen –o pueden tener– un rol sustantivo y estratégico en la promoción, vigencia y defensa de los derechos ciudadanos y los derechos humanos” (Nató, 2018, p.16).

De acuerdo a la investigación de Dalla Corte (1999), el Ombudsman surge en Europa “como un órgano particular del poder legislativo destinado al control de la administración pública, con el objeto de prevenir abusos de esa administración a partir de la demanda de los ciudadanos” (recuperado en 8/7/2021 de <https://shortest.link/uqh>). En América Latina, durante las décadas de los 80 y 90 la mayoría de los países adoptó nuevas Constituciones Nacionales y en este marco la creación de esta institución asumió gran protagonismo “con el fin último de dotar al ciudadano de mecanismos eficaces para reclamar la vigencia de sus derechos” (recuperado en 8/7/2021 de <https://shortest.link/ttj>). En los países latinoamericanos, asumió nombres diferentes: Procurador del Ciudadano en Puerto Rico, Defensor Vecinal de Asunción en Paraguay, Presidente del Capítulo Chileno del Ombudsman en Chile, Capítulo Boliviano del Ombudsman en Bolivia, Comisionado Nacional de Protección de los Derechos Humanos en Honduras, México y Guatemala, Defensor de los Habitantes de la República en Costa Rica y Defensor del Pueblo en Argentina. Tal como lo establece Dalla Corte (1999) “la proliferación de estas instituciones señala un hecho evidente en los países en donde prima el Estado de bienestar y en los que luchan por imponerse incipientes democracias, como los países latinoamericanos. Se trata del interés de los organismos estatales por canalizar institucionalmente las demandas sociales y los conflictos políticos” (recuperado en 8/7/2021 de <https://shortest.link/uqh>).

En la República Argentina, las primeras experiencias formales de mediación en la esfera pública surgen en la década del 90, alcanzando en 1995 la promulgación de la primera

Ley de Mediación en tanto atribuía carácter obligatorio a la mediación como instancia previa a todo juicio. Además, la Constitución Nacional determina que:

El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes, ante hechos, actos u omisiones de la Administración; y el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas (Constitución Nacional, Capítulo Sexto, Art. 86).

En virtud de la aparición en escena de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, esta institución no solo cuenta con oficinas en provincias y municipios de todo el país, sino que además se crean instituciones similares en los ámbitos provinciales, tal como es el caso del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

### **Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba**

En funcionamiento desde el año 1989, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es una institución de rango constitucional consagrada por el artículo 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba que tiene como finalidad la “defensa de los derechos colectivos o difusos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones, de acuerdo con lo que determine la ley” (Constitución de la Provincia de Córdoba, art. 124).

Partiendo de este marco, las principales funciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba son:

- “Supervisar la eficacia en la prestación de los servicios públicos provinciales;
- Defender los derechos colectivos o difusos; y
- Velar por la correcta aplicación de las leyes por parte de la administración provincial”. (Recuperado en 8/7/2021 de <https://www.defensorcordoba.org.ar/centroMediacion>).

En un estudio realizado por la Defensoría en torno a las percepciones de los cordobeses en cuanto a la Convivencia Social (2018), se advirtió que culturalmente los cordobeses se encuentran inmersos en un sistema donde prima la confrontación y el litigio. Esta

situación se agudiza con la crisis económica y social que atraviesan los países latinoamericanos -particularmente Argentina- en donde las lógicas individualistas y la desconfianza del otro se potencian. Este contexto potencia un enfoque de los conflictos desde el poder y el derecho en donde, ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo entre las partes por sus posiciones polarizadas, un juez determina la solución y por tanto: qué es lo justo.

Así es como se evidencia la necesidad de recurrir a soluciones no confrontativas a partir de un abordaje diferente del conflicto en donde los espacios de promoción del diálogo, consensos y respeto de las diferencias se tornan por demás valiosos.

En este marco, la Ley Provincial 10.543 – “La mediación como instancia prejudicial para la resolución de conflictos”, exige, con algunas excepciones, la instancia de mediación como paso previo a la interposición de una demanda a los estrados judiciales y dedica una sección completa a la mediación extrajudicial voluntaria, materia de competencia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a través de la creación del Centro de Mediación Comunitaria.

### **Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de Córdoba**

El Centro de Mediación Comunitaria se crea en el año 2003 mediante la Resolución 522 con la misión institucional de construcción de la paz social. Sin embargo, desde el 1º de noviembre 2018 pasó a tener el carácter de público en virtud del artículo 47 de la Ley 10.543. De esta forma, el Centro promueve una mayor y activa participación cívica y responde al concepto amplio de justicia: “hacer justicia desde, por y para sus protagonistas” (Recuperado en 8/7/2021 de <https://www.defensorcordoba.org.ar/centroMediacion>). Sus principales objetivos son:

- “Intervenir de modo preventivo o temprano en los conflictos.
- Promover relaciones cooperativas en la comunidad.
- Mejorar el acceso a la Justicia”. (Resolución N°522 de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba)

La mediación comunitaria que se implementa desde el Centro de Mediación es un proceso voluntario y confidencial en el que dos o más partes enfrentadas por un problema, trabajan con un profesional, el mediador, para construir sus propias soluciones y así resolver sus diferencias. Por tanto, las características esenciales del

proceso son: flexibilidad, agilidad, extrajudicialidad, voluntariedad, confidencialidad y gratuidad.

El proceso está pensando de esta forma para dotar al ciudadano de información y de herramientas que le permitan desarrollar las habilidades adecuadas para participar en la instancia de mediación. Por esta razón es que el abordaje del proceso de mediación comunitaria es mediante instrumentos basados en el diálogo, la empatía, la capacidad de escucha y el fortalecimiento de las habilidades de los propios protagonistas. En este contexto, el rol del mediador resulta fundamental en tanto se convierte en puente que posibilita el diálogo entre los participantes.

Para comprender qué temáticas aborda este proceso, resulta necesario hacer referencia a algunas de ellas: desavenencias vecinales (convivencia vecinal), problemas de consorcios, uso indebido de espacios públicos, conflictos barriales, filtraciones/humedades entre propiedades vecinas, invasión del espacio privado (árboles), ruidos molestos, olores desagradables y molestias ocasionadas por mascotas.

De esta forma, el abordaje presente en el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba está anclado en el paradigma que entiende al desarrollo comunitario como un proceso de mejora continua y permanente, identificando como sus manifestaciones últimas el proceso de mejora de las condiciones de cada comunidad, y junto con esto el desarrollo de las personas.

## CAPÍTULO 2: Antecedentes de investigación

---

La resolución alternativa de conflictos ha tomado lugares protagónicos en la academia y las prácticas de nuestros días. En este sentido, los sistemas tradicionales de resolución de conflictos (principalmente los vinculados con el sistema judicial), han abierto paso a otras herramientas no tradicionales de resolución de conflictos que están tomando mayor protagonismo en los últimos años. La mediación representa uno de ellos. Por tanto, encontramos bibliografía, paradigmas y miradas en torno a la implementación de la mediación en diversos ámbitos: familiar, escolar, comunitario, entre otros. A continuación, se realizará un repaso de los principales enfoques y debates en torno a la mediación, entendiendo que el factor común presente en casi la totalidad de los enfoques se centra en la resolución pacífica de las controversias con el objetivo de promover la cultura de paz.

En esta línea, Carmé Boqué Torremorell (2005) nos habla de la mediación como una “forma de contribución a la difusión de una convivencia más armónica para instaurar una cultura de paz” (p.2). Así es como posiciona a la mediación como una herramienta mediante la cual las personas se apropian de prácticas, hábitos y actitudes que les posibilitan tener una convivencia más satisfactoria, guiada por los “más nobles valores humanos” (Boqué Torremorell, 2005, p. 2).

Aquí se encuentra presente la mirada de la mediación como proceso de transformación que muchos autores como Diana De la Rúa Eugenio, Alejandro Nató, César Rojas Ríos, Eliana Highton y Gladys Álvarez retomarán en sus análisis de casos. Esta mirada se centra en describir cómo es el rol del mediador, cuál es su alcance y de qué forma la presencia de este permite que los participantes modifiquen sus prácticas, hábitos y actitudes. Ahora bien, ¿qué sucede cuando a la mediación se la aplica en diferentes ámbitos? ¿Los objetivos son los mismos? ¿Las miradas cambian de acuerdo al ámbito de aplicación?

Alzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva y Merino Ortiz (2012) sostienen en su artículo titulado “Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria” que el conflicto es inherente al ser humano y a todos los vínculos que este tiene. Es en este sentido que la gestión de este conflicto se torna indispensable para alcanzar una cultura de paz. Desde la mirada de estos autores, vincular la mediación comunitaria con la gestión y construcción de la ciudad se torna

indispensable. Observamos aquí cómo la mediación deja de ser un proceso aislado que solo transforma hábitos y costumbres de un conjunto de personas y se convierte en un proceso en conexión directa con el Estado y sus formas de hacer ciudad.

Por otra parte, Alzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva y Merino Ortiz (2012) analizan la mediación comunitaria en torno a las implicancias que el proceso tiene para quienes forman parte de este. Al respecto, sostienen que “la clave de la cultura de paz es la transformación de la competición en cooperación, con lo que el conflicto se trata de manera que todos los involucrados se benefician. Esto exige la incorporación de las partes en conflicto y de sus conflictos en el mismo proceso de desarrollo. Resumiendo, cabe decir que cultura de paz es el tratamiento del conflicto compartiendo el desarrollo”. (Alzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva y Merino Ortiz, 2012, p.2).

Este interesante enfoque se posiciona sobre el paradigma transformador del conflicto, en tanto plantea que este posibilita el camino de una “evolucionada cultura de la paz” (Alzate Sáez de Heredia, Fernández Villanueva y Merino Ortiz, 2012, p.180). Una vez más, la postura de estos autores en relación a la existencia del conflicto se pone de manifiesto fuertemente. Estos pensadores españoles abordan y entienden a esta cultura evolucionada de la paz partiendo de la inevitabilidad y la necesidad de los conflictos en tanto estos posibilitan el desarrollo, la construcción de la identidad, la reflexión y la mejora en general del individuo y de la sociedad. En este marco, transformar el conflicto en oportunidad depende de manera directa de las capacidades y habilidades de los individuos en tanto decisores y protagonistas de sus acciones.

En este marco, Rodríguez Fernández (2008) habla de dos modelos de mediación comunitaria diferentes. Por un lado, el modelo de mediación integración que hace foco en aquello que es común a los involucrados en la mediación. Por otro lado, el modelo dialógico en donde manifiestan las posturas de los involucrados, se las deconstruye y finalmente se construye una tercera visión superadora de ambas expuestas. En ambos casos, los modelos conceptuales están acompañados por instrumentos y metodologías de instrumentación diferente. Mientras que el indicador de éxito del primer modelo se mide mediante cantidad de acuerdos alcanzados, para el segundo caso el éxito está determinado por “cantidad de vínculos establecidos con y entre los ciudadanos, y de satisfacción expresada por estos; por ello, la evaluación suelen realizarla los usuarios del sistema, los técnicos que derivan casos, las asociaciones que trabajan en el territorio y los responsables de la administración” (Rodríguez Fernández, 2008, p. 22).

Por otra parte, María Isabel González (2007) aborda el paradigma de la mediación desde dos ámbitos: el familiar y el comunitario. Para ello, en su libro: "El cuidado de los vínculos: mediación familiar y comunitaria" realiza una exposición de los paradigmas y enfoques existentes en torno a un ámbito específico de la mediación: mediación familiar.

En este sentido, retoma el supuesto fundamental del ámbito familiar: el valor del vínculo y la concepción de la persona como conjunto de relaciones biológicas, histórico-culturales y familiares (González, 2007, p. 8). En este marco, la familia es la estructura organizadora de las relaciones que conecta las diferencias (de género, de generaciones, y otras) del ser humano. Es justamente en esta conceptualización de familia, en donde la familia "no puede más que tener una estructura de base dramática, es decir, marcada desde su origen por el conflicto" (González, 2007, p. 9). González (2007) no solo realiza un análisis de las corrientes de intervención en materia de mediación familiar, sino que conecta a esta con la mediación comunitaria. Y es en este punto que se torna fundamental tomarla en cuenta a los fines de la presente investigación.

A través de la reflexión sobre la familia y el rol social que le es propio, se nos invita a pensar en el significado de las relaciones sociales, de las cuales representan emergencias significativas, tanto la familia como la comunidad, entendida, en sentido limitado o en sentido amplio. Ligar el concepto de familia al concepto de comunidad y entender la estrecha relación que existe entre ambas y la interdependencia que se plantea, es un interesante aporte de este modelo que nos permite comprender con claridad por qué se hace necesaria la intervención en ambos sectores, especialmente en comunidades en crisis que seguramente reflejan instituciones familiares en crisis. (González, 2007, p. 17).

Esta vinculación de familia con comunidad resulta fundamental para comprender cómo los métodos de resolución de conflictos que aparecen en el ámbito familiar encuentran muchas similitudes con los aplicados en el ámbito comunitario. Familia y comunidad son interdependientes, una impacta en la otra. En este punto es que la mirada de González se torna valiosa para los fines del presente trabajo.

Anclada en la mirada de la psicología comunitaria, González continúa con este análisis que conecta familia con comunidad, y las diferentes herramientas de intervención. González (2007) realiza una descripción del mundo en el que vivimos hoy y dentro del cual se desarrollan las familias y los vínculos comunitarios:

(...) esta época en la que vivimos se caracteriza por la prevalencia de una interpretación subjetiva de la existencia, de una sociedad individualista, en la que se atribuye valor al culto del Yo y de las capacidades individuales, con la pérdida consecuente de la facultad y del deseo de ponerse en relación, de tejer redes, de ir hacia el otro y establecer vínculos con él (González, 2007, p.17).

Lo interesante aquí es que ante la ausencia de análisis comunitario de las situaciones y problemas que se viven a diario, la impotencia, la desconfianza y la desesperanza toman relevancia. En este marco, las posibilidades de transformación individual y comunitaria se tornan demasiado complejas de materializar. González (2007) propone un abordaje relacional-simbólico desde la perspectiva de la psicología comunitaria el cual supone:

(...) poner los vínculos en un lugar central; valorar y promover grupos y organizaciones (unidades intermedias); dirigir la mirada hacia la promoción y el sostenimiento de las capacidades de las personas –individualmente y en grupos–, respecto a la generación y regeneración de los vínculos y al incremento de la calidad de la vida y promover redes y recrear dinamismo en las comunidades locales (González, 2007, p. 6).

Adicionalmente, esta autora sostiene que las mediaciones presentes en estos ámbitos deben estar centradas en factores que promuevan el bienestar y en los recursos de los que disponen los individuos, en tanto esto permite generar mejores vínculos y mejorar, en última instancia, la calidad de vida.

Hasta aquí la mayoría de los autores se centró en describir a la mediación comunitaria, su proceso, sus participantes, las características de estos y de qué forma las pautas de conducta se ven modificadas. Teniendo en cuenta lo expresado por González (2007) y otros autores de la psicología comunitaria tales como Maritza Montero, advertimos que el principal aporte de esta corriente es posicionar a la mediación como un dispositivo de intervención particular. Dispositivo que pretende escapar de las lógicas individuales fuertemente ancladas en las sociedades capitalistas, para entrar en lógicas de cooperación mediante el diálogo.

Gabriela Rodríguez Fernández (2008) en su artículo “¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural” retoma los abordajes teóricos del concepto de comunidad para luego hacer alusión al instrumento de la mediación utilizado en este ámbito, y pensado de manera puntual para intervenir ámbitos interculturales. De esta forma, y luego de hacer una genealogía del concepto, nos

recuerda que comunidad se ancla fuertemente en la idea de algo en común, de compartir.

(...) comunidad es compartir vida y destino, o lo que es lo mismo, ser parte de un espacio y un tiempo (presente y futuro) percibido como común. Y es allí, en la percepción, donde los significados cobran protagonismo: si la percepción de sí mismo, del otro y del entorno varía de forma importante entre los actores sociales, el compartir se vuelve complejo, porque no se basa en la homogeneidad de miradas, sino que debe ser construido a partir de la diversidad entre ellas -determinadas cultural e históricamente. (Rodríguez Fernández, 2008, p. 6).

Tal como se ha evidenciado anteriormente, los autores que desarrollan aportes conceptuales a la mediación comunitaria encuentran, desde miradas diferentes, más focos y puntos de encuentro que tensiones teóricas. Resulta importante entonces destacar que todos parten de la existencia del conflicto como algo que inherentemente es humano, todos identifican a los participantes como sujetos políticos activos y finalmente todos abrazan la mediación comunitaria como un instrumento de diálogo que contribuye a la construcción de sociedades plurales y democráticas; y por tanto a la promoción de una cultura de paz. Por su parte, resulta interesante notar que no se ha encontrado bibliografía que conecte el concepto de mediación comunitaria con el de Desarrollo Humano. Considerando el enfoque de desarrollo humano de Amartya Sen, ¿de qué manera repercute el proceso de mediación comunitaria en los participantes? ¿Qué aspectos de la conducta se ven modificados e impactan en las capacidades y en definitiva en el desarrollo humano de los participantes? ¿Cuáles son los alcances y las posibilidades de la mediación comunitaria? ¿Cuáles son los desafíos de la Mediación Comunitaria en cuanto al Desarrollo Humano?

## CAPÍTULO 3: Marco Teórico

---

Previo a mencionar los grandes paradigmas que guiarán el presente trabajo, es preciso hacer mención a aquellos conceptos que estarán presentes como categorías de análisis relevantes. Por esto es que a continuación nos detendremos en desarrollarlos conceptualmente.

### 3.1- El conflicto como *modus vivendi* hacia el desarrollo de una cultura de paz

Las sociedades actuales están atravesadas por múltiples desigualdades y fragmentaciones en donde el vínculo con el otro se encuentra estructurado por relaciones de poder fuertemente asimétricas que condicionan –o disputan- aquello que será o no reconocible.

En este marco, el conflicto es uno de los aspectos más característicos de estas sociedades. Tal como lo plantea De la Rúa Eugenio (2010), “los conflictos son inherentes a la vida misma porque surgen de las relaciones entre las personas y/o grupos que encuentran, en ellos, una forma de expresión” (p. 2). El planteo de la autora resulta interesante cuando hace mención a los conflictos como *vías de transformación que benefician a toda la humanidad*, haciendo alusión a que “el conflicto es portador de una energía que funciona como motor de cambio” (De la Rúa Eugenio, 2010, p. 2). Por su parte, este es el argumento de Ralf Dahrendorf (1971, citado en Nató y Rojas Ríos, 2008) cuando hace mención a que “los conflictos son indispensables como un factor del proceso universal del cambio social”.

Estas conceptualizaciones del conflicto reafirman la visión positiva del conflicto de la que hablan Highton y Álvarez (2013):

(...) podemos afirmar que este siglo, especialmente en las últimas décadas, ha dado como resultado una visión positiva del conflicto. Se lo concibe como un motor para el cambio, generador de energía creativa que puede mejorar las situaciones, una oportunidad para el crecimiento y el enriquecimiento personal. El conflicto puede ayudar a fortalecer los vínculos de los grupos, a reducir las tensiones incipientes al hacerse manifiesto. Inclusive, se considera que el conflicto es deseable desde que una relación en conflicto es una relación, y no la ausencia de ella. (Highton y Álvarez, 2013, p. 46).

En esta transformación generada por los conflictos resulta clave comprender cuál es el efecto que tiene en sus partes. Al respecto, De la Rúa Eugenio (2010) sostiene que “la clave para la resolución de un conflicto es que las partes amplíen su percepción sobre él y sobre las alternativas de resolución que podrían alcanzarse, abriéndose a considerar factores que no hubieran registrado antes” (p. 3).

Entender que el conflicto representa un elemento inherente de la vida y una vía de transformación en donde sus partes tienen que ampliar las perspectivas en torno a las alternativas de resolución implica abordar al conflicto como un “*modus vivendi* de la propia sociedad” (Nató y Rojas Ríos, 2008, p. 62) y entenderlo como una instancia necesaria hacia la construcción de una cultura de paz. Resulta aquí necesario tomar lo mencionado por Federico Mayor Zaragoza:

La transición de una cultura de guerra a una cultura de paz quiere decir transición de las sociedades en las que el poder es garante de la seguridad a una sociedad que respalda pautas de comportamiento que tratan los desacuerdos y conflictos sin el recurso a la violencia. Esto significa una cultura de democracia que alienta y promueve la participación ciudadana, tanto en cuestiones nacionales, como internacionales; que reemplaza una autoridad jerárquica dominada por hombres por una igualdad entre hombres y mujeres en todos los niveles y define al poder como cooperación. Construye la “paz en las mentes de los hombres” y mujeres enlazando las personas en redes globales de intereses compartidos y comunidades locales con la internacional. (Federico Mayor Zaragoza, s/f, citado en Alzate Sáez de Heredia, R; Fernández Villanueva, I y Merino Ortiz C, 2013).

En este marco, resulta fundamental comprender que para alcanzar una cultura de paz es transformar la competencia en cooperación de manera tal de alcanzar el ganar-ganar para todos sus participantes (Alzate Sáez de Heredia, R; Fernández Villanueva, I y Merino Ortiz C, 2013). Para que esto suceda estos autores plantean que “esto exige la incorporación de las partes en conflicto” (Alzate Sáez de Heredia, R; Fernández Villanueva, I y Merino Ortiz C, 2013, p. 180) y en este marco afirman:

De manera creciente se reconoce que podemos y debemos, transformar los valores, actitudes y comportamientos de la sociedad para pasar de la cultura de la violencia dominante a una nueva y evolucionada cultura de paz. Esta transformación requiere la adquisición de nuevos valores, actitudes y comportamientos; es una tarea que implica profesores, los creadores de

opinión, los líderes políticos, etc. (Alzate Sáez de Heredia, R; Fernández Villanueva, I y Merino Ortiz C, 2013, p. 180).

### **3.1.1 - El conflicto y la democracia**

Al entender el conflicto como un *modus vivendi* hacia el desarrollo de una cultura de paz resulta imprescindible vincularlo con el sistema político en el cual se encuentra anclado. En relación a esto, Nató y Rojas Ríos (2008) realizan una pregunta que será imprescindible para el presente trabajo: “¿cuál es la relación entre democracia y conflicto?” (p. 57). Para dar respuesta a esta pregunta retoman el sentido inherente del conflicto, tomando las palabras de Phillippe Braud: “muy pocos sistemas de gobierno consideraron que elemento dinámico de su funcionamiento fuera, justamente, el conflicto (...) la vida política democrática se basa en la aceptación práctica del conflicto y, más precisamente, del conflicto de intereses” (Phillippe Braud, 1993, citado en Nató y Rojas 2008). A partir de esto, la labor que tiene la democracia es institucionalizar y pacificar la resolución del conflicto violento (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 57). Por tanto:

El conflicto no está fuera del sistema democrático ni se pretende extirparlo de su interior. La pretensión más modesta y eficaz: transformar al institucionalizarlo. (...) la democracia institucionaliza (y domestica) el conflicto político, primero en acto eleccionario y, posteriormente, en dinámica parlamentaria. (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 58).

En su labor domesticadora, “la democracia ha logrado desterrar la guerra” (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 59) y por esto representa una “promesa de libertad, igualdad, participación, autonomía, reconocimiento, transparencia, que activa en los grupos focos de conflicto”. (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 62). Por tanto, si entendemos que conflicto y democracia representan las dos partes de una necesaria relación, el interrogante que aparece es entonces: ¿qué se requiere para que una sociedad no salte por los aires? (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 70) y al respecto, Nató y Rojas Ríos esbozan una respuesta de gran interés:

(...) No solo que se produzca la alquimia democrática, sino un proceso químico doble: por una parte, la alquimia política, permitir que la transformación de la democracia –sustantiva para la recalificación y sobrevivencia- se realice sin re transformar la competencia pacífica en confrontación violenta; y por otra, la alquimia social, pasar de la defensa ciega de mis intereses sin perspectiva colectiva a la defensa de los intereses particulares dentro del colectivo de los

intereses generales, es decir, salir al encuentro del inasible y escurridizo bien común. La jugada resulta ardua por lo exigente y arriesgada: avanzar sin retroceder. Dar un paso adelante sin dar marcha atrás. (Nató y Rojas Ríos, 2018, p. 70).

En este marco, Nató (2018) retoma la idea excluyente y exclusiva de la democracia planteada por Laclau y Mouffe (2004, citados por Nató, 2018) en tanto observan a la democracia como el instrumento mediante el cual se construyen y re-construyen hegemonías en tanto “el encuentro con el otro no resulta fácilmente en el reconocimiento y la reciprocidad, sino que antes bien el reconocimiento y la respuesta ética frente al otro se encuentran estructuradas por relaciones de poder fuertemente asimétricas que condicionan -o disputan- aquello que será o no reconocible. (...) Se trata de una configuración social que (...) es el resultado de un entramado complejo, de relaciones de poder históricamente situadas y que, por lo tanto, puede ser transformado y políticamente disputado”. (Nató, Cunilleras, Negrodo Carrillo; 2018, p. 236)

Teniendo en cuenta este contexto, el gran interrogante que plantea Nató (2018) es el que también guía la presente investigación: ¿existen dispositivos de análisis e intervención capaces de abordar estos escenarios?

### **3.1.2 - La mediación comunitaria como instrumento de democratización**

En este marco, Nató (2006) plantea una visión de la mediación comunitaria en un sentido social y desde el enfoque de derechos humanos, al plantearla como una práctica “emancipatoria y transformadora” (Nató, 2018, p. 235). En estos escenarios en donde “se multiplican barreras y fronteras materiales y simbólicas” y se “asienta la diferencia con una individualización negativa que puja por la subsistencia”, Arfuch (2002, citado en Nató, 2006) plantea a la mediación comunitaria como “conciencia dialógica polifónica que vaya más allá del interés individual”, dado que posibilita una convivencia social que se ancla sobre una plataforma que favorece el desarrollo integral de las personas.

La mediación comunitaria aparece en escena como un dispositivo amplificador de las libertades y de las capacidades de las personas en tanto estas pueden mejorar sus propias trayectorias, las de otros y las comunes. Tomando la idea de Adasme Calisto y Quinteros Flores (2014):

(...) la mediación comunitaria y/o vecinal aparece en este sentido como una oportunidad de ampliar la libertad de las personas para controlar y mejorar sus

propias vidas, exigiendo mejores conductas para la convivencia social y estableciendo un marco regulador donde el ciudadano participe directamente en la resolución de sus asuntos públicos sin necesidad en algunos casos de “judicializar” los conflictos o diferencias con otros (institucionalidad tradicional). (Adasme Calisto y Quinteros Flores, 2014, p. 223)

Estos autores proponen una mirada de la mediación comunitaria como una plataforma para moldear la realidad en tanto representa un *“aporte al desarrollo de una cultura democrática y pacífica”* (Adasme Calisto y Quinteros Flores, 2014). Es en este sentido que se vincula de manera directa a la mediación comunitaria con el desarrollo de la democracia, en tanto le otorga al vecino la calidad de ciudadano responsable de la construcción de la comunidad en la que habita, y a la comunidad misma en la constructora de su propio desarrollo. En esta línea, la participación de las personas en los asuntos que las afectan adquiere gran relevancia. Esto repercute de manera directa en el desarrollo humano de los ciudadanos, tal como lo manifiesta el Informe de Desarrollo Humano del año 2013:

A menos que las personas puedan participar de manera significativa en los eventos y procesos que dan forma a sus vidas, los caminos del desarrollo humano nacional no serán deseables ni sostenibles. Las personas deben poder influir en la formulación de políticas y resultados, y los jóvenes en particular deben ser capaces de aspirar a mayores oportunidades económicas y de responsabilidad y participación política (Informe de Desarrollo Humano, 2013, p. 6).

La mediación comunitaria es un proceso que impacta de manera simultánea en dos niveles. En la persona, en tanto desarrolla distintas capacidades. En la comunidad, en tanto la hace partícipe de sus propios destinos. La mediación comunitaria permite el encuentro de dos o más personas, todas ellas atravesadas por trayectorias diferentes, compuestas por familia, amigos, trabajos, redes de pertenencia y vecindad (Almirón, 2018). Por tanto, permite el encuentro de iguales en la diferencia. En tal sentido, se convierte en una herramienta democrática de gran importancia ya que posiciona a la persona como ciudadano que mediante la participación toma decisiones en relación a lo que es común con el otro: lo comunitario. Como lo manifiesta Almirón (2018):

En la circularidad de la historia del mundo, de nuestra historia humana, la toma de decisiones es una vuelta a la democracia directa ateniense. Si en lo masivo la democracia indirecta ha sido una forma de resolver las cuestiones de

políticas comunitarias, la vida actual nos lleva a la democracia directa nuevamente. (Almirón, 2018, p. 15).

En esta mirada, se entiende que la mediación comunitaria brinda herramientas que contribuyen a tomar decisiones para los espacios comunitarios y de los temas que de estos se desprenden. Almirón (2018) observa a la mediación comunitaria como un entramado social que mediante vínculos de encuentro mejora la calidad de conexiones sociales. En esta línea, De la Rúa Eugenio recupera a Boqué Torremorell dándole fuerza a la mediación como instrumento democratizador que promueve la cohesión social:

La mediación, tal como creemos que puede y debe desarrollarse, supone un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social puesto que al incluir a los distintos participantes en un conflicto promueve la comprensividad, al aceptar distintas versiones de la realidad, defiende la pluralidad, y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática. (2003, citado De la Rúa Eugenio, 2010)

Gómez Olivera (2005) pone de manifiesto la función educativa de la mediación comunitaria, en tanto esta es

(...) un modo de gestión de la vida social y no solo un procedimiento de resolución de conflictos, se propone como una transformación cultural; se trata de que las personas puedan internalizar mediante su práctica los principios que propone, aprendiendo de la participación, la asunción y el compromiso que requiere la convivencia dentro de la comunidad. (Mirta Gómez Olivera, 2005, p. 22).

Teniendo en cuenta el papel central que ocupa la persona en virtud del desarrollo del proceso y mirando al mismo tiempo al proceso de mediación comunitaria como el modelo en el que ocurre ese desarrollo de las capacidades individuales, es que resulta clave retomar la mirada de Paola Arcana (2018) de la mediación como un “instrumento de democratización” recuperada por Nató, Montejo Cunilleras y Negrodo Carrillo (2018) En este punto, la autora sostiene que la mediación comunitaria permite un salto de poder, una visión diferente del poder. Pasar de un modelo de la dominación en donde el poder es ejercido por una autoridad hacia:

(...) Un modelo sustentado en la conciencia sobre nuestra interconexión con la especie, en el autodomínio y autocuidado, en el fortalecimiento de nuestra capacidad para asumir nuestro protagonismo y la responsabilidad en la

creación de nuestro mundo, de modo de poder asumir y sostener modelos contruidos en la libertad, el respeto y el amor. Implica dejar de lado la utilización del poder excluyente, ejercido sobre las personas, y comenzar a utilizarlo de un modo inclusivo y relacional. Aquí el epicentro del desafío, pues en la dimensión política actual es donde mayor arraigo tiene el modelo del sometimiento y paradójicamente es el punto de mayor apalancamiento del cambio. (Arcana en Nató, Montejó Cunilleras y Negrodo Carrillo, 2018, p. 29).

La idea de la mediación como un instrumento de democratización (De la Rúa Eugenio, 2010) se manifiesta en tanto este dispositivo de resolución de conflictos representa uno de los métodos más participativos en tanto el acuerdo se sostiene en el libre compromiso de las partes.

### **3.2- Desarrollo Comunitario: el rol de la mediación comunitaria**

Reflexionar y repensar lo comunitario exige un desafío teórico y metodológico para evidenciar dimensiones que se presentan de manera compleja en la realidad. La psicóloga social Maritza Montero realiza un interesante aporte al estudio de la cuestión comunitaria desde la mirada de la psicología. La clave de su mirada es que vincula la comunidad con la participación y con su inserción en el medioambiente. En esta línea, cobra sentido primero retomar la concepción de Montero (2004) en relación a la comunidad y su vínculo con la participación al sostener que: "(...) lo comunitario incluye el rol activo de la comunidad, su participación. Y no solo como invitada, o como espectadora aceptada o receptora de beneficios, sino como agente activo con voz, voto y veto" (Montero, 2004, p. 60).

Profundizando aún más en la labor de la psicología comunitaria como disciplina académica, Montero hace alusión a una definición anteriormente trabajada por Rappaport (1977) en donde este sostiene que:

La psicología comunitaria es la disciplina que (...) acentúa la importancia de la perspectiva ecológica de la interacción, sosteniendo la posibilidad de mejorar la adaptación entre las personas y su ambiente mediante la creación de nuevas posibilidades sociales y a través del desarrollo de recursos personales en vez de hacer hincapié exclusivamente en la supresión de las deficiencias de los individuos o de sus comunidades. (Montero, 2004, p. 62).

Más allá del alcance de la psicología comunitaria como disciplina, lo que aquí interesa tiene que ver con el énfasis que la definición evidencia en torno a la relación del individuo con su entorno, en donde se cristaliza una relación de interdependencia. En relación a esto, Montero va más allá y nos dice que:

Los cambios en el individuo llevan a cambios en los grupos a los cuales pertenece, entre ellos la comunidad, y viceversa, los cambios en esos grupos transforman a las personas. Se produce así una relación dialéctica de transformaciones mutuas. (Montero, 2004, p. 62-63).

Trabajar en pos del desarrollo comunitario implica entre otras cosas, incentivar la generación de capital social comunitario. En este marco, la CEPAL (2000) enuncia que este desarrollo se construye a partir de normas culturales de confianza y redes personales de reciprocidad, y está constituido por normas, prácticas y relaciones interpersonales existentes y observables. Siguiendo esta línea, este capital social no resulta un recurso individual sino una forma de institucionalidad social, y aquellos que comparten este capital tienen como objetivo el bien común, más allá del resultado obtenido.

Las formas de vincularse con una comunidad son diversas y se rigen bajo distintos parámetros. Para esto, se tomará a Pauselli y Bombarolo (2007), quienes realizan una diferenciación entre lo que denominan *“paradigma de la intervención”* y *“paradigma alternativo”*. El primero parte de la idea de que toda situación que se puede pensar como no deseable representa anomalías sobre las cuales hay que intervenir. La situación deseable, aquella a la que se quiere llegar con la intervención, se corresponde con parámetros que ya han sido establecidos de antemano. Se entiende de igual forma, que las personas que se encuentran afectadas por la situación no tienen la capacidad para revertir la misma. La motivación para intervenir es ética y externa, y el conocimiento que podrá llevar a modificar esta situación se sitúa en la parte no afectada por el problema.

El *“paradigma alternativo”* por su parte, implica otro tipo de vinculación y lugar que se le otorga a la comunidad con la cual se va a colaborar. En primera instancia, a partir de la construcción en conjunto de la situación deseable a la cual se quiere alcanzar. En este proceso, el valor de los aportes que realiza la comunidad tiene el mismo valor que el de los técnicos y/o académicos. El lugar de los técnicos y/o instituciones que decidan colaborar debe limitarse a acompañar y respetar los deseos de la comunidad, y sus saberes deben limitarse a resultar funcionales a las acciones y propuestas que provengan de las personas directamente involucradas en la situación.

El alcanzar esta situación entonces, desde este paradigma implica contribuir con el desarrollo de luchas políticas a largo plazo, en tanto el problema no compete solo a los perjudicados por el mismo sino a la organización social en su conjunto. La participación desde este paradigma, no puede pensarse como un “requisito” que debe promoverse en la comunidad, sino que se entiende como un derecho y una práctica natural en cada acción que se lleva adelante, de cualquier índole que la misma sea, ya que el proceso es de los involucrados.

Es en este marco de desarrollo comunitario que se ancla el proceso de mediación comunitaria, en el que los únicos protagonistas son los participantes, y en donde el rol del mediador es servir de puente posibilitando el encuentro entre las partes. Tal como lo manifiesta Almirón (2018):

En la mediación, las partes son dueñas del conflicto y también de la solución, tienen poder sobre ambos. El mediador es dueño del procedimiento, de ese paso a paso, de las herramientas que usa, de los recursos de los que se provee. (Almirón, 2018, p. 14)

De esta forma, es posible pensar que el resultado de este tipo de procesos, es el fortalecimiento de la comunidad involucrada. Siguiendo a Montero (2004) se trata de:

[E]l proceso mediante el cual los miembros de una comunidad -individuos interesados y grupos organizados- desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos (Montero, 2004, p. 616).

En esta definición se encuentra implícita la idea del autodesarrollo, en tanto proceso liderado por la propia comunidad y del cual es protagonista, para desarrollar sus propias capacidades y lograr objetivos. Este proceso se puede pensar tanto de forma personal como comunitaria, en tanto las acciones llevadas adelante se hacen a partir de relaciones colectivas que necesitan de intersubjetividad.

### 3.3- La mediación comunitaria y el Desarrollo Humano

El presente trabajo se enmarca dentro del paradigma de Desarrollo Humano del economista Amartya Sen, partiendo específicamente de su conceptualización y desarrollo de las capacidades. Sen (1999) plantea una concepción del desarrollo que representa un salto de paradigma del tener (bienes materiales) al ser (libertades) y al respecto sostiene que:

El desarrollo puede concebirse como (...) un proceso de expansión de las libertades reales que disfrutaran los individuos. El hecho de que centremos la atención en las libertades humanas contrasta con las visiones más estrictas del desarrollo, como su identificación con el crecimiento del producto nacional bruto, con el aumento de las rentas personales, con la industrialización, con los avances tecnológicos o con la modernización social. El crecimiento del PNB o de las rentas personales puede ser, desde luego, un medio muy importante para expandir las libertades de que disfrutaran los miembros de la sociedad. Pero las libertades también dependen de otros determinantes, como las instituciones sociales y económicas (por ejemplo, los servicios de educación y de atención médica), así como de los derechos políticos y humanos (entre ellos, la libertad para participar en debates y escrutinios públicos). (Sen, 1999, p. 3)

De esta forma, Sen (1999) plantea que la libertad asume una doble función. Por un lado, como *razón de la evaluación* en tanto el desarrollo se evaluará en función del aumento o disminución de las libertades; y por otro lado como *razón de la eficacia* en tanto el desarrollo depende de un concepto clave en la teoría desarrollada por Sen: la libre agencia de los individuos (Sen, 1999). Es aquí donde radica otra de las claves del paradigma de desarrollo humano: la libertad –o libertades- se transforma no solo en el fin del desarrollo sino también en su medio principal.

En este marco, Sen se pregunta ¿cómo evaluar el bienestar y la libertad? y para construir la respuesta desarrolla el concepto de capacidades en tanto representan “las combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser: los distintos funcionamientos que puede lograr” (Sen, 1996, p. 1). En este marco, la idea de capacidades propuesta por Sen está directamente vinculada con la noción de libertad, en tanto el desarrollo de las primeras contribuye a ampliar la segunda: más capacidades para mayor libertad.

A partir del desarrollo de las capacidades como concepto teórico, Sen intenta dar respuestas a los inconclusos desarrollos de las teorías enfocadas en bienes primarios desarrollado por John Rawls (1971) que no logran determinar el valor que esos bienes tienen para las personas de acuerdo a sus contextos, necesidades e intereses; y a las teorías enfocadas en las utilidades que no valoran lo que las personas hacen con esas cosas o bienes. En este marco, plantea:

La palabra capacidad no es excesivamente atractiva. Suena como algo tecnocrático, y para algunos puede sugerir la imagen de estrategias nucleares frotándose las manos de placer por algún plan contingente de bárbaro heroísmo. El término no es muy favorable por el histórico capacidad Brown, que encarecía determinadas parcelas de tierra –no seres humanos– sobre la base firme de que eran bienes raíces que “tenían capacidades”. Quizá se hubiera podido elegir una mejor palabra cuando hace algunos años traté de explorar un enfoque particular del bienestar y la ventaja en términos de la habilidad de una persona para hacer actos valiosos, o alcanzar estados para ser valiosos. Se eligió esta expresión para representar las combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser: los distintos funcionamientos que se pueden lograr (Sen, 1993, p. 30).

Partiendo de los fundamentos que llevan a Sen a desarrollar los principales conceptos de su teoría resulta necesario distinguir dos de ellos que, si bien se vinculan de manera directa, refieren a cuestiones diferentes: los funcionamientos y las capacidades. (Urquijo Angarita, 2004, p. 68).

Los funcionamientos representan aspectos importantes del estado de existencia de una persona que reflejan lo que la persona puede hacer o ser, por esto es que su “realización en la vida” dependerá de la suma de funcionamientos que la persona tenga. Por esto es que los funcionamientos representan los estados deseables para la vida de una persona, pudiendo ser simples (funciones elementales como como estar bien alimentado, tener buena salud, entre otros) o complejos (ser feliz, tener dignidad y ser capaz de participar en la vida de la comunidad, entre otros). (Urquijo Angarita, 2004, p. 68 y 69).

Lo que importa para evaluar el bienestar no es lo que una persona tiene, como podrían ser los bienes de consumo y la apropiación de las propiedades de estos bienes, sino lo que consigue realizar con lo que tiene. Las características de los bienes no dicen nada de lo que la persona puede hacer con esas propiedades, es decir, si una persona presenta una enfermedad parasitaria que le dificulta la

absorción de los nutrientes, en consecuencia la persona podría sufrir desnutrición, aunque consuma la misma cantidad de alimentos que otra persona para la cual esta es más que suficiente. Por esta razón Sen propone que para evaluar el bienestar de una persona se tengan presentes sus funcionamientos. (Urquijo Angarita, 2004, p. 69).

Por otra parte, las capacidades representan las habilidades para alcanzar los funcionamientos en tanto se constituyen en los vectores que reflejan la libertad de las personas para alcanzar lo que valoran.

La capacidad refleja la libertad con que cuenta una persona para llevar un tipo de vida u otra. Así, el conjunto de capacidades es un tipo de libertad: la libertad para conseguir distintas combinaciones de funciones; en otras palabras, la libertad para lograr diferentes estilos de vida. Esta concepción es lo que le permite a Sen encontrar que las capacidades son una manera de concebir la libertad como “libertad positiva”, porque las capacidades expresan la libertad o las oportunidades reales con que cuenta una persona para llevar el tipo de vida que considera valiosa, permitiendo la autodeterminación. Ahora bien, si se logra evaluar la libertad, entonces “la capacidad en sí misma puede servir como un objeto de valor e importancia moral” (Sen, 1984: 316). De ahí que la teoría de las capacidades en Sen presente como centro de atención la libertad como valor indiscutible para el orden social”. (Urquijo Angarita, 2004, p. 73).

Teniendo en cuenta el desarrollo de los principales conceptos del paradigma de desarrollo humano, resulta evidente cómo estos se hacen presente en la mediación comunitaria en tanto “son los propios actores (...) objeto y sujetos de esta transformación” (Nató, 2018, p. 20). De esta forma, se pone de manifiesto cómo el desarrollo de las capacidades individuales y los funcionamientos en tanto estados deseables para la vida de los individuos toman forma en los espacios participativos y colaborativos de la mediación comunitaria. Tal como lo plantea De la Rúa Eugenio (2010), “(...) este proceso permite desarrollar habilidades que serán útiles ante futuras situaciones, respetando las pautas culturales de los involucrados, estimulando el ánimo de cooperación y confianza entre ellos, reduciendo la tensión y el conflicto” (De la Rúa Eugenio, 2010, p. 21). En línea con este argumento, Gabriela Magris (2018) plantea que “la mediación comunitaria es el ámbito donde la persona tiene derecho a decir, a ser oído, a gestionar temprana y preventivamente el conflicto o la conflictividad por medio del diálogo sostenido con herramientas comunicacionales, fomentando el afianzamiento

de la autogestión, la autocomposición, la colaboración y la participación responsable”.  
(Magris en Nató, Cunilleras y Negrodo Carrillo, 2018, p. 189)

## **CAPÍTULO 4: Hipótesis y Objetivos**

---

### **4.1- Hipótesis**

#### 4.1.1- Hipótesis de trabajo

El proceso de mediación comunitaria contribuye a la ampliación de las capacidades de las partes involucradas.

#### 4.1.2- Hipótesis Alternativas

- Las personas que han atravesado más de una instancia en su proceso de mediación perciben un aumento en el desarrollo de sus capacidades.
- Las personas de género femenino, en comparación a las de género masculino, perciben una mayor ampliación de capacidades.

### **4.2- Objetivo General**

Analizar qué relación existe entre el proceso de mediación comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Argentina y el Desarrollo Humano.

### **4.3- Objetivos Específicos**

- Describir el proceso de mediación comunitaria del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en el año 2020.
- Indagar acerca de los funcionamientos identificados por los participantes del proceso de mediación comunitaria del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en el año 2020.
- Indagar y analizar de qué manera se transforman las capacidades de los participantes luego de realizar la mediación comunitaria de acuerdo a sus percepciones.
- Analizar si las capacidades que desarrollan los participantes están vinculadas con una mejor convivencia social y la construcción de una cultura de paz.

## CAPÍTULO 5: Marco Metodológico

---

El presente trabajo es un estudio exploratorio del proceso de mediación comunitaria desde la perspectiva del desarrollo humano. En cuanto al diseño metodológico el mismo será cuantitativo. De esta forma, el estudio permitirá identificar la relación existente entre el proceso de mediación comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y el desarrollo humano de acuerdo a las percepciones de los participantes del proceso. El trabajo busca aportar valiosos análisis a la mediación comunitaria desde lo que Nató (2018) identifica como “una matriz de doble entrada en donde la teoría y la práctica sean parte del mismo proceso” (Nató, 2018, p. 234). En este sentido, se buscará describir el proceso de mediación comunitaria, indagar acerca de los funcionamientos valorados, la transformación de capacidades y su vínculo con la convivencia social y la construcción de una cultura de paz.

La investigación se basará en el análisis de experiencias singulares, teniendo en cuenta a los participantes del proceso de mediación comunitaria, como medio o instrumento para contribuir a la reflexión general en materia del accionar del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

El universo de estudio de este trabajo está compuesto por un total de 322 personas que participaron en instancias de mediaciones comunitarias durante el año 2020 en la ciudad de Córdoba, en el marco del accionar del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Con la intención de probar el instrumento de recolección de datos diseñado, se implementó una prueba piloto desde el día 16 de abril de 2021 hasta el día 23 de abril del mismo año. A partir de ello, se trabajó en la modificación y mejora del instrumento distinguiendo qué preguntas eran obligatorias, cuáles no; y cuáles precisaban un ajuste en su redacción para garantizar el correcto entendimiento de la misma.

Luego de realizar la prueba piloto, la implementación de las encuestas se realizó por dos vías. En primer lugar, se envió mediante la aplicación whastapp la encuesta junto con un mensaje introductorio a todos los participantes, haciendo uso del software llamado Whappme. El mensaje que acompañaba las encuestas indicaba que aquellas personas que preferían responder la encuesta de manera telefónica debían responder el mensaje enviando el número 1. De esta forma, el software permitió identificar a estas personas para realizar luego encuestamiento telefónico. El encuestamiento telefónico se realizó

haciendo uso de una de las líneas telefónicas oficiales del Centro de Mediación Comunitaria a quienes indicaron que esto era de su preferencia y además a quienes no contaban con números o dispositivos con la aplicación whastapp.

En cuanto a la muestra la misma estará compuesta por un total de 157 casos, trabajando así con un margen de error de +-5.7 y un nivel de confianza del 95%. El análisis de los resultados se realizó haciendo uso del software Microsoft Excel y SPSS Estadistics.

A continuación, se incluye la encuesta distribuida al universo de 322 personas:

---

### **ENCUESTA MEDIACIÓN COMUNITARIA - DEFENSOR DEL PUEBLO**

¡Hola! En el 2020 accediste al servicio de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Para continuar creciendo y mejorando para la comunidad, en el marco del trabajo de investigación que pretende analizar el vínculo de la mediación comunitaria con el desarrollo humano te solicitamos que nos ayudes respondiendo a estas preguntas. TU RESPUESTA ES ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL ¡Muchas gracias!

#### **1. Género**

Femenino

Masculino

Otro:

#### **2. Edad.....**

#### **3. Máximo nivel de estudios alcanzado**

Sin estudios

Primario sin terminar

Primario terminado

Secundario sin terminar

Secundario terminado

Terciario sin terminar

Terciario terminado

Universitario sin terminar

Universitario terminado

Otro:

**4. En relación a tu ocupación, ¿Cuál es tu situación?**

Con empleo formal de tiempo completo

Con empleo formal de tiempo incompleto

Con empleo informal (changas u otros trabajos no registrados)

Independiente (monotributista, dueño de negocio, emprendedor)

Jubilado/Pensionado

Sin trabajo

Otro:

**5. ¿Tenés Obra Social/Mutual/Prepaga?**

Si

No

**6. ¿Cuántas personas viven en tu hogar? .....**

**7. ¿Cuántas personas aportan dinero en el hogar donde vivís? .....**

**8. En relación al servicio de mediación comunitaria del Defensor del Pueblo, vos...**

Solicitaste el inicio de la mediación

Fuiste convocado por el pedido de otra persona

**9. ¿Por qué elegiste participar en la mediación? .....**

**10. Si fuiste convocado a mediación y no asististe, ¿Por qué no fuiste? .....**

**11. ¿Cómo concluyó el proceso de mediación?**

Con acuerdo

Sin acuerdo

Otro:

**12. Si la mediación concluyó sin acuerdo ¿Cuál fue la causa?**

Porque en esa oportunidad no pudimos entendernos para construir una solución

Porque otra persona no se presentó

Porque vos no te presentaste

**13. ¿En cuántas audiencias de mediación participaste? .....**

**14. En la escala del 1 al 10 donde 1 es sin valor y 10 es mucho valor, ¿Cuánto valoras los siguientes aspectos en términos de tu vida cotidiana y de tu convivencia con los vecinos?**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vivir tranquilo										
Hacer lo que me gusta cuándo y cómo quiero										
Tener una buena relación con mis vecinos										
Disponer libremente de los espacios que transito										
Confianza en los vecinos										

**15. Luego de participar en mediación comunitaria ¿Creés que cada uno de los siguientes aspectos se mantuvo igual, disminuyó o aumentó?**

	AUMENTÓ	SE MANTUVO IGUAL	DISMINUYÓ
Bienestar diario			
Libertad para hacer lo que te gusta cuándo y cómo querés			
Libertad para disponer de mi espacio en cualquier momento			
Capacidad de diálogo			
Capacidad de escucha			
Capacidad de ponerme en el lugar del otro			
Capacidad de convivencia social pacífica			
Capacidad de resolución de conflictos			
Libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente			
Capacidad de confiar con los vecinos			

Protagonismo como ciudadano			
Capacidad de tomar decisiones junto a otros			

**16. ¿Creés que la mediación impactó en otros aspectos? ¿En cuáles?.....**

**17. ¿Cómo te sentiste con el equipo de mediadores/as? ¿Por qué?.....**

**18. ¿Volverías a participar de un servicio de mediación comunitaria? ¿Por qué? .....**

---

## CAPÍTULO 6: Resultados de la Investigación

---

En el presente capítulo se brindará una sistematización y análisis de los datos relevados luego del trabajo de campo realizado. En primer lugar, se analizarán las variables que contribuyen a caracterizar la muestra para luego analizar las vinculadas de manera directa con el objetivo del trabajo de investigación. Asimismo, las primeras se utilizarán como variables de control para observar de qué manera impactan en los resultados arrojados por las segundas.

### 6.1- Resultados generales

Del total de los 157 casos que conforman la muestra, el 67% de los encuestados se identifica con el género femenino y el 33% restante con el género masculino. En cuanto a la edad de los mismos encontramos que existe una media aritmética de 45,3 años para el género femenino, con una desviación estándar de 12. Por su parte, la media aritmética del género masculino es de 51.7 años, con una desviación estándar de 12,4.

En cuanto a las temáticas abordadas por la mediación el 22% corresponde a conflictos vinculados con la convivencia en general<sup>1</sup>, el 20% a ruidos molestos, el 18% a conflictos por medianera, el 11% vinculado a cuestiones inmobiliarias, el 9% por árboles, otro 9% por humedades de viviendas y el 11% restante a cuestiones vinculadas con lo ambiental, mascotas, límites de terreno, olores y usos de la vía pública.

Teniendo en cuenta a quienes iniciaron la mediación y quienes fueron convocados, el 77,7% es requirente del proceso de mediación y el 22,3% restante corresponde a los requeridos, vinculándose de la siguiente forma con la variable género:

---

<sup>1</sup> Esta tipificación fue realizada por el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Dentro del grupo de conflictos vinculados a "convivencia en general" se encuentran temáticas tales como: obras de construcción, aguas servidas, suciedad, presencia de roedores, entre otras.

Tabla 1 - Característica del participante de la Mediación Comunitaria según género

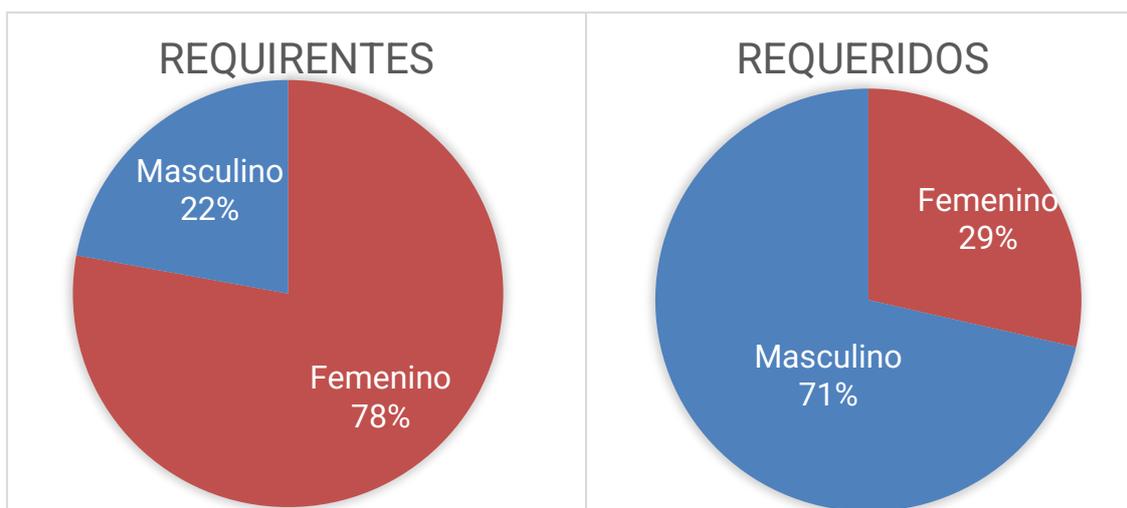
TABLA 1: CARACTERÍSTICA DEL PARTICIPANTE DE LA MEDIACIÓN SEGÚN GÉNERO <sup>2</sup>			
Participante Género	Requiente	Requerido	Total general
Femenino	90,5%	9,5%	100%
Masculino	51,9%	48,1%	100%
Total parcial	77,7%	22,3%	100%

Fuente: Elaboración propia

En torno a la relación de estas variables, se verifica que existe una relación estadísticamente significativa entre género y la característica de requiriente/requerido de los participantes de la mediación comunitaria, con una significancia aproximada de ,000. La tabla anterior muestra que quienes solicitan la mediación son proporcionalmente mayores en el género femenino mientras que aquellos que son convocados a participar son proporcionalmente mayores en el género masculino.

Resulta importante observar cómo se comporta la variable tipo de participación en la mediación cuando observamos la población femenina en comparación con la población masculina, tal como se observa en los gráficos siguientes:

Ilustración 1 - Distribución de tipo de participación de acuerdo al género



Fuente: Elaboración propia

<sup>2</sup> Los resultados de todas las tablas del presente trabajo pueden no ser exactos por sufrir efectos del redondeo.

Por otra parte, resulta importante analizar también cómo se distribuye la característica de requirente o requerido de acuerdo al nivel socioeconómico<sup>3</sup>:

*Tabla 2 - Característica del participante de la Mediación Comunitaria según nivel socioeconómico*

TABLA 2: CARACTERÍSTICA DEL PARTICIPANTE DE LA MEDIACIÓN SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO		
Participante Nivel socioeconómico	Requirente	Requerido
NSE Alto - 56,7%	43,3%	13,4%
NSE Medio - 36,3%	27,4%	8,9%
NSE Bajo - 7,0%	7,0%	0%
Total parcial	77,7%	22,3%
Total general	100%	

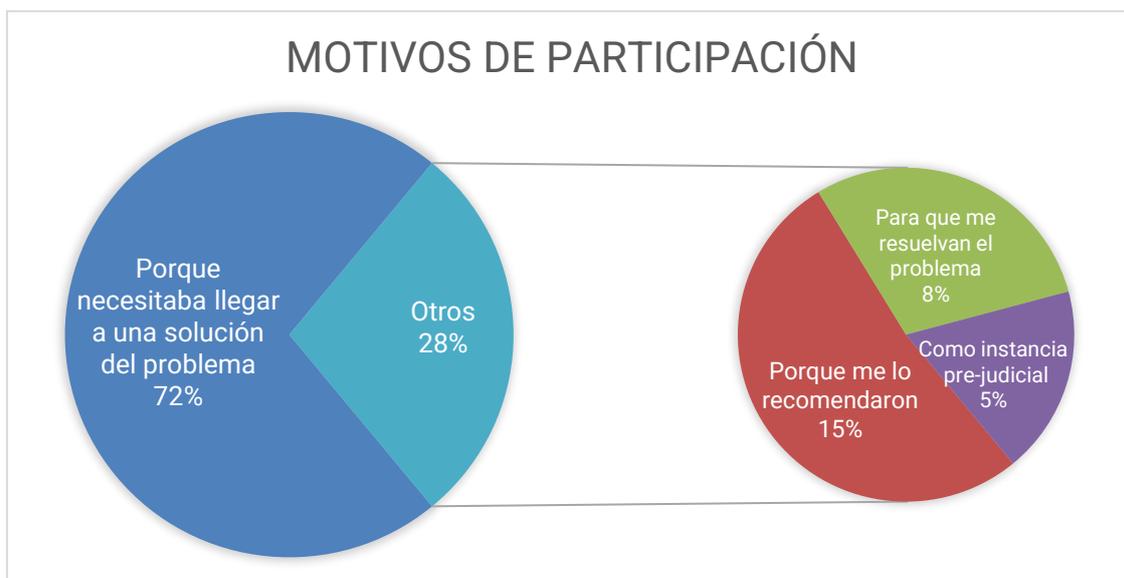
Fuente: Elaboración propia

A diferencia de la variable anterior, observamos que entre nivel socioeconómico y característica de requirente/requerido de los participantes de la mediación comunitaria no se evidencia una relación estadísticamente significativa. La utilización del Coeficiente de V de Cramer (,147) pone de manifiesto que la probabilidad de aparición de los resultados anteriormente expuestos es altamente azarosa.

Por otra parte, en el gráfico siguiente observamos cuáles han sido las razones por las cuales las personas eligieron participar de la mediación y las categorías que conforman la respuesta “otros motivos”:

<sup>3</sup> El nivel socioeconómico de los encuestados se ha calculado mediante el cruce y ponderación de las siguientes variables: formación, ocupación, disponibilidad de obra social/prepaga/mutual, cantidad de personas que habitan el hogar y cantidad de personas que aportan dinero al hogar.

Ilustración 2 - Motivos de participación



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo con la variable razón por la que participó en la mediación, los resultados evidencian que existe una diferencia de acuerdo al género de los encuestados, tal como se observa a continuación:

Tabla 3 - Género de los participantes según motivo por el que participó en la Mediación Comunitaria

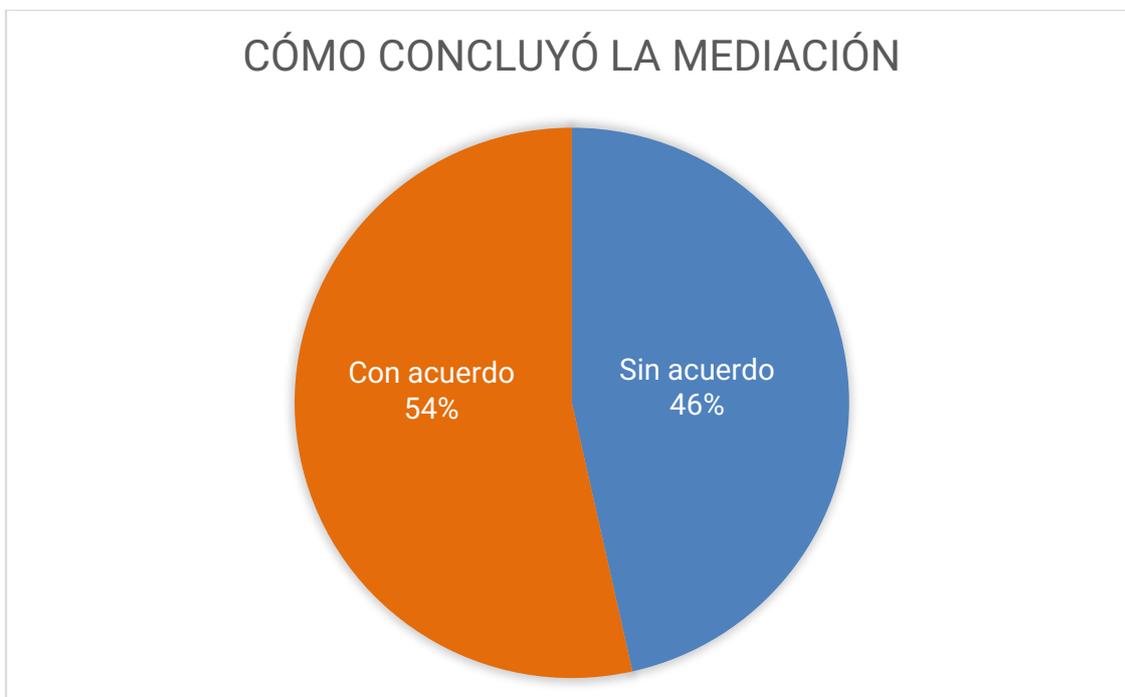
TABLA 3: GÉNERO SEGÚN MOTIVO POR EL QUE PARTICIPÓ DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA			
Motivo de participación	Género		
	Femenino	Masculino	
Porque necesitaba llegar a una solución pacífica del problema	62,9%	90,6%	
Por otros motivos	37,1%	9,6%	
Total general	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Tal como se mencionó anteriormente, dos tercios (67%) de los participantes de la mediación son de género femenino. Sin embargo, cuando se analizan los motivos por los cuales participaron, se pone de manifiesto que casi el total del género masculino lo hace para llegar a una solución pacífica del problema, mientras que en el caso del género femenino dos tercios optan por dicho motivo. El 37,1% de los encuestados de género

femenino que decidió participar de mediación por otros motivos lo hizo porque se lo recomendaron (18,1%), para que le resuelvan el problema (11,4%) y porque necesitaba realizar una instancia previa a la judicialización del caso (7,6%). En cuanto a cómo concluyó la mediación comunitaria, se evidencia lo siguiente:

*Ilustración 3 - Cómo concluyó la mediación comunitaria*



Fuente: Elaboración propia

Resulta importante analizar cuáles han sido los motivos por los cuales los encuestados señalaron que no fue posible llegar a un acuerdo. El 45% señaló que en esa oportunidad no pudieron entenderse para construir una solución, el 41% no llegó a un acuerdo porque la otra parte no se presentó y el 14% restante porque el encuestado no se presentó a la audiencia/audiencias de mediación, tal como se observa a continuación:

Ilustración 4 – Razones por las que no se llegó a un acuerdo



Fuente: Elaboración propia

Resulta importante observar la variable acuerdo en virtud de la cantidad de audiencias de mediación realizadas:

Tabla 4 - Variable acuerdo en virtud de la cantidad de audiencias realizadas

TABLA 4: VARIABLE ACUERDO EN VIRTUD DE LA CANTIDAD DE AUDIENCIAS REALIZADAS		
Cómo concluyó la mediación	Con acuerdo	Sin acuerdo
Cantidad de audiencias		
Entre 1 a 2 audiencias	78,6%	82,2%
Entre 3 a 4 audiencias	14,3%	17,8%
Entre 5 a 6 audiencias	7,1%	0%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

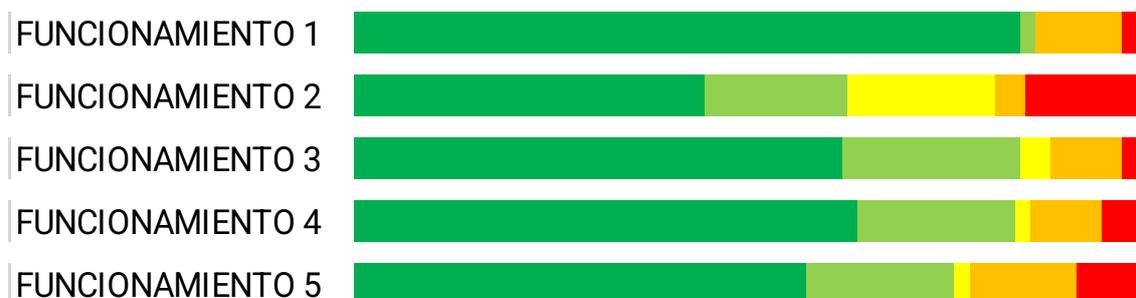
Finalmente, resulta importante tener presente cuántas son las audiencias de las que participaron las personas encuestadas. En este sentido, dentro del 54% que llegó a un acuerdo participó, en promedio, de 2 audiencias –con una desviación estándar de 1,3-. Por otra parte, el restante 46% que no logró un acuerdo participó, en promedio, de 1,5 audiencias –con una desviación estándar de 0,9-.

## 6.2- Resultados vinculados a los funcionamientos

Luego de realizar preguntas generales vinculadas a la caracterización del encuestado y a la mediación comunitaria, se indagó sobre la valoración que cada encuestado otorgada a los siguientes funcionamientos<sup>4</sup>: vivir tranquilo (funcionamiento 1), hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero (funcionamiento 2), tener una buena relación con mis vecinos (funcionamiento 3), disponer libremente de los espacios que transito habitualmente (funcionamiento 4) y confianza en los vecinos (funcionamiento 5). La valoración se realizó tomando en cuenta una escala de Likert del 1 al 10, en virtud de la cual se construyeron las siguientes categorías:



Teniendo en cuenta esto, a continuación, se visualizan los resultados comparativos de valoración entre funcionamientos:



Fuente: Elaboración propia

Como se observa, los encuestados otorgaron, en su mayoría, valoraciones “muy alta” y “alta” a la mayoría de los funcionamientos. Sin embargo, resulta interesante analizar lo que sucede con el funcionamiento 2 (hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero) dado que es el que presenta mayor equilibrio de valoraciones en tanto presenta la siguiente distribución: 43,95% “muy alta”, 15,92% “alta”, “18.47” media, 3,82% “baja” y 17,83% “muy baja”, perteneciendo el 13,38% a la valoración 1.

En cuanto al funcionamiento 1 (vivir tranquilo) encontramos una alta concentración de valoraciones en las categorías “muy alta” y “alta”, pudiendo observar que la variable de género y la variable socioeconómica no inciden significativamente en la valoración, tal como lo vemos a continuación:

<sup>4</sup> Los funcionamientos representan según el enfoque de Amartya Sen y tal como se describió en el marco teórico del presente estudio, los estados deseables para la vida de una persona.

Tabla 5 - Valoraciones del funcionamiento 1 "Vivir tranquilo" de acuerdo a género y nivel socioeconómico

VALORACIONES DEL FUNCIONAMIENTO 1 "VIVIR TRANQUILO" DE ACUERDO A:							
GÉNERO				NIVEL SOCIOECONÓMICO			
	Femenino	Masculino	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Muy Alta	85%	81%	83%	90%	75%	73%	83%
Alta	0%	6%	2%	0%	5%	0%	2%
Medio	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%
Baja	10%	13%	4%	7%	14%	27%	11%
Muy Baja	6%	0%	83%	3%	6%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, los hallazgos de la investigación determinan que existe una relación estadísticamente significativa entre el funcionamiento 2 (hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero) y la variable género, presentando una significancia aproximada de ,018. Si bien las valoraciones se encuentran distribuidas con mayor equilibrio, la tabla que se encuentra a continuación evidencia que a medida que la valoración se torna más extrema (muy alta o muy baja), hay una relación estadísticamente significativa con el género femenino. Por su parte, el funcionamiento 2 no presenta una relación estadísticamente significativa con la variable nivel socioeconómico.

Tabla 6 - Valoraciones del funcionamiento 2 "Hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero" de acuerdo a género y nivel socioeconómico

VALORACIONES DEL FUNCIONAMIENTO 2 "HACER LO QUE ME GUSTA CUÁNDO Y DÓNDE QUIERO" DE ACUERDO A:							
GÉNERO				NIVEL SOCIOECONÓMICO			
	Femenino	Masculino	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Muy Alta	47%	38%	44%	48%	37%	45%	44%
Alta	10%	29%	16%	11%	26%	0%	16%
Medio	6%	0%	4%	0%	11%	0%	4%
Baja	19%	17%	18%	22%	5%	55%	18%
Muy Baja	19%	15%	18%	18%	21%	0%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

El funcionamiento 3 “Tener una buena relación con mis vecinos” presenta los siguientes valores cuando se tienen en cuenta su relación con las variables género y la variable nivel socioeconómico:

*Tabla 7 - Valoraciones del funcionamiento 3 “Tener una buena relación con mis vecinos” de acuerdo a género y nivel socioeconómico*

VALORACIONES DEL FUNCIONAMIENTO 3 “TENER UNA BUENA RELACIÓN CON MIS VECINOS” DE ACUERDO A:							
GÉNERO				NIVEL SOCIOECONÓMICO			
	Femenino	Masculino	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Muy Alta	66%	52%	61%	60%	61%	73%	61%
Alta	16%	35%	22%	27%	19%	0%	22%
Medio	10%	8%	9%	7%	14%	0%	9%
Baja	3%	6%	4%	3%	0%	27%	4%
Muy Baja	6%	0%	4%	3%	5%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al funcionamiento 4 “Disponer libremente de los espacios que transito habitualmente” presenta los siguientes valores cuando se tienen en cuenta su relación con las variables género y la variable nivel socioeconómico:

*Tabla 8 - Valoraciones del funcionamiento 4 “Disponer libremente de los espacios que transito habitualmente” de acuerdo a género y nivel socioeconómico*

VALORACIONES DEL FUNCIONAMIENTO 4 “DISPONER LIBREMENTE DE LOS ESPACIOS QUE TRANSITO HABITUALMENTE” DE ACUERDO A:							
GÉNERO				NIVEL SOCIOECONÓMICO			
	Femenino	Masculino	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Muy Alta	69%	52%	63%	67%	54%	73%	63%
Alta	16%	27%	20%	22%	19%	0%	20%
Medio	10%	8%	9%	7%	14%	0%	9%
Baja	0%	6%	2%	0%	0%	27%	2%
Muy Baja	6%	8%	6%	3%	12%	0%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Similar a lo que ocurre con el funcionamiento 2, en el funcionamiento 5 (confianza en los vecinos) también se percibe cierto equilibrio –en menor medida que el funcionamiento 2- general entre las valoraciones, encontrando los siguientes valores cuando se la analiza a la luz de la variable género y la variable nivel socioeconómico:

*Tabla 9 - Valoraciones del funcionamiento 5 “Confianza en los vecinos” de acuerdo a género y nivel socioeconómico*

VALORACIONES DEL FUNCIONAMIENTO 5 “CONFIANZA EN LOS VECINOS DE ACUERDO A:							
GÉNERO				NIVEL SOCIOECONÓMICO			
	Femenino	Masculino	Total	Alto	Medio	Bajo	Total
Muy Alta	65%	40%	57%	56%	54%	73%	57%
Alta	8%	40%	18%	24%	14%	0%	18%
Medio	13%	13%	13%	7%	21%	27%	13%
Baja	3%	0%	2%	3%	0%	0%	2%
Muy Baja	11%	6%	10%	10%	11%	0%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, al análisis anterior es consecuente cuando se analiza la media aritmética de valores que tuvo cada funcionamiento:

*Tabla 10 - Valoraciones de los funcionamientos*

VALORACIONES DE LOS FUNCIONAMIENTOS					
Funcionamientos	F1	F2	F3	F4	F5
Medidas estadísticas					
Media	8,8	6,9	8,3	8,3	7,6
Desviación Estándar	2,5	3,3	2,5	2,7	3,1

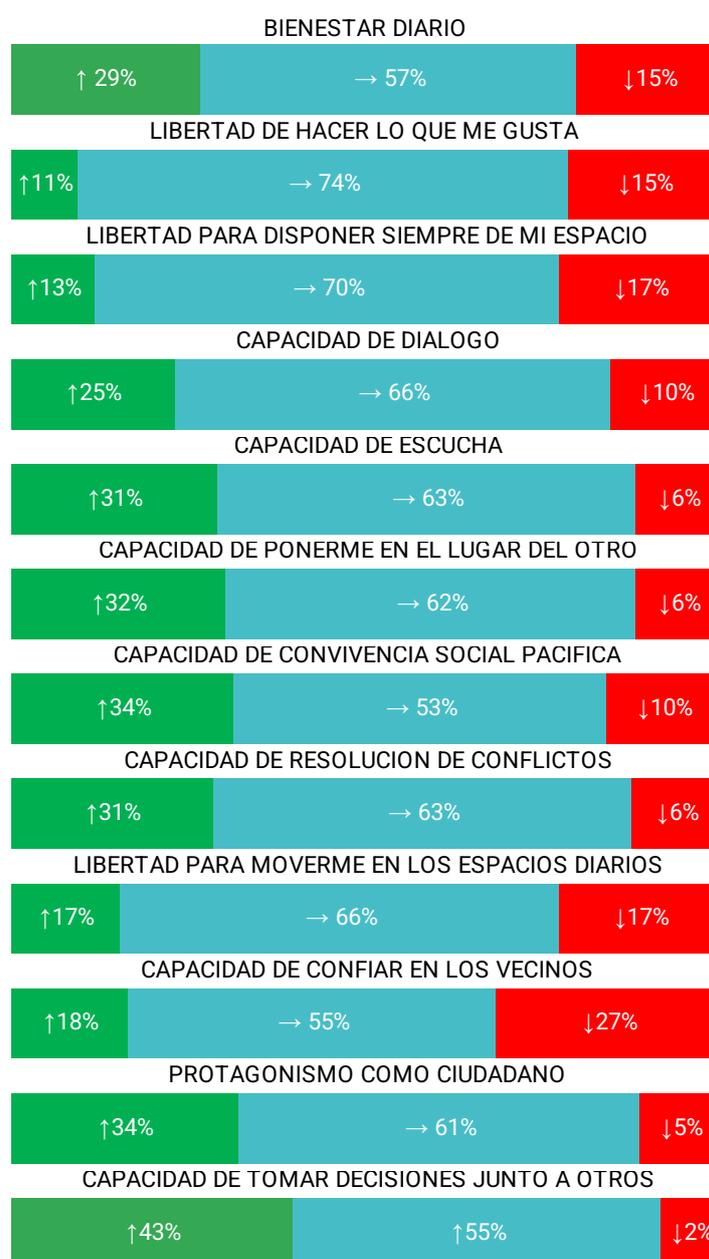
Fuente: Elaboración propia

En virtud de los datos es posible aseverar que los encuestados valoran en mayor medida vivir tranquilos (funcionamiento 1), tener una buena relación con sus vecinos (funcionamiento 3) y disponer libremente de los espacios que transitan habitualmente (funcionamiento 4) por sobre hacer lo que les gusta cuándo y dónde quieren (funcionamiento 2) y la confianza en sus vecinos (funcionamiento 5).

### 6.3- Resultados vinculados a las capacidades

Al momento de consultarle a los encuestados sobre la transformación de sus capacidades luego de participar de la mediación comunitaria, se les solicitó que por cada capacidad determinen si la misma se mantuvo igual, disminuyó o aumentó. Tal como se observa a continuación, los resultados obtenidos en cada una de las capacidades evidencian que más de la mitad indica que las capacidades se mantuvieron igual luego de realizar la mediación comunitaria, alcanzando en algunos casos porcentajes mayores al 70%.

*Ilustración 5 - Resultados generales de la transformación de capacidades*



Fuente: Elaboración propia

### 6.3.1- Transformación de las capacidades según acuerdo

Luego de observar los resultados generales en torno a la transformación de las capacidades, resulta interesante observar qué sucede con ellas cuando se tiene en cuenta la variable acuerdo. En presencia de acuerdo de mediación, las percepciones en torno al aumento de las capacidades son mayores mientras que cuando este no existe, se evidencian percepciones mayores en torno a la disminución de las capacidades.

*Tabla 11 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable acuerdo*

RESULTADOS COMPARATIVOS DE CAPACIDADES EN VIRTUD DE LA VARIABLE ACUERDO				
Capacidades	Resultados	AUMENTÓ	SE MANTUVO IGUAL	DISMINUYÓ
Bienestar diario	General	29%	57%	15%
	Con acuerdo	42%	50%	8%
	Sin acuerdo	14%	64%	22%
Libertad para hacer lo que te gusta cuándo y cómo querés	General	11%	74%	15%
	Con acuerdo	17%	75%	8%
	Sin acuerdo	4%	73%	23%
Libertad para disponer de tu espacio en cualquier momento	General	13%	70%	17%
	Con acuerdo	17%	75%	8%
	Sin acuerdo	8%	64%	27%
Capacidad de diálogo	General	25%	66%	10%
	Con acuerdo	31%	62%	7%
	Sin acuerdo	18%	70%	12%
Capacidad de escucha	General	31%	63%	6%
	Con acuerdo	39%	57%	4%
	Sin acuerdo	22%	70%	8%
Capacidad de ponerse en el lugar del otro	General	32%	62%	6%
	Con acuerdo	42%	52%	6%
	Sin acuerdo	22%	73%	5%
Capacidad de convivencia social pacífica	General	34%	56%	10%
	Con acuerdo	44%	52%	4%
	Sin acuerdo	22%	60%	18%
Capacidad de resolución de conflictos	General	31%	63%	6%
	Con acuerdo	38%	58%	4%
	Sin acuerdo	22%	68%	10%
Libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente	General	17%	66%	17%
	Con acuerdo	20%	71%	8%
	Sin acuerdo	12%	60%	27%
Confianza en los vecinos	General	18%	55%	27%
	Con acuerdo	21%	55%	24%
	Sin acuerdo	14%	56%	30%
Protagonismo como ciudadano	General	34%	61%	5%
	Con acuerdo	37%	60%	4%
	Sin acuerdo	32%	62%	7%
Capacidad de tomar decisiones junto a otros	General	43%	55%	2%
	Con acuerdo	45%	51%	4%
	Sin acuerdo	40%	60%	0%

Fuente: Elaboración propia

En adición a este análisis resulta importante destacar que varias de las capacidades evidencian tener una relación estadísticamente significativa con la variable acuerdo. Dentro de este grupo se encuentra la variable bienestar diario presentando una significancia aproximada de ,000. En este sentido, la existencia o no de acuerdo impacta en las percepciones extremas en tanto el 42% que culminó la mediación con acuerdo percibió un aumento de las capacidades y el 22% que culminó la mediación sin acuerdo percibió una disminución de las capacidades.

Por otra parte, la variable libertad para hacer lo que me gusta cuando y donde quiero también presenta una relación estadísticamente significativa con la variable acuerdo, presentando una significancia aproximada de ,003. Las percepciones en torno al aumento de la libertad para hacer lo que a la persona le gusta cuando y donde quiere se encuentra directamente relacionado con la presencia de acuerdo. Por el contrario, cuando el acuerdo no ocurre, la percepción en torno a esta variable disminuye.

Con una significancia aproximada de ,004 la variable libertad para disponer siempre de mi espacio también tiene una relación estadísticamente significativa con la variable acuerdo. Se evidencia así que el aumento de la libertad para disponer siempre de su espacio se incrementa en virtud de la existencia de un acuerdo y disminuye significativamente cuando este no ocurre.

Por otra parte, la capacidad de convivencia social pacífica también evidencia una relación estadísticamente significativa con la variable acuerdo, presentando una significancia aproximada de ,001. El aumento de la capacidad de convivencia social pacífica aumenta en presencia de acuerdo y disminuye cuando este no ocurre.

En cuanto a la capacidad de resolución de conflictos, además de presentar casi dos tercios de los valores en la categoría "se mantuvo igual", se evidencia una relación estadísticamente significativa con la variable acuerdo, con una significancia aproximada de ,045. La relación manifiesta que la transformación de la capacidad de resolución de conflictos se ve alterada por la presencia del acuerdo de la mediación.

Finalmente, presentando una significancia aproximada de ,005; se evidencia que a medida que aumenta la percepción en torno a la libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente encontramos la existencia del acuerdo en la mediación comunitaria.

### 6.3.2- Transformación de las capacidades según variable género

En este apartado se analizará la relación existente entre capacidades y género. El género femenino presenta mayores percepciones en torno al aumento en 7/12 capacidades por sobre los resultados generales. Además, las percepciones femeninas en torno a la disminución de las capacidades aumentan en 9/12 capacidades. Por su parte, el género masculino presenta mayores percepciones en torno al aumento de las capacidades solo en 5/12 de ellas, en comparación a los resultados generales. En cuanto a las percepciones en torno a la disminución de las capacidades, el género masculino presenta resultados mayores solo en una de las capacidades: capacidad de resolución de conflictos.

Tabla 12 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable género

RESULTADOS COMPARATIVOS DE CAPACIDADES EN VIRTUD DE LA VARIABLE GÉNERO				
Capacidades	Resultados	AUMENTÓ	SE MANTUVO IGUAL	DISMINUYÓ
Bienestar diario	General	29%	57%	15%
	Femenino	33%	49%	18%
	Masculino	19%	73%	8%
Libertad para hacer lo que te gusta cuándo y cómo querés	General	11%	74%	15%
	Femenino	7%	78%	15%
	Masculino	19%	65%	15%
Libertad para disponer de tu espacio en cualquier momento	General	13%	70%	17%
	Femenino	10%	72%	18%
	Masculino	19%	65%	15%
Capacidad de diálogo	General	25%	66%	10%
	Femenino	30%	58%	11%
	Masculino	13%	81%	6%
Capacidad de escucha	General	31%	63%	6%
	Femenino	37%	54%	9%
	Masculino	19%	81%	0%
Capacidad de ponerme en el lugar del otro	General	32%	62%	6%
	Femenino	31%	60%	9%
	Masculino	35%	65%	0%
Capacidad de convivencia social pacífica	General	34%	56%	10%
	Femenino	33%	55%	11%
	Masculino	35%	58%	8%
Capacidad de resolución de conflictos	General	31%	63%	6%
	Femenino	36%	58%	6%
	Masculino	19%	73%	8%
Libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente	General	17%	66%	17%
	Femenino	19%	63%	18%
	Masculino	12%	73%	15%
Confianza en los vecinos	General	18%	55%	27%
	Femenino	13%	60%	27%
	Masculino	27%	46%	27%
Protagonismo como ciudadano	General	34%	61%	5%
	Femenino	38%	54%	8%
	Masculino	27%	73%	0%
Capacidad de tomar decisiones junto a otros	General	43%	55%	2%
	Femenino	47%	50%	3%
	Masculino	35%	65%	0%

Fuente: Elaboración propia

La variable género también presenta relación estadísticamente significativa con algunas de las capacidades. En este marco, existe una relación estadísticamente significativa entre bienestar diario y género, con una significancia aproximada de ,013. En este sentido, se evidencia nuevamente que a medida que la percepción en torno a la transformación de la variable bienestar se torna más extrema (aumenta o disminuye), hay una relación estadísticamente significativa con el género femenino.

Por otra parte, con una significancia aproximada de ,019 la variable género encuentra relación estadísticamente significativa con la capacidad de diálogo. En este sentido, se evidencia nuevamente que a medida que la percepción en torno a la transformación de la variable capacidad de diálogo es más extrema (aumenta o disminuye), hay una relación estadísticamente significativa con el género femenino.

La capacidad de escucha forma parte del grupo que tiene relación estadísticamente significativa con la variable género. Con una significancia aproximada de ,003; se evidencia la misma relación que se describió anteriormente: a medida que la percepción en torno a la transformación de la variable capacidad de escucha se torna más extrema (aumenta o disminuye), hay una relación estadísticamente significativa con el género femenino.

Finalmente, la variable protagonismo como ciudadano presenta, con una significancia aproximada del ,027; una relación estadísticamente significativa con la variable género en tanto a medida que la percepción en torno a la transformación del protagonismo como ciudadano se torna más extrema (aumenta o disminuye), hay una relación estadísticamente significativa con el género femenino.

### 6.3.3- Transformación de las capacidades según variable tipo de participación

En cuanto al análisis multivariado entre las capacidades y la variable tipo de participación, resultan más que interesantes los resultados alcanzados. En el caso de los requirentes del proceso de mediación se evidencia un pequeño aumento de las capacidades por sobre los resultados generales solo en tres casos: bienestar diario, capacidad de diálogo y capacidad de escucha. En las restantes 9/12 capacidades, estos encuestados perciben un aumento inferior en comparación a los resultados generales.

Con los requeridos sucede lo contrario: perciben un aumento superior a los resultados generales en 8/12 de las capacidades, evidenciando aumentos muy significativos en la libertad para hacer lo que me gusta cuando y donde quiero, capacidad de ponerme en el

lugar del otro, capacidad de convivencia social pacífica y capacidad de resolución pacífica de conflictos.

*Tabla 13 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable tipo de participación*

RESULTADOS COMPARATIVOS DE CAPACIDADES EN VIRTUD DE LA VARIABLE TIPO DE PARTICIPACIÓN				
Capacidades	Resultados	AUMENTÓ	SE MANTUVO IGUAL	DISMINUYÓ
Bienestar diario	General	29%	57%	15%
	Requirente	30%	55%	16%
	Requerido	26%	63%	11%
Libertad para hacer lo que te gusta cuándo y cómo querés	General	11%	74%	15%
	Requirente	5%	79%	16%
	Requerido	31%	57%	11%
Libertad para disponer de tu espacio en cualquier momento	General	13%	70%	17%
	Requirente	11%	70%	19%
	Requerido	17%	71%	11%
Capacidad de diálogo	General	25%	66%	10%
	Requirente	26%	64%	10%
	Requerido	20%	71%	9%
Capacidad de escucha	General	31%	63%	6%
	Requirente	32%	61%	7%
	Requerido	29%	71%	0%
Capacidad de ponerme en el lugar del otro	General	32%	62%	6%
	Requirente	26%	66%	7%
	Requerido	54%	46%	0%
Capacidad de convivencia social pacífica	General	34%	56%	10%
	Requirente	28%	59%	13%
	Requerido	54%	46%	0%
Capacidad de resolución de conflictos	General	31%	63%	6%
	Requirente	27%	65%	8%
	Requerido	43%	57%	0%
Libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente	General	17%	66%	17%
	Requirente	14%	67%	19%
	Requerido	26%	63%	11%
Confianza en los vecinos	General	18%	55%	27%
	Requirente	16%	55%	29%
	Requerido	23%	57%	20%
Protagonismo como ciudadano	General	34%	61%	5%
	Requirente	34%	59%	7%
	Requerido	34%	66%	0%
Capacidad de tomar decisiones junto a otros	General	43%	55%	2%
	Requirente	42%	56%	2%
	Requerido	46%	54%	0%

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la variable tipo de participación, nuevamente se evidencian -en menor medida- relaciones estadísticamente significativas. En primer lugar, existe una relación estadísticamente significativa entre libertad para hacer lo que me gusta cuando y donde quiero. Con una significancia aproximada de ,010; la relación manifiesta que los requirentes perciben que su libertad disminuye en mayor medida que los requeridos, quienes indican que su libertad se mantuvo igual o aumentó.

En segundo lugar, existe una relación estadísticamente significativa con la capacidad de ponerse en el lugar del otro, con una significancia aproximada de ,004. En este sentido, la relación evidencia que los requirentes perciben que su capacidad de ponerse en el lugar del otro disminuye en mayor medida en tanto son requirentes del proceso de mediación comunitaria.

Finalmente, existe una relación también con la capacidad de convivencia social pacífica. Con una significancia aproximada de ,004; se observa que la relación manifiesta que los requirentes perciben que su capacidad de convivencia social pacífica disminuye en mayor medida en tanto son requirentes del proceso de mediación comunitaria.

#### 6.3.4- Transformación de las capacidades según variable nivel socioeconómico

La transformación de las capacidades resulta interesante también de analizar a la luz de la variable nivel socioeconómico. Si bien no se evidencian relaciones estadísticamente significativas en este caso resulta importante analizar lo que sucede con las respuestas del nivel socioeconómico bajo: las percepciones en torno a la disminución de las capacidades han sido nulas en todos los casos, con excepción del protagonismo como ciudadano en donde la disminución de dicha capacidad se percibe en el 45% de los casos.

Tabla 14 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable nivel socioeconómico

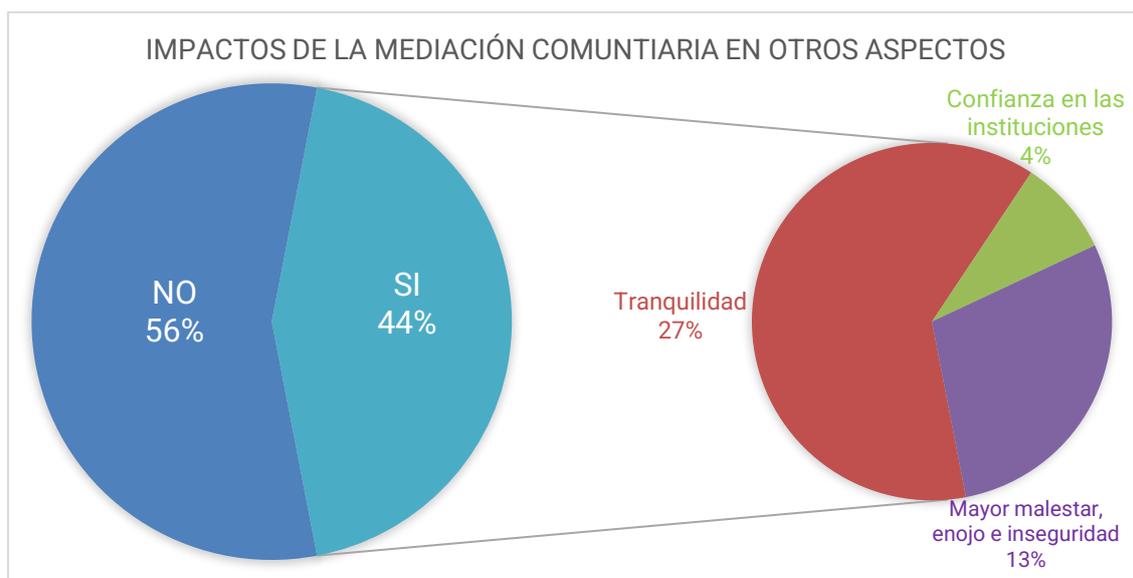
RESULTADOS COMPARATIVOS DE CAPACIDADES EN VIRTUD DE LA VARIABLE NIVEL SOCIOECONÓMICO				
Capacidades	Resultados	AUMENTÓ	SE MANTUVO IGUAL	DISMINUYÓ
Bienestar diario	General	29%	57%	15%
	NSE Alto	38%	58%	3%
	NSE Medio	14%	51%	35%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Libertad para hacer lo que te gusta cuándo y cómo querés	General	11%	74%	15%
	NSE Alto	15%	81%	4%
	NSE Medio	7%	58%	35%
	NSE Bajo	0%	100%	0%
Libertad para disponer de tu espacio en cualquier momento	General	13%	70%	17%
	NSE Alto	18%	74%	8%
	NSE Medio	7%	58%	35%
	NSE Bajo	0%	100%	0%
Capacidad de diálogo	General	25%	66%	10%
	NSE Alto	28%	65%	7%
	NSE Medio	19%	65%	16%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Capacidad de escucha	General	31%	63%	6%
	NSE Alto	31%	62%	7%
	NSE Medio	32%	63%	5%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Capacidad de ponerme en el lugar del otro	General	32%	62%	6%
	NSE Alto	25%	72%	3%
	NSE Medio	46%	44%	11%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Capacidad de convivencia social pacífica	General	34%	56%	10%
	NSE Alto	27%	65%	8%
	NSE Medio	46%	39%	16%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Capacidad de resolución de conflictos	General	31%	63%	6%
	NSE Alto	30%	65%	4%
	NSE Medio	32%	58%	11%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Libertad para moverme en los espacios que transito cotidianamente	General	17%	66%	17%
	NSE Alto	26%	66%	8%
	NSE Medio	0%	65%	35%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Confianza en los vecinos	General	18%	55%	27%
	NSE Alto	15%	64%	21%
	NSE Medio	21%	39%	40%
	NSE Bajo	27%	73%	0%
Protagonismo como ciudadano	General	34%	61%	5%
	NSE Alto	36%	64%	0%
	NSE Medio	33%	61%	5%
	NSE Bajo	27%	27%	45%
Capacidad de tomar decisiones junto a otros	General	43%	55%	2%
	NSE Alto	43%	57%	0%
	NSE Medio	46%	49%	5%
	NSE Bajo	27%	73%	0%

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4- Otros resultados

Finalmente, resulta importante destacar cuáles fueron los resultados que arrojaron las últimas 3 variables del cuestionario. Al consultarles a los participantes de la mediación si consideraban que la mediación impactó en otros aspectos, el 56% respondió negativamente, mientras que el 44% restante indicó que la mediación comunitaria sí impactó en otros aspectos, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

*Ilustración 6 - Impactos de la Mediación Comunitaria en otros aspectos*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción en torno a los mediadores, el 76% indicó conformidad con los mediadores resaltando la amabilidad, objetividad y profesionalismo mientras que el 24% restante indicó no estarlo debido a que esperaban que los mediadores resuelvan el caso y/o hagan “entrar en razón” a la otra parte.

Por otra parte, se les consultó a los participantes si volverían a participar en otra mediación comunitaria y manifestaron en un 69% que sí lo harían y en un 31% que no lo harían. Casualmente todos aquellos que indicaron que su malestar, enojo e inseguridad aumentó (13%) forman parte de quienes indicaron que no volverían a participar de una instancia de mediación comunitaria.

## CAPÍTULO 7: Conclusiones

---

*Normalizar o naturalizar la mediación como modo de abordaje de conflictos - y no como una mera "alternativa" al sistema judicial predominante- implica el crecimiento de la conciencia ciudadana en este sentido. La labor de difusión resulta indispensable para su masificación, aunque no es suficiente. La demostración de su eficacia será sin duda clave para que este método se expanda, pero lo que entiendo es definitorio para su ampliación es la implementación de políticas públicas que la promuevan, la establezcan de manera sólida y difundan su modalidad y beneficios. (Nató, Montejo Cunilleras, Negredo Carrillo, 2018, p.89)*

Irina Chausovsky<sup>5</sup>

La investigación realizada en el marco de la obtención del título de magíster ha buscado dilucidar elementos significativos que evidencien la relación existente entre el proceso de mediación comunitaria del Centro de Mediación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y el Desarrollo Humano. En este marco, el trabajo realizado ha intentado no solo dar respuesta a la pregunta de investigación sino también encontrar nuevos interrogantes que desafíen la gestión del Centro de Mediación desde el paradigma de Desarrollo Humano. Resulta importante comprender que los resultados presentados se enmarcan dentro de un Centro de Mediación específico (Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba) y en un año particular (2020). Sin embargo, la metodología utilizada y el enfoque desde el cual se realizó el trabajo pueden ser extrapolables a otros Centros de Mediación y aplicables en otros años, para generar así estudios comparativos, reflexiones cruzadas y aportes científicos a la Mediación Comunitaria. Con el objetivo de organizar las ideas de las conclusiones y los interrogantes que aparecen para cada una de ellas, las mismas serán estructuradas de acuerdo a subtítulos.

---

<sup>5</sup> Coordinadora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, provincia de Entre Ríos.

### *Características de los participantes de la mediación comunitaria*

Los hallazgos de la investigación revelan elementos por demás interesantes vinculados a la mediación comunitaria. En primer lugar, se hará mención a los factores que caracterizan a los participantes de la mediación comunitaria: quienes participaron de la mediación comunitaria del Centro de Mediación en 2020 fueron en un 93% personas con nivel socioeconómico alto y medio, representando apenas un 7% la participación de personas con nivel socioeconómico bajo. Esta situación no puede dejar de leerse sin contemplar la forma en la que la mayoría de las mediaciones comunitarias se realizaron durante el año de estudio: modalidad virtual. En virtud del contexto de pandemia de covid-19 y las disposiciones en territorio nacional argentino en torno al aislamiento social, preventivo y obligatorio, el Defensor del Pueblo aprobó la implementación de la “Mediación Comunitaria en Línea”. La aprobación de dicha Resolución interna se realizó con el objetivo de “mantener el servicio de mediación comunitaria, toda vez que el método de mediación contribuye a la convivencia pacífica, constituye un canal de acceso efectivo a la justicia, generativo de participación social activa, propicia el diálogo para la construcción y consolidación de las relaciones y vínculos interpersonales vecinales y sociales, todo ello en el marco de Derechos”. Para instrumentar la mediación en línea, el Centro de Mediación Comunitaria hizo uso del software de videochat llamado “Zoom”, en su versión paga, entendiendo que los ciudadanos que participaban en la mediación comunitaria podrían acceder al software desde “una computadora personal, celular y/ o cualquier otro dispositivo apto y del que disponga”. Asimismo, cabe mencionar que durante 2020 el número de mediaciones se redujo en un 80% en relación a la cantidad de mediaciones realizadas en un año habitual.

Lo anterior es importante en tanto la mediación se presenta como un instrumento democratizador de la justicia, en donde todos -sin distinción alguna- pueden acceder. En este marco, resulta interesante preguntarse si la baja participación de personas de niveles socioeconómicos bajos se encuentra vinculada con la no disposición de dispositivos que le permitan acceder a la mediación comunitaria en línea. Surge aquí entonces el primer interrogante: ¿cómo puede el Centro de Mediación Comunitaria garantizar el servicio de mediación comunitaria en contextos en que la presencialidad no es posible sin que esto contribuya a aumentar las brechas de acceso existentes de acuerdo a los diferentes niveles socioeconómicos? Teniendo en cuenta este contexto, resulta importante retomar las palabras de Nussbaum cuando indica que “una sociedad podría estar produciendo adecuadamente las capacidades internas de sus ciudadanos

y ciudadanas, al tiempo que, por otros canales, podría estar cortando las vías de acceso de esos individuos a la oportunidad de funcionar de acuerdo con esas capacidades” (Nussbaum, 2012, p. 42) el interrogante que emerge es: ¿la modalidad virtual de la mediación puede haberse convertido en un medio restrictivo de acceso? Y junto con ellos la pregunta hipotética de: ¿cuán diferentes hubiesen sido los resultados en cuanto a la transformación de capacidades en un contexto dotado por la presencialidad y el encuentro cara a cara de los participantes de la mediación?

En adición, resulta interesante tener en cuenta que los datos de la investigación determinan que el porcentaje de mediaciones comunitarias que terminó con acuerdo es de apenas un poco más de la mitad de los casos: el 54%. Si a este dato se lo compara con el porcentaje de acuerdos logrados durante el año 2019 en el que todas las mediaciones se realizaron de manera presencial, el porcentaje aumenta alcanzando un 65% de acuerdos logrados. Si bien entendemos que el resultado del proceso de mediación comunitaria no es un factor que determine el éxito de la mediación comunitaria como programa público, sí resulta un elemento importante de analizar comparativamente entre períodos caracterizados por sus contextos sociales y comunitarios distintos.

Por otra parte, otro hallazgo revelador se encuentra en torno a tipo de participación en la mediación comunitaria y el género en tanto el 78% de los requirentes son de género femenino y el 71% de los requeridos son de género masculino, lo cual permite indicar que la mediación comunitaria se caracteriza, en su mayoría, por ser un proceso en el que el género femenino solicita mediar con el género masculino. Si bien la presente investigación no se ha enfocado teóricamente en el género, estos resultados pueden leerse a la luz de ciertos conceptos feministas en donde aquella mujer que ha dominado históricamente los espacios domésticos es la misma que en las últimas décadas ha tomado mayor protagonismo en la agenda pública. La idea de mujer empoderada como sujeto político cobra fuerza cuando se leen las cifras de los resultados de la investigación y podría abrir nuevas líneas de investigación a futuro para profundizar acerca de comportamientos de los distintos géneros en los procesos de mediación comunitaria.

### *Funcionamientos de los participantes de la mediación comunitaria*

En relación a los funcionamientos (cuestiones valoradas por los participantes), los resultados determinaron que se valoran más funcionamientos vinculados con el bienestar individual (vivir tranquilo -funcionamiento 1- y disponer libremente de los espacios que transito habitualmente -funcionamiento 4-). A su vez, en relación a aquellos funcionamientos vinculados con el bienestar colectivo, el más valorado fue el funcionamiento 3 (tener una buena relación con mis vecinos) mientras que el funcionamiento 5 (confianza en mis vecinos) fue el funcionamiento colectivo menos valorado. Por otra parte, el funcionamiento 2 –hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero- ha sido el que ha tenido menos valoraciones altas, presentando una sustancial diferencia entre el género femenino que presenta mayores valoraciones bajas (baja y muy baja) y el género masculino que presenta mayores valores altas (alta y muy alta). Estos hallazgos son complementarios a los que el Informe de Convivencia Social que el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo realizó en 2018. Tal como lo indica el estudio, "(...) tres cuartas partes de los encuestados declaró no confiar en la mayoría de las personas, y más de la mitad cree que los cordobeses somos confiables. *Córdoba es, según los cordobeses, una sociedad desconfiada pero que se asume confiable.*" (Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, 2018, p.30). Por otra parte, se releva que "más de la mitad de los cordobeses califica la conflictividad entre estos sectores como "muy fuerte" o "fuerte". Sin embargo, más del 80% cree que los conflictos se resuelven dialogando. *Córdoba es, según los cordobeses, una sociedad conflictuada pero que confía en el diálogo.*" (Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, 2018, p.31)

### *Capacidades de los participantes de la mediación comunitaria*

En cuanto a las capacidades, la mayoría de los encuestados percibieron en todos los casos que las capacidades se mantuvieron iguales luego de realizar la mediación comunitaria. Desde la perspectiva del Desarrollo Humano, este hallazgo es muy importante en tanto "la capacidad refleja la libertad con que cuenta una persona para llevar un tipo de vida u otra" (Urquijo Angarita, 2004, p. 73). Por tanto, abre numerosos interrogantes como: ¿el desarrollo de las capacidades de los participantes de la mediación forma parte de los objetivos de gestión del Centro de Mediación? En caso de existir, ¿es explícito para los mediadores? ¿La modalidad virtual de la mediación comunitaria incide en las percepciones de los participantes respecto al desarrollo de sus capacidades? Interrogantes que ponen de manifiesto la importancia de la

evaluación de la mediación comunitaria como proceso que involucra personas con alteridades, sentires y trayectorias diferentes.

Asimismo, las percepciones extremas en torno a las capacidades han variado considerablemente entre cada una de ellas. Resulta importante destacar que las capacidades cuyas percepciones positivas (aumenta) son mayores a las negativas (disminuye) representan la gran mayoría: bienestar diario, capacidad de diálogo, capacidad de escucha, capacidad de ponerse en el lugar del otro, capacidad de convivencia social pacífica, capacidad de resolución de conflictos, libertad para moverse en los espacios que transita cotidianamente, protagonismo como ciudadano y capacidad de tomar decisiones junto a otros. Por otra parte, las capacidades cuyas percepciones negativas (disminuye) son mayores a las positivas (aumenta) son apenas tres de ellas: libertad para hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero, libertad para disponer siempre de mi espacio y capacidad de confiar en mis vecinos. Resultan ser, casualmente, capacidades vinculadas al disfrute libre y a la confianza en el otro, las cuales podrían haberse visto potenciadas por el contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio, y a la incertidumbre del contexto.

#### *Capacidades de los participantes desde otras variables*

Por otro lado, el análisis multivariado resulta interesante cuando se observan los resultados mediante los prismas de las variables acuerdo, género, tipo de participación y nivel socioeconómico. Desde la óptica del acuerdo, aquellos que culminaron el proceso de mediación comunitaria con acuerdo perciben un aumento en mayor proporción en la mayoría de sus capacidades en relación con aquellos que no llegaron a acuerdo. Asimismo, aquellos que culminaron el proceso de mediación comunitaria sin acuerdo perciben una disminución de capacidades en mayor proporción que quienes llegaron a acuerdo. Es evidente aquí cómo la percepción del aumento de capacidades se encuentra directamente ligada con el otorgamiento de un beneficio: el acuerdo. Esto puede deberse a una mirada utilitarista de la mediación en tanto esta aumenta capacidades solo si otorga beneficios.

La variable género también modifica algunos resultados. Manteniendo una relación estadísticamente significativa con cuatro variables evidencia la dependencia entre ellas en tanto que a medida que las percepciones de las capacidades se tornan más extremas (aumenta o disminuye) la evidencia del género femenino es mayor. Por su parte, el

género masculino percibe mayormente -en estos casos- que las capacidades no se modificaron.

Las capacidades también se modifican con la variable tipo de participación y, en menor medida, con el nivel socioeconómico. En el caso de la participación, los requirentes del proceso perciben un menor aumento de las capacidades luego de realizar la mediación, mientras que los requeridos tienen percepciones significativamente mayores en algunos casos. Si se tiene en cuenta que los primeros son los que han decidido en primera instancia participar de la mediación comunitaria, ¿por qué son los que perciben menos aumentos en sus capacidades? ¿Cuáles eran sus expectativas vinculadas a la mediación?

### *Reflexiones finales*

Analizar la mediación comunitaria desde la perspectiva del Desarrollo Humano posibilita hacer foco en las personas que participaron de la misma. Esta idea toma fuerza en lo que Gabriela Magris -ex Directora del Centro de Mediación del Defensor del Pueblo y actual Secretaria General de dicha institución- aseguró "(...) el ejercicio de la mediación, fundamentalmente la comunitaria, es un asunto de personas, de seres humanos que lidian con limitaciones, con sus supuestos limitantes, con sus traumas y sus emociones entramadas en interacciones en las que nuestra tarea y nuestro compromiso es desenredar en lo posible para facilitar el crecimiento como individuo y como integrante de una comunidad, porque "cuando soplan los vientos de cambio, algunos construyen muros, otros molinos" y los mediadores debemos ser los constructores de molinos" (Magris, en Nató, Montejo Cunilleras y Negrodo Carrillo, 2018, p. 194).

Los hallazgos de la investigación y los nuevos interrogantes surgidos emergen en un contexto de *crisis de la crisis*: sociedades posmodernas en donde el capitalismo furioso, la globalización, la frenética profundización de las inequidades y la óptica individualista se encuentran sobre terrenos de lodo. Entonces, ¿cómo se inserta la mediación comunitaria en un contexto en el que lo colectivo cedió espacio a lo individual, pero en donde aún se valoran -y añoran- los lazos y el sentir comunitario? ¿de qué forma puede la mediación comunitaria transformarse en un dispositivo de desarrollo que transforme capacidades/libertades? Dar respuesta a esta pregunta será un desafío que seguro otorgará puntos de partida para futuras investigaciones.

El arribo a las conclusiones no puede dejar de anclarse en el contexto que caracterizó al año 2020: pandemia de covid-19 y aislamiento social. Las estructuras y sistemas sociales ya endeble fueron puestas -nuevamente- en jaque no solo porque las reglas sociales se alteraron sino también porque el *status quo* establecido se quebrantó. Los espacios colectivos se replegaron dando protagonismo a los individuales, el sistema laboral se sacudió, las desigualdades se profundizaron y el malestar, la incertidumbre y el miedo reinaron tanto en las calles como en los hogares. Evidencia de ello son las valoraciones de los funcionamientos: se valoraron más los vinculados con el bienestar individual y en cuanto a los colectivos, la confianza en los vecinos fue el menos valorado.

En este marco, resulta importante destacar el análisis realizado por Johnson, Saletti-Cuesta y Tumas (2020) llamado "Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del covid-19 en Argentina" en donde a partir de la implementación de la metodología propuesta por la Oficina Regional Europea de la Organización Mundial de la Salud se analizan los efectos del contexto. Desde una mirada pesimista, el estudio indica que las personas experimentaron sentimientos de incertidumbre, impotencia, miedo, nerviosismo, peligro, angustia, soledad y descontrol. Estos aspectos se profundizan a medida que el nivel educativo y el confort del hogar disminuyen. En cuanto a las consecuencias positivas, el estudio arroja resultados más que interesantes: las personas indicaron valorar altamente la solidaridad, la empatía, la responsabilidad y la idea de que "(...) nadie se salva solo" (Johnson, Saletti-Cuesta y Tomas, 2020, p. s/n). Además, se evidencia una valorización de las instituciones del Estado y de los lazos familiares y comunitarios. Tal como lo plantean las autoras: "en términos generales, en las fases iniciales de la pandemia en Argentina se observa un impacto en la salud mental de las personas en el que se destacan el miedo, la incertidumbre y la angustia. Sin embargo, emerge también un sentido de responsabilidad y cuidado junto con la puesta en valor de la dimensión social de las personas y la posibilidad de reflexionar que otorgaría como consecuencia positiva la situación de aislamiento social." (Johnson, Saletti-Cuesta y Tomas, 2020, p. s/n)

Vivimos en sociedades plurales, en donde la alteridad en muchas ocasiones representa una amenaza. En este contexto, pensar a la mediación como un instrumento democratizador, como una herramienta de construcción de una cultura de paz y como un elemento potenciador de la participación ciudadana puede ser el borrador de una propuesta superadora. Entender que en la mediación comunitaria sucede un encuentro entre seres humanos con sentires, pensamientos y trayectorias diferentes puede dar

lugar al diseño de una estrategia consensuada de larga duración. Pero, ¿qué sucede con aquellos que deciden no participar o no continuar con la mediación comunitaria como instancia alternativa para resolver sus conflictos? Resulta aquí más que pertinente la valoración que al respecto nos plantea Nató (2008) cuando en su libro “Geografía del Conflicto” sostiene que “(...) para algunas personas el hecho de proponerles instancias dialógicas para encarar sus problemas es una situación violenta, porque no está dentro de sus estrategias, o porque todavía estima que debe seguir posicionándose en el escenario público o también porque su sistema cultural no prevé este tipo de sistemas para resolver conflictos y estamos afectando con esta propuesta sus valores y creencias. En esta situación se nos invierte la carga de la prueba y los que ejercemos violencia somos los que proponemos y creemos -porque así lo concebimos- que los procesos colaborativos son la mejor salida a la conflictividad”. (Nató y Rojas, 2018, p. 123). Esta profunda reflexión nos lleva a reflexionar en torno al diálogo, la convivencia pacífica, la empatía y la escucha activa como elementos culturales clave. Si entendemos a la cultura como aquello que ha sido construido, la entendemos también como aquello que se construye y de-construye constantemente. Es aquí, entonces, donde surgen interrogantes vinculados a los elementos culturales que deben potenciarse y reconstruirse para dar lugar a la mediación comunitaria como un *dispositivo societal* (Cattaneo, 2018) que represente una “gran oportunidad para las comunidades en lo que hace al ejercicio de una ciudadanía más plena y de un control más amplio de sus vidas”. (Ayerdi, 2018, p.37).

En este marco, nuevos interrogantes aparecen para el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba: ¿Cuáles son los puntos de encuentro entre las expectativas institucionales vinculadas a la mediación y las expectativas de sus participantes? En ese sentido, ¿resulta necesario diseñar nuevas estrategias para resignificar el espacio? En cuanto a las capacidades, ¿qué distancia hay entre las percepciones de los encuestados y aquellas que el Centro de Mediación espera potenciar? ¿Cómo puede robustecerse la mediación comunitaria como una herramienta de política pública? ¿El desarrollo de una participación cívica activa es condición sine qua non del desarrollo de la mediación comunitaria? ¿Cuáles han sido las conquistas de la mediación hasta aquí y cuáles los nuevos desafíos? Y sobre todo... ¿cuál es el rol de la mediación en sociedades democráticas? Carlos Giménez Romero (2018) otorga algunas vías de respuesta cuando reflexiona sobre cómo se imagina la mediación comunitaria a futuro y al respecto sostiene que: para que se desarrolle el enorme potencial de la mediación comunitaria, es preciso impulsar, por un lado, la

comunidad democrática con autonomía, pero sin localismo y, por otro lado, la cultura de paz y no violencia, de la que la mediación forma parte". (Nató, Montejo Cunilleras y Negrodo Carrillo, 2018, p. 171).

Tal como lo plantea González (2020) "uno de los cambios fundamentales que estamos viviendo y viviremos con posterioridad será de orden simbólico y moral: estamos redescubriendo que la cooperación es necesaria para salvar las funciones colectivas de la sociedad y cómo esto sólo puede lograrse si la conciencia común ocupa un mayor espacio en nuestra conciencia individual. En sociedades diferenciadas y complejas como las nuestras, al menos eso creo que nos diría Durkheim, esto implica potenciar lo que de republicanismo y socialismo exista ya en nuestro entorno y en nuestras instituciones". En tiempos de desestabilización social el desafío es correr la mirada de los peligros que ponen en jaque a la mediación comunitaria para repensarla y potenciarla como instrumento de cohesión social.

En línea con lo anterior, el "Informe de Convivencia Social en Córdoba" realizado por el Instituto de Estadística del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba se reflexionaba en torno al rol institucional en tanto afirmaban "desde la institución del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, identificamos la necesidad de embarcarnos en una gran campaña de pedagogía ciudadana, que aliente a los cordobeses a hacer un uso responsable del poder que tienen como ciudadanos sobre la calidad de la convivencia social" (Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, 2018, p.3). En este marco, transformar la mediación comunitaria en una política pública transversal a todos los espacios para que permee y construya la cultura social amerita, necesariamente, la presencia del Estado que tenga presente que "mejorar la calidad de vida de las personas merece decisiones inteligentes y la participación dedicada de muchos individuos". (Nussbaum, 2012, p.15)

## ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1 - Característica del participante de la Mediación Comunitaria según género ..	40
Tabla 2 - Característica del participante de la Mediación Comunitaria según nivel socioeconómico.....	41
Tabla 3 - Género de los participantes según motivo por el que participó en la Mediación Comunitaria .....	42
Tabla 4 - Variable acuerdo en virtud de la cantidad de audiencias realizadas .....	44
Tabla 5 - Valoraciones del funcionamiento 1 “Vivir tranquilo” de acuerdo a género y nivel socioeconómico.....	46
Tabla 6 - Valoraciones del funcionamiento 2 “Hacer lo que me gusta cuándo y dónde quiero” de acuerdo a género y nivel socioeconómico.....	46
Tabla 7 - Valoraciones del funcionamiento 3 “Tener una buena relación con mis vecinos” de acuerdo a género y nivel socioeconómico.....	47
Tabla 8 - Valoraciones del funcionamiento 4 “Disponer libremente de los espacios que transito habitualmente” de acuerdo a género y nivel socioeconómico .....	47
Tabla 9 - Valoraciones del funcionamiento 5 “Confianza en los vecinos” de acuerdo a género y nivel socioeconómico.....	48
Tabla 10 - Valoraciones de los funcionamientos .....	48
Tabla 11 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable acuerdo	50
Tabla 12 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable género..	52
Tabla 13 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable tipo de participación.....	54
Tabla 14 - Resultados comparativos de capacidades en virtud de la variable nivel socioeconómico.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

---

Ilustración 1 - Distribución de tipo de participación de acuerdo al género .....	40
Ilustración 2 - Motivos de participación .....	42
Ilustración 3 - Cómo concluyó la mediación comunitaria.....	43
Ilustración 4 – Razones por las que no se llegó a un acuerdo .....	44
Ilustración 5 - Resultados generales de la transformación de capacidades.....	49
Ilustración 6 - Impactos de la Mediación Comunitaria en otros aspectos .....	57

## REFERENCIAS

---

- Alzate Sáez de Heredia Ramón, Fernández Villanueva Itziar y Merino Ortiz Cristina. (2013). *Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria*. Política y Sociedad.
- Bombarolo, Félix y Pauselli, Emilio. (2007). *Programas sociales construcción de equidad y paradigma de la "intervención social"*. Centro de Documentación en Políticas Sociales. Recuperado de: <https://goo.gl/LTbGdz>
- Boqué Torremorell, Carmé. (2003). *Cultura de mediación y cambios social*. Editorial Gedisa. Barcelona.
- Boqué Torremorell, Carmé. (2005). *Tiempo de mediación*. Ediciones Ceac.
- Campana, Melisa. (2012) *Para una lectura crítica del Desarrollo Humano*. Revista Andes, 2013, nº 2, Salta. Recuperado de: <https://goo.gl/qurwyZ>
- Carballeda, Alfredo Juan Manuel. (2002) *La intervención en lo social*. Editorial Paidós, Bs. As.,
- Coraggio, José Luis. (2003). *La gente o el capital. Desarrollo local y economía del trabajo*. Cap. I Diagnóstico y Política en la Planificación Regional. Espacio Editorial, Bs. AS.
- Dalla Corte, Gabriela. (1999) *El Defensor del Pueblo en la redefinición del Estado argentino. Los conflictos sociales del fin de siglo*. Recuperado de: <http://www.ub.edu/geocrit/sn-45-23.htm>
- De Armas Hernández, Manuel. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Universitat de Barcelona.

- De la Rúa Eugenio, Diana. (2010). *Mediación Comunitaria. Desafíos y alternativas para la resolución de conflictos en la sociedad*. Buenos Aires. Abeledo Perrot.
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. (2003) *Resolución 522 – “Creación del Centro de Mediación Comunitaria”*.
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. (2018). *Informe de Convivencia Social en Córdoba*.
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. (2020). *Resolución interna “Plan Piloto de Mediación Comunitaria En Línea”*.
- Durston, John. (2000) *¿Qué es el Capital Social?* CEPAL. Recuperado de:  
<https://goo.gl/wo3suJ>
- García Delgado, Daniel. (2020). *La sociedad del aislamiento, la incertidumbre y el control*. Recuperado de: <https://www.flacso.org.ar/noticias/la-sociedad-del-aislamiento-la-incertidumbre-y-el-control/>
- González, Alejandro Estrella. (2020). *Durkheim y el covid-19*. Recuperado de:  
<https://revistacomun.com/blog/durkheim-y-el-covid-19/>
- González, María Isabel. (2007) *El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria*. Colección textos de Psicología. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá.
- Highton, Elena y Álvarez, Gladys. (2013). *Mediación para resolver conflictos*. Editorial Ad Hoc.
- Kliksberg, Bernardo. (2002) *Hacia una nueva visión de la política social en la argentina*. Recuperado de: <https://goo.gl/4AmFxi>

Ley de Mediación 24.573. (1995). Recuperado de:  
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/29037/norma.htm>

Montero, Maritza. (2004) *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Muñoz, Gianina. (2011). *Contrapuntos Epistemológicos para Intervenir lo Social: ¿Cómo impulsar un diálogo interdisciplinar?* Departamento de Trabajo Social. Universidad Alberto Hurtado. Recuperado de: <https://goo.gl/QXwgE5>

Nató Alejandro, Montejó Cunilleras Lola y Negredo Carrillo Oscar. (2018). *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Editorial Notarial.

Nató Alejandro, Rodríguez Querejazu Gabriela y Carbajal Liliana. (2006). *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social y urbano*. Buenos Aires Universidad.

Nató Alejandro. (2019). *El Rol del Ombudsman en Situaciones de Conflictividad Social*. Recuperado de:  
[https://issuu.com/prensanato/docs/el\\_rol\\_del\\_ombudsman\\_en\\_conflictos\\_](https://issuu.com/prensanato/docs/el_rol_del_ombudsman_en_conflictos_)

Nussbaum, Martha. (2012). *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona, Paidós.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (1990). *“Desarrollo Humano. Informe 1990”*. PNUD. Colombia.

Rawls, John (2006). *Teoría de la Justicia*. Sexta edición.

Rodríguez Fernández, Gabriela. (2008) *¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural*. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/26613506\\_Comunidad\\_Mediacion\\_comunitaria\\_habitar\\_efimero\\_y\\_diversidad\\_cultural](https://www.researchgate.net/publication/26613506_Comunidad_Mediacion_comunitaria_habitar_efimero_y_diversidad_cultural)

Sen, Amartya (2010): *La idea de la justicia*. Madrid, España: Taurus. Reseñado por Riádigos Mosquera, C. *Reseñas Educativas*, 13. Recuperado de [http://www.academia.edu/7472146/Rese%C3%B1a\\_de\\_La\\_Idea\\_de\\_la\\_Justicia\\_-\\_Amartya\\_Sen](http://www.academia.edu/7472146/Rese%C3%B1a_de_La_Idea_de_la_Justicia_-_Amartya_Sen).

Sen, Amartya y Nussbaum Martha. (1996). *La calidad de vida*. Ed. FCE. México.

Sen, Amartya. (1999). *Desarrollo y Libertad*. Planeta. Barcelona, España.

Spadoni, Eliana. (2013). "El Rol de la Defensoría del Pueblo en los conflictos ambientales: el Caso de la Cuenca Matanza Riachuelo". Recuperado de: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-753X2013000200004](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2013000200004)

Urquijo Angarita, Martín. (2014): "La teoría de las capacidades de Amartya Sen"; en *Revista EDETANIA* N. 46.

Urruela Arnal, Inmaculada y Bolaños Cartujo Ignacio. (2012). *Mediación en una Comunidad Intercultural*. Anuario de Psicología Jurídica. España.