

HACIA UN NUEVO MODELO DE GOBERNANZA MEXICANA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TOWARDS A NEW MODEL OF MEXICAN GOVERNANCE THROUGH METHODS OF CONFLICT RESOLUTION

Jazmin A. Flores-Montes
*Yulisán Fernández Silva

Doctora en Métodos de Solución de Conflictos y Máster en Derecho Constitucional y Gobernabilidad por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mx. Licenciada en Derecho por la Universidad de Colima, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONACYT- distinción Candidata, actualmente es Investigadora; Profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad de Colima y Especialista Certificada Privada de MSC en Colima, Mx.

*Doctor en Métodos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mx. Máster en Criminología por la Universidad de la Habana, Cuba. Profesor de Derecho Penal, y Cultura de Paz por la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Mediador Certificado por el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León. Ciber mediador por ODR México y ODR Latinoamérica. Miembro del Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León A.C. Integrante del Claustro Académico del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco.

Artículo Recibido: 15 de Septiembre 2022. Aceptado: 02 de Enero 2023.

RESUMEN. La impartición de justicia mexicana en los últimos años se encuentra viviendo un estado de crisis, que no le ha permitido avanzar como modelo referencial, ni ha podido consumir la verdadera esencia de la impartición de justicia en México y un ejercicio real del Derecho humano de Acceso a la justicia de manera pacífica, en donde el Estado de la potestad y dote de herramientas a las personas para que estas puedan solucionar sus propios conflictos, los derivados del rol social al que pertenecen, y los que se presentan ante los órganos jurisdiccionales, por lo que se ha visto entonces en la necesidad de integrar nuevos sistemas, instrumentos e instituciones que les permitan obtener beneficios tangibles, efectivos y a largo plazo, consintiendo encontrar este objetivo, en los Métodos de Solución de Conflictos. De tal manera que el presente trabajo expone al método cualitativo derivado de una investigación fenomenológica, en cómo estos contribuyen directamente a contrarrestar esta crisis y generar nuevamente confianza en las instituciones coadyuvando así, hacia un nuevo modelo de gobernanza.

Palabras Clave: métodos de solución de conflictos, gobernanza mexicana, desconfianza en las instituciones.

Abstract: The Mexican justice system in recent years has been in a state of crisis, which has not allowed it to advance as a reference model, nor has it been able to achieve the true essence of the administration of justice in Mexico and a real exercise of the human right of access to justice in a peaceful manner, where the State gives the power and tools to people so that they can solve their own conflicts, those derived from the social role to which they belong, and those that are presented before the jurisdictional organs, so it has been seen then in the need to integrate new systems, instruments and institutions that allow them to obtain tangible, effective and long term benefits, consenting to find this objective, in the Methods of Conflicts Resolution. In such a way that the present work exposes the qualitative method derived from phenomenological research, in how these contribute directly to counteract this crisis and generate confidence in the institutions again, thus contributing towards a new model of governance.

Keyword: methods of conflicts resolution, mexican governance, distrust in institutions.

INTRODUCCIÓN.

Actualmente el modelo mexicano a través del cual las y los ciudadanos acuden a las instituciones públicas mexicanas a hacer valer su Derecho humano y Constitucional de Acceso a la Justicia, son las mismas, los órganos directos competentes encargados de materializar ese derecho mediante la Justicia Tradicional (es la que se dirime ante un Juez), actualmente se encuentran en estado de crisis, que es generado por la desconfianza institucional (Flores-Montes, J., 2021) que le tienen estas mismas personas señaladas al comienzo de este texto. Presentando así, a los Métodos de Solución de Conflictos en adelante MSC, como una opción viable, sencilla y económica que contribuyen a romper ese paradigma, integrando así, un nuevo modelo de Gobernanza para la sociedad actual.

El propósito del presente artículo presenta a los Métodos de Solución de Conflictos de manera pacífica, como una vía para acercar a las personas a la equidad y una justicia más real y tangible para las personas, comparado con la vía judicial en cuanto a la resolución de problemáticas, (Gorjón Gómez & Steele Garza, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, 2012), beneficios que contribuyen para combatir esa crisis existente, que no le permite alcanzar ese nuevo modelo de gobernanza que merece la sociedad mexicana.

MÉTODO.

La técnica empleada para estudio es descriptiva, mediante el análisis de contenido (Krippendorff,

1990) del que se extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, como libros, artículos, y fotografías o películas y artefactos (LeCompte) relativos a la temática de estudio. El método de indagación cualitativo que se propone para este artículo es la fenomenológica (Creswell, 2009).

LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Por sí solos los MSC poseen la bondad de incentivar a la sociedad a involucrarse en los quehaceres y actividades que realiza el Estado, dejando de lado ser una sociedad pasiva, indiferente ante problemáticas sociales y gubernamentales, y pasando a ser un elemento directo en la procuración y solución de sus necesidades y disputas. Además, que se presentan como una opción viable y real para alcanzar la justicia, prevaleciendo la voluntad de las partes, donde conforme a su propia naturaleza y conveniencia establecen acuerdos, precedentes de conflicto que quieren resolver, plasmando en este las obligaciones o compromisos a consumir (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), donde conforme a su propia naturaleza y conveniencia establecen acuerdos precedentes de conflicto que quieren resolver. Se plasman en el instrumento jurídico (o puedes

también poner convenio), las obligaciones o compromisos a consumir, (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), y por el cual ellas y ellos mismos a través de la cooperación generan convenios que propiamente cumplen.

Aunado a lo anterior, se comienza con la exposición de qué son, subsecuentemente a conocer cuál es la finalidad de estos, así como las características que los hacen efectivos para su contribución hacia el nuevo modelo de Gobernanza en México.

Pero entonces, ¿Qué son los Métodos de Solución de Controversias de manera pacífica-MSC?

Son procesos distintos a la Justicia Tradicional que permiten prevenir, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria, colaborativa, que constituyen parte de un método conciliatorio, y conjuntamente poseen atributos que fortalecen las formas de acercar este tipo de justicia a la personas ya que son efectuados de forma presencial, o en todo caso y cuando resulte procedente, podrán llevarse a cabo mediante el empleo de tecnologías de la comunicación y de la información, posibilidad tangible ya en estos tiempos derivado de la COVID-19.

Ostentando entonces que son un instrumento de bajo costo, real, eficiente y pacífico mediante el cual las partes resuelven sus diferencias de forma que cada uno está conforme con el fallo

que pone fin al conflicto y que a dicha decisión deben someterse y cumplimentarla en la forma convenida.

Por otra parte, la utilización de los MSC no solo está orientada a la descongestión del sistema judicial propiciando la optimización de las funciones de administración y persecución de justicia; pues su metodología de intervención también contribuye a garantizar un ejercicio efectivo de los derechos humanos. De ahí que, resulte trascendental concederle la posibilidad a las y los ciudadanos de acceder a estas vías pacíficas, pues representan garantías de materialización efectiva del derecho de acceso a la justicia (Sánchez García & Fernández Silva, 2020, p. 816) (Fernández Silva, 2022, p.151).

¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE LOS MSC?

La finalidad de los medios alternativos de solución de controversias es la pronta, pacífica y eficaz solución de los conflictos a través del diálogo, la comprensión y la tolerancia. Es un procedimiento basado en la legalidad, la flexibilidad, la economía procesal y la satisfacción de las partes, la cual se expresará a través del Convenio respectivo (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2012). El art. tercero de la Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México, enuncia cuál es el propósito de los mecanismos, y qué principios legales deben acompañarle para que lleven a

cabo y sobre qué recaerá el veredicto final del acuerdo de las partes, consistente en la culminación de un convenio que plasme la voluntad de las partes.

Luego, el convenio se convierte en expresión genuina de autodeterminación, pues con la suscripción del acuerdo se concretizan los deseos de las partes, que llegaron a un punto de convergencia por medio de diálogo y la cooperación (Fernández Silva, 2020, p.24).

CARACTERÍSTICAS Y PRINCIPIOS DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Es importante comentar que de las múltiples características de los MSC que ostentan los doctrinistas, las diversas normativas, y autores, solo se tomaron en cuenta para la elaboración de este estudio las que a consideración propia contribuyen hacia este nuevo modelo de Gobernanza en México y son las siguientes:

Gorjón Gómez & López Sáenz en su libro (Métodos Alternos de Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias, 2009) proponen un listado de sus características, señalando a la confidencialidad, Voluntariedad, Flexibilidad, Cooperatividad y creatividad, Rapidez y economía, Neutralidad y Autocomposición, los principios de Información,

Flexibilidad y simplicidad, Imparcialidad, Equidad, Honestidad, representan sus particularidades, las cuales se explican a continuación:

- **Confidencialidad.** Significa que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento se podrá divulgar o utilizar en algún otro proceso, ni generará consecuencias económico-sociales.

- **Voluntariedad.** Es la característica principal de los MSC (sic), especialmente de la mediación porque no es vinculante por su naturaleza.

- **Flexibilidad.** Las reglas a las cuales se someten las partes podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

- **Cooperatividad y creatividad.** Es necesario generar un ambiente de cooperación entre las partes, al igual que utilizar el intelecto y la imaginación para ser creativos y buscar opciones a fin de solucionar el conflicto.

- **Rapidez y economía.** Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial y los costos de los métodos son inferiores.

- **Neutralidad.** Es de capital importancia, ya que, si el conciliador, mediador y/o facilitador toma partido o se inclina por alguna de las partes, fracasará.

- **Autocomposición.** Consiste en la terminación del conflicto por voluntad de las partes. Empoderando a los actores principales de la problemática, donde el ente público tercero, contribuye a la materialización de esa voluntad.

Por otra parte en lo referente a los principios que rigen y están presentes en dicho procedimiento de mediación, la (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal, pp. 3-4), específicamente en su artículo cuarto, enuncia los principios que rigen dicho método, mismos que cumplen el objetivo de salvaguardar las prerrogativas de los participantes, y estos son:

- **Información.** Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;

- **Flexibilidad y simplicidad.** Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo;

- **Imparcialidad.** Los Mecanismos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes;

- Equidad. Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes;
- Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad.

LA GOBERNANZA.

Desde el nacimiento del concepto de gobernanza este fue entendido como un concepto descriptivo que conjunta elementos que antes no se concebían si se trataba de los “asuntos del Estado”. Se describe que, en numerosos países a partir de los años 80 y 90, a raíz de las reformas financieras y administrativas emprendidas por los gobiernos para prevenir o superar su crisis fiscal y debido a la mayor independencia política y capacidad de las organizaciones sociales, comunitarias y cívicas, el gobierno define sus objetivos y realiza sus políticas mediante variadas formas de consulta, acuerdo y colaboración con actores privados y sociales.

Describe asimismo el hecho de que el gobierno ha aceptado y hasta ha formalizado legalmente que las organizaciones privadas y sociales se hagan cargo de la efectuación de ciertas políticas y servicios, sin intervenir en modo directo en su operación, aun así en estos casos el gobierno suele establecer las normas y estándares de operación, producto y resultado, da seguimiento a las operaciones, probablemente las finanzas,

así como evalúa sus actividades y resultados (Aguilar, 2010).

La percepción actual viene a modificar el rol del gobierno a comparación con las facultades que posee, porque ya no decide de forma unilateral, no impone sus políticas y objetivo, pues la intervención de las organizaciones sociales, económicas y ciudadanas han renunciado a la subordinación en la cual se encontraban. Ahora tienen un rol más influyente dentro de las decisiones políticas, de impartición de justicia, en los servicios públicos que da el estado, en la economía interna, entre otros factores.

NOCIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GOBERNANZA.

En primer término, se asume que la Gobernanza se utilizará para significar el proceso que proporciona dirección a la economía y a la sociedad, y que por lo tanto, esta será entendida como una meta que direcciona la actividad, que requiere instrumentos para identificar lo que la sociedad desea que se haga y, luego, examinar los medios para alcanzar las metas colectivas (B. Guy, 2007). Esta característica es enunciada dentro de su propia evolución, donde el Estado deja de ser tan rígido y permite la intervención de otros sujetos en los quehaceres diarios.

Para (Aguilar, 2010) la Gobernanza se volvió un concepto teórico pero ¿Qué quiere decir esto en la gobernanza? Quiere decir que, si se tenía en

sus inicios solo una descripción de las características como un nuevo modelo de gobernar, pero no se tenían explicaciones de la aparición de este modelo, así mismo también se tenía las prerrogativas de ello, pero de esta pequeña reflexión nacieron un par de interrogantes más como: ¿cuáles eran los efectos que producirían en la sociedad?, ¿qué fines eran los que debía cumplir?, ¿cuáles serían los parámetros estimados o ante quién o con quién podía medirse?, ¿cuáles serían sus efectos en la vida sociedad?; es así como de estas interrogantes tampoco se tenía una respuesta sabida, por lo tanto tampoco se sabría qué tan eficaz, eficiente, duradera y confiable sería, preguntas que poco a poco se han ido contestando de manera paulatina al conocer la experiencias que otros países exponen sobre ello.

En tanto el concepto se validaba al presentar este nuevo modo de gobernar como el efecto de transformaciones económicas y sociales de magnitud estructural y como el modo de gobernar que reconstruía la capacidad directiva debilitada de los gobiernos. El eje central del concepto teórico de la gobernanza es la pérdida relativa de autonomía, soberanía, centralidad, control del gobierno (términos usados en la literatura) sobre la dinámica económica y social contemporánea, de la cual se deriva su insuficiencia directiva y, en consecuencia, afirma o conjetura que la dirección social eficaz y valiosa implica un

pluricentrismo directivo, una dirigencia colectiva interdependiente y asociada (Aguilar, 2010).

Después de analizar las diversas definiciones antes enunciadas por algunos doctrinistas, podría ostentar que es nueva figura que ha venido tomando fuerza en lo relativo como un modelo de gobernar entre la sociedad y el gobierno, de la cual se crea una sinergia y modulación, en donde cada uno no quebranta su independencia, es decir, ese poder tomar sus propias decisiones, tampoco no se delega esa autonomía que tiene uno frente al otro, sino que le permite coincidir en un punto de encuentro, en el cual se llegan a acuerdos que crean políticas, proyectos, servicios públicos, integran nuevas forma de impartir justicia, entre otros, claro está, definiendo lo que cada uno llevará a cabo desde su sector y de su respetiva, la aptitud económica, humana, ejecutiva dentro del proceso a realizar.

GOBERNANZA COMO UN NUEVO DE MODELO DE INTERVENCIÓN DEL ESTADO.

Los axiomas que se han elaborado a través de los años, evidencian que la Gobernanza es además, diversas formas de diálogo y negociación de los actores interventores: los públicos y privados para que ajusten sus intereses, conciliar sus discrepancias y poder llegar a un acuerdo que les permita tener los cimientos básicos para la elaboración de

proyectos que alienten a los inversionistas y les den seguridad que es la mejor decisión que pueden tomar, también la elaboración de políticas públicas que eleven la calidad de vida de la sociedad.

La nueva situación directiva se describe como el paso de las formas directas de gobierno hacia las “formas indirectas” (o “mediante terceros”) o de “gobierno a distancia”, dado que los gobiernos se han vuelto “timoneles más que remadores”, formuladores, decisores y financiadores de las políticas más que sus ejecutores u operadores directos, aunque acuerden con éstos los estándares de desempeño y evalúen los productos y resultados de sus acciones (Aguilar, 2010).

Siguiendo el orden en el sentido, que de aparentemente el Estado se ha desprendido en un parte de su “poder” de gobernar, Peters (B. Guy, 2007) afirma que el Estado perdió de manera significativa su capacidad para gobernar y que, por lo tanto, es necesario proporcionar nuevas alternativas que permitan dar una dirección efectiva a la economía y a la sociedad, ya que si bien se observaba que todos los sujetos ajenos a la integración del Estado (instituciones, poderes, esferas competenciales, servidores públicos, etc.) han cobrado fuerza en la toma de decisiones políticas, económicas, jurídicas, sociales entre muchas otras más, donde antes

solo el Estado como tal, era el único sujeto que podía hacerlo.

CONCLUSIONES.

Los resultados muestran a los Métodos de Solución de Conflictos como una herramienta coadyuvadora de la justicia, que pueden cambiar el paradigma que tiene la sociedad sobre la impartición y acceso a la misma.

Que la gobernanza implica en nuestros días una nueva forma de justicia, que se debe caracterizar por la existencia de un equilibrio de los actores intervinientes, esto es que está en busca de la inclusión de la sociedad civil, la participación ciudadana y el poder público en la solución a sus problemáticas y en las decisiones que le son de interés común.

Que el poder esté distribuido en la medida y aptitud de la participación del Estado con la sociedad, donde cada uno actúe y se involucre dentro sus capacidades para llegar a soluciones y acuerdos que permitan mejorar esa relación, sino que también robustezcan y se creen nuevas formas de impartición de justicia y medidas para poder trabajar sinérgicamente, pero sobre todo, contribuir a la generación de sociedades pacíficas, que generen la restitución de la confianza en las instituciones impartidoras de justicia mexicana. En donde la sociedad encuentre una nueva vía de soluciones pacíficas, sencillas y de bajo costo a sus conflictos.

Si bien hemos aprendido es que los modelos de gobernar que conocíamos como “tradicionales”, eran en un solo sentido, dirigidos de gobernante a gobernados, relación de supra a subordinación, ordenar y obedecer, pero ahora han cambiado hacia un modelo sinérgico en dos sentidos, tal como lo dice Aguilar dado que se toman en consideración las condiciones, cualidades, problemas y oportunidades del sistema de gobierno, pero también los del sistema de los gobernados. Estas nuevas formas pueden seguir siendo llamadas gerencia, control, dirección, conducción, pero el énfasis ya no está en el aspecto unilateral sino bilateral y multilateral de esos modelos de gobernar. Esto significa que los confines entre el estado y la sociedad han cambiado, así como ha cambiado también su naturaleza (Aguilar, 2010).

La gobernanza implica en nuestros días una nueva forma de gobierno que se caracteriza por la existencia de un equilibrio de los actores intervinientes, que está en busca de la inclusión de la sociedad civil, la participación ciudadana y el poder público en la solución a sus problemáticas y en las decisiones que le son de interés común.

Que el poder esté distribuido en la medida y aptitud de la participación del Estado con la

sociedad, que cada uno actué dentro sus capacidades, pudiendo llegar a acuerdos que permitan mejorar esa relación, sino que también robustezcan y se creen nuevas medidas para poder trabajar sinérgicamente, pero, sobre todo, no verlo como algo utópico sino que trabajar arduamente para llegar a materializarlo.

Además de que estas nuevas formas de impartición de justicia vienen a generar cambios disruptivos en el paradigma de lo que entiende la sociedad mexicana por impartición, el acceso a la justicia y la gobernanza, con el soporte de los métodos de solución de conflictos.

Donde estos por si solos tiene la cualidad de incentivar a que la sociedad se involucre en los quehaceres y actividades que realiza el Estado, dejando de lado ser una sociedad pasiva, indiferente ante problemáticas que le conciernen. Ubicándolos como un elemento desconcentrado pero inherente al sistema de Justicia, con potencial para que través de políticas públicas se puedan desarrollar e implementar constantemente herramientas a bajo costo que sean eficientes, simples, que agilicen y coadyuven al sistema impartición de justicia en todo el país para alcanzar ese nuevo modelo de gobernanza que anhelan las y los mexicanos.

LITERATURA CITADA.

- Aguilar, L. F. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar*. Ciudad de México: Fundación Friedrich Naumann para la Libertad.
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V. L. (03 de abril de 2012). *LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN LA PROCURACIÓN DE JUSTICIA PARA EL DISTRITO FEDERAL*. <http://www.aldf.gob.mx/archivo-ee7508824468f84ce8fc3b162d243ef2.pdf>
- B. Guy, P. (2007). *Globalización, gobernanza y Estado: algunas proposiciones acerca del proceso de gobernar**. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*.
- Baz, V., Beltrán Santes, E., Bello Solís, N., Benítez Tiburcio, M., Alejandre, B. S., & et-al. (2016). *Diálogos por la Justicia Cotidiana Diagnóstico conjunto y soluciones*. Ciudad de México: CIDE.
- Cámara de Diputados, Cd. de Mx. (2014). *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal*. México. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf
- Creswell, J. W. (2009). *Research desing. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Ángeles: SAGE
- Dupuis, J. C. (1997). *Mediación y Conciliación*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Entelman, R. F. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- Fernández Millán, J. M. (2006). *Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Fernández Silva, Y. (2019). *El dilema de la mediación penal ¿solución de conflictos o delitos?* *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 11-28.
- Fernández Silva, Y. (2022). *El rol preponderante de la Fiscalía como órgano encargado de la representación social, de cara a la instrumentalización de la mediación en el proceso penal cubano*. *Eirene Estudios De Paz Y Conflictos*, 5(8), 151-172.
- Flores-Montes, J. (2021). *La desconfianza en los sistemas de impartición de justicia mexicana, prospección y evaluación desde la perspectiva del Conflict Analysis Tipology (CAT)*. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 1(1), 75–90. <https://doi.org/10.29105/msc1.1-6>
- Gorjón Gómez, F. J. (2000). *Arbitraje comercial y ejecución de laudos*. México: McGraw Hill.
- Gorjón Gómez, F. J. (2003). *Estudio de los métodos alternos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León*. México: Nuevo Siglo Ediciones de Derecho y Criminología.
- Gorjón Gómez, F. J., & et-al. (2015). *La ciencia de la mediación*. Ciudad de México: Tirant lo blanch.
- Gorjón Gómez, F. J., & López Sáenz, K. A. (2009). *Métodos Alternos de Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias*. Ciudad de México: Patria.

- Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Ciudad de México: Oxford.
- Hernández, R., C., F., & P., B. (2014 6ta ed.). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huerta Anaya, A. (2014). *MÉXICO, ni dictadura perfecta ni Estado fallido*. Toluca, Estado de México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.
- Lascala, H. J. (1999). *Aspectos prácticos en mediación*. Buenos Aires: AbeledoPerrot.
- LeCompte, M. D. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1(1). <https://www.uv.es/RELIEVE/v1/RELIEVEv1n1.htm>
- López Ayllón, S., & Et-al. (2015). *Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. Ciudad de México: CIDE.
- Murguía, B. M. (1999). *mediación y Resolución de Conflictos, Una guía introductoria*. Barcelona: Paidós.
- Olguín, M. Á. (1998). *El espacio de la solución. Soluciones leves a conflictos largos*. México: Centro Mexiquense de Programación Neurolingüística.
- Picker, B. G. (2001). *Guía práctica para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Buenos Aires: Paidós.
- Sánchez García, A., & Fernández Silva, Y. (2020). El interés superior del menor en el marco de la utilización de los métodos alternos de solución de conflictos en el ámbito penal. *Actualidad jurídica iberoamericana*, 13, 794-819.
- Soler Mendizábal, R. (2002). *El Arbitraje, la conciliación y la mediación. Métodos alternos de solución de conflictos*. Panamá: Universal Books. *Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias*. Ciudad de México: Patria.
- Suárez, M. (2004). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.