



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**PROPUESTA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA PARA LA  
INTEGRACIÓN SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA  
PLANEACIÓN TERRITORIAL: CASO DE LA COLONIA  
SANTA TERESA, HUEHUETOCA, ESTADO DE MÉXICO**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PLANEACIÓN TERRITORIAL**

**PRESENTA: CARMEN MERCEDES DÍAZ SÁNCHEZ**

**DIRECTORES**

**DRA. EN G. Y A. P. GRACIAELA MARGARITA SUAREZ DÍAZ**

**DRA. EN A. NORMA HERNÁNDEZ RAMÍREZ**

**FACULTAD DE PLANEACIÓN URBANA Y REGIONAL**



## Índice

Dedicatoria	1
Introducción	2
Hipótesis/objetivos	6
Metodología	7
<b>Capítulo I Modelos teóricos y conceptos para la mediación comunitaria</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Marco conceptual</b>	<b>10</b>
1.1.1 Mediación	11
1.1.2 Mediación comunitaria	12
1.1.3 Multiculturalidad	13
1.1.4 Estructura urbana	15
1.1.5 Seguridad urbana	15
1.1.6 Planeación territorial	16
<b>1.2 Modelos de mediación</b>	<b>22</b>
1.2.1 Modelo Estratégico	22
1.2.2 Modelo Harvard	27
1.2.3 Modelo Circular Normativo	30
<b>Contexto de la mediación comunitaria a nivel internacional y nacional</b>	<b>36</b>
<b>Marco Jurídico de la medición Municipio de Huehuetoca</b>	<b>41</b>
<b>Capítulo II Diagnóstico socio económico-cultural desde el enfoque de la planeación territorial</b>	<b>46</b>
2.1 Características territoriales del Municipio de Huehuetoca y Colonia Santa Teresa	46
2.2 Estructura socio-económica	51
2.3 Estructura urbana	56
2.4 Seguridad urbana	62
2.5 Dinámica demográfica	63
2.6 Programas gubernamentales	72

<b>Capítulo III Conflicto social y mediación en Colonia Santa Teresa</b>	76
3.1 Lugar de origen	76
3.2 Razones de migración	78
3.3 Seguridad en la colonia Santa Teresa	79
3.4 Colonia Santa Teresa como lugar seguro para vivir	80
3.5 Víctima de delito en la Colonia Santa Teresa	81
3.6 Lugares de recreación y parques seguros	82
3.7 La organización vecinal como aumento de la seguridad en la Colonia Santa Teresa	83
3.8 La cultura y costumbres afectan la convivencia en la Colonia Santa Teresa	84
3.9 Comité vecinal en la Colonia Santa Teresa	85
3.10 Disposición para la integración de un comité vecinal en la Colonia Santa Teresa	86
3.1.1 Técnica para la mediación comunitaria	87
3.1.2 Características de la mediación comunitaria	90
3.1.3 Conflictos resueltos con mediación comunitaria	92
3.1.4 Experiencias exitosas	93
<b>Capítulo IV Estrategia de planeación territorial para la mediación comunitaria en la Colonia Santa Teresa., Huehuetoca</b>	100
4.1 Proceso de gestión para incorporar la mediación comunitaria en la Colonia Santa Teresa	101
Conclusión	104
Anexos	109
Cartográfico	114
Bibliografía	118

## **Introducción**

El derecho a vivir en una ciudad segura es un principio básico de las sociedades urbanas. Actualmente se observa de manera significativa la aparición de conjuntos habitacionales propiciando con ello la llegada de migrantes, donde las distintas culturas y formas de convivencia han generado espacios inseguros y de conflicto social.

La vulnerabilidad de estas zonas por una parte y por otra, la existencia de focos de violencia, donde la delincuencia hacia las personas y bienes en el espacio público se han vuelto cotidiano; demanda de las sociedades territorios de convivencia pacífica.

Por tanto, las acciones de mediación comunitaria representan un sustento para la integración de la población, trabajando dentro de los espacios públicos, procurando su mantenimiento y con ello fomentando la participación y la cooperación ciudadana.

La mediación es una herramienta útil de gestión de conflictos pues mejora la comunicación y el entendimiento entre los individuos de la sociedad y permite que se generen acuerdos satisfactorios y pacificadores entre las partes, concibiéndose como una alternativa del proceso judicial (Pérez, 2007:15).

La mediación comunitaria es un “procedimiento en el que el mediador, un tercero neutral, facilita el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas que promueven la cultura del dialogo y la paz para todos los vecinos de la ciudad, con especial

atención a los sectores vulnerables y que requieren la mayor asistencia y protección de sus derechos” (DP, 2015:46). Por lo tanto, en las zonas comunitarias debe de existir un mecanismo regulador que proporcione a los habitantes de dichos espacios mejores formas de convivencia.

Burruela y Bolaños (citados en Rodríguez y Carbajal, 2005:12), señalan que la mediación comunitaria es “Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran”.

En México se cuenta con una base legal relativa a la mediación, sin embargo, dichas leyes aún no se implementan de la manera adecuada, ya que deja a un lado alternativas de solución para las problemáticas que se presentan en las zonas urbanas, en donde día con día las sociedades enfrentan controversias que no son atendidas de manera pertinente y por expertos.

Por tanto, cuando surgen conflictos solo se implementan soluciones momentáneas al no estar constituida la mediación como una solución efectiva y de control, la causa del conflicto no se atiende, solo se remedia de manera parcial, situaciones que experimenta el municipio de Huehuetoca, Estado de México.

Se eligió como zona de estudio la colonia Santa Teresa del municipio de Huehuetoca donde la migración interestatal se ha acentuado en las últimas décadas y donde la diversidad cultural ha detonado una serie de fenómenos entre ellos una serie de conflictos tales como: narcomenudeo, delincuencia organizada, robo de

hidrocarburo, robo a transporte público, robo a comercios, robo a casas y robo a transeúntes entre otros.

Aunado a la migración internacional, ya que el municipio es paso obligado en la ruta de población hacia Estados Unidos, principalmente de origen centroamericano que se han visto obligados a salir de sus países en busca de un empleo o para reencontrarse con familiares.

Para efectos de esta tesis se considera como herramienta la implementación del modelo estratégico, ya que trasciende mediante un sistema, y el cual tiene la capacidad de recortar una parte del universo y limitarla en el tiempo y espacio donde este se aplique. Lo que permite someter a observación, desarrollo y explicación del fenómeno, donde la planeación interviene originando una visión, con una modelización sobre la base de un estilo, una técnica, la experiencia, el desarrollo de habilidades y la posibilidad de utilizar medios materiales (Calcaterra, 2011), los cuales son fundamentales para una toma de decisiones en el marco de la mediación.

Ante la complejidad de la convivencia multisocial, cultural y étnica en el territorio se considera que los postulados planteados por los MASC (Medios Alternos de Solución de Conflictos), constituyen estrategias de conciliación en los diversos grupos sociales ya que “promueven el diálogo entre las partes en disputa, de manera que ellas mismas lleguen a sus propias soluciones.

Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos.

Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta al conflicto (Silva, 2008: 9).

De ahí surge el interés por estudiar las relaciones vecinales, implementar acciones de conciliación social y aportar al gobierno local las líneas de acción que deberá incorporar para generar una cultura de paz entre los ciudadanos del municipio.

Aunado a la experiencia de vivir actualmente en la Cabecera Municipal de Huehuetoca y apreciar personalmente que en la colonia Santa Teresa se desarrollan diversas acciones que vulneran y ponen en peligro la paz social por la complejidad social y económica de los diversos grupos que en ella conviven.

En el entorno mencionado se alberga una población de 152,268 habitantes, de los cuales el 39 % (60,602) tiene un nivel de pobreza considerable según CONEVAL, 2018. Por tal situación que vive la gente en el municipio y en especial en la colonia Santa Teresa, vulnera el sentir y actuar de sus habitantes.

Con esta tesis se pretenden sentar las bases para articular mecanismos de gestión desde el ámbito municipal y generar acciones que permitan conciliar los diversos puntos de vista e intereses sociales en la convivencia cotidiana y el las limitaciones que pueden generar conflictos sociales aunados a las dificultades económicas y educativas que la población presenta para una convivencia sana y segura que promueva respeto y condiciones de sociabilización entre muy diversas formas de entender y atender los problemas.

Y se plantea la siguiente hipótesis de trabajo:

Las relaciones sociales y económicas que establece la población que proviene de comunidades de diversas regiones de México y migrantes centroamericanos en la Cabecera Municipal de Huehuetoca, específicamente en la Colonia Santa Teresa requieren de la implementación de herramientas de mediación así como la intervención de expertos en el manejo del conflicto para generar dinámicas de convivencia en entornos urbanos que garanticen el acceso equitativo de los servicios y equipamientos, el aseguramiento de la oferta de infraestructura como medios necesarios para garantizar seguridad y bienestar de la población.

Derivado de lo anterior se estableció como objetivo general:

Determinar las principales características de la mediación comunitaria y de reparación del daño desde el enfoque de paz en la Colonia Santa Teresa, Huehuetoca, a fin de identificar aquellos factores que están interviniendo y determinando de manera directa o indirecta en el desarrollo integral y pacífico de dicha colonia.

Para cumplir con lo anterior, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características de la mediación comunitaria mediante un marco referencial-conceptual.
- Elaborar un diagnóstico socio económico-cultural desde el enfoque de la planeación territorial.
- Definir los elementos de la mediación comunitaria que impactan en la reparación del daño desde la planeación territorial.



- Establecer las acciones generales para implementar estrategias de mediación comunitaria en la Colonia Santa Teresa, Huehuetoca.

La investigación se basa en la utilización del método mixto (cuantitativo y cualitativo), con la finalidad de llevar un orden en todas y cada una de las etapas que conforman la investigación y también para contar con elementos que nos facilitarán el análisis crítico y objetivo de acuerdo con la implementación de la mediación comunitaria.

Respecto a la metodología de la investigación, ésta se conforma de varias etapas y técnicas:

Para el desarrollo de la investigación se consideró la búsqueda de bibliografía en materia de mediación, mediación comunitaria, multiculturalidad, las cuales otorgan un acercamiento claro y congruente para dar continuidad en el estudio de cada uno de los apartados que lo conforman; las páginas de internet, fueron importantes para el desarrollo del tema, siendo una herramienta eficaz y eficiente en la búsqueda de temas en relación al tema de estudio, entre otros aspectos que se vinculan con lo requerido en la investigación, así mismo, la consulta de revistas y artículos que brindaron el apoyo necesario para el despliegue efectivo de información que forma parte del sustento al estudio mediación comunitaria.

Posteriormente, para dar continuidad a la investigación, se recurrió a la consulta de fuentes estadísticas como fue el caso del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Consejo Nacional de Población (CONAPO), Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de

México (IGECEM) con esto, se permitió contrastar información veraz y oportuna para la investigación.

Ahora bien, lo que respecta a la recopilación y elaboración cartográfica, forma parte de la representación del municipio de Huehuetoca. El análisis e interpretación de esto es el resultado obtenido de la zona de estudio respecto a migración interestatal, falta de espacios públicos adecuados, permitiendo demostrar de manera gráfica el análisis de la situación actual en la que está conformada la Colonia Santa Teresa; además se realizaron recorridos de trabajo de campo para hacer levantamiento de información que contribuyó en cierta medida para la elaboración de la cartografía.

El trabajo de campo tuvo la finalidad de recopilar información mediante la observación y la aplicación de encuestas a habitantes de la colonia Santa Teresa, con el fin de conocer las condiciones en las cuales se encuentra la zona habitacional, así mismo se destacaron las áreas recreativas y como están las perciben los habitantes en cuestión de seguridad.

En este tenor, se establece la muestra representativa de la población a la cual se aplicó la encuesta (381 habitantes), considerándose un margen de error del 5% con una probabilidad del 50%, teniendo así, la información que fue procesada y seleccionada para describir la situación actual de la colonia Santa Teresa.

La técnica de la observación se aplicó en el análisis llevado a cabo en la zona de estudio, con el objetivo de observar la situación de seguridad y los espacios de integración (espacios públicos) con los que cuentan en la colonia Santa Teresa, así también, se recurrió a la toma de fotografías, lo que permitió contrastar la

información recolectada con esta técnica a la ya obtenida por los otros medios mencionados, lo cual dio reconocimiento de validez a la investigación.

La información consultada y recopilada se integra en cuatro capítulos. El capítulo I muestra los modelos de abordaje como una propuesta encaminada a la mediación comunitaria desde la perspectiva de la planeación territorial, que permite determinar los principios de un método estratégico enfocado a la reparación del daño en la Colonia de Santa Teresa, Huehuetoca con el propósito de instrumentar nuevas técnicas y conceptos que nos apoyen como referencia en el objeto de estudio.

En el capítulo II se presenta el diagnóstico del municipio de Huehuetoca con énfasis en la Colonia Santa Teresa, considerando los componentes que permitirán tener un contexto general de la problemática que surge a raíz de la multiculturalidad que se presenta en dicho lugar.

En el capítulo III se analizó e interpretó la información derivada de la encuesta, con la finalidad de determinar los resultados y enfocarlos a los mecanismos alternativos como solución de conflictos para la Colonia Santa Teresa.

Finalmente, en el capítulo IV se describen las conclusiones y recomendaciones para diseñar una propuesta de mediación comunitaria para la Colonia Santa Teresa.

## **Capítulo I Modelos teóricos y conceptos para la mediación comunitaria.**

El presente capítulo muestra los modelos de abordaje como una propuesta encaminada a la mediación comunitaria desde la perspectiva de la planeación territorial, que permita determinar los principios de un método estratégico enfocado a la reparación del daño en la Colonia de Santa Teresa, Huehuetoca con el propósito de instrumentar nuevas técnicas y conceptos que nos apoyen como referencia en nuestro estudio de caso.

Además, se presenta el marco conceptual en función de la mediación comunitaria y planeación territorial, para el soporte y entendimiento en el proceso de análisis y desarrollo del tema de investigación.

En este apartado se presentan diferentes puntos de vista sobre el estudio de mediación comunitaria desde la perspectiva de la planeación territorial, los cuales permiten entender el contexto en que se lleva dicho trabajo, de lo cual es necesario caracterizar las diferentes posturas presentadas por actores en materia de mediación comunitaria y los cuales se presentan a continuación.

### **1.1 Marco conceptual de la Medición**

En este apartado se aporta un panorama general de los conceptos que resultan fundamentales para la investigación, los cuales abordan los aspectos relacionados con la mediación, mediación comunitaria, estructura urbana, seguridad urbana, prevención del delito, resiliencia, planeación territorial, esto como resultado de lo que conlleva la planeación del territorio a la mediación.

### **1.1.1 Mediación**

Alcover de la Hera (2009) señala a la mediación como una técnica donde las partes implicadas cuentan con la ayuda de una tercera neutral e independiente, por lo que, en ocasiones se considera a la mediación como una negociación asistida, adoptando una perspectiva psicosocial donde se considera el contexto urbano y los procesos psicosociales en los que se produce, y que es complementaria en las perspectivas política, económicas y sociológicas dentro de un territorio.

En este mismo contexto, nos encontramos que la mediación es una herramienta útil de gestión de conflictos pues mejora la comunicación y el entendimiento entre los individuos de la sociedad y permite que se generen acuerdos satisfactorios y pacificadores entre las partes, concibiéndose como una alternativa del proceso judicial (Pérez, 2007, p.55).

Desde otra perspectiva, la mediación se considera como un espacio tradicional de dialogo cooperativo en el que dos partes implicadas en una determinada situación conflictiva y, al menos, una tercera parte inicialmente implicada en ella (la persona mediadora), abordan de manera constructiva los diferentes temas que los protagonistas del conflicto desean tratar (Bolaños, 2007, p.15).

La mediación, es un acto y un arte, dada su mística de centrarse en lo humano y una ciencia por la metodología empleada. Es también un conjunto de causas y condiciones que repetidamente coinciden para transformar los intereses iniciales, individuales generadores de conflictos, en términos finales de construcción de convenios de mutuo beneficio, con la ayuda del mediador quien concurre, sin

propuestas concretas de solución, como facilitador en la negociación a través de técnicas especiales y específicas, dándole sentido lógico, pragmático y legal a la discusión y consenso (LCyPP, E.M, 2010).

La mediación en general tiene diferencias culturales significativas en el conflicto, ya que es un medio facilitador que ayuda en la resolución del problema construyendo una ciudadanía integradora y representativa dentro del territorio donde se involucran las culturas diversas.

### **1.1.2 Mediación comunitaria**

Por otra parte, nos encontramos que la mediación comunitaria es un “procedimiento en el que el mediador, un tercero neutral, facilita el diálogo entre las partes enfrentadas a fin de que estas puedan llegar a un acuerdo que satisfaga recíprocamente sus expectativas que promueven la cultura del dialogo y la paz para todos los vecinos de la ciudad, con especial atención a los sectores vulnerables y que requieren la mayor asistencia y protección de sus derechos” (DP, 2015). Por lo tanto, en las zonas comunitarias debe de existir un mecanismo regulador que proporcione a los habitantes de dichos espacios mejores formas de convivencia.

Burruea y Bolaños (como citaron en Rodríguez y Carbajal, 2005) señalan que la mediación comunitaria es “Un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran”.

La mediación comunitaria tiene gran potencial de integración, de cohesión, de desarrollo comunitario y surge como una respuesta alternativa a los mecanismos judiciales y coercitivos de resolución de conflictos, haciendo posible la creación de ámbitos de participación ciudadana y de responsabilidad social que tiene en su horizonte la creación de una sociedad donde la gestión negociada y pacífica de los conflictos, sea parte de nuestro acervo cultural como grupos.

Con base a lo anterior, la mediación en el conjunto habitacional Santa Teresa, permite implementar una respuesta asertiva a los conflictos que han surgido como la inseguridad debido a la diversidad cultural que actualmente se ha originado a causa de la migración. Por ello, es necesario apagar a instrumentos jurídicos que ayuden a conocer y gestionar los mecanismos necesarios para que estos sean implementados de manera responsable y consiente en el entorno. Por lo cual, esto dará legitimidad a los procesos que conlleve la mediación dentro y fuera de la zona de estudio donde los beneficiados siempre serán los habitantes que viven y conviven diariamente en todo tipo de actividad que implique la comunicación (servicios, ocio, entre otras más).

### **1.1.3 Multiculturalidad**

Es un concepto sociológico o de antropología cultural. Significa que se constata la existencia de diferentes culturas en un mismo espacio geográfico y social. Sin embargo, estas culturas cohabitan, pero influyen poco las unas sobre las otras y no suelen ser permeables a las demás. Se mantienen en guetos y viven vidas

paralelas. La sociedad de acogida suele ser hegemónica y suele establecer jerarquías legales y sociales que colocan a los otros grupos en inferioridad de condiciones, lo que lleva al conflicto, al menosprecio, a la creación de estereotipos y prejuicios dificultando la convivencia social, siempre en detrimento de los grupos más débiles. En los casos en que exista equidad y respeto mutuo se puede pasar de la multiculturalidad al multiculturalismo.

Multiculturalismo es un término polisémico que está sujeto a diversas y a veces contradictorias interpretaciones. En su sentido meramente descriptivo, puede simplemente designar la coexistencia en diferentes culturas en la extensión de una misma entidad política territorial. Puede tener, así mismo, un sentido normativo y designar diferentes políticas voluntaristas. El término surgió inicialmente en el mundo angloamericano - como un modelo de política pública y como una filosofía o pensamiento social de reacción frente a la uniformización cultural en tiempos de globalización. Es, por tanto, una propuesta de organización social, que se ubica en términos teóricos dentro de la filosofía antisimilacionista<sup>1</sup> del pluralismo cultural. Con el adjetivo *multicultural* se suele aludir a la variedad que presentan las culturas en la sociedad humana para resolver las mismas necesidades individuales cuando todas ellas deberían poseer igualdad de posibilidades para desarrollarse social, económica y políticamente con armonía según sus tradiciones étnicas, religiosas e ideológicas.

---

<sup>1</sup> Filosofía antisimilacionista: del pluralismo cultural, de la filosofía es una situación de hecho como una propuesta de organización social derivado de la multiculturalidad (Ramírez Álvaro, 2017, p. 3)



#### **1.1.4 Estructura urbana**

La estructura urbana es la interacción de muchos procesos, donde se destacan algunas dimensiones por su capacidad de reflejar formación: tamaño de población, patrones de usos de suelo, localización de actividades y accesibilidad, donde cada una forma y organiza el tipo de estructura (López, 2014, p.45).

Para esto entendemos que la estructura urbana es el arreglo espacial de las viviendas y actividades urbanas (económicas o no) produciendo lo que se llama “espacio urbano” donde la idea es producto criado por el trabajo humano cuya organización interna no es al azar y no es aleatoria, sino estructurada, es decir, producida de acuerdo con una ley o lógica (Villaca, 2012, p.8). Esta concepción es coherente ya que la estructura es un todo formado por elementos que mantienen relaciones entre sí, de tal manera que un elemento o de una relación, cambia todos los demás elementos y todas las demás relaciones que pudiesen existir.

En lo antes mencionado, se concibe que la estructura urbana es el conjunto de un todo y sus partes, teniendo en cuenta las capacidades de cada elemento que conforman un espacio urbano y de qué manera se relaciona el individuo con su entorno.

#### **1.1.5 Seguridad urbana**

La seguridad urbana hoy es entendida como la acción de promover espacios urbanos con un enfoque preventivo que permita instrumentar acciones en el territorio ancladas en las necesidades de la población (Suárez, Hernández y Rosas, 2018). Por ello, la planeación territorial permite crear estrategias de gestión, acción

y participación ciudadana, constituyendo un mecanismo integrador para una buena toma de decisiones que beneficien de manera integral y segura a los ciudadanos.

### **1.1.6 Planeación territorial**

Se dice que hoy día los territorios están sometidos directa e indirectamente a cambios naturales o humanos, siendo estos a pequeña, mediana y grande escala. En este sentido, entendemos que la planificación territorial es definida como la acción de llevar a cabo un objetivo dentro de un territorio determinado (Zárate, 2003, p. 20).

La planeación territorial debe de distinguir dimensiones como: enfoque territorial, enfoque integral, participación de la sociedad civil, planeación de los cambios y la auto sustentabilidad (Zárate, 2003, p. 22). Dimensiones que en la actualidad se siguen considerando de manera individual y no de forma integrativa-complementaria.

La planeación territorial o de ciudades es una planificación física, territorial y vinculante a escala municipal y sub-municipal donde sale a relucir el entorno urbano de corte público (García, 1987, p.43). Por lo que los espacios públicos son conectados unos con otros formando una red de espacios públicos (vario, plazas, paseos, áreas peatonales, parques, entre otros). Siendo estos los lugares de convergencia de todo individuo que en su actuar diario tienden a asistir y convivir. Es por esto que la planeación territorial en la Colonia Santa Teresa juega un papel importante, ya que uno de sus objetivos es generar un vínculo de colaboración mediante la mediación comunitaria donde la sociedad, Estado, asociaciones civiles y el sector privado, convengan acuerdos que beneficien no solo una parte de la

sociedad, ya que hoy en día en el territorio se enfrentan cambios complejos que no se resuelven con una sola estrategia de política pública, como se mencionó anteriormente, sino que se debe de hacer un análisis sobre los factores causales con la participación de los involucrados de la Colonia Santa Teresa, municipio de Huehuetoca, con la finalidad de generar un entorno de armonía entre los miembros que conforman la colonia.

## 2. Contexto de la mediación comunitaria a nivel internacional y nacional

El hablar de mediación en un contexto urbano, es de gran importancia frente a las problemáticas actuales que se presentan en ciudades, municipios y localidades, siendo estos uno de los principales escenarios de las controversias, donde difícilmente se aplican herramientas de mediación comunitaria, trayendo consigo el riesgo latente y el constante crecimiento de problemas sociales.

Se dice que las ciudades y las zonas urbanas están compuestas por densos y complejos sistemas de servicios interconectados; y como tal, hacen frente a un creciente número de problemas que contribuyen al problema (ONU, 2015: 56), ante esto, se consideran aspectos que se derivan del crecimiento demográfico y algunos factores a los cuales les denomina la ONU “riesgo en el entorno urbano” destacando los siguientes:

La concentración de recursos y capacidades a nivel internacional y nacional, con falta de recursos normativos y limitadas capacidades en el gobierno local, el crecimiento de las poblaciones urbanas y su creciente densidad, que ejerce presión en los suelos y servicios, las infraestructuras debilitadas y los estándares de construcción inseguros para los ciudadanos.

Por otro lado, la (Carta Mundial, 2005: 11), señala en su Artículo I; que la ciudad es derecho a todas las personas sin discriminación de género, edad, condiciones de salud, ingresos, nacionalidad, etnia, condición migratoria, orientación política, religiosa o sexual. Sin embargo, se consideran estos aspectos para la toma de decisiones desde un contexto internacional, nacional y local.

En ese sentido, la (Carta Mundial, 2005: 43) al derecho a la ciudad como el usufructo equitativo de las ciudades dentro de los principios de la democracia, equidad y justicia social. Lo que uno concluye es al derecho colectivo de los habitantes, en especial de grupos desfavorecidos o especiales (migrantes) que buscan la integración de una manera a la que ellos acostumbran, claro, sin tener éxito en el proceso, llegando en mucho de los casos a problemas entre partes.

La negociación colaborativa, los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) y la comunicación efectiva promueven el diálogo entre las partes en disputa, de manera que ellas mismas lleguen a sus propias soluciones. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta al conflicto (García, 2008:15)

En este contexto, la concepción y actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en

situaciones conflictivas, (Sáez, 2002: 52) por lo cual, los problemas sociales se hacen cada vez más frecuentes alterando la vida del ciudadano.

Con lo anterior mencionado, hacemos referencia a problemas de convivencia en espacios públicos, problemas de organización para salvaguardar la integridad de los que viven en la zona, descuido y mal aspecto de viviendas, y así también la desconfianza de dejar el hogar solo.

Para esto señala (Sáez, 2002) que el problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo, y por lo tanto, la cuestión no es eliminar o prevenir el problema, sino más bien, saber asumir dichas situaciones y enfrentarlas con las herramientas suficientes para que todos los implicados salgan beneficiados de la situación generada. Las ciudades y las zonas urbanas están compuestas por densos y complejos sistemas de servicios interconectados; y como tal, hacen frente a un creciente número de conflictos que contribuye al desastre (ONU: 2010-2015:18). Esto implica generar mecanismos y estrategias que atenderán el problema, con una visión general y participativa contribuyendo a que la zona habitacional sea resiliente y habitable.

Al respecto la (ONU, 2015:6) considera algunos factores en el entorno urbano que incurren en el conflicto como son: La débil gobernanza local y la pobre participación de los habitantes en la planificación y la gestión urbana; la inadecuada gestión de los recursos hídricos, sistemas de alcantarillado, residuos sólidos y el abandono de espacios de recreación; los servicios de emergencia descoordinados, con la consiguiente disminución de la

capacidad de respuesta rápida y deficiente formación para dar protección a la ciudadana local y a la que llega a establecerse en territorio municipal.

Con relación a lo anterior, se considera que la débil gobernanza del municipio de Huehuetoca y la poca participación de los habitantes, repercute en tener una estructura social firme y eficiente en la toma de decisiones que favorezcan a la población del municipio, en especial de la colonia Santa Teresa.

El Estado moderno (liberal-democrático) fue definido por su oposición a la noción de la seguridad privada (Parra: 2017:33). En este sentido, la seguridad pública no debería ser decidida o proporcionada por individuos y/o empresas privadas, ni mucho menos la violencia debía ser ejercida de manera diferenciada por clases socio-políticas, debido a que se trata de una función pública, la cual se aplica con igualdad a todos y cada uno de los ciudadanos oriundos y de los migrantes. En otro sentido, la violencia se ha entendido de una manera bastante limitada, como el ejercicio deliberado de la fuerza para causar daño físico a las personas o su propiedad (Valenzuela: 2013, p.5). En este punto destacando la violencia directa o personal y violencia indirecta o estructural, donde la primera va relacionada al golpear a una persona, una guerra, agresión verbal, entre otras. En este mismo contexto se presenta la forma indirecta, donde sale a relucir la muerte de un individuo por negligencia médica, ya que se cuenta con los recursos y condiciones adecuadas, sin embargo, no son utilizados de la mejor manera.

Es importante anotar que la violencia indirecta puede ser aceptada y reconocida por sus víctimas de manera social legitimada y legalmente, lo que permite denominarla violencia institucional (Valenzuela: 2013:16) es por ello que conforme pasa el tiempo

estas violencias surgidas de todas y cada una de las instituciones son pactadas socialmente, polarizadas, organizadas y reguladas, sin que de alguna manera sean rechazadas por la conciencia social heterogénea ahora bien, existen diversos modelos que explican la mediación y se presentan enseguida.

## **1.2 Modelos de mediación**

### **1.2.1 Modelo estratégico**

El abordaje de este método se basa en la incorporación de una metodología para la resolución de conflictos donde se implementan iniciativas que abarcan los alcances de un método tanto en sus aspectos técnicos como procedimentales, cuyo objeto es un análisis estratégico del proceso que comienza con el establecimiento del método de la mediación (Calcaterra, 2006, p.36). Desde la perspectiva de la planeación territorial, las acciones de intervención trascienden en la vida de los ciudadanos, debido a que la implementación de métodos y estrategias suelen ser un eje rector que ayudaran en la vida de paz dentro de una comunidad.

Calcaterra (2006) menciona que la mediación es una práctica híbrida donde la tecnología puede aplicarse a todo tipo de conflicto y la cual se puede presentar como una práctica social o legal. Pudiendo ser esta una estrategia tecnocrática para llevar a cabo de una manera eficaz el proceso, donde Calcaterra señala que la estrategia de la mediación aborda dos cuestiones importantes:

- A. La cuestión interna del método, todo aquello relativo a los principios y tácticas entorno a las estructuras de los diversos modelos operativos.
- B. La implementación del método en determinado ámbito.

Ahora bien, el abordaje del método estratégico es referido a una antelación de los individuos al sistema penitenciario, refiriendo a una acción interna antes de darse un proceso judicial donde se determinen acuerdos que permitan llegar a un acuerdo entre las partes que se encuentran en disputa, desde el enfoque de la planeación territorial se concibe la implementación de un mecanismo interno (mediador) que



facilite la comunicación entre los involucrados, observando las necesidades que impactan dentro del territorio con la finalidad de generar una mejor negociación, ya que la mediación es un híbrido que integra un todo (sociedad y territorio).

El conflicto es concebido como un objeto y no como un sistema (Calcaterra, 2006, p.78), ya que si se concibe como la última perspectiva, donde se advierte de conocer cómo funciona un sistema con caos, en muchos de los casos la organización está ausente. Lo que implica un difícil desprendimiento de las leyes que gobiernan la organización del sistema en un territorio determinado.

El modelo estratégico trasciende por integrar un sistema que tiene la capacidad de recortar una parte del universo limitada en el tiempo y espacio, lo que permite someter a observación, desarrollo de la explicación del fenómeno incluyendo la predicción donde la **planeación** interviene originando una visión, con una modelización sobre la base de un estilo, una técnica, la experiencia, el desarrollo de habilidades y la posibilidad de utilizar medios materiales (Calcaterra, 2006, p.47).

A lo anterior mencionado, el modelo estratégico sostiene que la mediación es, sobre todo, un proceso formal que trasciende en el contenido del conflicto que se pretende resolver (Calcaterra, 2006, p.135). En este sentido, el modelo busca la integración de un todo y sus partes para fundamentar una organización de procesos altamente estructurados cuyo manejo permite implementar conocimientos técnicos operativos de sus etapas siguientes:

- I. Preliminar: etapa donde se elige al mediador determinado un proceso de elección (convocatoria). Posterior mente, en la medida que reúnan

información básica al mediador mediante la entrevista, el siguiente paso es trabajar y proveer a las partes la primera estructuración de su tarea.

- II. Enmarcamiento de la disputa. Incluye los estadios propedéutico y exploratorio. Donde se propone contextualizar y estructurar el proceso de una manera eficiente, con la finalidad de generar confianza del mediador y el proceso, generando una alianza de trabajo donde se pueda crear un espacio de reciprocidad mediador/partes.
- III. Actuación de la disputa. Proceso que enmarca el estudio de la reconstrucción del conflicto, reconstrucción de la relación, donde el primero término tiene como finalidad analizar a detalle se proceder del conflicto, identificar los intereses, necesidades, y valores de las partes. Es en esta parte donde menciona Calcaterra que el mediador trabaja con la comunicación y el manejo de información. El segundo término establece la redefinición de interacción y contexto a través de la historial alternativa.
- IV. Cierre del proceso. En esta parte se consideran dos supuestos: el primero donde se distingue entre la necesidad de límites, con los pasajes de reflexión y el supuesto de acuerdo donde se tienen previsiones sobre la elaboración de los preliminares y de la revisión jurídico-legal del mismo.

En el contexto de la planeación territorial existe un vínculo estrecho con la mediación que liga el entorno de la vida de los ciudadanos, haciendo un híbrido que está conformado por un todo (sociedad, territorio) donde la toma de decisiones toma fuerza en el entorno de una comunidad.

En este proceso estratégico para la toma de decisiones, se debe de considerar que la eficacia de este proceso depende de la percepción de una cuestión externa determinando escenarios para modelar el futuro en áreas limitadas (Calcaterra, 2006, p.241).

Ahora bien, es momento de que se inicie con un término filosófico utilizado por Calcaterra (2006), “desjudicialización” haciendo referencia este término a disminuir la carga de trabajo a juzgados y tribunales mediante la resolución de conflictos en el ámbito extrajudicial como puede ser la implementación de un elemento tercero en disputa (mediador), a la par que persigue que los ciudadanos puedan resolver sus desacuerdos sin necesidad de acudir a un juicio. En este punto, se muestra una manera de acción basada en la estrategia del planificador, donde se consideran espacios de convivencia que pueden ser utilizados por el mediador para integrar a las partes.

Por lo anterior, el ámbito de lo no alternativo (proceso judicial) como el de lo alternativo (mediación), siguen una práctica unánime, donde una acción puede dar un panorama amplio de los que se tienen y de lo que no, por mencionar un diagnóstico que simplifique y pronostique el conflicto mismo tomando de herramienta la planeación del territorio.

En lo que refiere al modelo estratégico este está basado en la incorporación de una metodología cuyo análisis estratégico establece el modelo de la mediación mediante técnicas y procedimientos, ahora bien, el modelo estratégico integra un sistema que permite que la planeación intervenga originando una visión integradora cuya implementación permita efectuar conocimientos técnicos.

**Tabla 1. Caso de estudio de modelo estratégico de mediación**

Ejemplos de Modelos de Mediación	Casos	Aportación
<p>Modelo estratégico</p>	<p>La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo</p>	<p>La mediación es un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver conflictos (Izquierdo, 2012, p. 181).</p> <p>En este contexto, la estrategia mediadora del modelo se enmarca en la interacción en el trabajo, ya que puede dar lugar a conflictos por las diferencias individuales, por la percepción de actitudes inadecuadas, por la competencia, por la rivalidad, por la necesidad de status, entre otros.</p> <p>Cuando se da un conflicto entre los trabajadores, el mediador tiene la función de facilitar la comunicación entre estos últimos para que, mediante el diálogo, lleguen a resolverlo.</p> <p>En otros puntos importantes del estudio se tiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Existen tantas realidades como puedan inventarse, que en el caso laboral es la realidad laboral cambiante.</li> <li>-Los trabajadores son los que dan solución a sus problemas.</li> <li>-Estos son capaces de encontrar mecanismos para resolver situaciones que antes les perjudicaban.</li> <li>-El método estratégico en la intervención tiene o debe tener un enfoque que aplique en el trabajador o donde él se desarrolla, cumpliendo sus actividades con las mejores decisiones.</li> <li>-Este modelo tiene un enfoque pragmático y trabaja la comunicación entre los trabajadores que quieren gestionar las diferencias, buscando por ellos mismas soluciones a sus conflictos por la vía del dialogo y mutuo acuerdo.</li> </ul> <p>Por tal situación planteada en la mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo, se debe de considerar la intervención de personas capacitadas (mediador-mediadores) que puedan discernir todo tipo de intervención.</p>

### 1.2.2 Modelo Harvard

El modelo tradicional lineal denominado también como Harvard, es muy reconocido por su intervención a nivel nacional e internacional para la negociación asistida en la resolución de conflictos. Por lo tanto, se basa en una estrategia de negociación que ayuda a proteger los propios intereses sin descuidar el entendimiento y la búsqueda de cooperación con la otra parte (Hernández, 2014, p.25)

Cuenca (2008) refiere que es un modelo de negociación directa que tiene por objetivo lograr acuerdos entre las partes para resolver los desacuerdos que tienen como causa la insatisfacción de necesidades con fundamento en los siguientes principios:

- a) Separar a las personas del problema. Donde hace mención que las personas no son el problema, sencillamente tienen necesidades que requieren satisfacción, por tanto, se dice que uno debe ser duro con el problema para descubrir opciones de beneficio mutuo que satisfagan las necesidades y actuar dócil con las personas para lograr su cooperación.
- b) Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Los intereses son las necesidades expectativas o temores de las personas, por ello, se asumen posiciones inflexibles que dificultan acuerdos por consenso.
- c) Trabajar con opciones de beneficio común, el modelo propone asociarse para crear un mayor valor en la relación y aumentar la satisfacción al punto de que no hay beneficio mutuo no se recomiendan los acuerdos.
- d) Utilizar criterios objetivos. Cuya eficiencia pueda ser demostrada por su pertinencia para lograr acuerdos equitativos y justos, donde los principios son

un eje principal para crear mayor valor y satisfacción en las relaciones humanas.

El modelo Harvard está basado en una estrategia de negociación, busca la cooperación y entendimiento de la otra parte protegiendo sus propios intereses, en este modelo se asumen posiciones inflexibles en donde difícilmente se pueden llegar acuerdos por consenso, lo que el modelo plantea como herramienta principal es el establecimiento de Objetivos con el fin de generar acuerdos equitativos y justos. Sin embargo, desde la perspectiva de la planeación territorial se debe de considerar todos factores que originan el conflicto, esto con la finalidad de dar una mejor propuesta que ayude a la solución de la controversia entre las partes, logrando acuerdos que generen mayor satisfacción y reciprocidad preservando las buenas relaciones humanas dentro de su entorno.

**Tabla 2. Caso de estudio de modelo Harvard de mediación**

<b>Ejemplos de Modelos de Mediación</b>	<b>Casos</b>	<b>Aportación</b>
Modelo Harvard	La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial	<p>Como consecuencia de complejos fenómenos sociales, políticos, económicos, históricos y tecnológicos, las sociedades actuales se caracterizan por la gran diversidad de los miembros que las componen y que conviven en armonía o enfrentados en ellas (Echeverría, 2006, p. 120).</p> <p>Las diferencias pueden ser de raza, de religión, de lengua, de cultura, de valores, de ideas, de tendencias sexuales, de costumbres, de aptitudes físicas e intelectuales, de nivel económico, de intereses u objetivos o de otras muchas que las personas pueden llegar a tener.</p>

Continúa...

	<p>Se habla de que en estas últimas décadas el reconocimiento y el respeto de las diferencias se han incrementado notablemente, haciendo que en espacios creados sean escuchadas las voces y así mismo cuenten con igualdad de oportunidades, también resulta inevitable el aumento de conflictos, decisiones y enfrentamientos entre los individuos, grupos o sociedades que perciben sus diferencias.</p> <p>En esta investigación se alude a conflictos familiares, relacionales, organizacionales, institucionales, comunitarios, entre otros.</p> <p>Ante esto y en relación a lo anterior nos encontramos con una gran diversidad de ámbitos de aplicación donde la mediación de este modelo resulta posible y muestra una eficacia en la solución de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mediación empresarial o de negocios.</li> <li>-Mediación familiar.</li> <li>-Mediación vecinal o comunitaria,</li> <li>-Mediación laboral.</li> <li>-Mediación en materia penal.</li> <li>-Mediación urbana o ciudadana relacionada con asuntos públicos.</li> </ul> <p>En este contexto el rol del mediador consiste en ayudar, asistir, en facilitar a las partes implicadas en un conflicto en relación con dos aspectos básicos: en primer lugar, en todo lo que se refiere al proceso mediante el cual las partes interactúan, se comunican, se relacionan y plantean alternativas a sus problemas; para esto el mediador a de procurar crear un entorno de confianza. Y en segundo lugar, en aquellos aspectos relacionados con los objetivos que persigue el proceso de mediación, ya se trate de alcanzar acuerdos, de mejorar la comunicación o las relaciones entre partes.</p> <p>En relación con lo anterior, las funciones más importantes del mediador se resumen en las siguientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducir la tensión que puede existir por los enfrentamientos previos entre las partes.</li> <li>-Facilitar la comunicación entre ellas.</li> <li>-Propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y de acuerdos, como parte del proceso.</li> <li>-Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones.</li> <li>-Generar confianza en las soluciones propuestas por las partes.</li> <li>-Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.</li> </ul>
--	---

Continúa...

		Ahora bien, se concluye que la ayuda prestada debe de verse con una forma de negociación asistida capacitada y profesional por parte de los que intervienen en el proceso de la mediación.
--	--	--

### 1.2.3 Modelo Circular

Este modelo muestra una diferenciación entre conflicto y disputa, donde la última muestra el conflicto generado entre dos o más personas cuando se hace público e inmanejable para ellos, mientras que el conflicto se daría fundamentalmente en el plano de la comunicación (Hernández, 2014, p.32). Partiendo del supuesto de Cobb, el individuo vive en una permanente pulsión entre deseo y deber, es por ello que el Modelo Circular muestra que las relaciones del individuo, “conflicto” no necesariamente equivale a “antagonismo y/o agresión” sino que por el contrario el núcleo semántico debe de ser re-definido y re-conceptualizado desde distintas vertientes.

En este sentido, la valoración previa por el mediador, del perfil contextual específico, con sus desigualdades y asimetrías donde va a tener lugar la mediación (escuela, barrio, colonia, centros de convivencia, entre otros). Por lo mencionado anteriormente, Sara Cobb, menciona 5 fases de su modelo de mediación:

- I. Fase preliminar: donde se dan a conocer las características del proceso a los mediados, donde si las partes aceptan se firma un acuerdo.
- II. Fase de encuentro dialogado: se informa a los mediados del proceso, alternativas y reglas para llevar a cabo el proceso de la mediación.



- III. Fase de mediación: donde el mediador o mediadores trabajan con cada mediado por separado, identificando los problemas para fijar objetivos que determinen acciones.
- IV. Fase de reflexión interna del equipo de mediación: Los mediadores analizan y comparan las diversas posturas, con la finalidad de dar paso a una nueva historia alternativa al conflicto.
- V. Fase de acuerdo, sesión conjunta: se hace mención de la historia alternativa y se procede a generar el o los acuerdos.

Por su parte una de las características que distinguen al modelo circular es que propone establecer un perfil conceptual especialmente con la finalidad de generar escenarios para la evaluación previa del mediador ante el problema, así mismo, dentro del proceso de mediación propone generar reglas con el fin de fijar objetivos que determinen acciones con la finalidad de generar el o los acuerdos.

En este mismo sentido la planeación territorial tiene una función especial dentro de cualquier modelo de medición de los ya antes mencionados, ya que los diferentes escenarios observados, impactan de manera significativa dentro de cualquier territorio.

**Tabla 3. Caso de estudio de modelo Circular de mediación**

Ejemplos de Modelos de Mediación	Casos	Aportación
Modelo Circular	La mediación social intercultural en espacios públicos/vecinales.	<p>En el presente ejemplo se expone un caso de mediación vecinal, donde los actores que intervienen se describen a continuación:</p> <p>Antonia-La portera            Margarte-la vecina denunciada            Marta-vecina de Margarte</p> <p>Hay que tener sensibilidad, ya que los factores personales son decisivos en la mediación intercultural, como vemos en este caso, la parte denunciada es una mujer de origen senegalés, el mediador tiene que estar realizando una escucha activa para ser consciente de lo que tiene que preguntar. Muchas veces, sucede que el mediador tiene una pregunta en la cabeza, pero puede suceder que, en ese momento, la pregunta que quería plantear tenga que posponerla porque los actores han comenzado o han saltado a otro tema. Es muy importante que los mediadores realicen una escucha activa, por ejemplo, cuando Margarte habla de las visitas, el mediador, puede hacer referencia a los vínculos, que significan estos, porque son importantes para Margarte.</p> <p>Es muy importante el empoderamiento de las partes en el proceso de la mediación.</p> <p>Por un lado, el mediador debe de dejarse hacer preguntas por los por los actores ya que la información que tiene el mediador, siempre y cuando no sea confidencial, tiene que compartirse. Al igual, que las conversaciones que se tiene entre los mediadores y los actores deben darse a conocer al resto.</p> <p>Una vez que nos hemos reunido con las partes, debemos exponer los puntos comunes que han salido en las diferentes entrevistas con las partes los mediadores cuando se reúnen con las partes, se lleva a cabo un resumen, en mediación, la elaboración del resumen es una estrategia más, donde el mediador pone de relevancia los puntos más importantes que han salido a lo largo del proceso.</p> <p>El mediador tiene que estar cercano y distante a lo largo del proceso, no debe de ponerse de ningún lado, ya que lo más importante es crear un espacio de dialogo. (Delgado, 2011, p.1064). <b>Continúa...</b></p>

		<p>Normalmente, en un proceso de mediación hay un gabinete de mediadores detrás de los mediadores que interceden en el caso. Este gabinete, ayuda y da claves que muchas veces los mediadores que se encuentran dentro del proceso no ven o pasa desapercibido para estos.</p> <p>El mediador tiene que practicar la escucha activa, esta, puede resultar difícil ya que tiene que estar muy pendiente del discurso de los interlocutores para poder de este modo ir planteando las cuestiones que permitan crear un espacio de diálogo.</p> <p>El modelo que se abordó en este contexto es el de Sahara Cobb, donde la primera reunión se lleva a cabo con todas las partes, luego se pasa una fase individual, con las partes por separado para retornar a una fase grupal donde se vuelven a reunir todas las partes, brindando una solución a la problemática a través del diálogo consensuado.</p>
--	--	---

En relación a lo anterior el modelo que tomaremos como referencia para nuestro objeto de estudio es el modelo estratégico ya que como hace referencia este modelo está encaminado a la implementación de técnicas y procedimientos cuyo objeto es proporcionar un análisis estratégico generando iniciativas en una visión más amplia en donde se toman en cuenta cuatro líneas de acción importantes; Etapa preliminar (elección del mediador), Enmarcamiento (Contextualizar), Actuación de la disputa (Identificar intereses y necesidades) y por último; Cierre del proceso (Supuesto de acuerdos), tomando en cuenta lo anterior desde la perspectiva de la planeación territorial la implementación de métodos y estrategias serán el eje rector que ayudaran en la vida de paz caso específico Colonia Santa Teresa Huehuetoca. De acuerdo a lo mencionado, se muestra un cuadro de las distintas posturas de los diferentes modelos de mediación, así mismo, se hace una propuesta desde la perspectiva de la planeación territorial (véase la tabla 1).

**Tabla 4. Modelos de la mediación para la planeación territorial**

<b>Modelo Estratégico</b>	<b>Modelo Harvard</b>	<b>Modelo Circula</b>	<b>Aportación desde la Planeación Territorial</b>
Preliminar: Elección del mediador, estructuración de sus tareas.	Se parar a las personas del problema: descubrir opciones de beneficio mutuo, satisfacción de las necesidades.	Fase preliminar: Dar a conocer características del proceso a los mediados.	Identificar las necesidades, implementando reglas de participación ciudadana.
Enmarcamiento: contextualizar y estructurar, donde se pueda crear un espacio de reciprocidad mediador/partes.	Centrarse en los intereses: Crean posiciones inflexibles que dificultan acuerdos de consensó.	Fase de encuentro de dialogo: se informa a los mediados el proceso de alternativas para llevar a cabo el proceso de mediación	Programación: Determinación de objetivos, protagonismo de los actores y su intervención en la funcionalidad dentro del territorio.
Actuación de la disputa: Reconstrucción de la relación, preceder del conflicto, identificar intereses y necesidades de las partes.	Trabajar con opciones de beneficio común: mayor valor en las relaciones, aumento de satisfacciones.	Fase de mediación: identificar los problemas para fijar objetivos que determinen acciones.	Construcción de escenarios, tomando el pasado en el presente y proyectarlo a futuro generando acuerdos de beneficio mutuo.
Cierre del proceso: Supuesto de acuerdos, elaboración de preliminares.	Utilizar criterios y Objetivos para lograr acuerdos equitativos y justos.	Fase de reflexión interna del equipo de mediación: analizar y comparar diversas posturas, con el fin de dar pasó a una nueva historia de alternativa de solución.	Planeación y medición para la conciliación, integración (mediador-mediados) y responsabilidad ciudadana dentro del territorio.

Fuente: Elaboración propia con información de Modelos de Mediación (Calcaterra2011, Hernández, 2014 y Cobb, 2005).

Con base a lo anterior y con la finalidad de sustentar nuestra investigación, en este capítulo se presentaron tres modelos de intervención para la medición comunitaria (Modelo estratégico, Harvard y circular), así como conceptos básicos para la

realización y el cumplimiento de los objetivos que la investigación requiere, como modelo a seguir para la investigación se considera el modelo estratégico por su integración de un todo en donde se considera como parte esencial el tiempo y el espacio.

## **Contexto de la mediación comunitaria a nivel internacional y nacional**

El hablar de mediación en un contexto urbano, es de gran importancia frente a las problemáticas actuales que se presentan en ciudades, municipios y localidades, siendo estos uno de los principales escenarios de las controversias, donde difícilmente se aplican herramientas de mediación comunitaria, trayendo consigo el riesgo latente y el constante crecimiento de problemas sociales.

Se dice que las ciudades y las zonas urbanas están compuestas por densos y complejos sistemas de servicios interconectados; y como tal, hacen frente a un creciente número de problemas que contribuyen al problema (ONU, 2015, p. 56), ante esto, se consideran aspectos que se derivan del crecimiento demográfico y algunos factores a los cuales les denomina la ONU “riesgo en el entorno urbano” destacando los siguientes:

La concentración de recursos y capacidades a nivel internacional y nacional, con falta de recursos normativos y limitadas capacidades en el gobierno local, el crecimiento de las poblaciones urbanas y su creciente densidad, que ejerce presión en los suelos y servicios, las infraestructuras debilitadas y los estándares de construcción inseguros para los ciudadanos.

Por otro lado, la (Carta Mundial, 2005, p. 11), señala en su Artículo I; que la ciudad es derecho a todas las personas sin discriminación de género, edad, condiciones de salud, ingresos, nacionalidad, etnia, condición migratoria, orientación política, religiosa o sexual. Sin embargo, se consideran estos aspectos para la toma de decisiones desde un contexto internacional, nacional y local. En este mismo sentido,

la (Carta Mundial, 2005, p. 43) al derecho a la ciudad como el usufructo equitativo de las ciudades dentro de los principios de la democracia, equidad y justicia social. Lo que uno concluye es al derecho colectivo de los habitantes, en especial de grupos desfavorecidos o especiales (migrantes) que buscan la integración de una manera a la que ellos acostumbran, claro, sin tener éxito en el proceso, llegando en mucho de los casos a problemas entre partes.

La negociación colaborativa, los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (**MASC**) y la comunicación efectiva promueven el diálogo entre las partes en disputa, de manera que ellas mismas lleguen a sus propias soluciones. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta al conflicto (García, 2008, p. 15)

En este contexto, la concepción y actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en situaciones conflictivas, (Sáez, 2002, p. 52) por lo cual, los problemas sociales se hacen cada vez más frecuentes alterando la vida del ciudadano.

Con lo anterior mencionado, hacemos referencia a problemas de convivencia en espacios públicos, problemas de organización para salvaguardar la integridad de los que viven en la zona, descuido y mal aspecto de viviendas, y así también la desconfianza de dejar el hogar solo.

Para esto señala (Sáez, 2002) que el problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo, y por lo tanto, la cuestión no es eliminar o prevenir el problema, sino más bien, saber asumir dichas situaciones y enfrentarlas con las herramientas suficientes para que todos los implicados salgan beneficiados de la situación generada. Las ciudades y las zonas urbanas están compuestas por densos y complejos sistemas de servicios interconectados; y como tal, hacen frente a un creciente número de conflictos que contribuye al desastre (ONU: 2010-2015, p. 18). Esto implica generar mecanismos y estrategias que atenderán el problema, con una visión general y participativa contribuyendo a que la zona habitacional sea resiliente y habitable.

Al respecto la (ONU, 2015, p. 6) considera algunos factores en el entorno urbano que incurren en el conflicto como son: La débil gobernanza local y la pobre participación de los habitantes en la planificación y la gestión urbana; la inadecuada gestión de los recursos hídricos, sistemas de alcantarillado, residuos sólidos y el abandono de espacios de recreación; los servicios de emergencia descoordinados, con la consiguiente disminución de la capacidad de respuesta rápida y deficiente formación para dar protección a la ciudadanía local y a la que llega a establecerse en territorio municipal.

Se considera que la débil gobernanza del municipio de Huehuetoca y la poca participación de los habitantes, repercute en tener una estructura social firme y eficiente en la toma de decisiones que favorezcan a la población del municipio, en especial de la colonia Santa Teresa.



El Estado moderno (liberal-democrático) fue definido por su oposición a la noción de la seguridad privada (Parra: 2017, p. 33). En este sentido, la seguridad pública no debería ser decidida o proporcionada por individuos y/o empresas privadas, ni mucho menos la violencia debía ser ejercida de manera diferenciada por clases sociopolíticas, debido a que se trata de una función pública, la cual se aplica con igualdad a todos y cada uno de los ciudadanos oriundos y de los migrantes. En otro sentido, la violencia se ha entendido de una manera bastante limitada, como el ejercicio deliberado de la fuerza para causar daño físico a las personas o su propiedad (Valenzuela: 2013, p.5). En este punto destacando la violencia directa o personal y violencia indirecta o estructural, donde la primera va relacionada al golpear a una persona, una guerra, agresión verbal, entre otras. En este mismo contexto se presenta la forma indirecta, donde sale a relucir la muerte de un individuo por negligencia médica, ya que se cuenta con los recursos y condiciones adecuadas, sin embargo, no son utilizados de la mejor manera.

Es importante anotar que la violencia indirecta puede ser aceptada y reconocida por sus víctimas de manera social legitimada y legalmente, lo que permite denominarla violencia institucional (Valenzuela: 2013, p. 16) es por ello que conforme pasa el tiempo estas violencias surgidas de todas y cada una de las instituciones son pactadas socialmente, polarizadas, organizadas y reguladas, sin que de alguna manera sean rechazadas por la conciencia social heterogénea.

A posteriori (Harvey, 2014: 46) señala que preceden problemas a raíz de crisis económicas suscitadas en el tiempo, lo que genera a través de la misma desigualdad, facilidad de desplazamiento que radica en migrar y por

lo tanto se genera un crecimiento demográfico irregular dentro de las zonas habitacionales.

Nos encontramos que la ciudad ha sido históricamente el ámbito de la ciudadanía o territorio de hombres y mujeres libres e iguales (Borja, 2000:18), en donde estos pueden interactuar de manera libre y soberana respetando sus derechos y deberes que dimana de la igualdad político-jurídica donde se ven inmersos por el simple hecho de compartir un mismo territorio.

Se habla que una vez que nos encontremos ante una problemática se requiere tener presente sabiamente la cultura política que contribuya mediante un discurso legítimo y coherente a los ciudadanos. Si no se da de esta manera se corre el riesgo de acentuar la fragmentación territorial y sociocultural (Borja, 2000:57).

Entendemos que hoy día los conflictos que aquejan al país (ONU, 2010:12) son causa de sucesos externos e internos que imposibilitan el logro de un bienestar social en cualquier entorno que se esté hablando. Es por ello que debemos actuar y responder a situaciones adversas que van en contra del desarrollo social, esto mediante acciones que ayuden a mitigar y superar las adversidades que aquejan a la sociedad.

Ante lo mencionado, entendemos que la resiliencia es la capacidad de una nación, municipio, localidad o familia expuesta a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de una manera oportuna y eficaz, incluyendo la preservación y restauración de sus estructuras de organización social (PNUD:2015, p. 35).

## **Marco Jurídico de la medición Municipio de Huehuetoca.**

En este apartado se exponen leyes y reglamentos que sirven como marco legal para dar legitimidad de la medición en el entorno urbano, ya que este debe de apegarse a lineamientos legales generando un vínculo importante en la toma de decisiones dentro de la planeación del territorio.

El 29 de diciembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Sin duda, esta nueva legislación favorecerá el desarrollo de herramientas operativas para su puesta en práctica. En este sentido, se dice que los mecanismos alternativos (la mediación, la conciliación y la junta restaurativa) de solución de controversias en materia penal tienen como objetivo, a través del dialogo, la solución de controversias que surjan en la sociedad con motivo de la denuncia referidos a un hecho delictivo (LNMA SCMP, 2014).

En este sentido, se tiene Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, esta publicada su última reforma el 26 de junio de 2017, donde estipula en el Artículo 2. La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En este contexto, el Estado desarrollara políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan delitos y conductas antisociales (LGSNSP, 2009 p.

1). Con la finalidad de fomentar valores culturales, cívicos que induzcan al respeto del entorno donde interactúan.

Ahora bien, de acuerdo a los artículos 51 fracción I y 77 fracción V, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México, se expide la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción para la Paz Social del Estado de México. En donde se Establece que las Leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, así mismo debe prever un sistema dual de justicia alternativa y restaurativa que promueva eficazmente la solución de controversias y, al mismo tiempo, fomente la cultura de la paz, del perdón y la restauración de las relaciones interpersonales y sociales (LMCPPS, 2010, p. 1).

En lo que refiere la Ley de Seguridad del Estado de México, se establece en su Artículo 2 que la seguridad pública es una función del Estado y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos comprende la prevención especial y general de los delitos. Las acciones en ejercicio de seguridad pública tendrán como eje central a la persona y por ende contribuirán al establecimiento de seguridad ciudadana sus libertades y derechos fundamentales; establecer espacios de participación social corresponsable y armónica; proporcionar la solución pacífica de los conflictos interpersonales y sociales; fortalecer a las instituciones, y propiciar condiciones durables que permitan a los ciudadanos desarrollar sus capacidades en un ambiente de paz y democracia.

**Tabla 5. Leyes y reglamentos**

<b>Marco jurídico de la mediación en México</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Desarrollo</b>
Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.	Los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal tienen como finalidad propiciar, a través del diálogo, la solución de las controversias que surjan entre miembros de la sociedad con motivo de la denuncia o querrela referidos a un hecho delictivo, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad.
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, esta publicada su última reforma el 26 de junio de 2017	Tiene por objeto regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como establecer la distribución de competencias y las bases de coordinación entre la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, en esta materia.
<b>Marco Jurídico de la mediación Estado de México.</b>	
Ley de Mediación, Conciliación y Promoción para la Paz Social del Estado de México	Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.
Ley de Seguridad del Estado De México	Para fortalecer a las instituciones policiales desde el ángulo competencial por territorio, es necesario reconocer en nuestro marco jurídico la facultad de los municipios para que en términos de lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, puedan coordinarse intermunicipalmente, con las autoridades estatales y con las autoridades federales para el más eficaz desempeño de sus funciones y atribuciones, así como para atender y contener casos urgentes en materia de seguridad pública.

**Continúa...**

<b>Marco Jurídico de la medición Municipio de Huehuetoca</b>	
Bando municipal de policía y buen gobierno del Municipio de Huehuetoca	<p>Será de orden público, de interés general y obligatorio para las autoridades, servidores públicos, vecinos, visitantes y transeúntes del Municipio de Huehuetoca.</p> <p>Tiene por objeto establecer las normas generales básicas para orientar el régimen de gobierno, la organización, integración y funcionamiento del territorio, población y administración pública municipal, fomentando la cultura de participación ciudadana en la atención de servicios públicos, previniendo la discriminación, procurando el desarrollo de las mujeres y la equidad de género, la protección de la igualdad, la protección del medio ambiente, la imagen urbana, la cultura y el deporte.</p>
La Ley Orgánica Municipal del Estado de México	<p>En la vida municipal, más que en cualquier otro ámbito, se dan los problemas de la vida cotidiana de la comunidad y es donde surgen la infinidad de fenómenos pequeños o grandes, pero continuos, que afectan más próximamente la convivencia de la población. En ese espacio institucional y de gobierno se da el trato más frecuente del habitante con sus autoridades y se crea el clima o ambiente social en el que interactúa la sociedad y sus órganos públicos. Por ello es fundamental dar mayor solidez institucional y fortaleza a las entidades municipales, para que puedan organizar de manera más eficiente el esfuerzo y las potencialidades de la comunidad.</p>

Fuente: Elaboración propia con información de Leyes de orden federal, estatal y municipal vigentes, 2018.

**La Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, sustenta lo siguiente: en el título V se denomina de función conciliadora y calificadora de los Ayuntamientos. En relación con los resultados obtenidos con la creación de oficialías conciliadoras y calificadoras, derivadas de la reciente reforma aprobada por esa H. soberanía, al

ordenamiento legal que nos ocupa, esta figura se conserva en el texto del proyecto de ley que se tome a consideración.

De acuerdo con el Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno de Huehuetoca se establece en el título noveno de las faltas e infracciones al bando y reglamentos municipales dirigido hacia los ciudadanos, capítulo I, sección primera, Artículo 392. Establece que las acciones u omisiones que afecten el orden público o alteren la seguridad y tranquilidad de la comunidad, en lugares de acceso público o uso común (BMPGH, 2017). Serán sancionadas conforme a lo establecido en la ley con el objetivo de convivir de manera pacífica y ordenada.

Por tanto, podemos señalar que se cuenta con las disposiciones necesarias para implementar acciones concretas previas al conceso con la población.

Como sustento a nuestra investigación el primer capítulo nos muestra los conceptos de utilidad para dicha investigación, así mismo los modelos de mediación como sustento para poder proponer una alternativa a la resolución de conflictos dados en nuestra área de estudio, en esta instancia cabe señalar que es necesario conocer leyes que en nuestro país actualmente están vigentes para la resolución de conflictos, cuyo principal objetivo sea promover la vida social pacífica mediante la conciliación y la mediación.

## **Capítulo II Diagnóstico socio económico-cultural desde el enfoque de la planeación territorial.**

### **2.1 Características territoriales del Municipio de Huehuetoca y Colonia Santa Teresa**

En los quehaceres de la medición para la planeación territorial es importante tener un previo panorama de las características políticas, económicas y sociales del municipio, con la finalidad de tener conocimiento que nos permita analizar las características territoriales del municipio y de la colonia Santa Teresa.

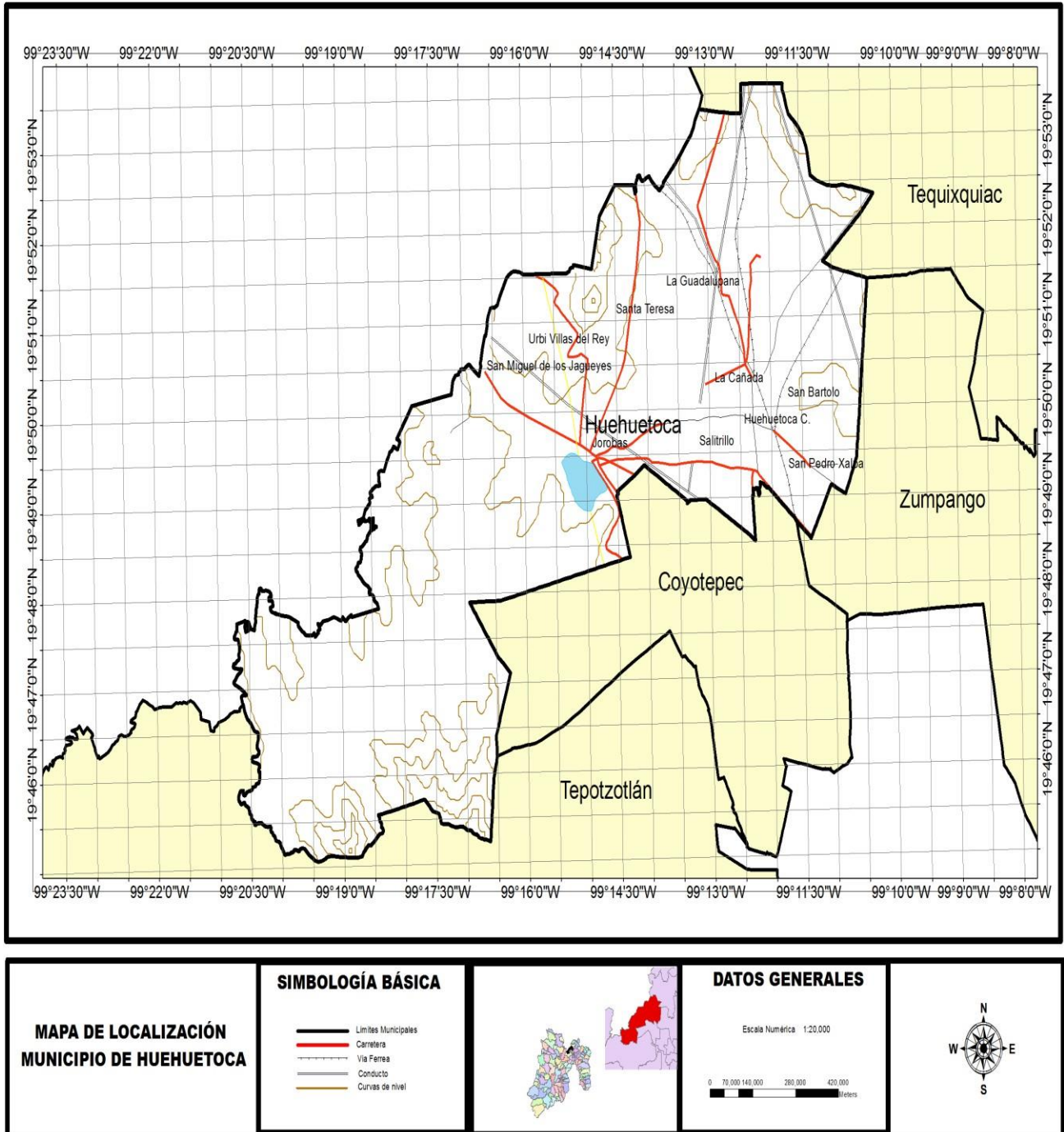
El Municipio de Huehuetoca es parte del Estado de México y colinda al noroeste con Tepeji del Río y Atotonilco de Tula, ambos municipios pertenecientes al Estado de Hidalgo. En este mismo sentido al este colinda con Zumpango y al sur con Coyotepec y Tepotzotlán.

Es importante resaltar que la ubicación del Municipio de Huehuetoca es pieza clave para la integración de culturas diversas, ya que su ubicación juega un papel desfavorecido para la atención administrativa en los diferentes niveles de gobierno.

Este municipio cuenta con una superficie de 16,171.37 has terreno suficiente para que las inmobiliarias comenzaran un proceso de urbanización horizontal y vertical, situación que hoy se ve desfavorecida por la poca habitabilidad que pueden ofrecer a las familias ya que los servicios con los que se cuentan son limitados (áreas de ocio y recreación, salud, movilidad, seguridad, entre otros).



**Imagen 2. Mapa de localización del Municipio de Huehuetoca**



En este contexto, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), hace mención que el municipio de Huehuetoca está conformado por los siguientes conjuntos habitacionales y de referencia para la investigación, se considera la cabecera municipal (Huehuetoca):

**Tabla 6. Localidades que integran al municipio de Huehuetoca 2018.**

<b>No.</b>	<b>Concepto</b>	<b>Pob_Tot</b>
1	Huehuetoca	11,948
3	Ciudad Integral Huehuetoca (Guadalupe la Guiñada)	128
4	El Dorado Huehuetoca	2,964
5	Ex-Hacienda de Jalpa	21
6	Casa Nueva	1,578
7	Ex-Hacienda de Jalpa	9,105
8	<b>Colonia Santa Teresa</b>	<b>36,845</b>
9	Unidad San Miguel Jagüeyes	2,919
10	Villa URBI del Rey	3,616
11	Galaxia Huehuetoca	30
12	Conjunto Urbano Huehuetoca del Maurel	9
13	Fraccionamiento Privadas del Valle	41
14	Total del Municipio de Huehuetoca	100,023

Fuente: Elaboración propia con base a información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2010.

La información que se presenta en la tabla 2, nos permite visualizar que la Colonia Santa Teresa (integrada por conjuntos habitacionales), cuenta con una población significativa dentro del territorio, originado como anteriormente se mencionó por un proceso de urbanización descomunal.

Este proceso cobra relevancia debido a que los servicios ofertados son escasos y no cubren la necesidad (recreación, seguridad y básicas) de la mayoría de los habitantes, lo que propicia una nula convivencia y la generación de espacios inseguros. En este contexto, se tienen datos relevantes de delitos registrados en el municipio.

**Tabla 7. Delitos registrados en 2015, M. Huehuetoca**

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Robos	608
Lesiones	293
Armas prohibidas	2
Violaciones	17
Homicidios	17
Total	937

Fuente: Municipio de Huehuetoca 2018

Como se puede observar, la cantidad de delitos en el municipio es considerable. Según el Plan de Desarrollo de Huehuetoca (2015- 2018), la Tasa de Crecimiento Media Anual ha crecido de manera importante en un 5.41%, donde las localidades

han tenido tendencias muy particulares según sus condiciones socioeconómicas en las que se desarrollan todas y cada una de ellas.

En este sentido, se muestra un contraste de localidades que se han visto inmersas en el fenómeno de la migración y emigración, situación que encierra a la Colonia Santa Teresa en problemas severos por diversos actos delictivos de población en mayor medida originaria de otros estados de México. (Observar tabla 3).

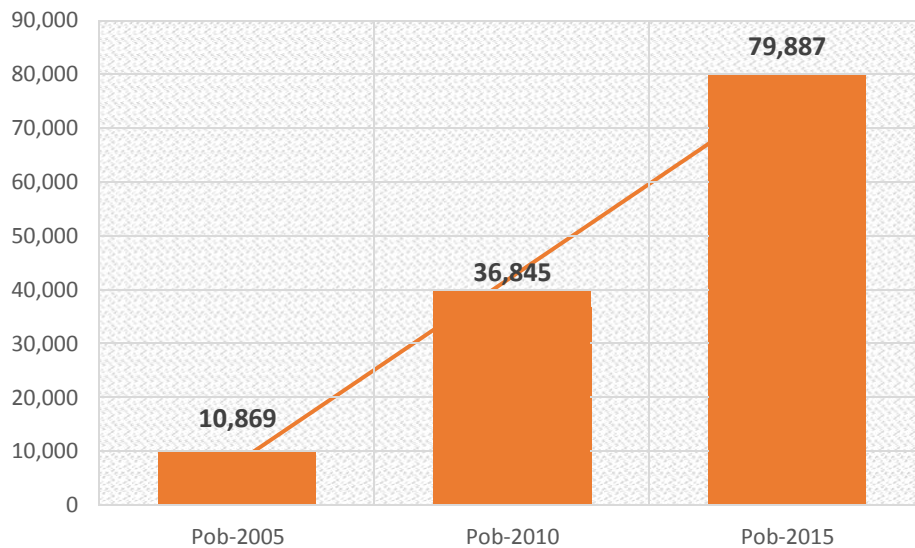
**Tabla 8. Población de la Colonia Santa Teresa Huehuetoca 2005-2010**

<b>Colonia de Huehuetoca</b>	<b>Población_2005</b>	<b>Población_2010</b>	<b>Població_2015</b>
<b>Santa Teresa</b>	10,869	36,845	79,887

Fuente: Elaboración propia con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2005-2010)

Como se ha venido apuntando en la presente investigación, las controversias en espacios de convivencia diversa surgen desacuerdos por las diferentes posturas que cada familia presenta y defiende, sin considerar la poca comunicación prestada entre ellos (relaciones efímeras). Como se puede observar en la siguiente gráfica, el crecimiento que muestra la Colonia Santa Teresa es exponencial y poco convencional, este crecimiento al 2010, representa el 37% del total de la población de dicho municipio.

**Gráfica 1. Población de la Colonia Santa Teresa 2005-2010**



Fuente: Elaboración propia con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2005-2010)

## 2.2 Estructura socio-económica

En este tema nos encontramos que el crecimiento poblacional dentro de un territorio esta connotado por diversos factores como es el empleo, desempleo o el simple hecho de buscar un beneficio que ayude a la familia a sobresalir socialmente y económicamente. En este tema y según el Plan de Desarrollo Municipal de Huehuetoca (2015-2018), del total de la población el 53.82% es nacida en la entidad; el 44.87% es nacida en otra entidad como la Ciudad de México; el 0.13 es nacida en EUA; el 0.01 nacida en otro país y el 1.13 corresponde a la no especificada.

**Tabla 9. Población por lugar de nacimiento**

<b>Concepto</b>	<b>Porcentaje</b>
Población nacida en la entidad	53.82%
Población nacida en otra entidad	44.87%
Población nacida en EUA	0.13%
Población nacida en otro país	0.01%
Población que no especifica su lugar de nacimiento	1.13%

Fuente: Elaboración propia con base a información presentada en el Plan de Desarrollo Municipal, (2016-2018) y Consejo Nacional de Población COESPO (2016).

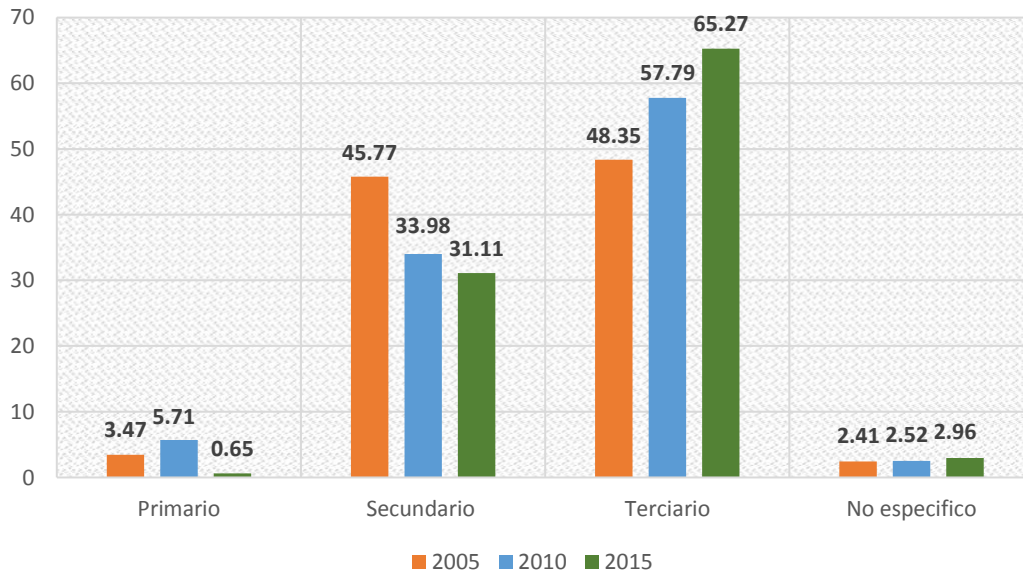
En este tenor, nos encontramos que en el Municipio de Huehuetoca la población desarrolla las actividades económicas de la siguiente manera:

Sector Primario: Agricultura, ganadería y silvicultura

Sector Secundario: minería, extracción de petróleo y gas, industria manufacturera, electricidad, agua y construcción.

Sector Terciario: comercio (formal e informal), transporte, gobierno, entre otros.

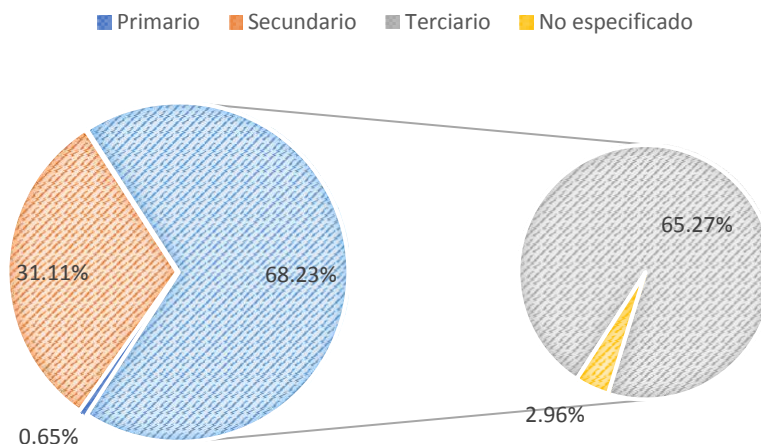
**Gráfica 2. Economía por sector**



Fuente: Elaboración propia con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y Consejo Estatal de Población (COESPO) 2005,2010 y 2015.

Con relación a la información presentada y con base en el Plan de Desarrollo del Municipio de Huehuetoca, nos encontramos con la siguiente situación (ver gráfica 2).

**Gráfica 3. Porcentaje de actividades económicas por sector, Municipio de Huehuetoca**



Fuente: Elaboración propia con información del Plan de Desarrollo Municipal de Huehuetoca PDMH (2016)

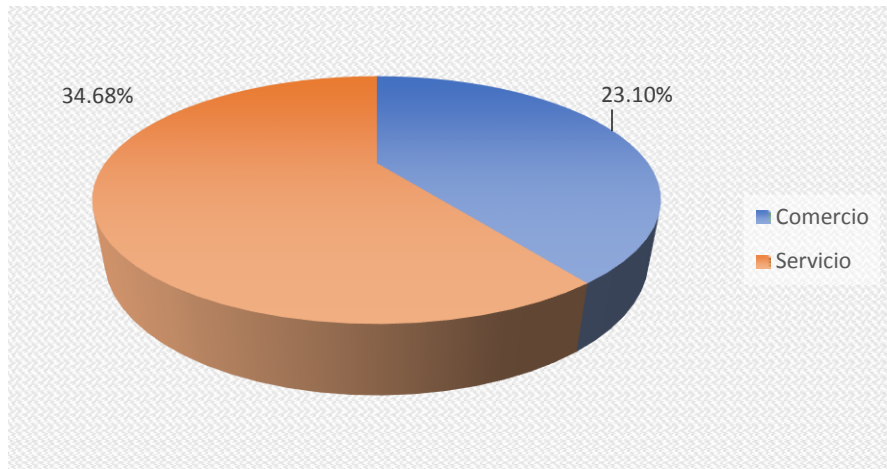
El sector que mayor relevancia representa en el municipio es el terciario (transporte, comercio, gobierno, entre otros) que junto con el secundario (industria manufacturera, extracción de petróleo y gas, minería), permiten observar en el territorio de las colonias una diversidad de personas y actividades económico-sociales, aspectos que conllevan al surgimiento de problemas (seguridad, movilidad, económicos).

### **Población Económicamente Activa**

En otro punto, nos encontramos que en el Municipio de Huehuetoca el 33.1% (33 mil 93 personas) en un rango de 12 años y más, es población económicamente inactiva y la cual se dedica a las actividades del hogar (58.69%) y estudiar (34.32%). En este tenor, nos encontramos que la población económicamente activa del municipio de Huehuetoca es del 37.32% (37mil 331), es pertinente resaltar que el sector comercio ha cobrado gran relevancia, integrando a la población que emigra al comercio informal (Ver gráfica 3).



#### Gráfica 4. Población económicamente activa por actividad, Municipio de Huehuetoca



Fuente: Elaboración propia con información de Plan de Desarrollo Municipal Huehuetoca e Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEG (2010)

#### Situación de la Vivienda

Actualmente el municipio de Huehuetoca cuenta con un total de 52, 842 viviendas, de las cuales la Localidad de Santa Teresa tiene el 43.9% (23,207) del total disponible, y de estas sólo el 42% (9,876) se encuentran habitadas de manera formal. En esta situación, la población emigrante es la que ocupa la otra gran parte de las viviendas trayendo consigo el establecimiento de nuevas costumbres en la Colonia.

Así mismo, podemos decir que Huehuetoca cuenta con vivienda de todos los niveles (residencial y de interés social), abundando la oferta de casas de interés social, sin embargo, estas se encuentran en una situación de abandono por las personas que

adquieren su vivienda en este lugar (PDH, 2016-2018), siendo una causa del abandono las costumbres que dimanan, el empleo e inseguridad.

Por lo anterior, los procesos económicos desde la economía local, la dimensión territorial ha pasado a jugar un papel determinante en el proceso de desarrollo local, siendo cada vez mayor el territorio una variable en el diseño de estrategias para poder mediar las controversias que pueden surgir en el mismo, ya que la población tiende a desplazarse fuera del municipio en busca de una mayor remuneración económica que les ayude a sobresalir en su existir con su familia.

### **2.3 Estructura urbana**

Es importante resaltar el papel que juega la estructura urbana en la cabecera municipal de Huehuetoca, pues actualmente cuenta con dos vías de comunicación muy importantes: Circuito Exterior Mexiquense y la autopista México Querétaro. Estas dos vías ayudan al desplazamiento de grandes cantidades de población que buscan recrearse, trabajar o simplemente trasladar mercancía a otros puntos fuera del territorio municipal de Huehuetoca (PDH, 2016).

En este mismo sentido, se encuentra una vía de comunicación directa denominada Jorobas-Tula (Estado de Hidalgo), es importante mencionar que se tiene un desenlace de caos vial en su entronque con la autopista México-Querétaro. Cabe destacar que la falta de coordinación del municipio de Huehuetoca y la escasez de mobiliario urbano (semáforos, nomenclatura horizontal y vertical, entre otras), contribuyen al problema de ubicación y ágil tránsito.

Es importante considerar que la importancia de la infraestructura vial funcional, ayuda a dar eficiencia y aumentar el dinamismo de las actividades económicas y sociales dentro y fuera del municipio.

Con respecto al apartado mostrado, nos encontramos que el Municipio de Huehuetoca cuenta con dos vías de ferrocarril que cruzan el municipio, mismas que son Nacional, la cual lleva de Buenavista a Ciudad Juárez, Chihuahua y la central que lleva de Buenavista a Nuevo Laredo, Tamaulipas (PDH, 2016).

En lo que respecta el servicio de transporte público, en Huehuetoca se cuenta con transporte local y foráneo que conecta municipios conurbados como Tula en el Estado de Hidalgo y Jilotepec, así como Huehuetoca con la central de Autobuses del Norte de la Ciudad de México; en cuanto al transporte suburbano, conecta diversos puntos del municipio con estaciones del metro como: Toreo, Politécnico y Rosario, así como las estaciones del metro suburbano (ver tabla 4).

**Tabla 10. Transporte y rutas en el Municipio de Huehuetoca**

Tipo de Transporte	Ruta que cubre	Tramo que recorre	Zona que cubre
		Origen	Destino
<b>Transporte Foráneo</b>	*Tula-Jorobas-C. Del Norte por autopista. *Tula-Tepeji-C. Del Norte por autopista. *Jilote-Tepeji-C. del Norte por autopista	Tula. Jilotepec	Central del Norte

<b>Transporte Suburbano</b>	*Jorobas Metro Toreo por autopista. *Jorobas Vallejo Metro Politécnico por Autopista. *Jorobas Metro Rosario Autopista. Jorobas Tren suburbano (lechería) por Autopista.	Santa Teresa III	M. Toreo M. Politécnica. M. Rosario Tren Suburbano
	*Dorado-Tlalnepantla. *Dorado - Tren suburbano Cuautitlán *Dorado Santa Cruz del Monte Cuautitlán	*El Dorado	*Tlalnepantla. *Tren suburbano Cuautitlán. *Santa Cruz del Monte
	*Dorado-Tlalnepantla. *Tren suburbano Cuautitlán *Dorado -Av. Jilote Av. Las Torres Santa Cruz del Monte Cuautitlán	*El Dorado.	*Tlalnepantla. *Tren suburbano *Santa Cruz del Monte
	*Dorado Coyotepec Metro Politécnico.	*El Dorado.	*Metro Politécnico
	*Cabecera municipal- San Miguel de los Jagüeyes. *Cabecera municipal - Cuautitlán * Cabecera municipal- Urbi. * Cabecera municipal- Santa María * Cabecera municipal- Tlaltepoxco. * Cabecera municipal- Santa Teresa I,II,III,IV, V,VI,VII,VIII y IX	*Huehuetoca Centro.	*San Miguel de los Jagüeyes. *Cuautitlán. *Urbi *Santa María *Tlaltepoxco. *Santa Teresa I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII y IX

Fuente: Elaboración propia con información retomada del Plan de Desarrollo Huehuetoca PDH (2016-2018)

En relación con la información mostrada, se puede observar que la población del municipio y en general de todas sus localidades como el caso de la colonia Santa Teresa tiende a desplazarse con mayor eficacia a destinos lejanos, y que población de otros lugares llegue a territorio municipal de Huehuetoca y no solo por este medio, sino también lo hagan por tren, en este proceso no solo llega la gente, también llegan costumbres y tradiciones que contrastan en el municipio repercutiendo de manera significativa en la Colonia Santa Teresa.

### **Espacios Públicos**

Se dice que el espacio público puede ser ocupado por toda persona, en él se tiene el derecho a caminar con toda tranquilidad y armonía, donde el paso no se debe de ver obstaculizado por algún elemento de propiedad privada (Vázquez, 2015, p.12). En el municipio y de acuerdo con el PDMH existen 14 áreas públicas consideradas como parques y jardines, estas claramente identificadas en las localidades del mismo. Es importante mencionar que este equipamiento urbano funge como espacio público donde los habitantes pueden acudir de manera segura y gratuita, estos son espacios de integración y convivencia pacífica. (Ver tabla 5).

**Tabla 11. Parques y áreas verdes en el Municipio de Huehuetoca**

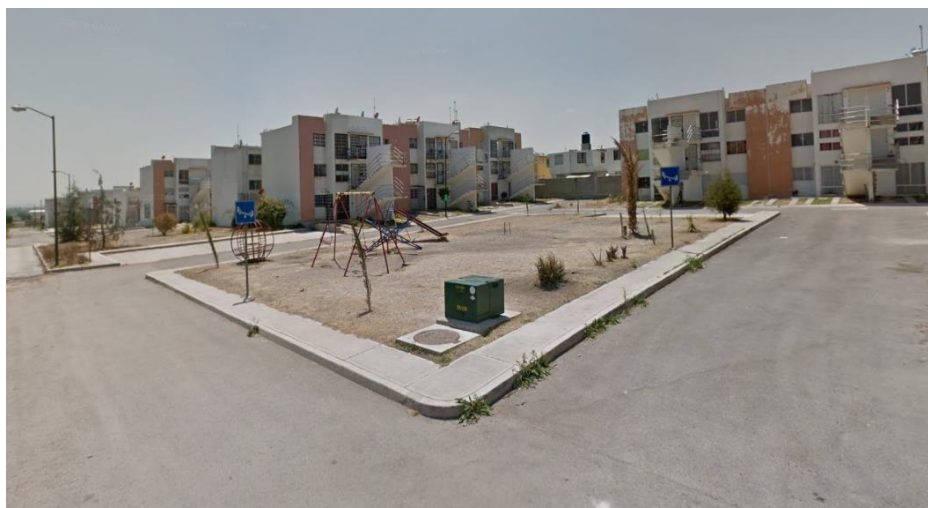
<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ubicación</b>
1	Parque el lago	La cañada
2	Parque el Triangulo	San Bartolo
3	Parque la Juventud	San Bartolo
4	Área verde de carreta de Xalpa	Fracc. Ex Hacienda de Xalpa
5	Área Verde Salitrillo-Jorobas	Jorobas

6	Área Verde Boulevard Santa María	Santa María
7	Área Verde Av. Juárez	Cabecera Municipal
8	Jardines Centrales	Cabecera Municipal
9	Parque Casa Nueva	Fracc. Casa Nueva
10	Unidad Deportiva	Cabecera Municipal
11	Área Verde Portal del Sol	Fracc. Portal del Sol
12	Área Verde Santa Teresa	Colonia Santa Teresa
13	Parque Los Olivos	Barranca Prieta
14	Área Verde y Recreativo San Pedro	San Pedro Xalpa

Fuente: Elaboración propia con base a información del Plan de Desarrollo Huehuetoca PDH (2016-2018)

Esta información es de suma importancia para poder emprender acciones de acondicionamiento efectivo a los parques conforme a las necesidades presentadas en el territorio municipal. Los parques y áreas verdes son un medio que ayudan a regular el territorio y su población en su contexto de convivencia social.





Se puede observar que las condiciones en las que se encuentran los parques de la colonia Santa Teresa son lamentables e inadecuadas para la recreación y convivencia de las familias que habitan la colonia, así mismo, se percibe la falta de cultura, organización y responsabilidad que se tiene en el cuidado y preservación de zonas de convivencia públicas caso específico los parques, convirtiéndose en un foco de inseguridad.

### 2.3 Seguridad urbana

Se dice que todo gobierno debe de cumplir con ciertos criterios para poder brindar un bienestar de tranquilidad y confianza entre los ciudadanos que habitan en su territorio, y en este caso la seguridad de los habitantes del Municipio de Huehuetoca no es la excepción. Esta seguridad que se brinda en dicho municipio se coordina entre la federación, los Estados y Municipios, todos ellos en concordancia con el Sistema Nacional de Seguridad Pública (PDH, 2016-2018).

**Tabla 12. Tasa de policías por habitante del Municipio de Huehuetoca**

<b>Población (2010)</b>	<b>Total, de elementos</b>	<b>Policías por cada 627 habitantes</b>
<b>100,023</b>	<b>162</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base a información del Municipio (2018) e Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2010).



**Tabla 13. Policías por habitante**

Población 2015	Total, de elementos	Policías por cada 100,000 habitantes	Policías por cada 1,000 habitantes
<b>152,268</b>	<b>162</b>	<b>125</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base a información del Plan de Desarrollo Municipal de Huehuetoca 2016-2018

Por lo que se puede observar que la cobertura es deficiente para una población como la que tiene la Colonia Santa Teresa, propiciando con ello un ambiente inseguro para las familias que desean realizar actividades recreativas en parques y jardines.

“Lo que caracteriza a la violencia urbana y la diferencia de otras formas de violencia, es que su expresión se da directamente en los espacios urbanos, en los espacios que la ciudad y, adicionalmente, su sociedad reconoce como públicos” (Ziccardi, 2001).

En este contexto, la sociedad se ha visto envuelta en un crecimiento meramente importante tras la llegada de los conjuntos habitacionales que manifiestan en si un ambiente cambiante y heterogéneo que complica la convivencia entre vecinos

## **2.5 Dinámica demográfica**

En la actualidad en las zonas habitacionales, colonias y localidades salen a relucir problemas que involucran a más de una sola persona. Dentro de la convivencia pueden surgir formas muy diferentes de interactuar y relacionarse, generando

dinámicas muy distintas desde el punto de vista del proceso de introducción de nuevos habitantes que traen consigo nuevas formas de relacionarse y establecen vínculos novedosos de integración de culturas, costumbres y tradiciones que impactan dentro del territorio en las formas sociales de convivencia.

Actualmente en el área de estudio encontramos lo siguiente:

Se caracteriza por la escasez de agua, la migración (Ver imagen 1), las costumbres, tradiciones, falta de espacios públicos para la convivencia y recreación, lo que limita a los habitantes a tener una vida de paz, generando un entorno de conflicto.

Según (CONAPO, 2018) las migraciones interestatales son el cambio de residencia habitual de las personas dentro del país desde una entidad federativa a otra. Donde estas buscan mejores condiciones de vida y es resultado de un proceso histórico, este asociado a rezago económico y social.

Es importante mencionar que las migraciones interestatales han cobrado gran relevancia, las desigualdades regionales han propiciado la aparición de centros de distribución (mercados de trabajo) en los municipios periféricos, tal es el caso del Municipio de Huehuetoca, esto ha cobrado relevancia ofertando viviendas a bajos costos por la ausencia de servicios, dimensiones de la misma, propiciando un intenso traslado al municipio para solventar tal situación. El incremento de las migraciones desconcentrando la población, expulsándola hacia la periferia. El proceso de dinamismo poblacional masivo hacia el norte del estado debido al proceso industrial, la colindancia con los principales municipios de atracción de manera significativa posiciona a Huehuetoca como un municipio con alta atracción migratoria.

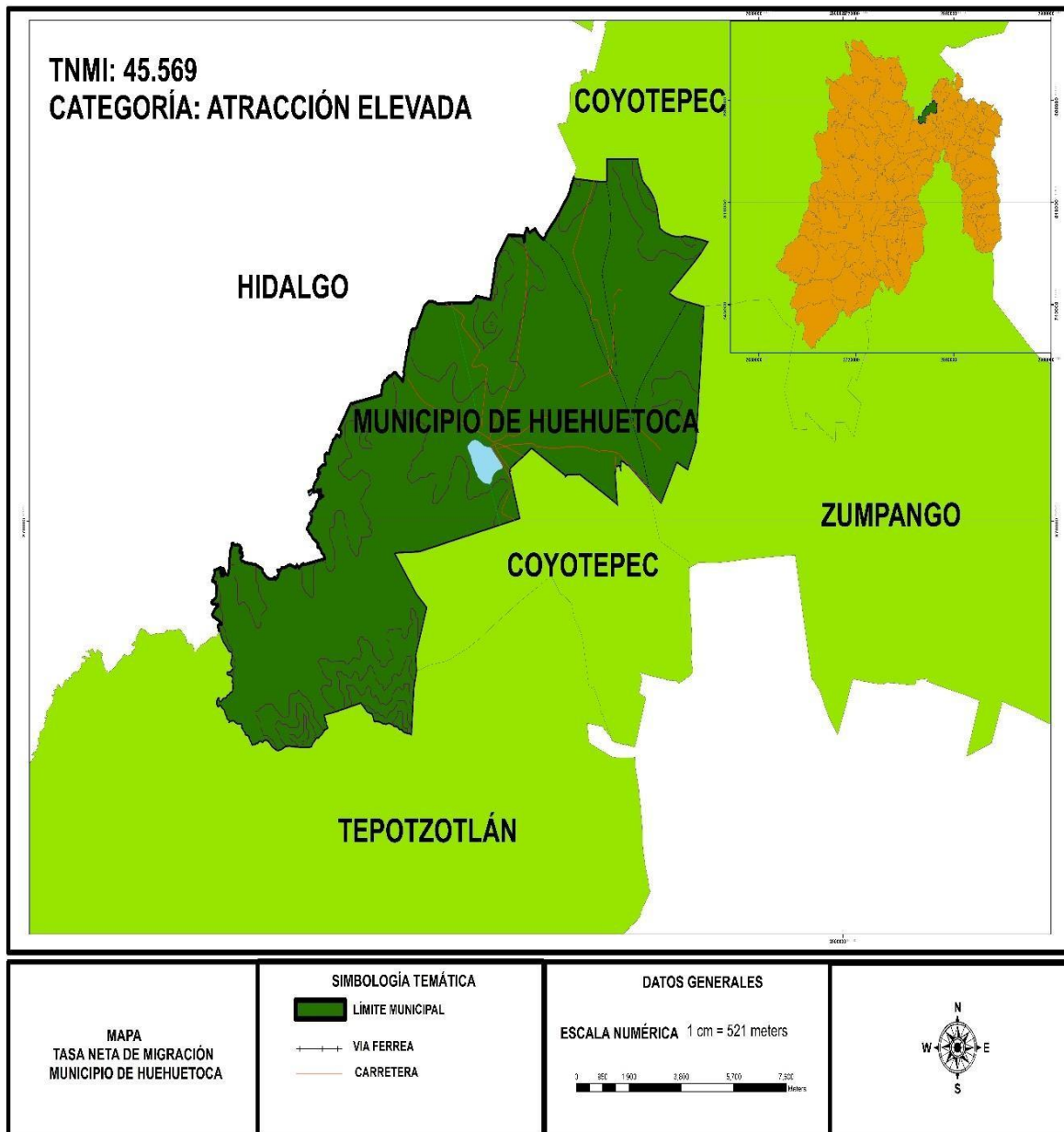
**Tabla 14. Tasa neta de migración del municipio de Huehuetoca**

<b>1995-2000</b>	<b>2005-2010</b>
13.604	45.569
Atracción elevada	Atracción elevada

Fuente: Elaboración propia con base a Consejo Nacional de Población (CONAPO- 2018)

Como se mencionó anteriormente, los flujos migratorios que llegan a ocupar territorio municipal en Huehuetoca han transformado de manera significativa el territorio como consecuencia de la inserción residencial de los inmigrantes que en mucho de los casos es de manera ilegal y no formal. Representando una Tasa Neta de Migración de 45.569 (ver imagen: 1), figurando que casi 46 personas migrantes están por cada mil residentes del municipio, conformándose así un territorio con una amplia diversidad de culturas en donde la recreación tiene diversas formas de manifestarse (salir del municipio para dicha necesidad, salir al mercado o tianguis, asistir a eventos musicales masivos, entre otros más).

Imagen 1. Tasa neta de migración del municipio de Huehuetoca 2010



Fuente: Elaboración propia retomada de Consejo Nacional de Población CONAPO 2018

El cambio de municipio de residencia habitual por un municipio de trabajo ha originado una denominada migración intermetropolitana<sup>2</sup>, expulsando población vinculada estrechamente con la oferta de vivienda nueva en las unidades político-administrativas más exteriores o periféricas, tal es el caso del Municipio de Huehuetoca.

Así mismo, el contexto que refiere a la zona de estudio, casó específico Colonia Santa Teresa, Huehuetoca, observamos que se desarrollan prácticas históricas como el abastecimiento de agua, el empoderamiento de viviendas por migrantes que termina en la confrontación con el gobierno municipal y vecinal en el ámbito local, puesto que la necesidad de los habitantes es justamente importante para que esta sea atendida de manera eficaz, sin embargo, no es así el caso y por ende surge la organización vecinal informal donde la toma de decisiones no está dada por algún objetivo en común.

**Tabla 15. Condición de viviendas en el Municipio de Huehuetoca-Colonia Santa Teresa**

<b>Total de Viviendas en el Municipio de Huehuetoca</b>	<b>Total de Viviendas en Colonia Santa Teresa</b>	<b>Total de Viviendas Ocupadas</b>	<b>Total de Viviendas Desocupadas</b>	<b>Total de Viviendas de Uso Temporal</b>
52,842	23,207	9,876	11,409	1,922

Fuente: Elaboración propia con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2010)

<sup>2</sup> “Se trata de la migración interna, es decir el intercambio migratorio entre la ciudad y el resto del país (o partes del resto del país).” (Valenzuela, 2011).

El progreso social con frecuencia aparejado a la idea del cambio, es no pocas veces un efecto de luchas sociales que incluso puede declararse que la vida sin conflicto será notablemente aburrida en cualquier entorno que este surja. Sin embargo, es evidente que en las zonas habitacionales, colonias y localidades se figure una desolación y disfuncionalidad a causa de ello, y no al contrario, que pueda verse como un sistema social rígido, sistemático y con vida saludable: si bien el conflicto es considerado un elemento connatural a cualquier sistema social, este debe de mediarse de una manera integradora, participativa, colaboradora, pacífica, entre otros más aspectos que deben de propiciar una habitabilidad saludable para todos y cada uno de los habitantes que convergen en estas Zonas Habitacionales (García, 2008).

Ahora bien, la concepción y entendimiento sobre las cuestiones sociales en su complejidad y dimensiones, es en mucho de los casos ignorado o mal interpretado, trayendo consigo una disfuncionalidad en el lenguaje comunicativo y receptivo entre los habitantes.

De esta manera se llega en la actualidad con un panorama caracterizado por la diversidad cultural y la rigidez de posturas entre los mismos habitantes de las viviendas de los conjuntos habitacionales; en especial por la resistencia al cambio de las posibles soluciones que pudiesen ocurrir entre las partes. Actualmente la vivienda se proyecta para un usuario desconocido, no considerando efectivamente a los destinatarios conocidos (oriundos) que han formado parte potencial del proceso habitacional.

Se dice que históricamente los planes y programas habitacionales se han caracterizado por una estandarización tipológica, reproduciéndose soluciones habitacionales sin mayores variaciones a lo largo del territorio, no considerándose mayormente, todas aquellas características ventajosas o perjudiciales derivadas de un emplazamiento específico en el Municipio de Huehuetoca, asumiendo núcleos familiares con tipos de necesidades y problemas iguales. Todo esto, a pesar de los esfuerzos realizados por las autoridades competentes mediante programas se ha tratado de romper con este tipo de tendencias que afectan el vivir diario de los residentes habitacionales.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que en los conjuntos habitacionales de Santa Teresa existe un déficit cuantitativo de habitantes. A este problema se le pueden sumar los siguientes: faltas constructivas, estándares dimensionales muy bajos propiciando la deficiencia en las condiciones de habitabilidad. Esto recae a que los conjuntos habitacionales y su gente deben de tener y considerar los requerimientos culturales asociados al habitar del ciudadano huehuetecoense. Este se puede complementar fundamentalmente con su relación con el espacio exterior, siendo de vital importancia los espacios públicos, políticas, normas, leyes y la relación que establezca la vivienda con el habitante.

En otro punto, nos encontramos que en los conjuntos habitacionales no existen interacciones sociales como suelen pasar en localidades con gente oriunda del lugar, esto reflejándose tal vez por las oportunidades y/o restricciones que presentan cada lugar. Al no estar resueltas ciertas situaciones que surgen dentro de las zonas habitacionales, se van a seguir produciendo actos donde la

conformación de un lugar para vivir se modificara. Actos genéricos que incurren en el interior y repercuten al exterior. Algunas causas principalmente identificadas y más marcadas son:

Razones de identidad: donde radica una cultura citadina a una de pueblo, lo que reside en la diferenciación de los demás, sobre todo en estas viviendas con la mayoría de habitantes de la Ciudad de México.

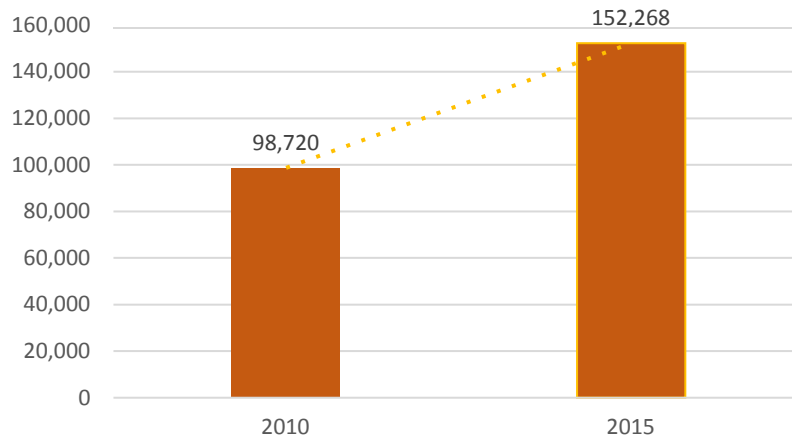
Razones de conformidad: propiciando que la gente permanezca inactiva y se involucre en actividades que afecten a terceros.

Razones dimensionales: los estándares dimensionales de la vivienda; en los conjuntos Habitacionales del Municipio de Huehuetoca son restringidos sin prever futuras necesidades y requerimientos de las familias que las habitan (el nacimiento de hijos, el albergue de otra familia, entre otros).

Debido a las innumerables dificultades que se propicia en un vivir diario en los conjuntos habitacionales, los tamaños de los hogares, los aspectos culturales y la poca adaptabilidad a los requerimientos en estas zonas en particular, son el origen de la mayoría de las situaciones de conflicto.



## Gráfica 6: Crecimiento poblacional en el Municipio de Huehuetoca 2010-2015



Fuente: Elaboración propia con información de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2010 - 2015)

La información anterior refleja el crecimiento considerable que ha tenido dicho municipio en un periodo de cinco años, en donde los resultados del censo 2010 y conteo 2015, se ven anegados en la inserción de población no oriunda de dicha zona municipal, ya que la mayoría proviene de otros municipios o estados de la república mexicana. En este sentido, la mayor parte de la población se ha establecido en la Colonia Santa Teresa

En este sentido, la población se ve afectada por la insuficiente calidad de los servicios que son brindados por parte del gobierno, ya que la demanda social rebasa la oferta actual de servicios e infraestructura en la colonia. Como se mencionó anteriormente, la pobreza es un indicador importante para conseguir una mejor calidad de vida en dicho municipio y en especial de la Colonia Santa Teresa. En este contexto, se presentan los indicadores que muestran la situación de pobreza:

**Tabla 16. Indicadores de pobreza municipio de Huehuetoca**

<b>Concepto</b>	<b>2010</b>	<b>2015</b>
Pobreza	39,845	60,633
Vulnerables por ingreso	12,831	30,765
Carencia de acceso a seguridad social	50,961	60,142
Población con al menos una carencia social	64,399	86,216
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	52,676	91,398

Fuente: Elaboración propia con base en Consejo Nacional de Evaluación Política (CONEVA-2018)

Anteriormente se mostró un incremento considerable en la población total del municipio, mismo que de manera significativa repercute directamente en la calidad de vida de los habitantes que conforman dicho municipio.

## **2.6 Programas gubernamentales**

Aunado a esto el gobierno federal, en conjunto con el gobierno del estado ha implementado programas de apoyo para mitigar la carencia social con la finalidad de proporcionar a la población un incremento en su calidad de vida, a continuación se citan algunos programas gubernamentales:

**Tabla. 17 Programas gubernamentales.**

<b>Programas Federales</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Programa de infraestructura</b>	Impulsar la construcción, ampliación, habilitación y rehabilitación de espacios públicos de uso comunitario, para el desarrollo de actividades recreativas, culturales, turísticas, deportivas que favorezcan procesos de activación, convivencia y cohesión social comunitaria, obras de movilidad sustentable con sentido de accesibilidad universal; así como obras para la rehabilitación, habilitación y/o remozamiento de unidades habitacionales.
<b>Programa de comedores comunitarios</b>	Contribuir a fortalecer el cumplimiento efectivo de los derechos sociales que potencien las capacidades de las personas en situación de pobreza, a través de acciones que inciden positivamente en la alimentación, salud y educación por medio de la reducción de la inseguridad alimentaria.
<b>Programa de fomento a la economía social</b>	Contribuir a mejorar el ingreso de las personas en situación de pobreza mediante la inclusión productiva y financiera en el Sector Social de la Economía.
<b>Programa de desarrollo comunitario, comunidad diferente</b>	Pretende mejorar las Condiciones Sociales de Vida, a través de sus apoyos para que en esas Comunidades las poblaciones se articulen, es decir, aprovechen todos sus

**Continúa...**

	recursos, sean corresponsables, tengan cohesión social, sepan diagnosticar y priorizar sus acciones colectivas, y tengan un mayor acceso a bienes y servicios.
<b>Programas Estatales</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Familias Fuertes fortaleciendo comunidades</b>	Mejorar las condiciones de vida de las personas; así como los espacios comunitarios de la entidad; conjuntar recursos monetarios orientados a financiar proyectos de infraestructura social, para el acceso a los servicios públicos en la vivienda; así como generar actividades de autoempleo y emprendimiento, a través de proyectos productivos, para personas que presentan condiciones de marginación o pobreza multidimensional.
<b>Familias Fuertes creciendo contigo</b>	Contribuir al gasto de los hogares que se encuentran en situación de pobreza multidimensional en su dimensión alimentaria o vulnerabilidad

Fuente: Elaboración propia con base a catálogo de programas federales para municipios, 2019 y programas Estatales.

Como se muestra en la tabla, el gobierno Federal y Estatal ha implementado programas en apoyo a mitigar la carencia social en el municipio, pero lamentablemente la falta de gestión por parte del gobierno municipal ha implicado la poca operatividad de dichos programas, generando un rezago social

Por esta razón, es de vital importancia el estudio sobre la mediación en la Colonia Santa Teresa, ya que la integración social se ha venido desgastando al paso de los años por la migración que en ella se recibe. Por lo anterior, la mediación será la que

aborde en gran medida la situación que provoca una incertidumbre en los habitantes de dicha zona y la cual es de gran resistencia en el entorno urbano donde los habitantes realizan su vida diaria.

El crecimiento que bien se ha mostrado de sus habitantes, ha llevado a que la gente deje desapercibido los pocos servicios y recursos con los que cuentan, complicando con ello su accesibilidad y aumentando el desplazamiento para poder abastecerse de ellos (parques, tiendas, minisúper, campo de cultivo, transporte, entre otros).

A este panorama se suman año con año más población proveniente de otros municipios (Ecatepec, Nezahualcóyotl, Cuautitlán Izcalli, Tultitlán, Coacalco, entre otros) o entidades como es la Ciudad de México, precisamente de Tepito y la Lagunilla. Ante este horizonte, aumenta las necesidades para salir adelante con sus familias y por ende no existe un mecanismo regulador de futuros conflictos.

Como parte esencial de la investigación la integración de los sectores políticos, económicos y territoriales son parte fundamental para la unión de las sociedades en el buen funcionamiento de las áreas de uso común, derivado de ello surgirán herramientas que nos permitan integrar a la población que habita dentro de las áreas urbanas a vivir en una cultura de paz que nos permita incrementar la calidad de vida.

## **Capítulo III Conflicto social y mediación en Colonia Santa Teresa**

El presente capítulo tiene el objetivo de analizar, sintetizar e interpretar la información de la encuesta, con la finalidad de poder determinar los resultados de la investigación y enfocarlos a los mecanismos alternativos como solución de conflictos para la Colonia Santa Teresa, esto mediante un proceso integrador que busca conciliar las partes afectadas por causa de la multiculturalidad, esto, a raíz de la creciente migración dentro de dicho territorio.

Estos procedimientos parten de la selección de variables cuantitativas y cualitativas para su estudio, donde se construyó un diseño especial para dicho comprobar que el problema persistente recae de la población diversa que habita en esta colonia.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, se tiene que los resultados arrojados por la muestra de 362 cuestionarios nos da un nivel de confianza del 90%, con un margen de error del 5% y una probabilidad del 50%, es decir, un grado de confiabilidad muy preciso. Lo cual nos permitirá contrastar y cumplir con los objetivos planteados.

### **3.1. Lugar de origen**

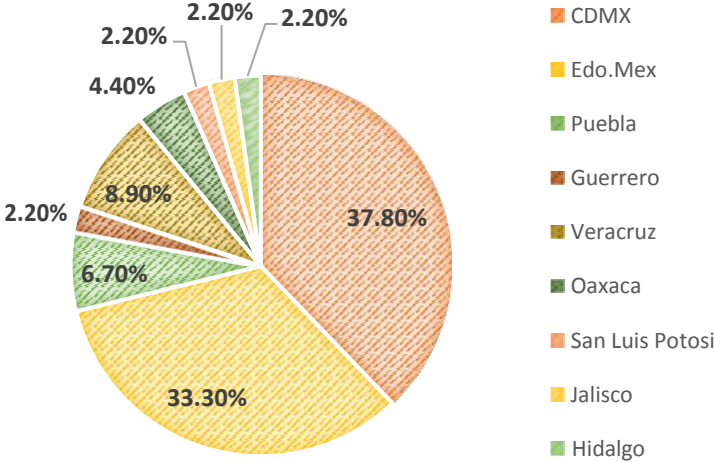
Lo que muestra el surgimiento de una parte importante de la población que radica actualmente en la Colonia Santa Teresa, trayendo consigo nuevas condiciones de ser y actuar con las familias que ya se encontraban establecidas antes de su llegada.

Esta variable es una parte importante de los componentes de los cambios directos e indirectos (desconfianza, incertidumbre, inclusión, relación efímera, estructura

organizacional, entre otras) sociales y de convivencia en el interior y exterior de la Colonia.

Considerando que la multiculturalidad que deriva de las migraciones trae consigo cambios que son exclusivamente de esto.

**Gráfica 7. Lugar de origen de la población de la Colonia Santa Teresa**



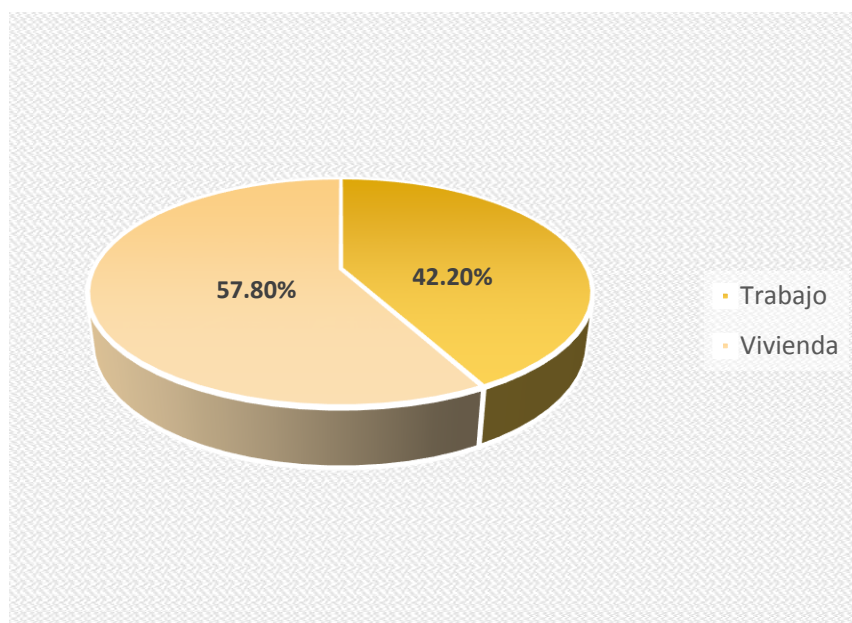
Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Se puede llegar a la conclusión que el 37.8% de la población que vive en la colonia Santa Teresa es de la Ciudad de México (CDMX), mientras que un 33.3% es de la entidad, destacando municipios como: Ecatepec, Nezahualcóyotl, Cuautitlán Izcalli, Tultitlán, Coacalco, entre otros. Así también, podemos destacar que el porcentaje de población que vive en este territorio siendo de otra entidad considerando a la CDMX del 66.7%.

### 3.2 Razones de migración

El traslado de un lugar de origen a otro es esencialmente una consecuencia de alguna forma de determinación de una cuestión laboral, familiar, una mejor calidad de vida, cuestión de vivienda, entre otras. Lo que complica su adaptación en sus formas de pensar y actuar de esa población que se ve inmersa en ese fenómeno social.

**Gráfica 8. Lugar de origen de la población de la Colonia Santa Teresa**



Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

La gran mayoría de la población que se vino a vivir a la Colonia Santa Teresa lo hizo por razones de vivienda con un 57.80%, mientras la otra gran parte lo realizó por cuestiones laborales para conseguir una mejor calidad de vida, está reflejándose con un 42.2%.

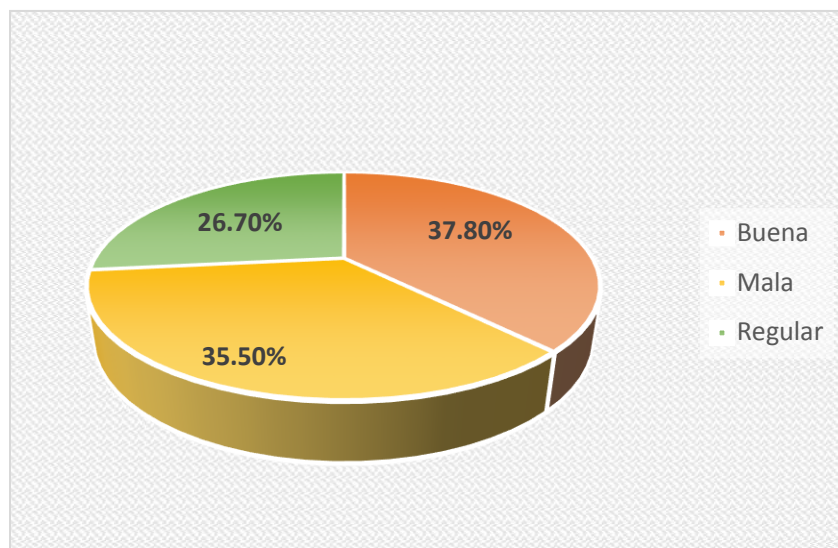


### 3.3 Seguridad en la Colonia Santa Teresa

La seguridad es un derecho fundamental en cualquier territorio donde exista población, es primordial para salvaguardar la integridad de las personas y de sus bienes, y el caso de la colonia Santa Teresa no es la excepción.

La población siempre vela por el lugar donde llega a vivir, con la finalidad de mejorar su nivel de seguridad, donde el enfoque del entorno debe de reflejar confianza para toda la comunidad que estará propensa a interactuar.

**Gráfica 9. Seguridad en la Colonia Santa Teresa**



Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Como es de saberse, la seguridad es un derecho que toda gente y en el caso de la colonia se hizo saber de la siguiente manera: el 37.8% dice que la seguridad es buena en esta zona; el 26.7% considera que es regular y el otro 35.5% que es mala.

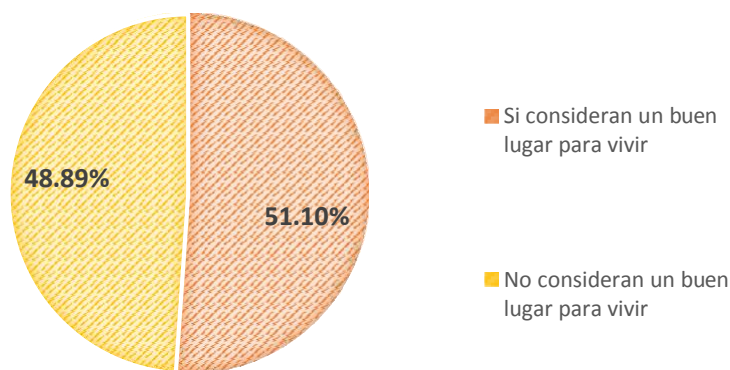
La seguridad recae y perjudica de una manera considerable a toda aquella población que vive sin ella, sin aún saberlo y si lo sabe prefiere quedarse callada para no sufrir consecuencias.

### 3.4 Colonia Santa Teresa como lugar seguro para vivir

El entorno que buscan personas y familias para vivir debe de considerar ciertos aspectos que le den una mejor calidad de vida.

Es importante mencionar que toda persona que se cambia de lugar de residencia es para hacer todo lo posible y asegurar que sus hijos tengan mejores expectativas de vivir.

**Gráfica 10. La Colonia Santa Teresa como lugar seguro para vivir**



Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Se puede observar en la gráfica anterior que los habitantes de la colonia consideran en un 51.1% buen lugar para poder residir, mientras que el otro 48.89% hace mención que la zona no es buena para llegar a ocupar una vivienda. Son decisiones

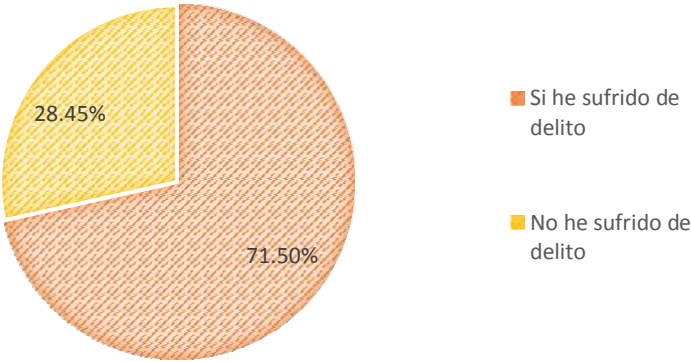
y posturas de la diversidad poblacional que ahí se encuentra y que diariamente se muestra distante en las relaciones de comunicación, provocando desconfianza y aislamiento entre ellas.

### 3.5 Víctima de delito en la Colonia Santa Teresa

La población de la colonia diariamente se enfrenta a conductas inapropiadas y de alto peligro en sus actividades diarias, siendo estas derivadas de actos delictivos por personas que viven en el lugar o que llegan ahí a cometer el hecho.

En relación a lo anterior, podemos decir que existen situaciones que perjudican de manera considerable las formas de vivir, convivir, decidir, entre otros más aspectos que el ciudadano impone para poder tener tranquilidad a la hora de llegar y salir de su hogar.

**Gráfica 11. Víctima de delito en la colonia Santa Teresa**



Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

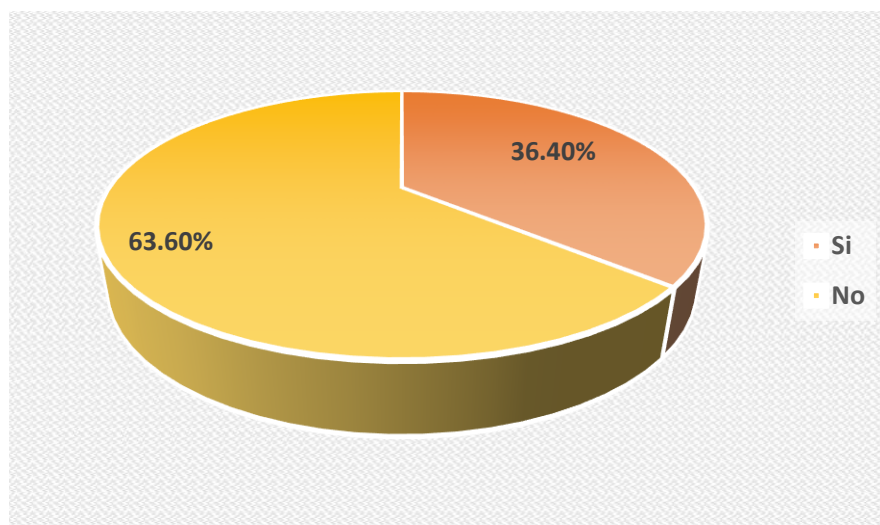
Se representa en la información de la gráfica, que la población que no ha sufrido algún tipo de delito es del 71.5%; mientras que el 28.45% ha sufrido un acto delictivo dentro de la Colonia Santa Teresa.

### 3.6 Lugares de recreación y parques seguros

Los espacios urbanos son escenarios que permiten una convivencia segura y sana entre todos los que acuden al sitio, estos son lugares privilegiados de cambios socio-económico y también ambientales que deben estar al alcance de todos y, los cuales deben de cubrir ciertas necesidades de la población para su convivencia.

El desarrollo de este tipo de espacios actualmente se ha visto mermado por los diseños y localización de los mismos, donde la población se ve cada vez menos interesada por acudir a ellos.

**Gráfica 12. Lugares de recreación y parques seguros en la Colonia Santa Teresa**



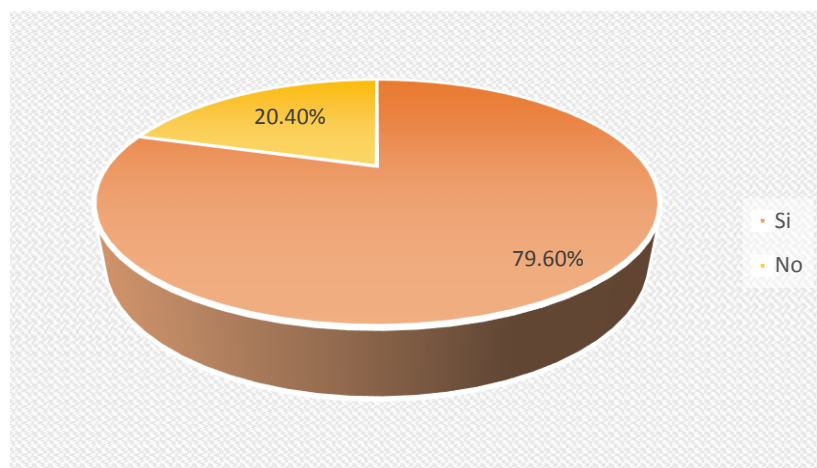
Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Al preguntar a los habitantes de la Colonia Santa Teresa que, si cuentan con lugares de recreación y parques seguros para recrearse familiarmente, nos respondieron de la siguiente manera: el 36.4% hizo mención que si cuentan con esos lugares, mientras que el 63.6% refiere a que no existe tal caso.

### 3.7 La organización vecinal como aumento de la seguridad en la Colonia Santa Teresa

Para mejorar la posibilidad de un mejor vivir en la colonia, se requiere de una organización que legitime la toma de decisiones de toda la población en la Colonia. En la actualidad, nos centramos más a una organización individualista donde los intereses ya nos son grupales sino individuales. Las limitaciones se hacen ver por la falta de comunicación entre vecinos, causando con ello, la selección incorrecta y poco favorable de acciones para los demás habitantes.

**Gráfica 13. Organización vecinal para el aumento de la seguridad en la Colonia Santa Teresa**



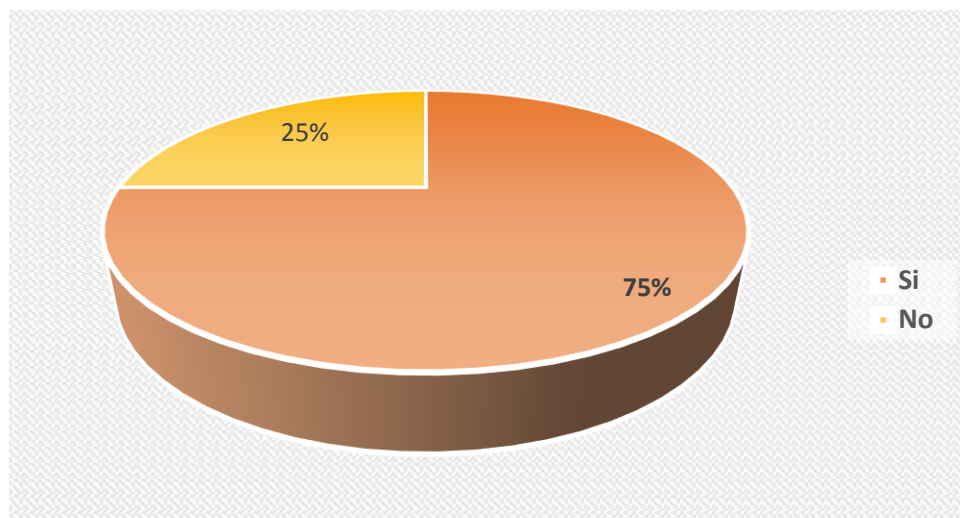
Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Se llega a la conclusión que el 79.60% de la población encuestada ha dicho que la organización vecinal es una manera efectiva de poder aumentar la seguridad en la colonia, mientras que el 20.40% por razones desconocidas dicen que no es factible.

### 3.8 Cultura y costumbres que afectan la convivencia y seguridad en la Colonia Santa Teresa

En la actualidad la cultura es definida como un todo en donde las normas sociales, actitudes, creencias y hábitos compartidos por los ciudadanos que conforman las zonas habitacionales y colonias son un parteaguas que puede cimentar la posibilidad de una vida en comunidad con ausencia de violencia. Sin embargo, algunos comportamientos pueden afectar la vida y seguridad dentro de las mismas.

**Gráfica 14. La cultura y costumbres afectan la convivencia en la colonia Santa Teresa**



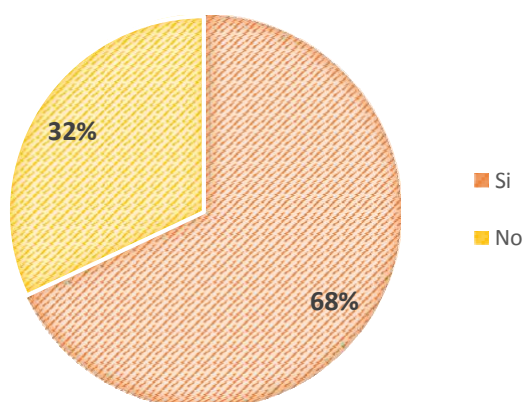
Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

Como podemos observar en la gráfica el 75% de los habitantes de la colonia Santa Teresa perciben que la cultura es el detonante de manera significativa que afecta la convivencia y la seguridad dentro de la colonia.

### 3.9 Comité vecinal en la Colonia Santa Teresa

Es importante resaltar la relevancia que tiene la implementación hoy en día de comités vecinales que regulen la unidad territorial que conforman las zonas habitacionales y colonias, tal es el caso de la colonia Santa Teresa, esto sin duda alguna es un elemento que integrar, permite conocer, analizar y promover las soluciones a las demandas o propuestas de los vecinos.

**Gráfica 15. Cuentan con comités vecinales en la colonia Santa Teresa.**



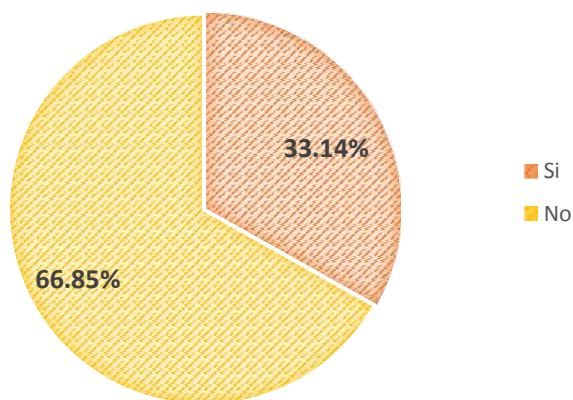
Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018.

En la gráfica se observa que la colonia Santa Teresa el 68% de las personas entrevistadas cuentan con un comité vecinal, sin embargo es de gran relevancia hacer mención que muy pocos son los que integran a los colonos en las decisiones, dejando a un lado las demandas que todos comparten, impidiendo de esta forma generar acuerdos entre los mismos.

### 3.10 Disposición para la integración de un comité vecinal en la Colonia Santa Teresa

La integración a un comité vecinal no solo nos permitirá tener una visión más amplia de las demandas de los vecinos, de igual manera nos permitirá tener un panorama amplio e integrador, permitiendo promover soluciones y propuestas para los vecinos de la colonia Santa Teresa.

**Gráfica 16. Disposición para la integración de un comité.**



Fuente: Elaboración propia con información de campo 2018

La participación de los habitantes de la colonia Santa Teresa para la integración a un comité vecinal es escasa, como se observa en la gráfica el 33.14% de la población está de acuerdo en formar e integrar un comité vecinal, sin embargo, en este sentido la falta de acuerdos y la integración a dichos comités podrá permitir conocer, implementar y promover las soluciones a las demandas de los vecinos que conforman la colonia.



### **3.1.1 Técnica para la mediación comunitaria**

#### **Polígono estratégico de mediación**

Esta técnica es construida, mediante el trazo del análisis de dicha investigación, donde se consideran tres pilares fundamentales que darán pauta a tener un mejor discurso para la intervención en los problemas que surgen a raíz de la multiculturalidad de la Colonia.

Suele hablarse de que la mediación necesita un proceso debidamente definido y estructurado de una manera sistemática, donde salgan a relucir mecanismos alternativos que se estarán utilizando para la toma de una mejor decisión en la Colonia Santa Teresa.

Cabe señalar, que la solución de controversias multiculturales dentro de una comunidad no es nada sencillo, sin embargo, se trabaja la idea de implementar una técnica denominada “polígono estratégico de mediación”, que de base tenga la herramienta del diagnóstico.

Por lo anterior, se requiere la implementación de un dialogo basado en una convivencia de propuestas y soluciones entre los involucrados, con la finalidad de fortalecer la comunicación de manera seccional (por partes pequeñas en la colonia).

Con lo anterior descrito, se piensa otra herramienta importante, la encuesta para una mejor toma de decisiones, y como se vio en la parte anterior, se arrojaron resultados que muestran e ilustran claramente la situación que se está viviendo dentro de la Colonia Santa Teresa. Para ello, se generó un método de muestreo, procurando un nivel de significancia del 90%, cuya finalidad fue conocer aspectos

relevantes de la comunidad y obtener información relativa al suceso de la mediación por la multiculturalidad existente.

Ahora bien, el procedimiento fue planeado con la firme intención de hacer partícipes a la población, generando en ellos una sensibilización mediante esta herramienta para la realización de la mediación en el entorno donde ellos conviven diariamente.

Es imprescindible también establecer mecanismos jurídicos como herramienta formal de la legalidad, acto que puede entrar y fortalecer las decisiones de los elementos utilizados para la mediación en la Colonia Santa Teresa.

Desde esta perspectiva, se pone énfasis en establecer canales de comunicación legitimados mediante un documento legal, cuya finalidad es el establecimiento de acuerdos entre partes para conseguir la realización de un fin en común. La mediación dispone de herramientas antes mencionadas que contribuyen en gran medida a la toma de decisiones, buscando la mejora continua del lugar y de las relaciones entre los habitantes.

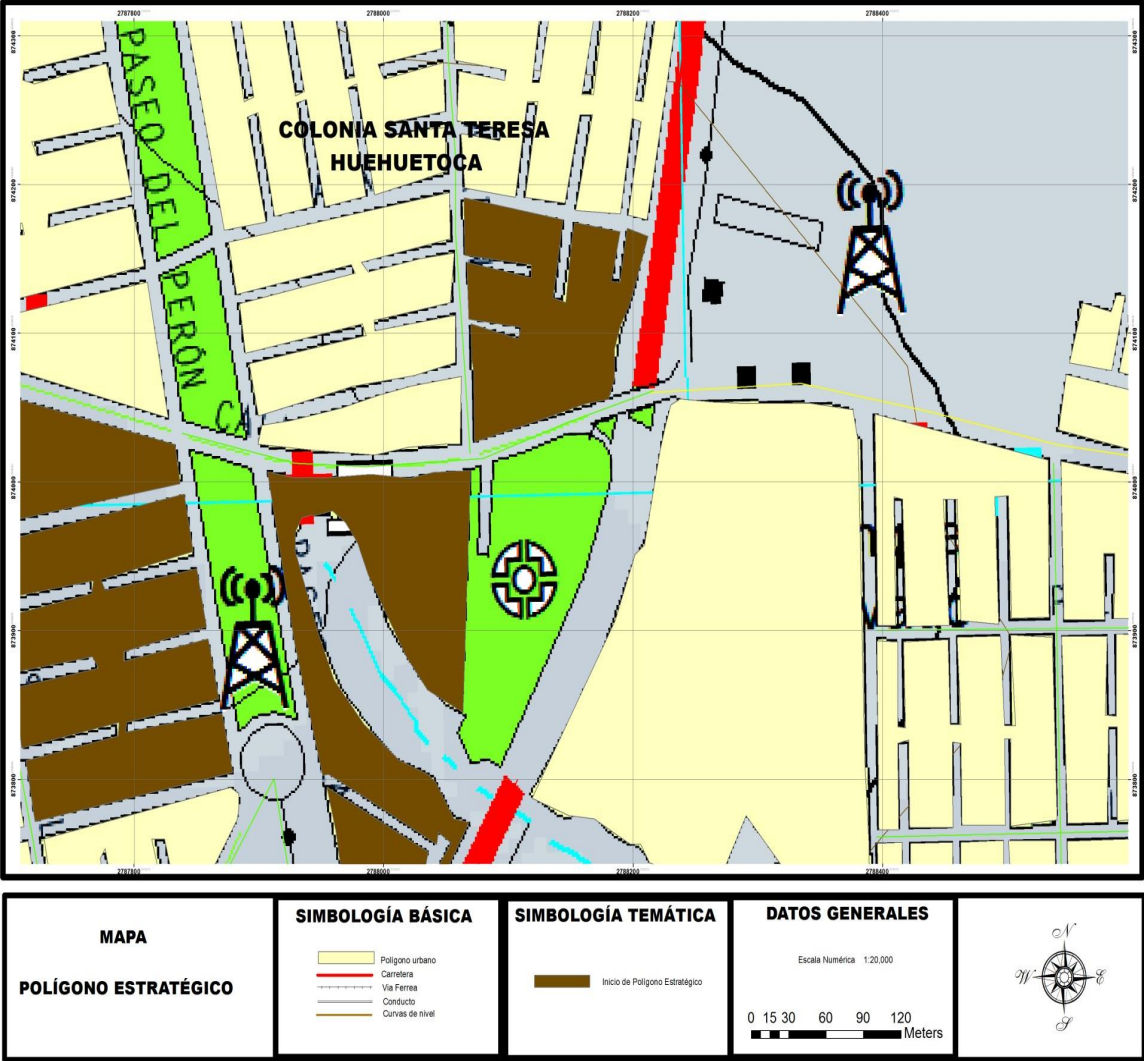
Ahora bien, a pesar de las condiciones en las cuales se encuentra la Colonia Santa Teresa desde la perspectiva multicultural, no debemos olvidar el proceso de aplicación mediadora, donde la participación de los que intervienen no debe de ser facilitador, si no mediador en su máxima expresión.

En este sentido, el mediador es capaz de gestionar, convencer, incluir e innovar de una manera positiva sin dejar al margen diferencias culturales, raciales, lingüísticas, entre otras. De esta manera, se busca más la inclusión que la exclusión con las herramientas mediadoras. El reconocimiento de la posición “del otro” implica

experimentar un sentimiento de empatía, respecto de las situaciones que emergen por el choque multicultural entre los habitantes (Hernández, 2014, p.18).

En este contexto, debemos de tener claro que, en cada aplicación de herramientas mediadoras dentro del polígono estratégico mediador, se estrecharán y reducirán las deliberaciones entre los habitantes y crecerán las relaciones de convivencia entre los vecinos.

### Mapa 2. Estrategia de medicación



### **3.1.2 Características de la mediación comunitaria**

La Medición comunitaria es una herramienta para la integración de la sociedad basada en la construcción de soluciones mediante consensos que buscan dar soluciones a los conflictos que hoy en día se viven en las zonas urbanas, tal es el caso de la colonia Santa Teresa. De esta manera la Mediación comunitaria juega un papel muy importante ya que es un instrumento que escucha las demandas vecinales que mediante el diálogo y la implementación de reglas contribuye a un cambio social promoviendo la participación, empoderamiento y educación de los integrantes de una colonia a mantener una vida de paz dentro del territorio.

Características Generales de la mediación comunitaria para la colonia Santa Teresa tomando como referencia el modelo Estratégico para la planeación territorial.

- ❖ Integradora: Por naturaleza, ya que su principal objetivo es integrar a la sociedad en la toma de decisiones dentro del territorio que habitan, tomando en cuenta las necesidades y demandas vecinales que se tienen en común, para buscar la mejor solución mediante el dialogo promoviendo la participación ciudadana.
  
- ❖ Reconstructiva; La mediación busca una solución satisfactoria para las personas que se encuentran en disputa, debido a que se escuchan los intereses y necesidades de cada una de las personas involucradas, ya que ellas son las que saben realmente qué es lo que está en juego en esta problemática. Parte de la cotidianidad y si bien, esto es punto clave para quien media, conocer los puntos de vista de los mediados es una parte importante para el mediador ya que puede haber elementos que escapen a su observación. Por otra parte, la mediación

tiene un efecto instructivo, en el sentido de mostrar a quienes participan un método colaborativo aplicable a todo conflicto, se construyen escenarios tomando el pasado en el presente para proyectar el futuro generando acuerdos de beneficio mutuo de tal forma que puedan utilizarlos con autonomía en el futuro.

- ❖ Comunicación: La comunicación es una parte fundamental dentro de la mediación comunitaria reestablece las relaciones mediante el dialogo, la confrontación de los distintos puntos de vista los mediados acceden a generar un dialogo asertivo, que permitirá tener un criterio más objetivo en la toma de decisiones.
- ❖ Programada: Porque nos permite contextualizar y estructurar un espacio de reciprocidad mediante la programación de objetivos en relación con el protagonismo de los actores y su intervención en la funcionalidad dentro del territorio.
- ❖ Formal: El proceso de mediación comunitaria se da formalmente, se lleva a cabo la elección de un mediador, se determinan objetivos con relación a los intereses de los mediados y se implementan reglamentos.
- ❖ Interdisciplinaria: Si bien la mediación comunitaria es interdisciplinaria debido a las herramientas y disciplinas que la conforman, tales como la planeación territorial, ya que podemos tener un aporte desde dicha disciplina obteniendo una visión más integrada del impacto que se genera dentro de los territorios y

de la manera cómo se puede intervenir en la funcionalidad dentro de los mismos, esto permite que el mediador tenga una perspectiva más amplia en diferentes ángulos de la misma situación, pero lo fundamental es que se visualicen estos aportes como incluyentes.

Lo que busca la medición comunitaria es intervenir de manera conciliadora, en donde el papel fundamental del mediador es facilitar acuerdos y acercamientos entre las partes involucradas, integrando, construyendo y programando de manera formal objetivos que sean cumplidos con base a reglas, integrando disciplinas que ayuden al buen funcionamiento de la colonia Santa Teresa impactando de forma positiva dentro del territorio.

En relación con lo anterior mencionado la mediación comunitaria trabaja para que el conflicto se transforme de manera creativa y pacífica, y para que las personas que intervienen en el proceso de mediación tengan igualdad de oportunidades, ya que la medicación comunitaria es inclusiva, identifica interese y necesidades de ambas partes para que el territorio tenga funcionalidad y se pueda crear un espacio de reciprocidad.

### **3.1.3 Conflictos resueltos con mediación comunitaria**

La transdisciplina y la multidisciplinar nos permiten discernir entre diversas y amplios criterios de actuación para desarrollar diversas estrategias de atención de los problemas públicos.

Actualmente los procesos acelerados de urbanización en México, la creación desmedida y poco planificada de conjuntos habitacionales en la parte norte del Estado de México, tal es el caso del municipio de Huehuetoca, así como las

migraciones interestatales por la búsqueda de un empleo y vivienda han generado que las sociedades vivan en constante cambio, propiciando dentro de los territorios que habitan conflictos derivados de las diferentes costumbres, culturas y formas de diferentes de convivencia de los habitantes. Sin embargo ante esta problemática en México a un no se cuenta con una visión amplia sobre el tema de mediación comunitaria, si bien los abordajes sobre mediación comunitaria no han cumplido con esa interdisciplinariedad de la mediación, basándose únicamente en elementos jurídicos, echando a un lado otras disciplinas que pueden generar una visión más amplia en la resolución de conflictos dentro de las colonias y comunidades.

Derivado de ello en algunos países las experiencias en mediación comunitaria han sido satisfactorias, tal es el caso de Uruguay, Argentina y España que han implementado modelos de mediación comunitaria que la han toman como una nueva vía que permite que los habitantes se responsabilicen, aportando herramientas para la resolución de conflictos integrando distintas disciplinas que han aportado una visión más amplia sobre el tema ayudado a mantener una convivencia pacífica entre los habitantes de las comunidades.

#### **3.1.4 Experiencias exitosas**

##### **Monte Video, Uruguay.**

En diciembre de 2006 en Monte Video, Uruguay surge la defensoría del vecino cuya función es escuchar, investigar y buscar soluciones a reclamos que los vecinos y vecinas de Montevideo tengan en relación al gobierno Departamental. Una de las Principales funciones del Defensor del Vecino es colaborar en la cimentación de una cultura de respeto a la legalidad y por ende a la concientización del significado

esencial de los derechos fundamentales y a las libertades públicas, al tiempo de atender las causas de las quejas y reclamos que llegan de la ciudadanía.

Derivado de lo anterior en Monte Video la Dra. Ana Agostino realiza un manual de mediación comunitaria de manera didáctica para la sensibilización y capacitación de los ciudadanos, se presenta el marco de la ejecución del proyecto Mediación Comunitaria con perspectiva de género y Derechos Humanos presentado por la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (DVVM) ante el Programa de Participación de la UNESCO (2016-2017).

La DVVM atiende consultas y reclamos de la ciudadanía, en gran medida asociados a la vulneración de derechos humanos. En los últimos años se aprecia un aumento sostenido en el número de consultas sobre situaciones de conflicto derivados de la convivencia. La Defensoría cuenta con diferentes tipos de actuaciones y áreas de trabajo, dentro de las cuales se ha incorporado el área de Mediación Comunitaria, constituyendo un servicio que se ofrece a la comunidad, siendo considerada desde la Institución como una herramienta por excelencia para facilitar la convivencia pacífica, propiciar el diálogo, reflexionar sobre las propias conductas, actitudes y comportamientos, generar acuerdos, procurar la generación de propuestas por parte de las propias personas involucradas que contribuyan a la solución de la problemática instalada y evitar futuros desacuerdos o conflictos.

Resultados Obtenidos: En lo que se refiere al noveno informe de la DVVM siendo una de sus líneas de trabajo la mediación comunitaria, se realizaron reuniones en varias zonas con actores comunitarios quienes luego participaron de las capacitaciones organizadas, además de tener presencia territorial a través de las



personas voluntarias. El año 2017 es sin duda el ejercicio en el cual la Mediación Comunitaria se instaló como herramienta de gestión de asuntos con una gran importancia que fue posible por el fortalecimiento del Programa de Mediación Comunitaria, con la consolidación de un equipo voluntario con formación específica para el desarrollo de la tarea.

Para 2018 se implementaron los 18 concejos en respuesta a la solicitud presentada. Se destaca también la presencia regular de la Defensoría en el Espacio de Encuentro Saludable, iniciativa promovida por dicha institución.

#### ❖ España

Por otro lado, nos encontramos con el caso de **Práctica de Mediación comunitaria en Barrios Desfavorecidos en Badajoz, España**, en el cual el objetivo principal fue mejorar la calidad de vida de barrios desfavorecidos y considerar el liderazgo vecinal a través de la mediación, generando espacio que favorezcan la resolución pacífica de conflictos generando un cambio social basada en la solidaridad, colaboración, participación y responsabilidad (López & Gómez, 2014).

Los conflictos como se ha venido mencionando han existido siempre y estos son originados por diversas situaciones como son: ruidos, desperfectos, malos acuerdos, poca comunicación, entre otros, traducándose todo ello en situaciones incómodas entre las partes. Por esto, se considera que la mediación es un actuar en todas partes para que se pueda dar un dialogo abierto, donde se pueda llegar a los acuerdos entre los y las enfrentadas.

Ante esto presentado, se dice que en la actualidad las administraciones municipales de gobierno se enfrentan a situaciones cada vez más complejas de poder resolver, entre estas se encuentran los derivados de la convivencia.

Por ello, se establecieron acciones conjuntas con los vecinos para dar solución a los problemas cotidianos de una manera constructiva y respetuosa y contribuyendo así a la formación de líderes vecinales, facilitando el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto legitimando todos los intereses y sus aportaciones, difundiendo en otros espacios las ventajas que ofrecen los métodos de resolución pacífica de conflictos (López & Gómez, 2014).

Para dicho desarrollo el resultado fue el siguiente: se tuvo intervención con vecinos de 16 portales (209 viviendas) donde se hacía presente la precariedad y los conflictos sociales en dicho lugar se realizaron 90 reuniones vecinales obteniendo los siguientes resultados: reconocimiento y legitimidad, mejores condiciones de vida, participación de los vecinos dentro de su comunidad.

Como resultado se obtuvieron:

Se llevaron a cabo 90 reuniones vecinales 58 en suerte de Saavedra y 32 en Los Colorines.

Logros obtenidos:

- Arreglo de sensores
- Pintado de áreas comunes
- Creación de comunidades vecinales
- Mejora en la limpieza

- Recubrimiento de paredes
- Se arreglaron puertas
- 80% de los vecinos pagaron su cuota vecinal.

La práctica de la mediación dentro de las comunidades es un tema que debe atenderse en forma conjunta con los gobiernos locales y comités vecinales para dar solución a los conflictos sociales que actualmente se presentan en las comunidades, dicha herramienta proporciona que los habitantes puedan vivir una vida de paz, fomentando la convivencia, el cuidado y rehabilitación de espacios públicos para inhibir el conflicto de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

#### ❖ **México**

En México desde 1996 se creó en Monterrey, Nuevo León una asociación civil llamada VETSA (Voluntariados en equipo trabajando por la superación con amor) cuyo principal objetivo es fortalecer el tejido social de las comunidades a través del desarrollo humano con el fin de impulsar el empoderamiento comunitario para contribuir en la sociedad creando una vida social saludable dentro de las comunidades.

Actualmente gracias a la mediación comunitaria se pueden resolver conflictos a través de una tercera persona imparcial (mediador) que los guía al dialogo, aún que en Nuevo León ya existen centros municipales que emplean dichas alternativas, en algunas colonias como Independencia y la Alianza aún no se habían aplicado dichas alternativas se abrieron las puertas para aplicar el **modelo móvil de mediación comunitaria** aplicado por VETSA (Voluntariados en equipo trabajando por la

superación con amor), dicho proceso es voluntario y consiste en resolver conflictos comunitarios y familiares por la vía pacífica, el proyecto es impulsado por la United States Agency for International Development (USAID), como parte del Programa para la Convivencia Ciudadana (PCC) que trabaja en la prevención de la violencia en Tijuana, Ciudad Juárez y Monterrey.

Jiménez (2014) menciona algunas de las controversias que se han desarrollado en dichas colonias citadas anteriormente son: Ventanas mal ubicadas en los domicilios, árboles que tiran muchas hojas, estacionamiento, ubicación de la basura y ruido, por ello VETSA propone; el modelo móvil de la mediación comunitaria consiste en ofrecer un servicio de mediación comunitaria en lugares cercanos a los domicilios de los beneficiarios, con la finalidad de alcanzar la resolución de conflictos de forma pacífica y prevenir cualquier tipo de delito, mediante estrategias de integración social tales como:

- ❖ Campañas de limpieza en su comunidad
- ❖ Remodelado de escuelas
- ❖ Conciencia ecológica

El principal objetivo de estas actividades es la participación comunitaria invitando de esta forma a los ciudadanos hacer conscientes de la solución de sus propias necesidades y problemáticas en sus colonias.

Las sociedades deben de generar conciencia sobre lo importante que es la mediación y lo aplicable que es para resolver las controversias, ya que, una de sus principales características es promover el dialogo, no obstante, también es una

herramienta integradora, en donde cada opinión y cada persona son parte esencial, para el desarrollo y la integración de las comunidades, permitiendo a la sociedad vivir dentro de una cultura de paz.

Derivado de los constantes conflictos que origino la urbanización desmedida en la parte norte del estado de México, surge la necesidad de implementar un modelo de medición en la colonia Santa Teresa del municipio de Huehuetoca, con la finalidad de mitigar el conflicto, creando comités vecinales que ayuden a los habitantes de dicha colonia a vivir dentro de una cultura de paz en donde puedan recrearse, originando espacios seguros.

## **Capítulo IV Estrategia de planeación territorial para la mediación comunitaria en la Colonia Santa Teresa., Huehuetoca.**

El presente capítulo desarrolla una propuesta de acciones que teniendo como base los argumentos expresados por la población en el trabajo de campo se desarrollan en lo que denominaremos “Proceso de Gestión para atender desde la mediación comunitaria las diferencias de opinión entre los pobladores de la colonia Santa Teresa.

Los conflictos como se ha venido mencionando han existido siempre y estos son originados por diversas situaciones como son: ruidos, desperfectos, diferencias de opinión, formas diversas de ocupar el espacio público, malos acuerdos, poca comunicación, entre otros, traduciéndose todo ello en situaciones incómodas entre las partes. Por esto, se considera que la mediación es un actuar en todas partes para que se pueda dar un diálogo abierto, donde se pueda llegar a los acuerdos entre los y las enfrentadas.

Ante esto presentado, se dice que en la actualidad las administraciones municipales de gobierno se enfrentan a situaciones cada vez más complejas de poder resolver, entre estos sectores sociales diversos y por lo tanto se encuentran los derivados de la convivencia cotidiana.

La práctica de la mediación dentro de las comunidades es un tema que debe atenderse en forma conjunta con los gobiernos locales y comités vecinales para dar solución a los conflictos sociales que actualmente se presentan en las comunidades, dicha herramienta proporciona que los habitantes puedan vivir una vida de paz,

fomentando la convivencia, el cuidado y rehabilitación de espacios públicos para inhibir el conflicto de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

#### **4.1 Proceso de gestión para incorporar la mediación Comunitaria en la Colonia Santa Teresa.**

##### **1.-Legalizar y crear la instancia administrativa dentro de la estructura municipal**

Corresponde a la autoridad municipal (presidente municipal), realizar los ajustes a la estructura gubernamental municipal para crear un área administrativa responsable del manejo de conflicto en el ámbito municipal (Creación de la subdirección de desarrollo comunitario) deberá formar parte de la Dirección de Gobernación municipal.

El responsable del área deberá tener perfil profesional social y deberá estar certificado como mediador, así también deberá contar con la experiencia previa en la materia.

La administración municipal deberá elaborar e instrumentar el “Programa de mediación comunitaria municipal”, la definición del objetivo de este documento debe ser la construcción del tejido social participativo, respetuoso, de colaboración y de tejido de redes de participación social, identificando a la población y procurando **NO** dejar en el anonimato a los ciudadanos, sino tener en lo posible a TODOS bien identificados. El programa de mediación comunitaria municipal deberá presentar un diagnóstico amplio y claro de los puntos focalizados de conflicto social ya que serán de atención prioritaria.

**2.- Crear Comités vecinales de apoyo ciudadano**, integrados por vecinos de una demarcación determinada por manzanas, quienes comparten una misma problemática y se organizan para que de manera conjunta con la autoridad municipal y mediante un plan de trabajo coadyuven en la solución de los problemas que padecen con el acompañamiento de las diversas instancias locales y con criterios de anticipación a problemas mayores. Los integrantes de estos comités serán capacitados de manera cotidiana en procesos de mediación para que en el corto plazo puedan contar con los elementos técnicos para saber dirigir y mediar las diversas controversias desde la imparcialidad entre los grupos sociales diversos. También deberán cumplir con un periodo de tiempo establecido por el Cabildo.

**3.- Platicas comunitarias** mensuales con la participación de los actores políticos, sociales, gestores, expertos en temáticas y ciudadanos. Se considera que es relevante que toda la población tenga la oportunidad de ser escuchada y atendida por la autoridad encargada, estas reuniones deben estar basadas en diálogos respetuosos, transparentes y abiertos. Los acuerdos emanados de estas reuniones deberán ser aplicados y deberán contar con un seguimiento en su proceso de atención.

**4.-Formar mediadores**, Integrar diversos grupos sociales formados desde la mediación, alumnos de diversos niveles escolares, padres de familia, profesores, prestadores de servicios. Autoridades. Para el municipio de Huehuetoca será relevante que la población esté formada en la cultura del manejo de conflicto y que sus acciones vida estén anclados a una cultura de paz y desarrollo.



**5.-Proyectos de acción vecinal y atención de conflicto,** Se plantea que cada Comité Vecinal de manera conjunta con los vecinos establezcan su proyecto de acción anual priorizando según la urgencia de cada acción para que de manera conjunta con las autoridades se mejoren las condiciones de vida y los conflictos que se desarrollen al compartir el mismo espacio público.

**6.-Sociabilizar a la población** las practicas exitosas de la mediación comunitaria invitando a los gestores nacionales e internacionales exponer y aprender de manera colectiva al mismo tiempo de tener la oportunidad de escalar nuevas formas de gestión para adoptar en sus prácticas.

**7.-Rendición de cuentas a la sociedad,** La autoridad local deberá posicionar este programa de manera relevante en el contexto municipal ya que a partir del trabajo organizado, sistemático y respetuoso logrará generar dinámicas saludables de gobernabilidad y evitará problemas sociales y políticos, el mayor logro será sembrar en los ciudadanos una cultura de paz y de conciliación basada en el respeto social.

Con la finalidad de incrementar la calidad de vida y establecer una convivencia pacífica para los habitantes de la colonia Santa Teresa, se propone incorporar una estructura administrativa dentro del municipio de Huehuetoca que nos permita crear comités vecinales de apoyo a la ciudadanía, así mismo surge la necesidad de formar mediadores con la finalidad de que jueguen un papel imparcial y puedan dar solución a los conflictos presentados en dicha colonia, así y por consecuencia implementar proyectos de acción vecinal que nos permitan sociabilizar a la población, permitiéndoles tener una vida de calidad dentro de una cultura de paz.

## **Conclusiones**

El objetivo principal de esta tesis era abordar las principales características de la mediación comunitaria desde la perspectiva de la planeación territorial en la Colonia Santa Teresa, situación importante para poder aportar una solución a los problemas surgidos por la multiculturalidad dentro de dicho territorio.

Así pues, la principal aportación de este trabajo de investigación consiste en el establecimiento de acciones estratégicas que permitan intervenir en la toma de mejores decisiones y las cuales ayuden y generen un mejor entorno de vida dentro de la colonia.

Por lo tanto, como se mencionó en el desarrollo de dicho trabajo, la mediación es una herramienta útil de gestión de conflictos, pues ayuda a la mejora en la comunicación y organización entre los habitantes de la Colonia Santa Teresa.

Consideramos que la mediación comunitaria debe formar parte de las herramientas municipales para la gobernabilidad.

Hemos revisado en diversos documentos que la mediación comunitaria se inicia en Estados Unidos de Norte América en 1960 en respuesta a los desórdenes urbanos por lo que los mecanismos de mediación se presentaron como una oportunidad para que los ciudadanos pudiesen participar en la prevención e intervención de sus conflictos y siendo una estrategia alternativa a los arreglos institucionales formales.

Destaca Romero (2005, 270), establece que la mediación comunitaria tiene cuatro momentos.

- 1.-El movimiento de educación por la paz
- 2.-El movimiento de participación ciudadana
- 3.-El movimiento ecologista
- 4.-El movimiento alternativo de resolución de conflicto

Como parte de las conclusiones de este trabajo podemos precisar que la mediación comunitaria se refiere a todas aquellas acciones sociales y civiles conducidas por personas o colectivos que atienden sus problemas vecinales mediante el dialogo y fomentando buenas prácticas de convivencia y de comunidad.

A través del tiempo, se tiene el problema cada vez más agudo sobre el desplazamiento de un lugar a otro de la población (migración), provocando con ello cambios significativos a donde ellos llegan a establecerse de manera permanente o temporal.

Cabe aclarar que la mediación fija una ruta de procedimiento, en el que el mediador, es y será un personaje principal en facilitar el diálogo entre poblaciones enfrentadas en el conflicto.

En otras palabras, en la zona habitacional debe de existir un mecanismo regulador que proporcione a los habitantes de la Colonia Santa Teresa mejores formas de convivencia y toma de decisiones en pro de todos los habitantes. Es decir, que, en el vivir diario de estas personas, existen prácticas habituales que disgustan a uno o varias personas, pudiendo llegar a un acuerdo y no entrar en problemas.

Por lo anterior, hemos visto que las acciones estratégicas que se toman a consideración están apegadas a criterios específicos de la herramienta llamada mediación y la cual permitirá mitigar en gran medida el choque multicultural entre los vecinos.

En este sentido, la investigación de fuentes consultadas para la cuestión teórica y metodológica, así como la práctica de campo realizada en la zona de la Colonia Santa Teresa y el análisis estadístico, implican una acción importante para la generación, análisis y síntesis de información cuantitativa y cualitativa de la situación que se vive en la colonia. Por tal motivo, se puede concluir que para la situación multicultural en la colonia Santa Teresa, es necesaria la aplicación inmediata de la mediación comunitaria traducida en acciones sistemáticas que ayuden a resolver las situaciones problemáticas que diariamente generan un mal ambiente de bienestar entre la comunidad y la familia.

En cuanto a las acciones principales, tenemos el establecimiento de un programa especial de mediación, donde una de las importantes estrategias sean las mesas directivas oficializadas y legitimadas por los mismos habitantes y la ley, ya que ellos deben de trabajar integrados y con la firme intención de mejorar la convivencia entre los involucrados de dicha zona urbana.

Destacamos que los ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria en la colonia Santa Teresa pueden ser en:

- ✓ Uso inadecuado de los espacios públicos
- ✓ Integración de espacios vecinales con grupos sociales de origen multicultural
- ✓ Por contaminación acústica

- ✓ Por contaminación del ambiente y falta de parques recreativos y de espacios verdes y deportivos que permitan gozar de una vida saludable y agradable a la población
- ✓ Por falta de seguridad que propicie abandono y problemas de seguridad en la colonia.

Solo retomando la acción estratégica anterior, se puede considerar la gran importancia de poder mitigar las situaciones surgidas por el multiculturalismo, ya que de aquí emanan grandes cantidades de problemas internos y externos, los cuales, nunca dejaran vivir de manera tranquila.

A continuación, me permito mencionar algunos puntos clave para la conclusión de dicha investigación:

- Hasta el día de hoy, el problema multicultural no ha sido desarrollado y aplicado con la importancia que se debe, aun sabiéndose que los flujos migratorios al día de hoy son cada vez más considerables a nivel municipal.
- Las características de la mediación se deben de ver reflejadas de manera importante en la Colonia Santa Teresa, ya que se debe de especificar y justificar su aplicación objetiva.
- El flujo migratorio continuará en los próximos años. Siendo aún más fuerte las situaciones que lo implican.
- Si se continúa este proceso donde la mediación no se ve aplicada, la zona de Santa Teresa ira decayendo como al día de hoy.

No obstante, las consideraciones mencionadas no son lo suficientemente específicas, pero si pueden darnos un panorama amplio de lo que debemos hacer para prever la situación futura del conflicto a través de una mediación comunitaria integradora en un territorio determinado.

# Anexos

## Anexo estadístico

Tabla 1.

Lugar de origen		
Concepto	Absoluto	%
CDMX	136.8	37.80%
Edo.Méx	120.5	33.30%
Puebla	24.2	6.70%
Guerrero	7.96	2.20%
Veracruz	32.2	8.90%
Oaxaca	15.9	4.40%
San Luis Potosí	7.96	2.20%
Jalisco	7.96	2.20%
Hidalgo	7.96	2.20%
<b>Total</b>	<b>361.44</b>	<b>99.90%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 2.

Razones de Migración		
Concepto	Absoluto	%
Trabajo	152.7	42.20%
Vivienda	209.2	57.80%
<b>Total</b>	<b>361.9</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 3.

Seguridad en la Colonia Santa Teresa		
Concepto	Absoluto	%
Buena	136.8	37.80%
Mala	128.51	35.50%
Regular	96.6	26.70%
<b>Total</b>	<b>361.91</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.



Tabla 4.

	Lugar seguro para vivir	
<b>Concepto</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>
<b>Si consideran un buen lugar para vivir</b>	185	51.10%
<b>No consideran un buen lugar para vivir</b>	177	48.89%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>0.9999</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 5.

Víctima de algún delito en la colonia Santa Teresa		
<b>Concepto</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>
<b>Si he sufrido de delito</b>	259	71.50%
<b>No he sufrido de delito</b>	103	28.45%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>99.95%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 6.

Parques seguros o lugares de recreación		
<b>Concepto</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	132	36.40%
<b>No</b>	230	63.60%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 7.

La organización vecinal aumenta la seguridad en la Colonia Santa Teresa		
Concepto	Absoluto	%
Si	288.1	79.60%
No	73.84	20.40%
<b>Total</b>	<b>361.94</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 8.

La cultura y costumbre de vecinos cree que afecte la convivencia		
Concepto	Absoluto	%
Si	271	75%
No	91	25%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 9.

Cuentan con algún comité vecinal		
Concepto	Absoluto	%
Si	246	68%
No	116	32%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

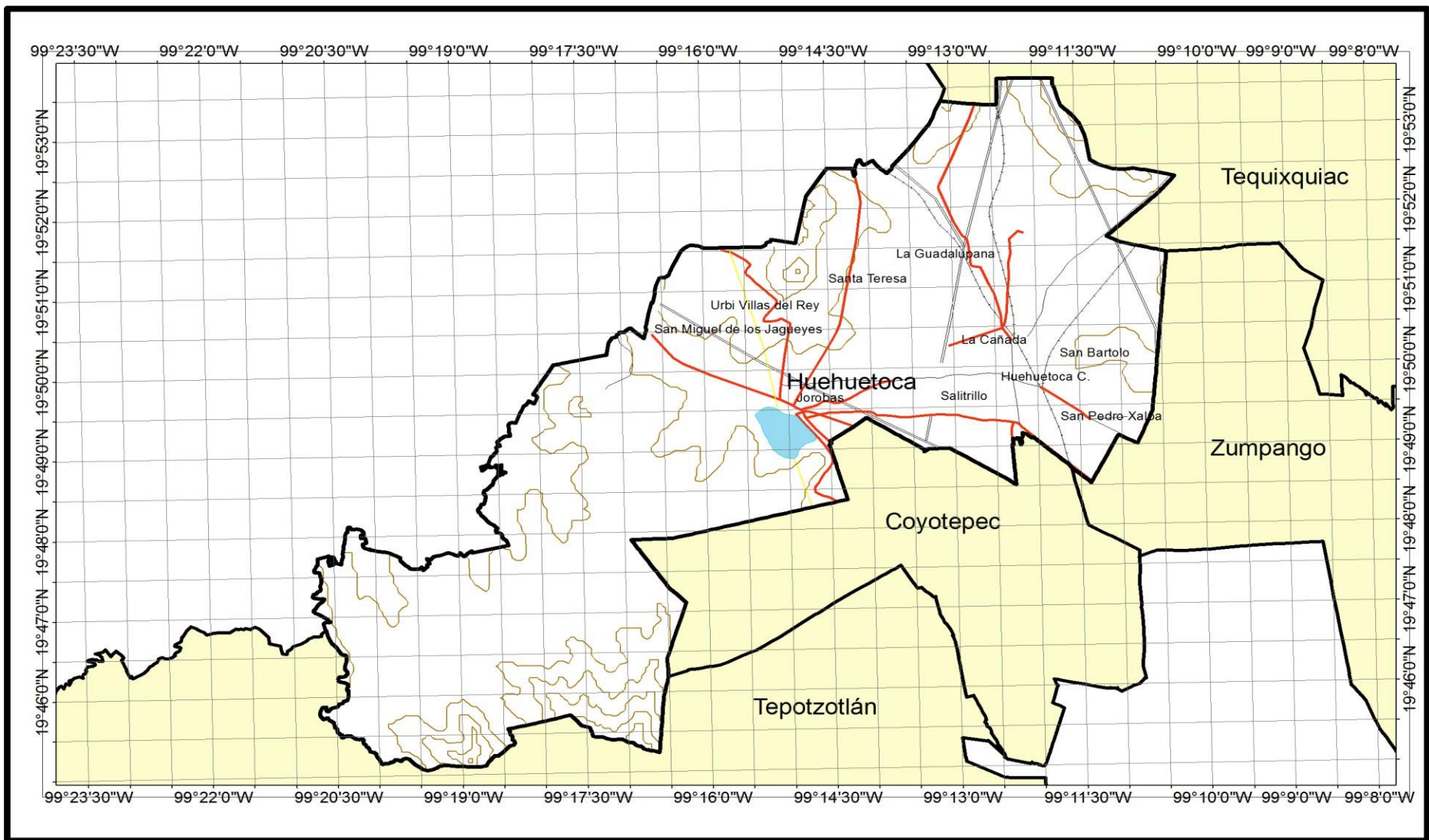
Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

Tabla 10.

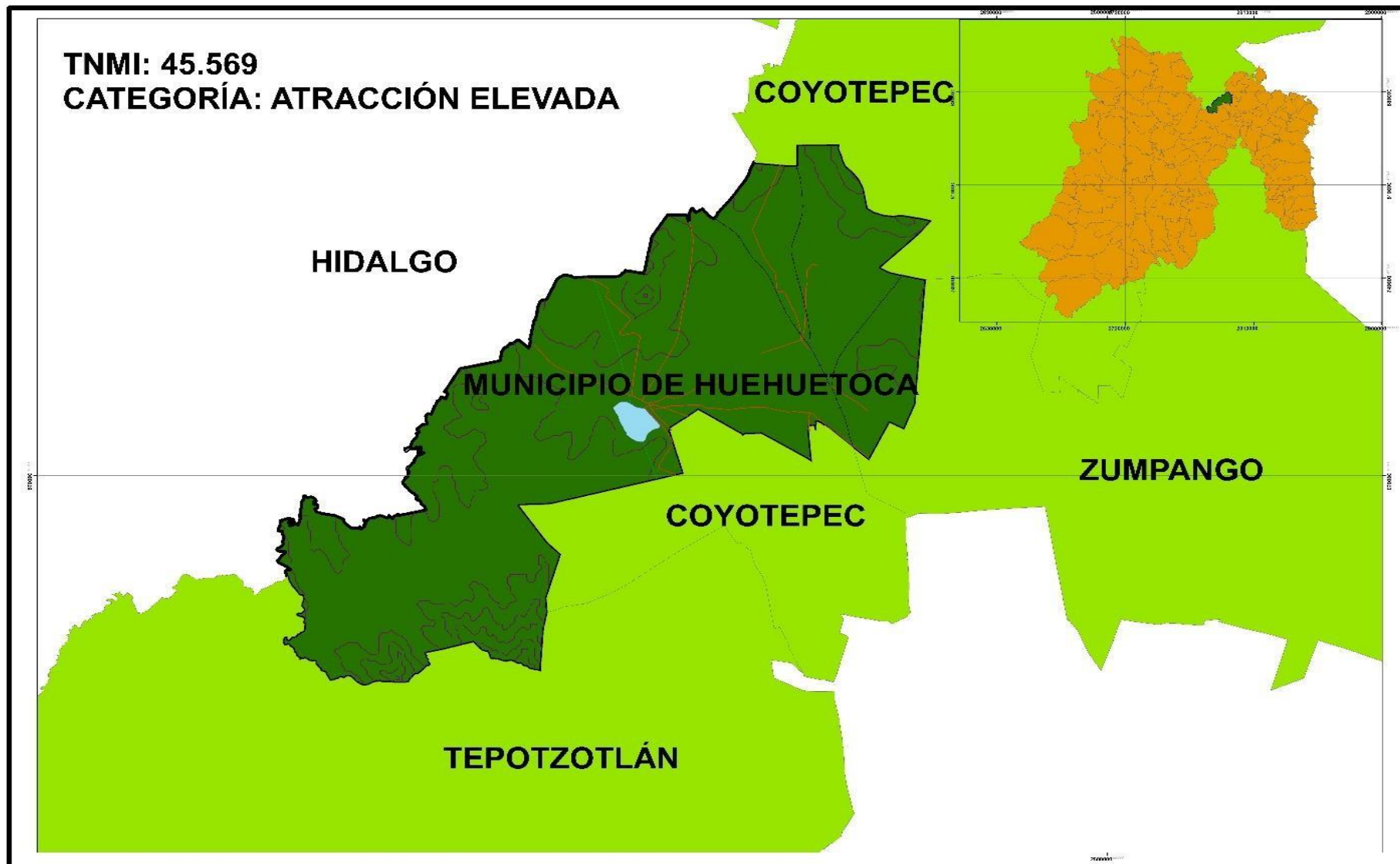
Disposición a integrarse a un comité vecinal		
<b>Concepto</b>	<b>Absoluto</b>	<b>%</b>
Si	120	33.14%
No	242	66.85%
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>99.99%</b>

Fuente: Elaboración obtenida del trabajo de campo en la Colonia Santa Teresa 2018.

# Cartográfico



<p><b>MAPA DE LOCALIZACIÓN MUNICIPIO DE HUEHUETOCA</b></p>	<p><b>SIMBOLOGÍA BÁSICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></span> Límites Municipales</li> <li><span style="border-bottom: 1px solid red; width: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></span> Carretera</li> <li><span style="border-bottom: 1px solid grey; width: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></span> Via Ferrea</li> <li><span style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></span> Conducto</li> <li><span style="border-bottom: 1px solid brown; width: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></span> Curvas de nivel</li> </ul>		<p><b>DATOS GENERALES</b></p> <p>Escala Numérica 1:20,000</p>	
--	---	--	---	--



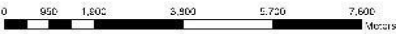
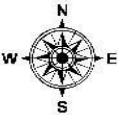
**MAPA**  
**TASA NETA DE MIGRACIÓN**  
**MUNICIPIO DE HUEHUETOCA**

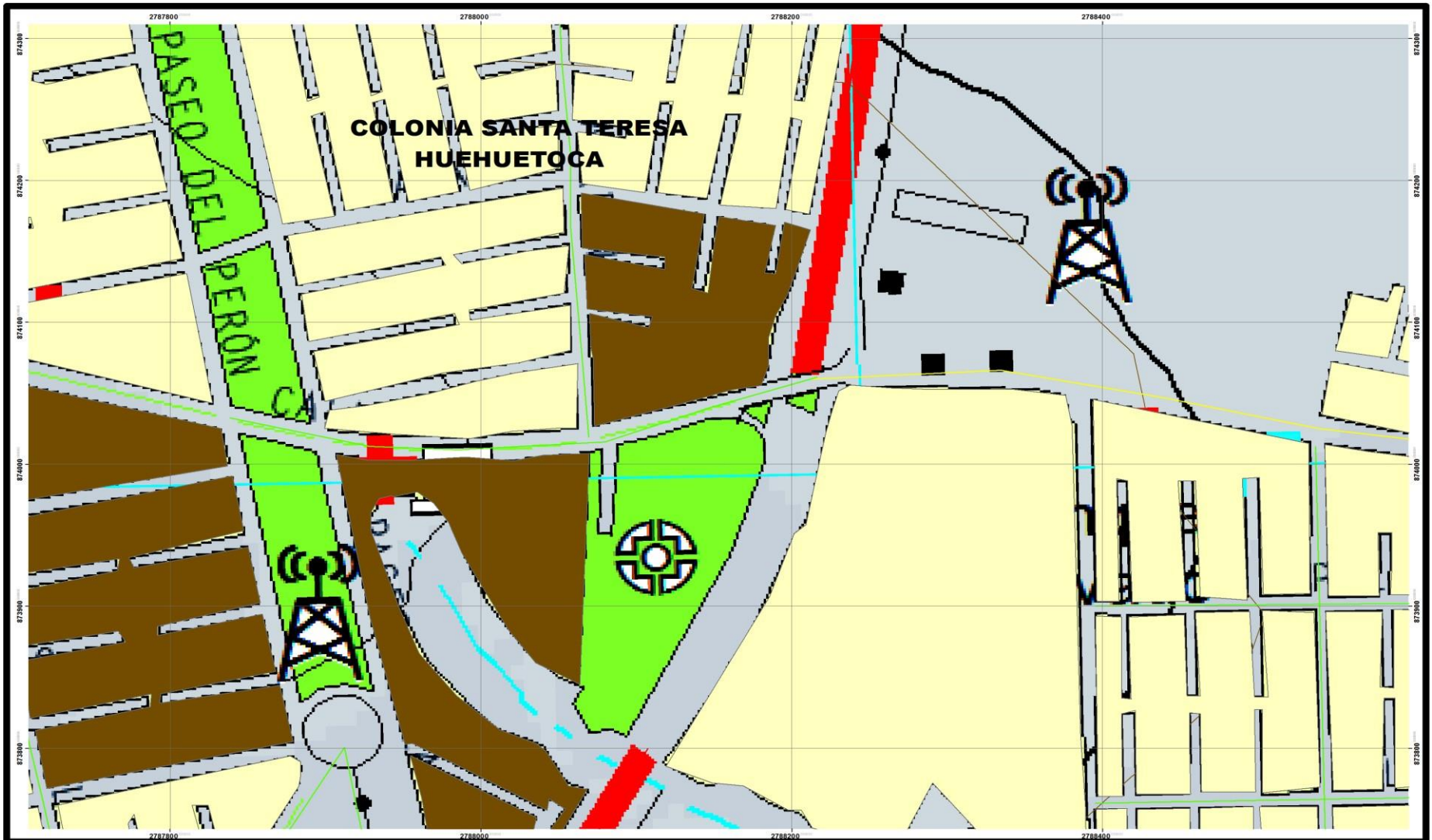
**SIMBOLOGÍA TEMÁTICA**

-  **LÍMITE MUNICIPAL**
-  **VIA FERREA**
-  **CARRETERA**

**DATOS GENERALES**

**ESCALA NUMÉRICA** 1 cm = 521 meters



<p align="center"><b>MAPA</b></p> <p align="center"><b>POLÍGONO ESTRATÉGICO</b></p>	<p><b>SIMBOLOGÍA BÁSICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: yellow; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Polígono urbano</li> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; border-bottom: 2px solid red; margin-right: 5px;"></span> Carretera</li> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; border-bottom: 1px dashed black; margin-right: 5px;"></span> Via Ferrea</li> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Conduco</li> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; border-bottom: 1px solid blue; margin-right: 5px;"></span> Curvas de nivel</li> </ul>	<p><b>SIMBOLOGÍA TEMÁTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: brown; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></span> Inicio de Polígono Estratégico</li> </ul>	<p><b>DATOS GENERALES</b></p> <p align="center">Escala Numérica 1:20,000</p> <p align="center">0 15 30 60 90 120 Meters</p>	
---	--	---	---	--

## Referencias Bibliográficas.

Alcover de la Hera, Carlos (2009). "Efectividad de los equipos de trabajo, una revisión de última década de investigación". Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, Vol. 26, núm.1, pp. 47-71

Alisdair, Rogers (2001) "Los espacios del multiculturalismo y de la ciudadanía". Vol. 7. No. 28. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México.

Blotch, Avital (2001) "Multiculturalismo, teoría posmoderna y redefinición de la identidad nacional norteamericana, estudios sobre las culturas contemporáneas". Vol. VI. No. 17, Universidad de Colima, México.

Bolaños, J. Ignacio (2007). "Mediación en una comunidad intercultural". Dialect. Núm. 22. Universidad Complutense de Madrid, España.

Borja, Jordi (2000). "el espacio público, ciudad y ciudadanía". Editorial. UB. Universidad de Barcelona, España.

Calcaterra, Rubén (2006). "Mediación estratégica". Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/1180128/Mediacion-Estrategica-Ruben-Calcaterra>

Castillo de Febres, Olga & Valery, Francisco (2010) "Prevención". Vol. 73. No.4. Sociedad Venezolana de Puericultura. Caracas. Venezuela.

Cuenca, Nelly (2008) "Centro de Mediación: Estudios de Pertinencia en la Universidad Centro Occidental Lisandro". Vol. 11. No. 21. Venezuela.

Dammert, Lucia (2005) "Prevención comunitaria del delito en América Latina: desafíos y oportunidades". Vol. 13. No. 6. Universidad del Rosario. Colombia.

Delgado, Ana (2011). "La mediación social e intercultural en espacios públicos". En F. J. García. Congreso Internacional de las Migraciones (pp. 1055-1064). Andalucía, España, Universidad de Granada, Instituto de Migraciones.



Echeverría, Javier (2006). "La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. Migraciones, Vol. 11, núm.10, pp. 113-129.

Elek, Andrés (2009) "Así me Tocó Vivir". Ed. C.C.AyDT. UNAM. México.

Harvey, David (2014). "Diecisiete contradicciones y el fin del capitalismo". Editorial. laen. Madrid. España.

Hernández, Carmelo (2014) "Modelos Aplicables en Mediación Intercultural". Castellano-Manchega. Vol. 1. No. 17. España.

Izquierdo, Fernando (2012). "La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo". Medicina y seguridad en el trabajo, Vol. 58 (no.228). pp. 55-63.

Jiménez, Gabriela. (10/10/2014). "Mediación comunitaria: alternativa para resolver conflictos". Milenio. Recuperado de <https://www.milenio.com/estados/mediacion-comunitaria-alternativa-para-resolver-conflictos>

López Henar, Gómez Inmaculada (2014) "Práctica de mediación comunitaria en barrios desfavorecidos convive". España.

León, Olivé (2003) "Un modelo multiculturalista más allá de la tolerancia". Vol. XLVIII. No. 51. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

López, Javier (2014). "Elementos para un diagnóstico del sistema cultural de la ciudad de S". Editorial. Publican. Cantabria, España.

Mancini, I. María (2012) "La Prevención del Delito en una Villa de Emergencia en Buenos Aires. Inserción y Participación, Análisis de los Supuestos de Comunidad en las Políticas de Prevención". Vol. 27. No. 74. Universidad de Chile. Chile.

Mateos, J. Carlos (2004) "Planeación Territorial y Urbanismo". Editorial. Universidad. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Munné, María (2005) "Los servicios de mediación comunitaria". Editorial. Estudi Accent. Barcelona. España.

Munuera, Pilar (2007) "El Modelo Circular Narrativo de Sara Coob y sus Técnicas". Vol. VII. No. 2. Universidad de Huelva. España.

Naredo, María (2001) "Seguridad Urbana y Miedo al Crimen". Vol. 1. Núm. 2. Universidad de los Lagos. Santiago. Chile.

Nató, Marcelo (2006) "Mediación Comunitaria, Conflictos en el Escenario Social Urbano". Editorial. Universidad. Buenos Aires. Argentina.

Parra, L. Paula (2017). "El impacto diferenciado de la inseguridad pública como otra expresión de la inequidad". Instituto de estudios L. Vol. 4. Núm. ¾. Universidad de Estocolmo. Suecia.

Pérez, Francisco (2006) "Las Dinámicas de la Convivencia en un Barrio Multicultural". Papeles del CEIC. Vol. 1. Núm. 1. Universidad del País Vasco. Vizcaya. España.

Rodríguez, Rafael (2005). "Gestión de conflictos y procesos de mediación". Editorial. Paraninfo. España.

Sáez, Rueda, L. (2002). "El conflicto y la confrontación de analíticos". Editorial. FPB. Universidad de Barcelona. España

Suárez, Roberto L. (2018). "Política integral de convivencia y seguridad ciudadana". Editorial. PNLD. Honduras.

Valenzuela, Felipe (2013). "Migración intermetropolitana, movilidad cotidiana y segregación residencial en el área metropolitana de Valparaíso". Tesis de pregrado. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Chile.

Vázquez, Raquel (2015). "La reivindicación del espacio público". Editorial. IICS. UNAM. México.

Villaca, Flavio (2012). "La estructura urbana de Buenos Aires". Revista brasileña de estudios urbanos y regionales, Vol. 4. Núm.1. Recife, Brasil.

Zárate, Gerardo (2003). "Territorio y sociedad". Editorial. UNAC. Bogotá, Colombia.

Ziccardi, Alicia (2001). "Pobreza, desigualdad social y ciudadanía los límites de las políticas sociales en América Latina". Editorial. CLACSO. Buenos Aires, Argentina.

Silva, G, Germán (2008). "La teoría del conflicto". Prolegómenos. Derechos y Valores, Vol. 11. Núm. 22. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

García, Pelayo (1987) "El urbanismo, la planificación y el ordenamiento territorial". Revista Politeia. No. 42 Núm. 34. Institutos de Estudios Politécnicos. España.