

Forma de resolución de los conflictos

al interior de la comunidad indígena wayúu

Form of conflict resolution within

the wayúu indigenous community

Resumen

La resolución de los conflictos, a través de los años, se ha fundamentado en una serie de mecanismos específicos que permiten establecer soluciones a las disputas y enfrentamientos entre los actores involucrados, derivados de la cultura de los pueblos, de sus intereses, de los pactos y convenios realizados. No obstante, esa resolución de conflictos en la comunidad indígena wayúu tiene sus variantes precisas enfocadas en una praxis propia de su ámbito territorial, de conformidad con sus propias normas y procedimientos, pero cuya eficacia y legalidad depende de su condición de apego a las normas impuestas por el estado en esa territorialidad, la cual no siempre es tomada en consideración al momento de la ocurrencia de una situación hostil. Bajo tales consideraciones se fundamenta este estudio, con el objetivo de analizar la resolución de los conflictos al interior de la comunidad indígena wayúu. Con tales fines, se produce un estudio comparativo que versa sobre la praxis consuetudinaria y la cultura occidental. En tal sentido, se realiza una investigación documental, enfocada bajo el paradigma de investigación cualitativo, propio de las ciencias sociales, y se aplican métodos de la ciencia relativos a la hermenéutica, con la finalidad de hacer la interpretación de doctrinas y teorías recopiladas, la interpretación de las leyes que regulan la materia y el análisis de algunas entrevistas suscitadas. Los resultados encontrados develan debilidades en cuanto a la justa implementación de las leyes nacionales, lo que obliga al investigador a formular sugerencias y recomendaciones diversas que intentan aportar ideas para racionalizar los conflictos suscitados entre las partes intervinientes en ellos.

Palabras clave: resolución de conflictos, comunidad indígena wayúu, praxis consuetudinaria, cultura occidental, racionalización.

Abstract

The resolution of conflicts through the years, has been based on a number of specific mechanisms that establish solutions to disputes and confrontations between the actors involved, derived from the culture of the people, their interests, pacts and agreements made. However, the resolution of conflicts in the Wayuu indigenous community has its precise variants focused on a practice typical of their territory, in accordance with its own rules and procedures, but whose effectiveness and legality depends on its status as adherence to rules imposed in that state territoriality, which is not always taken into consideration at the time of the occurrence of a hostile situation. Under such considerations, this study is based, with the aim of analyzing the resolution of conflicts within the Wayuu indigenous community. For these purposes, a comparative study which deals with the customary praxis and Western culture occurs. In this regard, a documentary research, focused on the paradigm of qualitative research, typical of the social sciences, and methods of science concerning hermeneutics are applied, in order to make the interpretation of doctrines and compiled theories is performed, interpretation of the law governing the matter and analysis raised some interviews. The findings, reveal weaknesses in the fair implementation of national laws, forcing the researcher to make suggestions and recommendations that attempt to bring different ideas to streamline conflicts arising between the parties to them.

Keywords: conflict resolution, wayuu indigenous community, customary praxis, western culture, rationalization.

William Bermúdez Bueno

Docente: Universidad de La Guajira (Facultades: Ciencias Económicas y Administrativas y Ciencias Sociales y Humanas), Colombia. Grupo de Investigación: Tamaskal (Adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas). Contacto: wbermudez@uniguajira.edu.co

Iveth Rodríguez Muñoz

Docente: Universidad Autónoma del Caribe, Universidad libre de Barranquilla. Grupo de Investigación: Estudios Sociales, Políticos y Jurídicos, Universidad Autónoma del Caribe. Conciliadora: Universidad Simón Bolívar y Universidad Autónoma del Caribe. Contacto: ivrodriguez07@hotmail.com

Ladys Bermúdez Villarroya

Docente: Universidad de La Guajira Facultad Ciencias Económicas y Administrativas. Contato: lbermudez@uniguajira.edu.co

Recibido:

29 de septiembre de 2016

Aceptado:

20 de febrero de 2017

CONSIDERACIONES PRELIMINARES DE ACUERDO A LA PERSPECTIVA DEL INVESTIGADOR

Las relaciones entre los individuos pertenecientes a grupos y organizaciones diversas, ya sean políticos, sociales, culturales, religiosos, deben basarse en los preceptos legislativos que han sido creados con tal fin; ello, con el objetivo de mantener un orden social específico, claro, transparente, que profile el comportamiento de sus miembros, lo que, en definitiva, impide el conflicto, la entropía, el caos, en el ámbito territorial específico donde se encuentren ubicados.

De allí que en este estudio se suscite un análisis breve de la teoría de resolución de conflictos y de la praxis de la comunidad indígena wayúu sobre el particular, comparando la solución de disputas en la sociedad colombiana, la cual resulta similar a diversos escenarios latinoamericanos, de acuerdo a la constitución política de las naciones, con esa comunidad en estudio.

Resolución de conflictos

Variadas han sido las definiciones construidas sobre la resolución de conflictos, enfocadas desde diversas perspectivas, de su origen, de la cultura, de los intereses contrapuestos existentes. Es así como, según Tjosvold (1993, p. 23), la misma deriva de eliminar la “presencia de actividades, conductas, intereses, necesidades o valores incompatibles”.

Por su parte, para Bastidas (1999) el conflicto se define como un proceso de opciones

mutuamente excluyentes entre personas que interactúan, pudiendo tener como razones condiciones estructurales, interferencia de emociones, percepción y comunicación, además del control de recursos percibidos como escasos, en opinión del autor. Asimismo, Urquidi (1999) lo interpreta como un desacuerdo provocado entre las partes, por la percepción de que algo o alguien interfiere en la búsqueda de metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas.

De allí que pueda inferirse, de principio, que el conflicto se genera por un conjunto de acciones antagónicas en las relaciones entre los individuos, no derivando de ello necesariamente consecuencias nefastas a las partes; por el contrario, la resolución de ese conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo del individuo, si es manejado con prudencia e inteligencia.

Cabe destacar que la teoría del conflicto y del conflicto social es desarrollada por Coser (1982), entre otros sociólogos intervinientes, cuyo origen precisa de mecanismos de la acción social, basados en una tendencia a la integración, la cual, en muchos casos, no está exenta de ciertas actividades de oposición o conflicto.

Al efecto, el mencionado autor define el conflicto como “la lucha por los valores y por el *status*, el poder y los recursos escasos en el curso de la cual, los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a su rival” (p. 71). Considerando lo antes planteado, el sociólogo Coser (1982) ha intentado elaborar una teoría general de

la función integradora del conflicto social en la que afirma que ciertas formas de conflicto son necesarias para el mantenimiento de la identidad, la cohesión, la limitación de un grupo social, a tal punto que en ocasiones un determinado grupo social no existiría si no viviera en conflicto o en preparación para un conflicto inminente.

Por supuesto, se ha de tomar en consideración que tal como lo acota Cuenca (2006), son múltiples las razones de los desacuerdos o conflictos sociales entre los seres humanos, pudiendo tener como agentes generadores las condiciones estructurales representadas por pobreza, desigualdad, exclusión, adversidad natural, falta de equidad, pautas destructivas de interacción.

Otra condición son las interferencias relacionales, dadas por pensamientos, emociones, percepciones, patrones comunicacionales, conductas, conflictos previos no resueltos; también está la incompatibilidad real o percibida entre necesidades, intereses individuales, grupales o colectivos; además los valores donde se reflejan criterios opuestos, metas excluyentes, religiones, ideologías, creencias y, por último, los agentes funcionales caracterizados por la jurisdicción ambigua, información o interpretación errónea y procedimientos confusos.

De igual manera, en cuanto al proceso de conflicto, entendiéndolo como un sistema dinámico, existen factores diversos que deben ser considerados como la raíz u origen del conflicto, los detonantes y atenuantes, como factores de

potenciación o catalizador del mismo. Asimismo, se debe atender a factores de tipo endógeno o exógeno, si se refiere a situaciones internas o externas al grupo.

Por otra parte, se atiende a las causas del conflicto, que pueden ser ideológico-científicas, o relacionadas con el poder, con la estructura de metas y funciones, con cuestiones personales o de relaciones interpersonales, o cuando las personas se sienten amenazadas en sus valores, o existe incompatibilidad de metas, como la contraposición de intereses y percepción de escasez de recursos como el dinero, la posesión de tierra, el empleo, la posición social; todo lo cual conlleva relaciones no armónicas y crea climas de tensión, debiendo buscar su justa resolución.

Cabe destacar también que en materia de conflicto se requiere atender a sus manifestaciones, ubicándose como un conflicto constructivo, si tiene consecuencias positivas, o un conflicto destructivo, si las secuelas del mismo son igualmente negativas. En este sentido, Padilla (2008) argumenta que el conflicto puede ser constructivo cuando resulta en la clarificación de problemas y controversias, en la solución del problema, involucra personas para resolver controversias, causa una comunicación auténtica, ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones, desarrolla cooperación, el deseo de aprender de otros, ayuda a desarrollar entendimiento y destreza.

En sentido contrario, el conflicto puede ser destructivo cuando controla toda la atención,

destruye el autoconcepto, divide personas y reduce la cooperación, aumenta las diferencias, conduce a un comportamiento destructivo. De allí se deducen las implicaciones en el caso de la comunidad indígena wayúu, que, al no ponerse de acuerdo en sus diferencias, incrementa el deterioro en su relación, y por lo tanto en sus estadios emocionales, les lleva a bloquearse para no llegar a un arreglo, por lo cual, en algunos casos, necesitan la ayuda de un tercero.

Ahora bien, siendo variados los tipos de conflictos, se requiere de mecanismos o estrategias que lleven a su resolución de manera que las partes involucradas puedan llegar a un mejor entendimiento. Entre estas estrategias, según Sánchez y Chávez (2011), es posible mencionar: negociación, mediación, conciliación y arbitraje, como medios alternativos para la resolución del Conflicto. Estos medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas involucradas pueden resolver sus controversias, sin necesidad de una intervención jurisdiccional.

Sobre el particular, Moreno (2005) los define de la siguiente manera: la *negociación* es el procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución. La *mediación* es el procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre aquellas para que puedan delimitar el conflicto y encontrar su solución. El tercero no hace propuestas de arreglo.

Por su parte, la *conciliación* es el procedimiento en el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución. Y el *arbitraje* es el procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no cumple funciones de juez público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria.

Resolución de conflicto social en un entorno wayúu

Los conflictos sociales en el territorio de la península de La Guajira han sido persistentes en el tiempo; tal como lo apuntan diversas reseñas históricas, existiendo incluso un estereotipo violento del territorio peninsular que asociaba a sus habitantes con la práctica consuetudinaria del contrabando y con la realización de sangrientos enfrentamientos entre familias extensas, que en muchas ocasiones desbordaron su escenario primigenio para concretarse sobre otras ciudades del Caribe.

Así lo señala Guerra (2006), quien afirma que la sociedad peninsular se encuentra relacionada con la práctica de actividades comerciales ilícitas y con la aplicación generalizada de la justicia privada, lo cual ha ocasionado innumerables diatribas, unas más leves, otras más graves, por las consecuencias nefastas que en ocasiones ha desencadenado, incluidas las venganzas familiares casi interminables.

De la misma manera, refieren expertos sociólogos entrevistados que se está en presencia de una subregión heterogénea desde la perspectiva étnica, con una relativa autonomía política y cultural y con proyección demográfica, económica, religiosa y militar de la sociedad nacional hacia el territorio ancestral guajiro.

No obstante, considera igualmente Guerra (2006) las innumerables oposiciones causadas por la estructura misma de la organización social, las cuales generan tensiones en el corazón del sistema y no para aludir a disturbios superficiales de la vida social, siendo así que el estudio de los mecanismos tradicionales de control social de los diversos grupos indígenas del país colombiano y muy especialmente de los del pueblo wayúu —cuya vitalidad cultural se evidencia en la indiscutible vigencia de sus “palabrereros”, y en general, la extraordinaria eficacia de su derecho consuetudinario ancestral— puede aportar a la sociedad nacional valiosas lecciones para la convivencia humana.

Ahora bien, todos los pueblos indígenas existentes en el mundo contemplan mecanismos tradicionales para la solución de conflictos, tales como los defensores legales, intermediarios, mediadores, mediadores rituales, conciliadores y árbitros, pero en todos se señalan los distintos grados de autoritarismo progresivo en los conflictos existentes al interior de las sociedades en donde éstos actúan.

Define el mencionado autor Guerra (2006) a los defensores legales existentes entre los comanches como guerreros fuertes de la tribu

buscados por parte de los hombres débiles para insistir en su demanda contra un supuesto defensor; él podría forzar a un demandado a pagar como lo hubiera hecho el demandante si hubiese tenido poder y fuerza.

Por su parte, los intermediarios existentes en distintas sociedades se hallan limitados a la transmisión de las reclamaciones de la parte ofendida y no les está permitido apartarse por su propia voluntad, de estas o proponer soluciones inconsultas. De manera contraria a esto, los mediadores pueden libremente sugerir para las partes enfrentadas, y los árbitros pueden tornar sus decisiones en obligatorias.

De la misma manera, el conciliador puede persuadir, adular, sonsacar, amenazar, forzar, reñir, insinuar. Él puede desatender las peticiones de los demandantes en un proceso y apoyar las propuestas de los demandados hasta que se llega a un punto en que las partes puedan avenirse. En algunos casos se habla de un mediador ritual, el cual no escuchará ni sopesará las pruebas de las partes en disputa y puede amenazar con establecer sanciones sobrenaturales para la parte que se niegue a poner fin al conflicto.

Ahora bien, para comprender cómo se desarrollan las situaciones conflictivas entre los wayúu, es necesario identificar, de esos mecanismos existentes en la tradición para la regulación de los conflictos, los más pertinentes, y establecer los grados de movilización social de los individuos o de las familias en esas situaciones, según lo planteara Dahrendorf (1984).

Se destaca que, al contrario de lo que comúnmente creen los miembros de la sociedad nacional, el manejo que los wayúu hacen de sus conflictos se parece muy poco a la llamada “ley del talión” que le atribuyen algunos funcionarios y periodistas occidentales. Es así que, cuando un grupo familiar se ve ofendido por la agresión física o la afrenta a uno de sus miembros, sus parientes uterinos suelen ponderar cuidadosamente sus fuerzas y las del grupo agresor evaluando fríamente las consecuencias de las distintas opciones de acción.

Sobre el particular, de acuerdo al criterio de Sahler (1988, p. 116), las opciones pueden ser tres:

- Abstenerse de culpar a alguien o de tomar medidas contra alguna persona.
- Tratar de vengarse de manera sangrienta de la persona responsable o de sus parientes uterinos cercanos.
- Exigir compensación material, cada vez más onerosa.

Considera el mencionado autor que es posible que después de este frío cálculo un grupo familiar se decida por aquella opción que restablezca su dignidad en el escenario social wayúu con el menor costo en vidas y en recursos. Por ello, si el grupo agresor dispone de mayores recursos que el ofendido o ambos se hallan en una situación de equilibrio en recursos humanos y armas, es probable que se vean inclinados a negociar. Si por el contrario, los agresores rechazan la posibilidad de compensar materialmente la falta cometida o no disponen de bienes que

permitan asegurar la paz mediante el pago de la indemnización solicitada puede sobrevenir el enfrentamiento armado.

Por otra parte, expone el mencionado teórico, cuando una familia extensa decide exigir compensación material, suele recurrir a un intermediario especializado en este tipo de arreglos llamado en *wayuunaiki püchipiüü*, *putchipala* o *putche'ejechi*, al cual suele designársele en español con el nombre de *palabrero*. Este puede considerarse un intermediario en la medida en que solo lleva las “palabras” y peticiones de la parte ofendida hasta los agresores y aclara antes de exponerlas que no se apartará de lo que le fue encargado transmitir.

Adicionalmente, muchas familias indígenas solicitan la intervención de funcionarios en los conflictos intraétnicos, especialmente de las oficinas gubernamentales de Asuntos Indígenas, los cuales de hecho pueden actuar como mediadores e incluso como árbitros en las negociaciones. La creciente importancia de las actuaciones de las oficinas de Asuntos Indígenas en los conflictos interfamiliares wayúu ha llevado a que muchas conciliaciones efectuadas a la manera tradicional sean consignadas en actas oficiales y refrendadas con la presencia de los funcionarios de estas dependencias por solicitud de las partes involucradas.

Se ha de aclarar que la entrega de compensaciones económicas a la parte afectada puede considerarse un requisito esencial para lograr la concordia entre dos grupos familiares indígenas, pues, la paz —según los palabreros wayúu— no nace tan solo de la voluntad política de los

individuos de cesar las hostilidades, sino del restablecimiento de los mecanismos ancestrales de control social.

Conflicto social y control social

Una de las características de los pueblos indígenas, cuando se presenta un conflicto social, consiste en que a diferencia de las comunidades campesinas aquellos pueden reconocer o no apreciar la soberanía que el Estado ejerce sobre ellos en tanto que los campesinos se ven a sí mismos como miembros de la sociedad nacional, tal como lo ha planteado Goodland (1980). Ello se debe a que las instituciones políticas, sociales y religiosas de los pueblos indígenas son anteriores al surgimiento —en el siglo XIX— de estados nacionales como el colombiano.

Por otro lado, resalta Guerra (2006) que usualmente la intervención de los cuerpos armados en los conflictos interfamiliares indígenas con el fin de aplicar la legislación colombiana ha agravado los conflictos intraétnicos y ha generado situaciones de angustia colectiva pues la existencia de sistemas de control social alternativos lleva a que la conducta de los individuos no sea predecible. Un grupo familiar o un individuo tratarán de acrecentar el número de sus partidarios y podrá desechar las formas tradicionales de conciliación si le es posible utilizar los cuerpos armados nacionales para dirimir el conflicto en su favor.

De la misma manera, cuando se producen disputas entre personas pertenecientes a los

pueblos indígenas y personas que se identifican a sí mismos como miembros de la sociedad nacional, estas consideran que el sistema tradicional wayúu, de exigir compensaciones económicas por las ofensas o lesiones causadas a un individuo, es una especie de aprovechamiento inmoral del dolor propio.

Por otra parte, ha de señalarse que en la actualidad los indígenas observan con desconfianza el sistema judicial colombiano y de otros países latinoamericanos, debido a lo dilatado e incierto de los procesos jurídicos cuyo sistema de castigos no garantiza que se dé una paz efectiva entre los grupos familiares enfrentados, ni restablece la dignidad de la parte ofendida.

En razón de ello, los pueblos indígenas de Colombia impulsaron y obtuvieron la inclusión en la Constitución Política de su país, del artículo 246 relacionado con la existencia de las Jurisdicciones Especiales. Del mencionado articulado se desprende que las autoridades de los pueblos indígenas podrán ejercer funciones jurisdiccionales dentro de su ámbito territorial de conformidad con sus propias normas y procedimientos; no obstante, estando siempre sujetos a las normativas nacionales.

Ideas conclusivas

Se realiza este artículo como un análisis comparativo, desde la perspectiva del examen consuetudinario y la cultura occidental, pudiéndose evidenciar, en principio, la histórica lucha de la comunidad indígena wayúu, en general, por la percepción de que algo o alguien interfiere

en la búsqueda de sus propias metas, o por diferencias de valores y expectativas.

Este criterio ha venido siendo aplicable a las comunidades indígenas wayúu, si se parte de la interpretación acerca de la apreciación que en muchos casos han tenido estos individuos con respecto al rechazo social, a la denigración por su etnia, además de la interiorización de valores disímiles a los pueblos cercanos, en razón de esa supuesta discriminación, además de su baja autoestima; lo cual ha generado incesantes luchas con individuos en particular y con organizaciones o instituciones en general.

Es así que, a través de los años, se ha puesto en práctica la lucha por los valores, por el estatus, el poder y los recursos; criterio este, en opinión del investigador, que igualmente aplica a las comunidades indígenas wayúu dada la reiterativa intención de luchar por su etnia, su idiosincrasia, sus valores, su estatus, su poder, frente a supuestos adversarios, generalmente alijunas.

Pero el problema se presenta cuando los procedimientos de resolución de tales conflictos no se realizan en atención a la Constitución y leyes de la República, sino que derivan de sus propias actitudes, soberbias, desenfrenos o supuesta defensa de sus propios valores y creencias; por lo cual se hace necesario establecer las formas de coordinación de la jurisdicción especial creada por el sistema judicial de Colombia.

En este sentido, el intento de integración a partir de una situación de desigualdad social provoca

conflicto, lo que posiblemente pudiera haber acontecido a través de los años con la comunidad indígena wayúu; por lo cual se requiere buscar la resolución inmediata, ya que incluso dicho conflicto pudiera ser precisamente un factor de cambio social, de acuerdo al cambio de actitud y la percepción de las cosas, pudiendo tomar lo positivo del mismo en las relaciones entre estos individuos y los grupos sociales a los cuales se enfrentan.

Por otra parte, ha de concluirse que en general en la sociedad colombiana y algunas entidades latinoamericanas los mecanismos de resolución de conflictos están referidos a la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, como medios alternativos para la resolución del conflicto, las cuales fueron detalladas con anterioridad.

Pero en el caso de la comunidad indígena wayúu, la vitalidad de su cultura se evidencia en la indiscutible vigencia de sus “palabreros”, y en general, la extraordinaria eficacia de su derecho consuetudinario ancestral, con lo cual han intentado resolver los conflictos surgidos, tratando de apaciguar sus propias pasiones y la defensa a ultranza de sus creencias.

En tal sentido, en definitiva, los pueblos indígenas existentes en el mundo han venido utilizando mecanismos tradicionales para la solución de conflictos, entre los cuales se mencionan los defensores legales, intermediarios, mediadores, mediadores rituales, conciliadores y árbitros, pero en todos se señalan los distintos grados de autoritarismo progresivo, lo cual ha impedido

que la solución a los conflictos presentados se produzca de manera definitiva.

=S1315-62682006000100005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-6268.

REFERENCIAS

- Bastidas, J (1999). *El perfil humano de mediadores, negociadores y conciliadores. En los medios alternativos de resolución de conflictos* (2a. ed.). Venezuela: Instituto de Estudios Jurídicos.
- Coser, L. (1982). *Las funciones del conflicto social*. México.
- Cuenca de Ramírez, N. et al. (2006). *Manual de mediación educativa. ¿Cómo formar líderes democráticos para la resolución pacífica de conflictos?* Barquisimeto, Venezuela.
- Dahrendorf, R. (1984). Hacia una teoría del conflicto social. En Amitai y Eva Etzioni (Eds.), *Los cambios sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Goodland, R. (1980). *Poblaciones indígenas y desarrollo económico*. Banco Mundial. Washington.
- Guerra Curvelo, W. (2006). Los conflictos interfamiliares wayuu. *Frónesis* 13(1), 40-56. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682006000100005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-6268.
- Moreno, S. (2005). Conciliación. En Sánchez, Minora y Chávez, Wilmer (2011). Mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica *Redine UCLA*, 1(2), 46-50.
- Padilla, F. (1999). Conflictos constructivos. En Sánchez, Minora y Chávez, Wilmer (2011). Mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica *Redine UCLA*, 1(2), 46-50.
- Sahler, B. (1988). Los wayuu (guajiro) en aborígenes de Venezuela. Venezuela: Fundación La Salle-Monte Ávila Editores.
- Sánchez, M. y Chávez, W. (2011). Mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica *Redine UCLA*, 1(2), 46-50.
- Tjosvold, D. (1993). *El conflicto positivo en la organización: cómo estimular la diversidad y crear unidad*. México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Urquidi, E. (1999). *Mediación, solución a conflictos sin litigios*. México: Centro de Resolución de Conflictos.