

Innovaciones emergentes en Mediación vecinal: Explorando Nuevas Fronteras en la Seguridad Humana en el programa de Mediación Pudahuel

Emerging innovations in Neighborhood Mediation: Exploring New Frontiers in Human Security in the Pudahuel Mediation program

Francisca Javiera Timon Velásquez¹

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar la propuesta de intervención de los Agentes de Diálogo, desarrollada por profesionales y su implementación en el Programa Municipal de Mediación de la comuna de Pudahuel, enfocado en la gestión de conflictos vinculados a la seguridad pública, utilizando herramientas de mediación vecinal. Para ello, se empleó una metodología cualitativa de diseño exploratorio y descriptivo, basada en entrevistas en profundidad con una de las creadoras de la iniciativa, funcionarios/as municipales y vecinos/as, complementada con una exhaustiva revisión de la literatura y un análisis desde la fase inicial de implementación.

Los resultados muestran que la mediación vecinal carece de un marco legal consolidado, lo que ha permitido la creación de propuestas innovadoras y eficaces para abordar conflictos de seguridad pública, fomentando la participación ciudadana y el fortalecimiento del tejido social. En el caso de Pudahuel, los Agentes de Diálogo se posicionan como una alternativa valiosa, cuyo éxito depende, en gran medida, de una estructura de apoyo robusta por parte de las redes municipales y del compromiso activo de la comunidad para lograr acuerdos sostenibles. y fomentar la paz comunitaria.

Entre los principales desafíos se destaca la necesidad de recursos continuos para la formación y capacitación, así como la creación de mecanismos de apoyo que garanticen la sostenibilidad de los procesos de intervención a largo plazo. Este análisis resalta la relevancia de las herramientas de mediación vecinal como un mecanismo efectivo para gestionar conflictos de seguridad pública y fortalecer la cohesión social en comunidades diversas, como es el caso de Pudahuel.

PALABRAS CLAVES: Conflicto vecinal - mediación vecinal y comunitaria - seguridad humana - cohesión social.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the intervention proposal of the Dialogue Agents, developed by professionals and its implementation in the Municipal Mediation Program of the Pudahuel commune, focused on the management of conflicts linked to public security, using neighborhood mediation tools. To achieve this, a qualitative methodology of exploratory and descriptive design was used, based on in-depth interviews with one of the

¹ Licenciada en Trabajo Social, Universidad Central de Chile.

Magíster © en Mediación y gestión colaborativa de conflictos de Universidad Central de Chile.

creators of the initiative, municipal officials and neighbors, complemented with an exhaustive review of the literature and an analysis from the initial implementation phase.

The results show that neighborhood mediation lacks a consolidated legal framework, which has allowed the creation of innovative and effective proposals to address public safety conflicts, promoting citizen participation and strengthening the social fabric. In the case of Pudahuel, the Dialogue Agents are positioned as a valuable alternative, whose success depends, to a large extent, on a robust support structure on the part of municipal networks and the active commitment of the community to achieve sustainable agreements. . and promote community peace.

Among the main challenges, the need for continuous resources for training and training stands out, as well as the creation of support mechanisms that guarantee the sustainability of intervention processes in the long term. This analysis highlights the relevance of neighborhood mediation tools as an effective mechanism to manage public security conflicts and strengthen social cohesion in diverse communities, such as the case of Pudahuel.

KEYWORDS: neighborhood conflict - neighborhood and community mediation - human security - social cohesion.

1.- INTRODUCCIÓN

El conflicto forma parte de la tensión entre orden y desorden en la sociedad, este mismo moldea las percepciones sobre la convivencia y el progreso, tal como lo expresa Iannitelli y Llobet (2011):

El conflicto en nuestra cultura se presenta a menudo como contraposición del orden y por lo tanto se asocia al desorden o incluso al caos. A menudo se nos presenta la imagen de orden vinculada a una imagen idílica de comunidad, (...) los miembros que integran la comunidad pueden articular proyectos personales y colectivos. El conflicto se presenta como resultado o consecuencia de que el orden se rompe en cualquier comunidad o relación posible. (p. 2)

El apartado anterior, establece las bases de esta investigación, en donde se vinculan estrechamente aspectos de conflictos vecinales y seguridad. Más aún en el contexto actual, donde la seguridad pública últimamente se encuentra en un lugar central en las agendas locales y nacionales, dada la situación vinculada a la percepción de inseguridad que se vive a nivel nacional; se puede entender según el Instituto Libertad (2024) la gravísima crisis de seguridad que estamos viviendo y la incapacidad de enfrentarla exitosamente. (p. 3).

Esto se puede ver reflejado con una encuesta presentada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública que da cuenta en 2023, el 87,7% de las personas encuestadas por la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) percibió un aumento en la delincuencia en el país, señalando que un 76,4% considera que aumentó en su comuna y un 54,3% en el barrio. (ENUSC, 2024, P. 37) Este incremento en el temor se asocia a nuevos indicadores, entre ellos, delitos de robo con o sin violencia, robos no violentos, delitos emergentes, delitos cibernéticos, delitos económicos, delito de vandalismo, crímenes de odio, intentos de delito y hurtos. (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2024, s. p). Los altos

índices de percepción de inseguridad, se mantienen hace algunos años, como se menciona en encuestas anteriores. La percepción de inseguridad condicionada por el aumento en la frecuencia de fenómenos violentos en los barrios, como balaceras, asaltos en la vía pública, vandalismo, presencia de pandillas violentas, peleas callejeras con armas, amenazas y conflictos entre vecinos, todos los cuales aumentaron en comparación con 2019 (ENUSC, 2020, p. 8).

La crisis de seguridad pública existente en Chile, que también afecta directamente a la ciudadanía de la comuna de Pudahuel, ya que esta comuna es una de las que forma parte del plan gubernamental para entregar una respuesta a los altos índices de delitos, con un lanzamiento por el Gobierno de Chile (2023).

El plan coordinado entre el Gobierno, con Carabineros, PDI y el Ministerio Público, tiene como objetivo una persecución penal efectiva, (...) Para seleccionar las comunas prioritarias en una primera etapa, se han definido 2 criterios: 1. Frecuencia de ocurrencia de homicidios según cifras del Observatorio de Homicidios y 2. Capitales regionales. Bajo dichos parámetros, a nivel nacional se identificaron 46 comunas que concentran la mayor proporción de ocurrencia de homicidios del país (65%), las cuales representan el 53% de la población del país. El plan se realizará en 22 de las 52 comunas metropolitanas, abarcando el 64% de la población regional (8.310.984 de personas). (s. p)

En esta misma línea, se identifican diferentes situaciones complejas que se vinculan con la seguridad pública a nivel nacional y comunal, ya que los conflictos vecinales emergen como un factor determinante en la seguridad pública y al mismo tiempo se relaciona con la percepción de seguridad y/o inseguridad de los habitantes en las comunidades, ya que dichos conflictos afectan la convivencia comunitaria. Entendiendo que las relaciones vecinales según Pizarro (2020) la vecindad significa que puede contarse con los demás en caso de necesidad. El vecino es el típico "socorredor" y la "vecindad" el soporte de la "fraternidad". (p.16).

La convivencia barrial en Pudahuel se ve profundamente afectada por una serie de factores complejos, entre los que destacan algunos mencionados como los conflictos vecinales, delincuencia, la pérdida de espacios comunes y el deterioro del entorno. Estos problemas impactan directamente en la calidad de vida de los residentes, la tranquilidad y la cohesión vecinal. Estos temas adquieren una relevancia particular para efectos de esta investigación, ya que Según lo que refiere Vinyamata (2015).

Los conflictos están presentes constantemente en la vida humana, tanto individual como colectivamente. Crisis y violencia influyen decididamente en la emotividad, la salud y la convivencia y viceversa. En el ámbito social representan guerras de todo tipo, criminalidad e inseguridad, lo que significa que, en vez de ser lugares donde vivir en libertad y plenitud, sean lugares donde vivir puede resultar peligroso, difícil y precario. La historia de la Humanidad puede ser escrita en buena parte como la historia de sus conflictos, como la constante búsqueda de paz y de seguridad. (p.10)

Las dificultades vecinales suelen repercutir en la paz comunitaria y por consecuencia en la sensación de seguridad de los individuos, provocando una disminución en su percepción de

protección y bienestar. Por lo tanto, se ve afectada la seguridad pública, un concepto que con el paso de los años ha requerido un cambio de paradigma, bajo el cual ya no se habla de seguridad pública, sino más bien se especifica como concepto de seguridad humana, el cual Alvares et al. (2012) explica como un enfoque en donde la seguridad humana se centra en las personas y las comunidades, en lugar de la seguridad tradicional del Estado. Este enfoque busca proteger y empoderar a las personas, proporcionándoles los medios para su desarrollo personal. La seguridad humana asegura que las personas vivan sin necesidades y sin temores. (p. 5)

La seguridad humana, tal como se menciona, es tendida como un concepto que posiciona como primera prioridad la protección integral de las personas. Cuestión que se dificulta mantener y se ve comprometida en contextos donde existe delincuencia y conflictos vecinales. Según lo que menciona TipSeguridad (2023) la percepción de inseguridad tiene un impacto considerable en cómo las personas ven la seguridad en su entorno. Cuando los individuos se sienten inseguros, suelen considerar su entorno como más peligroso y amenazante. Esto puede llevar a un incremento en la percepción de criminalidad y violencia, incluso si las estadísticas objetivas no lo confirman. Además, la sensación de inseguridad puede provocar comportamientos de evitación y desconfianza hacia los demás, lo que disminuye la cohesión social y refuerza estereotipos negativos (s. p.).

Esta temática es abordada por diversas entidades, como Ministerios, Gobiernos Regionales y Municipalidades, estas últimas son las que adaptan sus respuestas según las características específicas de cada comunidad, esto permite el desarrollo de diferentes formas de gestión que se ajustan a las necesidades y realidades locales, ampliando las estrategias para abordar los conflictos y mejorar la convivencia.

El contexto y el foco de la presente investigación se centra en Pudahuel, ya que desde la comuna existen distintas iniciativas que abordan mejorar la convivencia barrial, tales como la inauguración de biblioteca comunal, el fortalecimiento de seguridad ciudadana, la presencia de funcionarios con talleres en sectores complejos como reinserción en el barrio, entre otras y la que se puede destacar debido a su complementariedad con la gestión de conflictos y técnicas de mediación es la del Programa comunal de Mediación Pudahuel con su propuesta emergente con la creación de intervención Agente de diálogo; esta es una respuesta a la necesidad de gestionar conflictos vecinales que no pudieron resolverse mediante procesos de mediación vecinal de carácter tradicional.

Con Agentes de diálogo, desde el Programa buscan intervenir en conjunto con la colaboración de la comunidad, incluyendo la participación de actores municipales claves, quienes serían útiles para movilizar y/o gestionar estos conflictos. Ofreciendo un enfoque articulado y en red. Además, buscan capacitar tanto a funcionarios municipales como a vecinos/as activos/as en sus comunidades, buscando fortalecer el conocimiento en diálogo, cohesión social y participación ciudadana. La intervención que proponen se divide en dos líneas interventivas: capacitación y aplicación en terreno, beneficiando directamente a la comunidad, en situaciones conflictivas complejas que requieren apoyo municipal.

En virtud de lo mencionado, se plantea como pregunta de investigación. **¿De qué manera la propuesta de agentes de diálogo del Programa de Mediación Pudahuel contribuye a resolver conflictos de seguridad pública y mejora la cohesión social en la comuna?** Frente a esta pregunta, se plantea como hipótesis que la propuesta Agente de Diálogo, si cumple como una intervención innovadora desde el programa Mediación Pudahuel. Esta misma, contribuye significativamente a la gestión de conflictos relacionados con la seguridad pública y mejora la cohesión social en la comuna, ya que la intervención facilita la movilización y gestión efectiva de conflictos mediante la utilización de herramientas de mediación específicas que fomentan el diálogo. Además, fortalece la convivencia comunitaria pacífica desde la promoción de la cooperación y el compromiso voluntario entre los vecinos/as. Del mismo modo, la participación activa de la intervención municipal en el proceso asegura la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados y aborda desafíos como la resistencia al cambio y la falta de compromiso; en última instancia, esta intervención refuerza la cohesión social, mejora la calidad de vida en la comuna y proporciona un enfoque creativo a la resolución y/o gestión de conflictos.

El objetivo general que orienta la investigación es analizar la intervención propuesta por el Programa de Mediación de Pudahuel en torno a la gestión de conflictos en seguridad pública, evaluando su impacto en la cohesión social y la efectividad de su implementación en la comuna. Para ello, se establecen tres objetivos específicos: 1.- Describir la propuesta de intervención del programa de Mediación de Pudahuel y sus principales estrategias. 2.- Identificar las herramientas de mediación utilizadas en el programa y su aplicación en la gestión de conflictos. 3.- Evaluar los aportes de la propuesta en la mejora de la seguridad pública y la cohesión social en la comuna.

La metodología de la investigación que se llevará a cabo, será cualitativa de tipo exploratorio con una muestra que se seleccionará de manera no probabilística y se utilizarán entrevistas semiestructuradas para recolectar datos sobre la experiencia de la implementación.

La estructura de este artículo comienza con una introducción en la que se describen los principales contenidos del estudio. En esta sección se presentarán los antecedentes del problema, la relevancia del estudio y los objetivos de la investigación. A continuación, se incluye un apartado que desprende un análisis con un estado del arte relacionado con el tema de la investigación, seguidamente un apartado con el marco teórico, el cual se desarrolla en tres apartados, cada uno enfocado en un objetivo específico. El primer apartado, titulado “la propuesta de intervención del programa de Mediación de Pudahuel y sus principales estrategias”; el segundo apartado; “las herramientas de mediación utilizadas en el programa y su aplicación en la gestión de conflictos, examina las herramientas empleadas”. El último y tercer apartado, titulado “Los aportes de la propuesta en la mejora de la seguridad pública y la cohesión social en la comuna de Pudahuel”, analiza el impacto de la propuesta en la seguridad pública y la cohesión social de la comuna. Finalmente se presenta el apartado denominado método que da cuenta de la metodología que se desarrollará para la investigación.

La presente investigación, tiene relevancia teórica debido a que pretende realizar un análisis sobre la mediación y la validación de herramientas para dialogar y comunicarse, expandiendo la mirada hacia nuevas formas de intervención más allá de participar en procesos de mediación. Siendo esto valioso para la resolución y/o gestión de disputas en los diferentes ámbitos de la vida y por sí misma para colaborar en el campo de la seguridad pública y las relaciones vecinales, ya que si bien, la mediación en Chile se está abriendo camino consolidándose en el área de familia hace años con la obligatoriedad y al mismo tiempo se intenta posicionar en áreas tales como comercial, vecinal, salud, educación y penal. Los procesos de mediación se presentan como una de las pocas instancias donde se facilita el descubrimiento de nuevas formas de comunicación y resolución de conflictos, lo que hace imperativa la validación y expansión de estas herramientas para su aplicación en diferentes contextos y formas de intervención.

Con esta investigación, se busca aportar ofreciendo nuevas perspectivas en la gestión de conflictos vecinales ligados a la seguridad pública, al validar tanto la participación en los procesos de mediación como las herramientas utilizadas que están basadas en el diálogo. A través de un enfoque innovador, se demuestra cómo estas herramientas no solo facilitan la gestión de conflictos, sino que también promueven una comunicación más efectiva en las comunidades, fortaleciendo la cohesión social, incentivando la participación ciudadana y colaborando a la construcción de paz comunitaria. Además, este estudio amplía las posibilidades de intervención en comunidades con desafíos específicos de seguridad y convivencia, adaptables a la realidad y características psicosociales y demográficas de Pudahuel.

2.- ESTADO DEL ARTE

En este apartado, se presentará un análisis de investigaciones sobre la temática de seguridad pública y experiencias en diversos contextos que han abordado la mediación vecinal desde la necesidad de seguridad, ya que se vuelve esencial revisar la literatura vigente y los estudios de casos documentados. A través de esta revisión, se busca situar la investigación dentro de un marco acotado de experiencias internacionales como nacionales, ofreciendo una perspectiva amplia sobre cómo las herramientas de mediación vecinal pueden contribuir a la cohesión social y volverse un aporte en aspectos como la sensación de seguridad humana.

I. La seguridad Pública en Latinoamérica

En América Latina y el Caribe, la Seguridad Ciudadana ha ganado protagonismo como un enfoque integral que va más allá de ser una simple tendencia temporal. Según Muggah (2017), este auge refleja un cambio de paradigma, donde se reconoce que los marcos exitosos de seguridad pública deben garantizar tanto la prevención de la violencia como la protección de los derechos ciudadanos. De hecho, hay evidencia empírica que respalda la idea de que invertir en la prevención de la violencia es más rentable y productivo que destinar recursos al control del delito mediante medidas policiales o privadas que suelen ser ineficaces.

A pesar de estos avances conceptuales, Muggah advierte que la evidencia científica rara vez es suficiente para generar cambios en las políticas. En países como Brasil, Colombia, México y Venezuela, las élites más conservadoras siguen favoreciendo enfoques represivos, como el incremento de la vigilancia, el endurecimiento de penas y la reducción de la edad de responsabilidad penal. En este contexto, el concepto de seguridad ciudadana surge para reconciliar las tensiones entre un enfoque punitivo y uno más participativo, promoviendo un Estado que garantice la seguridad sin vulnerar los derechos fundamentales de sus ciudadanos, y alentando una ciudadanía activa.

II. La mediación vecinal y comunitaria en contexto latinoamericano

A continuación, se presentan diferentes experiencias en Hispanoamérica sobre el uso de la mediación para resolver conflictos vecinales con un enfoque en la seguridad ciudadana. Esto se refleja en diversas experiencias de mediación vecinal en la región. Por ejemplo, Hernández (2015) examina cómo los programas de mediación en México y Colombia han logrado reducir la violencia y fortalecer la cohesión social en áreas urbanas con altos índices de criminalidad. Sin embargo, tanto en estos países como en otros, los resultados positivos dependen de un mayor apoyo institucional y una capacitación sólida para los mediadores, para optimizar los resultados de estas iniciativas.

Un compilado sobre la experiencia de mediación comunitaria en Paraguay desarrollada por Cordozo (2020) con un proyecto piloto, el cual plantea la mediación vecinal y comunitaria con una modalidad de intervención desde parámetros totalmente flexibles, en donde los acuerdos son de palabra o escritos, incorporan mediaciones comunitarias de todo tipo tanto conflictos entre personas de relaciones familiares, vecinales o comerciales y los principales objetivos contemplaba generar participación ciudadana y colaborar con los tribunales de justicia.

Experiencias que están ligadas a la prevención del delito y seguridad, se encuentra la investigación de Castro (2019) da cuenta proyectos en la zona metropolitana de México, sobre mediación vecinal, los cuales en sus resultados estipulan a pesar de haber tenido éxito, con un impacto positivo hacia la participación comunitaria y la cohesión social, también subraya la necesidad de respaldo legislativo nacional. Se expresa que este apoyo legal es crucial para otorgar mayor solidez y durabilidad a los acuerdos alcanzados a través de la participación en procesos de mediación.

Por otro lado, un informe desarrollado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina (2018) destaca la mediación comunitaria como una herramienta que ha sido eficaz para mejorar la seguridad pública en barrios marginales. El informe subraya que la mediación ha reducido significativamente los incidentes de violencia y ha promovido una mayor cohesión social, aunque también señala la necesidad de una mayor formación y recursos para los mediadores.

III. La mediación vecinal y comunitaria en contexto chileno.

Posicionando experiencias a nivel Nacional se puede señalar el plan piloto que se presenta debido a la alta afectación de conflictos y violencia. Debido a ello se posicionan planes de convivencia barrial como el que desarrolla la Universidad de Chile (2012) el cual en conjunto con la Municipalidad de Peñalolén y financiado por la Subsecretaría de Prevención del Delito. Crean y presentan el proyecto para la comunidad de Peñalolén, el que buscaba entregar a la comunidad herramientas para resolver conflictos y formar dirigentes de la propia sociedad civil con el fin de lograr mejorar la justicia local y que esta intervención perdurara en el tiempo. Los resultados que presentaron fueron positivos y lograron una implementación sólida del proyecto. Sobre la temática de justicia vecinal, así como lo expresa Celedeon (2022):

La expresión Justicia Vecinal es un concepto que, hasta el momento, se encuentra vacío de contenido, lo que sin lugar a duda genera inquietud en los futuros operadores del sistema. Creemos que se debe transitar en una discusión entre el contenido del concepto y la creación de un sistema procesal adecuado, eficiente y eficaz que se haga cargo no sólo de ello, sino de un marco de tutelar pertinente. (s. p)

IV. Falta de legislación en Chile y propuestas para su regulación

En la legislación chilena, en la actualidad no existe ámbito legal destinado específicamente a la resolución de conflictos vecinales, tal como señalan Alfaro et al. (2022):

El Estado de Chile se ha visto en la necesidad de dar respuesta a los problemas de carácter vecinal y comunal que actualmente aqueja a la ciudadanía y así mejorar el acceso a la justicia, ya que dichos problemas no tienen una respuesta efectiva, oportuna y eficaz por parte de los tribunales de nuestro país, puesto que aquellos son de carácter cotidiano y que la mayoría de las veces no tienen un sustento legal, pero que afectan las relaciones interpersonales de la comunidad, afectando la calidad de vida. (p. 16)

Debido a esto, se avanzó a través de la implementación de la política pública, la cual crea los centros municipales de mediación en algunas comunas iniciando de forma paulatina, siendo estos los cuales se desarrollan en diferentes realidades sociodemográficas. Tras años de esto los procesos de mediación han presentado dificultades que tienen que ver con la inexistencia de apoyo legislativo, ya que, si bien se han presentado propuestas las cuales cada iniciativa legislativa no ha logrado avanzar hacia su aprobación ni implementación, quedando así en un limbo de propuestas sin ejecución.

Tales como la propuesta institucional (2022) que buscaba crear tribunales de justicia vecinal especificado en el capítulo IX del borrador constitucional, en donde se explica la propuesta para el sistema de justicia, en el artículo 334 se especifica que existirán juzgados vecinales y centros de justicia vecinal, estos estarán asociados a las distintas comunas del país y por defecto a las municipalidades; estos tendrían la labor de ejercer jurisdiccionalmente respecto a conflictos que no sean competencia de otros tribunales como penales, familiares y etc, siempre intencionado que este proceso sea simple.

Tal como se plantea, existe intención de consolidar legislativamente los procesos de mediación en el ámbito vecinal, siendo esta propuesta constitucional la que posiciona la idea de crear tribunales vecinales que sean (2022):

Órganos encargados de promover la solución de conflictos vecinales y de pequeña cuantía dentro de una comunidad determinada por ley, sobre la base del diálogo social, la paz y la participación de las partes involucradas. Se debe priorizar su instalación en zonas rurales y lugares alejados de áreas urbanas. (p. 120)

En la misma línea, de la problemática el Plan de seguridad pública correspondiente al periodo 2022-2026. (2022) plantea un proyecto que genera un diseño de estrategias de resolución de conflictos y convivencia, el cual contempla abordar la temática de conflictos vecinales a través de:

La entrega de técnicas de mediación. Éstas, estarán orientadas a la conciliación y dispuestas para atender los conflictos urbanos que impliquen a las diversas comunidades, de índole intercultural, de copropiedad, u otros problemas que aquejan a las personas que habiten el territorio. (p. 45)

En resumen, a pesar que existe un cuerpo amplio de experiencias sobre la mediación vecinal y su impacto en la seguridad pública en países de Latinoamérica, existen vacíos en la literatura, lo que conlleva un vacío de conocimiento que muestran una necesidad que requiere atención. Primero, hay una falta de estudios que evalúen el impacto a largo plazo de los Programas de Mediación Vecinal en la seguridad pública. Segundo, se necesitan más investigaciones que aborden la mediación vecinal en contextos específicos. Tercero, tal como se especifica en las experiencias los procesos de mediación vecinal requieren ser integrados de manera efectiva con el apoyo de políticas públicas y ser integrados con el ámbito de seguridad, ya que estas políticas pueden ser adaptadas para apoyar una validación y mejorar la intervención de los proyectos.

3.- MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expondrán las teorías y conceptos que sustentan la investigación, proporcionando la base académica necesaria para interpretar los resultados. Se exploran los enfoques clave que contextualizan el fenómeno de estudio, orientando el análisis y desarrollo del trabajo.

I. La propuesta de intervención de agentes de diálogo del programa de Mediación de Pudahuel y sus principales estrategias.

Para lograr un entendimiento a este apartado, se debe dar un enfoque sobre el marco de la necesidad que existan los programas de mediación para las comunidades, debido a que los seres humanos y su convivencia según Maturana colaboran en la formación del conflicto, haciendo que este aparezca cuando en el encuentro de diferentes deseos en la convivencia, sin detenerse a reflexionar, a conversar con el otro, toma direcciones distintas, puede devenir en una situación de lucha, si uno quiere la preeminencia del camino que ha escogido. (1992)

Las disputas vecinales abarcan discusiones relacionadas con temáticas según Morales (2021) de ruidos molestos, tenencia responsable de mascotas, uso de estacionamiento,

problemas de copropiedad, olores molestos, actos discriminatorios, follaje de plantas y árboles, cobro de dinero, no pago de rentas y devoluciones de bienes prestados, entre otros. (s. p)

En Chile, existe una creciente demanda de intervención en conflictos vecinales, ya que muchas personas afectadas sienten que no tienen las herramientas necesarias para manejar las situaciones por sí mismas, o se sienten abrumadas por el conflicto y la justicia tradicional, según Polanco (2021):

Hoy en día, ni los tribunales ordinarios, ni los Juzgados de Policía Local se encuentran con las condiciones, herramientas ni mecanismos logísticos necesarios para poder tramitar y resolver de manera idónea y eficaz los problemas jurídicos menores de los vecinos, ya sea por carencia de recursos o funcionarios o debido al por el excesivo formalismo de los procedimientos actuales, por la necesidad de concurrir con abogados y también en algunos casos por la ubicación geográfica. Dentro de las principales trabas o barreras que existen entre las personas y la chance de acceder al órgano jurisdiccional -en este caso Juzgados de Policía Local para dar a conocer sus problemas que puedan requerir un amparo de orden jurídico para ser resueltos (p. 15)

Ante esta necesidad que se arrastra hace años, surgen los centros municipales de mediación vecinal, estos se presentan como espacios destinados a facilitar el diálogo horizontal. Sin embargo, estos centros enfrentan desafíos significativos que limitan su efectividad. Según Piedra uno de los principales obstáculos es la falta de obligatoriedad en la participación y en el cumplimiento de los acuerdos, lo que puede reducir la eficacia del proceso (2017), ya que no existe legislación. Por ende, no hay consecuencias claras para quienes no participan o no respetan los acuerdos. Como resultado, cuando la mediación no logra resolver el conflicto también refiere Piedra la falta de cooperación de alguna de las partes puede llevar a que los conflictos escalen a instancias judiciales, aumentando la carga del sistema judicial (2017). y de esa forma complicando el acceso a la justicia debido a su carácter burocrático y lento.

La mediación vecinal, emerge como una alternativa y se ha convertido en una herramienta clave para la gestión de conflictos de convivencia relacionados con la seguridad pública, particularmente en comunidades donde los conflictos interpersonales y vecinales pueden escalar rápidamente a delitos. Este enfoque toma protagonismo en la gestión de conflictos a nivel comunitario y está ganando terreno debido a su capacidad para abordar disputas de manera pacífica y colaborativa, sin necesidad de recurrir a procesos judiciales largos o intervenciones policiales que, en muchos casos, no resuelven las tensiones subyacentes.

El proceso de mediación vecinal puede ser entendida según Galarza (2022):

Como un procedimiento alternativo para la resolución de conflictos. Mediante el diálogo las personas negocian hasta obtener acuerdos satisfactorios. Por lo cual, el objetivo de la mediación es lograr la responsabilidad y autonomía de las comunidades y de las personas. No es fundamental resolver un conflicto y esperar que surja el

próximo; sino construir cohesión social en comunidades que puedan así resolverlos o preverlos de forma pacífica. (p. 48)

Considerando las herramientas de mediación para entablar diálogo la propuesta innovadora “agentes de diálogo” que desarrollaron las profesionales del programa de mediación Pudahuel, siendo una investigación acotada al contexto sociodemográfico comunal.

La comuna de Pudahuel es una de las más extensas de la Región Metropolitana, ya que consta de 8 sectores los cuales fueron divididos en: Pudahuel Norte, Pudahuel Sur, Noviciado, Ciudad de los valles, Río Mapocho, Sector del Aeropuerto, Valle lo Aguirre y cerros de Pudahuel. Pudahuel en camino a la Memoria (2007, p.4) y según el Censo del 2017 se estimaba que existía un total de 230.293 habitantes.

El Programa Municipal de Mediación Pudahuel formalizado en 2018, ha demostrado la importancia de la mediación y la autogestión de conflictos, mejorando la calidad de vida en la comuna. La incorporación de los "Agentes de diálogo" amplía este enfoque, facilitando la intervención en conflictos más complejos y contribuyendo a la construcción de un entorno más seguro y cohesionado. Investigar esta propuesta permite evaluar su impacto y efectividad, así como explorar su potencial de replicabilidad en otras comunas con características similares, generando aprendizajes valiosos para el desarrollo de políticas públicas innovadoras en mediación comunitaria.

La propuesta del Programa, tiene de nombre **“Agentes de diálogo”** esta surge a partir de un levantamiento de necesidad que realizaron las profesionales de Mediación Pudahuel, desde la cual se busca generar en la comuna una intervención para movilizar los conflictos que surgen entre vecinos y vecinas, situaciones las cuales a través de procesos tradicionales de mediación vecinal no pudieron ser gestionado. Por lo tanto, requieren una intervención y/o colaboración de terceros. Siendo esta una oportunidad para que los conflictos vecinales tengan acompañamiento bajo una intervención con trabajo municipal articulado y en red con distintas áreas de especialistas municipales, quienes son definidos por Lisperguer (2024) como personajes claves para movilizar y gestionar el conflicto. En compañía de un profesional del programa de Mediación Pudahuel quienes actuarán como facilitadores del diálogo.

En la creación del proyecto, los personajes claves, son definidos como todas aquellas redes municipales y programas que sean de vital importancia en relación con las temáticas de conflictos que surgen. El objetivo es abrir una vía alternativa para lograr gestionar los distintos conflictos, y articular las gestiones municipales que puedan colaborar en los mismos, siendo esto una ayuda social, informativa y/o de carácter de orientación ante conflictos más complejos en donde el diálogo entre pares no sea la alternativa viable.

La gestión de conflictos proporciona una solución directa a las diversas formas de desacuerdos o situaciones de conflicto que surgen en las comunidades. Por lo tanto, este proyecto también busca capacitar tanto a funcionarios municipales y a vecinos/as activas en sus propias comunidades, generando una base de conocimiento en relación con los procesos de diálogo, comunicación, cohesión social y una articulación hacia un camino en pro de construir sentido de pertenencia, además de participación ciudadana.

El proyecto genera dos líneas de intervención complementarias una de la otra, ya que en primera instancia se trabaja en el área de capacitación la que sostiene al primer grupo objetivo y esta área consta en entregar herramientas a funcionarios municipales como actores claves y también paralelamente a vecinos/as de la comuna de Pudahuel mayores de 18 años, quienes tengan participación activa en sus comunidades. Según lo expuesto se realizó con aproximadamente 10 personas de los diferentes sectores de la comuna de Pudahuel.

La segunda área de intervención, consiste en la implementación del proyecto en terreno, sosteniendo en esta etapa la población beneficiaria directa de este proyecto, los cuales son las vecinas/os de la comuna de Pudahuel, mayores de 18 años y quienes mantengan conflictos vecinales, en los cuales el diálogo no sea lo único relevante para poder llevar a cabo una gestión del conflicto o movilización del mismo, más bien requieran de apoyo articulado desde la gestión municipal.

II. Las herramientas de mediación utilizadas en el Programa y su aplicación en la gestión de conflictos.

Para comenzar este apartado, es necesario enmarcar teóricamente las herramientas, modelos y teorías de mediación que se espera sustenten la propuesta de "agentes de diálogo".

Principalmente la propuesta engloba el concepto de mediación comunitaria y/o vecinal, ya que este es un proceso que según Adasme y Quintero (2014) se entiende como:

Una oportunidad de ampliar la libertad de las personas para controlar y mejorar sus propias vidas, exigiendo mejores conductas para la convivencia social y estableciendo un marco regulador donde el ciudadano participe directamente en la resolución de sus asuntos públicos sin necesidad en algunos casos de "judicializar" los conflictos o diferencias con otros. (p. 223)

Para llevar a cabo procesos de mediación en todo ámbito y/o temática, existen diferentes herramientas y teorías, dentro de los cuales se presentarán algunos de los más significativos y que se estima deban ser considerados para desarrollar la estrategia de intervención por medio de los intervención Agentes de diálogos en Pudahuel, tales como los modelos de mediación reconocidos para abordar en procesos de gestión pacífica de conflictos. Entre ellos, se destacan:

En primer lugar, se encuentra el modelo de Harvard que fue elaborado por Fisher, Ury y Patton, señalan un enfoque de negociación que se sustenta desde la colaboración para buscar soluciones mutuamente beneficiosas al centrarse en los intereses subyacentes de las partes involucradas, en lugar de sus posiciones iniciales. Sus principios clave incluyen separar a las personas del problema, centrarse en los intereses, generar opciones de beneficio mutuo e insistir en criterios objetivos. Este método es ampliamente utilizado en diversos campos, como el empresarial y el político, debido a su enfoque en la cooperación y la creación de valor a largo plazo. (Jaramillo, 1997)

En segundo lugar, se encuentra el modelo Circular Narrativo de la autora Sara Cobb, este modelo busca resolver conflictos mediante la creación de nuevas narrativas con un enfoque

que permite a las partes involucradas disfrutar de las soluciones elegidas y asumir sus propias responsabilidades, mediante este proceso se espera generar cambios en la forma de pensar de quienes participan, ya que nuevos parámetros determinan la conducta de las personas implicadas. La comunicación se convierte en una herramienta clave para el desarrollo adecuado de los individuos, evitando así mayores conflictos (Manuera, 2007)

En tercer y último lugar, se encuentra el modelo Transformativo de Busch y Folger, quienes plantean que el conflicto es una oportunidad de crecimiento y transformación moral. “El conflicto es potencialmente transformador, ya que ofrece a las partes la oportunidad de reconocer, desarrollar e integrar sus capacidades, tanto para fortalecerse a sí mismos, como para abandonar el yo para luego entender y empatizar con los demás.” (Tobar, 2014, p. 18).

Cada uno de los modelos, tiene un mecanismo diferenciado pero el objetivos de cada uno de ellos es lograr generar el diálogo entre las partes que forman parte del conflicto y contar con un tercero que guía el proceso, entendiendo que el diálogo entre las personas es la base de cualquier proceso de intervención para gestionar conflictos, este se entiende según (Centro Nansen para la Paz y el Diálogo, 2020) como una manera de comunicarse que se enfoca en comprender “al otro”, en lugar de tratar de convencerlo de que tú tienes la razón. Este entendimiento nos permite entablar relaciones sostenibles y crear bases sólidas. (p. 14)

Para el desarrollo de los modelos y la generación de diálogo en espacios comunitarios es relevante fundamentar la teoría de la cultura de paz que sostiene la gestión de conflictos a través de diferentes procesos y formas.

La cultura de la paz es un motor teórico para desarrollar propuestas creativas y flexibles para gestionar conflictos, se puede comprender esta teoría, según la mirada que entrega el el autor (Mayor, 2006)

El enfoque de contraposición a la paz no ha de buscarse en la guerra, sino en la violencia, de manera que cualquier definición de lo que entendemos por paz signifique o implique una ausencia o una disminución de todo tipo de violencia, ya sea directa (física o verbal), estructural o cultural, o vaya dirigida contra el cuerpo, la mente o el espíritu de cualquier ser humano o contra la naturaleza. La paz, por tanto, sería la suma de la paz directa, la paz cultural. Para Galtung y otros investigadores, la paz es también la condición, el contexto, para que los conflictos puedan ser transformados creativamente y de forma no violenta, de tal manera que creamos paz en la medida que somos capaces de transformar los conflictos en cooperación, de forma positiva y creadora, reconociendo a los oponentes y utilizando el método del diálogo (p. 19)

Finalmente para diferenciar estilos de gestión de conflictos y plantear opciones flexibles y creativas que se diferencien de la mediación, propiamente tal, se puede presentar el Modelo de Diálogo y Transformación de Conflictos desarrollado por Steinar Bryn y el Centro Nansen para la Paz y el Diálogo refieren que su modelo se diferencia debido a que no priorizan los resultados de acuerdo, sino más bien se enfocan en el proceso, que las partes dialoguen y exploran las complejidades de sus respectivas realidades. (Manual Nansen para facilitadores, 2020)

Las herramientas y modelos de mediación presentados anteriormente reflejan la necesidad de fomentar un enfoque centrado en el diálogo y la participación en la gestión de conflictos comunitarios. La mediación vecinal, entendida como un proceso que promueve el empoderamiento de las partes, al mismo tiempo el fortalecimiento de las relaciones y por consecuencias también se fortalece la convivencia comunitaria. De esta forma el diálogo se posiciona como el eje central.

III. Los aportes de la propuesta en la mejora de la seguridad pública y la cohesión social en la comuna.

La seguridad pública es un pilar fundamental para el bienestar y desarrollo de las comunidades, ya que garantiza la protección de los derechos y la integridad de los ciudadanos.

Para la legislación chilena se entiende la seguridad ciudadana según la Biblioteca del Congreso Nacional (2023) como.

Un enfoque de la seguridad basado en la noción de que toda persona tiene derecho a sentirse segura y protegida en su comunidad, y que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar que se respete este derecho. También reconoce que la seguridad no consiste únicamente en proteger a las personas de la delincuencia y la violencia, sino también en construir sociedades inclusivas y resilientes capaces de prevenir y responder a las amenazas a la seguridad. Abarca una serie de estrategias e intervenciones destinadas a mejorar la seguridad pública y reducir la delincuencia y la violencia, respetando al mismo tiempo los derechos humanos y promoviendo el desarrollo social. (p. 3)

La consolidación de este sentido de pertenencia y responsabilidad compartida es crucial para evitar la fragmentación social y crear un entorno propicio para la resolución efectiva de conflictos. A medida que se refuerza la seguridad pública, también lo hace la cohesión social, entendida según (Sorj y Torini, s.f) depende primordialmente de los vínculos sociales que tienen como soporte la cultura, entonces es fundamental observar que está pasando con ellos como efecto de tendencias. (p. 114) además es relevante señalar que esta, según (Sorj y Torini, s.f) se construye, se desarrolla y, si todo sale bien, se estabiliza en el tiempo; pero también se agota y, muchas veces, se quiebra (p. 107). Cuando existe cohesión social genera según (Sorj y Torini, s.f) un ciclo virtuoso en el que las personas se sienten más conectadas y dispuestas a participar activamente en su comunidad. Así, la seguridad no solo disuade la delincuencia, sino que también cataliza el desarrollo de una sociedad más inclusiva, donde el bienestar común ocupa un lugar central.

Es relevante indagar en aspectos como los beneficios y las limitaciones que enfrenta la propuesta "Agentes de diálogo", ya que se espera mejorar la convivencia comunitaria a través de la capacitación y la implementación práctica del diálogo. No obstante, es esencial evaluar si estos enfoques generan resultados tangibles. La investigación permitirá determinar si crear una propuesta multipuerta genera efectividad en la resolución de conflictos, tanto para el programa en sí mismo y para la comunidad. Brindando fortalecimiento de la cohesión social y la mejora de la percepción de seguridad en los vecinos y vecinas. Además de dar a conocer

las limitaciones y desafíos asociados con la implementación de la propuesta permitirá ajustar y optimizar el funcionamiento de la propuesta con el fin de mejorar su eficacia en el futuro. Otro aspecto crucial es el contexto sociodemográfico específico de la comuna de Pudahuel. Dada su extensión y diversidad poblacional, Pudahuel presenta características únicas que influyen tanto en la dinámica de los conflictos vecinales como en la efectividad de las intervenciones propuestas. La investigación en este contexto permitirá adaptar la intervención a las necesidades reales de la comunidad, teniendo en cuenta sus particularidades socioculturales y demográficas. Este enfoque contextualizado es fundamental para asegurar que la solución propuesta sea relevante y efectiva en el entorno particular donde se aplica.

La propuesta responde a que se espera desarrollar una modificación al marco de la Ley en seguridad en Chile, atinentes a las necesidades actuales, uno de los ejemplos es que fue presentada una modificación a la Ley 18.695 el día 15 de mayo del 2024 por la cámara de diputados, en tramitación actualmente por la cámara de senadores. Esta busca entregar mayores atribuciones a los municipios en materias de seguridad y prevención del delito.

El párrafo 7° de este proyecto de Ley señala y en relación con la capacitaciones de inspectoras e inspectores de seguridad municipal que cada uno deberá: “cursar y aprobar capacitaciones que demuestren que cuenta con las competencias necesarias para cumplir correctamente las atribuciones, funciones y deberes” refiriendo el Artículo 31 el contenido de las capacitaciones a las que hace referencia, señalando en el punto “I” Resolución alternativa y mediación de conflictos, queremos proponer el capacitar a las y los inspectores municipales de seguridad en este temática y propiciar esta buena práctica pionera a nivel nacional, en torno a crear “inspectores de seguridad que a su vez sean agentes de diálogo vecinales”, generando un trabajo conjunto con el área socio-comunitaria de nuestro programa, a través del trabajo en terreno, generando también espacios de intervenciones en torno a la entrega de información hacia la comunidad. (Senado de Chile, 2024).

4.- MARCO CONTEXTUAL

I. La comuna de Pudahuel

La comuna de Pudahuel se sitúa en un entorno urbano caracterizado por su diversidad cultural, social y económica. En este contexto, se hace evidente la necesidad de conocer no sólo las dinámicas internas que afectan a la comunidad, sino también las relaciones interpersonales y los factores estructurales que influyen en la percepción de inseguridad y en la resolución de conflictos vecinales. La historia de Pudahuel, marcada por procesos de urbanización acelerada y un crecimiento demográfico constante. Zuñiga (2007) señala que.

La comuna de Pudahuel se localiza en el sector poniente de la ciudad de Santiago, a lo largo del eje de la Ruta 68, que conduce a la ciudad de Valparaíso. Con una superficie de 197,5 km², es una de las comunas más extensas de la Provincia de Santiago, donde sólo 13 km² corresponden a zona urbana. (p.18)

Pudahuel es una de las comunas más grandes de la Región Metropolitana, ya que en las últimas cifras del Censo de 2017 la comuna contaba con 230.293 habitantes, con una

proyección de crecimiento al año 2024 de 261.596 habitantes. Por otra parte, en cuanto al ámbito socioeconómico de la población comunal, en el informe de estimaciones del año 2018 elaborado por el Observatorio Social, se estimó que la pobreza alcanza un 7,8% per cápita. (2019).

II. Programa Mediación Vecinal de Pudahuel

El Programa Municipal de Mediación de Pudahuel se originó a partir de un proyecto piloto del Programa Plan Comunal de Seguridad Pública en el año 2015, este buscaba promover la convivencia en los distintos sectores o barrios de la comuna. Debido a ellos, tras tres años de funcionamiento y por la recopilación de resultados, se entendió la necesidad de abordar los conflictos vecinales de manera prioritaria. Por lo tanto, en 2018, se estableció el Programa de Mediación Vecinal, enfocándose en la mediación como principal herramienta de intervención y complementándose con talleres para fomentar la autogestión de conflictos. La directriz del Programa tiene por objetivo general: Fomentar la convivencia y resolver conflictos entre vecinos de Pudahuel, previniendo incivildades y mejorando la calidad de vida.

Así mismo se ejecutan sus labores direccionadas por los siguientes objetivos específicos: 1.- Realizar al menos una actividad comunitaria en cada uno de los ocho territorios de la comuna. 2.- Evaluar los conflictos barriales para planificar intervenciones sociales. 3.- Facilitar información legal sobre convivencia y solución de conflictos. 4.- Realizar mediaciones a solicitud de los vecinos. También se pide que contribuya a la creación de difusión innovadora con participación vecinal.

Este mismo tiene como requisitos edad de los participantes, quienes se piden deben ser mayores de 18 años, residir en Pudahuel y no estar involucrados en problemas legales. Según los datos de informe anuales, las principales temáticas de Conflicto que se intervienen son aquellos conflictos por: ruidos molestos, tenencia responsable de mascotas, mal uso de espacios comunes, problemas de gastos comunes, y más.

Problemáticas Espaciales: Cuidado de adultos mayores, herencias, divisiones de bienes, y conflictos familiares.

5.- MÉTODO

El capítulo presentado a continuación es fundamental para comprender el enfoque y las técnicas empleadas en esta investigación, ya que define el camino seguido para alcanzar los objetivos propuestos. En este apartado, se detallarán los métodos y procedimientos utilizados para la recolección y análisis de datos, garantizando la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos.

Este artículo de investigación busca responder a la pregunta: ¿Cómo la propuesta de intervención del programa de Mediación de Pudahuel contribuye a gestionar conflictos de seguridad pública y mejorar la cohesión social en la comuna? La hipótesis plantea que, la propuesta de agentes de diálogo presentada por el programa de mediación Pudahuel contribuye significativamente en gestión de conflictos y en aspectos como la cohesión social, la convivencia comunitaria pacífica. Del mismo modo hace frente a los desafíos relacionados con la participación voluntaria y la cooperación de los vecinos y vecinas de la comuna,

colabora con la eficacia y sostenibilidad de los acuerdos con la participación activa de la intervención municipal.

El objetivo general que orienta la investigación es analizar la intervención de agentes de diálogo del programa de Mediación de Pudahuel en torno a la resolución de conflictos de seguridad pública, evaluando su impacto en la cohesión social y la efectividad de su implementación en la comuna. Para ello, se establecen tres objetivos específicos: 1.- Explicar la propuesta de intervención del programa de Mediación de Pudahuel y sus principales estrategias. 2.- Describir las herramientas de mediación utilizadas en el programa y su aplicación en la gestión de conflictos. 3.- Evaluar los aportes de la propuesta en la mejora de la seguridad pública y la cohesión social en la comuna.

La metodología de la investigación que se llevará a cabo será cualitativa de tipo exploratoria y descriptiva. Es relevante añadir que el enfoque cualitativo responde a un estudio de parámetros flexibles y abiertos, dado que se pueden desarrollar preguntas o hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de datos (Hernández et al., 2014).

La flexibilidad del enfoque cualitativo es crucial en un estudio de exploración, especialmente cuando se trata de una propuesta innovadora como el de agentes de diálogo que crea las profesionales de Mediación de Pudahuel, ya que facilita la exploración de temas emergentes que pueden no haber sido considerados inicialmente. Esta adaptabilidad es importante para capturar la complejidad y la dinámica de las intervenciones y sus efectos.

El diseño de tipo exploratorio se realiza según Hernández et al, (2014).

Cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.91).

Del mismo modo, se atribuye también un diseño descriptivo, el cual se entiende como aquel que según Sánchez y Reyes (2015) consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia témporo-espacial determinada. Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. (p. 55)

La muestra se seleccionará de manera no probabilística, la cual se explica como Hernández (2010), también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación (p. 189). Para la investigación se entrevistará a 6 personas, quienes serán funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Pudahuel vinculados al Programa de Mediación Pudahuel, autoridades locales, funcionarios ligados al área de fiscalización en seguridad pública del municipio y vecinos/as quienes participaron de las capacitaciones para formarse como agentes de diálogo.

Se utilizarán entrevistas semiestructuradas para recolectar datos sobre la experiencia del programa, estas son fundamentales para la recolección de datos en esta investigación, ya que permiten una exploración profunda y detallada de las experiencias y perspectivas de los

participantes. Debido a que fomentan una conversación abierta, proporcionando a los entrevistados la libertad de expresar sus opiniones y vivencias de manera extensa. Este enfoque flexible no solo facilita la obtención de información rica y contextualizada, sino que también permite al investigador adaptar las preguntas en función de las respuestas obtenidas, profundizando en temas emergentes y explorando áreas de interés que pueden surgir durante la entrevista. De este modo, se obtiene una comprensión más completa y matizada del impacto del programa en la gestión de conflictos y la cohesión social en la comuna.

Para la investigación, se abordarán los criterios de confiabilidad y validez que se buscan asegurar durante el estudio. Estos criterios son esenciales para garantizar la calidad y la ética del trabajo.

La credibilidad, según Hernández et al. (2014). Este criterio se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente en relación con el planteamiento del problema. (p. 455) La credibilidad es fundamental para la investigación, ya que se relaciona estrechamente con los objetivos establecidos. Por lo tanto, es crucial que se ejerza a cabalidad para garantizar un proceso óptimo del estudio.

La confirmabilidad según Hernández et al. (2014), implica demostrar que se han minimizado los sesgos y tendencias del investigador. Para asegurar la confirmabilidad, es esencial que toda la información obtenida durante las entrevistas esté disponible y que no exista duda sobre posibles sesgos provenientes de quien transcribe u observa durante el proceso. (p. 459)

El criterio de la autenticidad, que implica que los participantes y el investigador se expresen de manera equilibrada y justa (Burns, 2009; James, 2008 en Hernández et al., 2014). En la recolección de información, es fundamental defender la autenticidad para reflexionar y obtener un aprendizaje significativo sobre el fenómeno investigado.

Estos criterios aseguran que la investigación se realice con el máximo rigor profesional y respeto hacia los participantes, garantizando su calidad y ética.

PROPUESTA DE PREGUNTAS:

Objetivos específicos	Pregunta	Muestra dirigida
1.- Describir la propuesta de intervención innovadora del programa de Mediación de Pudahuel y sus principales estrategias.	1.- ¿Qué es el Programa de Mediación Vecinal de Pudahuel y cómo interviene?	Creadora, Mediadora y Coordinadora del Programa de Mediación Pudahuel y profesionales (3)
	1.- ¿Qué necesidades de los vecinos y vecinas de la comuna se busca cubrir, implementando la propuesta de agentes de diálogo? y ¿Cómo surge esta propuesta?	
	2.- ¿Qué factores hacen que esta intervención sea innovadora en comparación con otros enfoques tradicionales de mediación o gestión de conflictos?	
	3.- ¿Cómo fueron escogidos los actores municipales y comunitarios que participaron en esta propuesta de intervención agentes de diálogo?	

	1.- ¿Qué opinas de los agentes de diálogo como estrategia? ¿Crees que intervenir como un "Agente de diálogo" colabora en los conflictos vecinales que se te presentan como Monitor/a comunitario/a? 2.- ¿Crees que esta estrategia "agentes de diálogo" se diferencia de otras iniciativas?	Monitores Comunitarios (2)
	1.- ¿Cómo conociste el programa de Mediación de Pudahuel y la propuesta de los "Agentes de diálogo"? ¿Qué te motivó a participar del proyecto?	Vecinos/as (2)
2.- Identificar las herramientas de mediación utilizadas en el programa y su aplicación en la gestión de conflictos.	1.- ¿Cuáles son las principales herramientas de mediación que han utilizado para capacitar a las personas como agentes de Diálogos en la comuna de Pudahuel? y ¿Cómo han aplicado las herramientas para colaborar en manejar conflictos relacionados con la seguridad pública?	Creadora, Mediadora y Coordinadora del Programa de Mediación Pudahuel y profesionales (3)
	2.- ¿Qué diferencias podrías mencionar entre el uso de mediación vecinal tradicional y la intervención a través de los "Agentes de diálogo" en la gestión de conflictos?	
	1.- ¿Qué herramientas de mediación crees significativas para implementar en la gestión de conflictos? y ¿Has implementado alguna de ellas para gestionar conflictos que te derivan como Monitor/a Comunitario/a?	Monitores Comunitarios (2)
	1.- ¿Qué herramientas de mediación crees significativas para implementar en la gestión de conflictos? y ¿Has implementado alguna de ellas para gestionar conflictos en tu comunidad?	Vecinos/as (2)
3.- Evaluar los aportes de la propuesta en la mejora de la seguridad pública y la cohesión social en la comuna de Pudahuel	1.- ¿Cómo se evalúa el impacto del programa y su implementación de agentes de diálogo y esto crees mejora en la seguridad pública? 2.- ¿Cuáles crees que han sido los factores facilitadores y obstaculizadores para incorporar la estrategia "agentes de diálogo"?	Creadora, Mediadora y Coordinadora del Programa de Mediación Pudahuel y profesionales (3)
	3.- ¿Podrías compartir algún caso en donde la mediación vecinal tradicional no fue suficiente y surge la necesidad de contar con intervención de "Agentes de diálogo"?	

	1.- ¿Consideras que la implementación de agentes de diálogo, colabora en fortalecer una cohesión social en la comuna de Pudahuel?	(2) Monitores Comunitarios
	2.- Desde tu experiencia como Monitor/a Comunitario/a, ¿Cómo ha impactado en tu intervención en conflictos de seguridad pública?	
	1.- ¿Podrías compartir algún ejemplo de un conflicto que fue gestionado exitosamente con el apoyo de las capacitaciones como agente de diálogo?	Vecinos/as (2)

En síntesis, se realizaron 3 entrevistas grupales que se desarrollaron de manera conjunta, cada una dividida en cada grupo, es decir, se entrevistó en primera instancia a dos monitores comunitarios, en segunda instancia a dos vecinas y finalmente a 3 profesionales del programa Mediación Pudahuel, de las cuales una de ellas es la creadora de la iniciativa y su equipo. Dado que, como funcionarios municipales que atienden solicitud espontánea y emergencias, resultó complicado entrevistarlos de forma individual debido a la disponibilidad limitada de su tiempo.

Tras la investigación y el desarrollo de las entrevistas se logra desprender los siguientes hallazgos y conclusiones que se presentan a continuación

CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

A modo de conclusión la investigación ha demostrado que la intervención “Agentes de diálogo” la cual fue desarrollada y creada por las profesionales del programa municipal de Mediación Pudahuel es significativa e innovadora, ya que ha entablado una nueva perspectiva para el manejo de conflictos a nivel comunitario y de seguridad pública, proponiendo una visión desde el trabajo articulado y cohesionado entre la institucionalidad y la misma comunidad.

Se presenta a continuación, lo señalado por la profesional, que da cuenta de la intención de gestionar de forma colaborativa.

Nosotros como mediadores, no podríamos decirle a los vecinos qué hacer pero un monitor comunitario sí, porque tiene todo el conocimiento para poder señalar información que es oportuna para gestionar los conflictos, porque el saber que hacer o qué norma no debo infringir, ayuda a gestionar un conflicto (...) a veces hay un imaginario de que quizás yo puedo poner la basura fuera de mi casa, pero hay una normativa una ley que las personas no la conocen y con los monitores comunitarios hay una alianza estratégica, ellos son los que están en la calle (...) y pueden gestionar y desescalar los conflictos más rápido y con los vecinos es una alianza que hemos

tenido desde años anteriores con el proyecto cuidando el barrio, que en sus bases nuestros proyectos deberían trabajar en unidos y acá los vecinos se inscriben voluntariamente para ser parte de este proceso, eso es lo enriquecedor. (Profesional, mujer 1 y creadora de la propuesta)

Uno de los principales aportes del programa es su capacidad para articular esfuerzos con otros programas municipales, creando una red de apoyo integral para los residentes, este trabajo en red ha permitido atender las problemáticas vecinales de manera más efectiva, brindando respuestas rápidas y ajustadas a las necesidades específicas de cada sector de la comuna, que cuenta con más de 230.000 habitantes distribuidos en ocho sectores. Este enfoque territorial ha sido fundamental para adaptar las estrategias de mediación a la realidad sociodemográfica de Pudahuel, donde la diversidad de sus barrios presenta desafíos únicos en términos de seguridad pública y convivencia vecinal.

A través de esta iniciativa, se puede visualizar la formación de un espacio seguro y la construcción de relaciones basadas en el respeto, además en donde adquieren herramientas de mediación, comunicación y diálogo.

Tal como refiere una vecina, que da cuenta de:

Fue una tremenda iniciativa, participaron un buen número de vecinas y vecinos de nuestro sector y fue muy bien recibida, de mucha ayuda para nosotras mismas como delegadas, como dirigentes sociales. Para poder tener diálogo también con nuestros vecinos, poder enfrentar en determinadas situaciones problemáticas que se generan en todos los entornos y de todos los aspectos, inclusive a través del WhatsApp anoche había una problemática de un chico que fue asaltado en el sector, le estaban quitando su bicicleta, su teléfono. todo y un vecino llegó ayudarlo que es un vecino que está capacitado en el fondo, fue carabineros y el ayuda a este niño. (Mujer, vecina 1)

El testimonio presentado refleja el impacto positivo de la implementación de Agentes de Diálogo y destaca el trabajo colaborativo y subrayando el enfoque de intervención que ha mejorado significativamente el diálogo entre vecinos y vecinas.

A Través del proyecto agentes de diálogo se presentó que se buscaba capacitar desde un proceso, el cual tenía por objetivo final dotarlos de herramientas útiles en la mediación y el diálogo, facilitando la gestión de conflictos vecinales. Además, se reconoce que esta formación ha beneficiado tanto a los agentes de diálogo como a la comunidad, fortaleciendo la capacidad de intervenir directamente con los vecinos/as y promoviendo una mejor convivencia.

De igual forma uno de los monitores da cuenta que ser agente de diálogo, hoy en día le ha servido en su desempeño diario con la comunidad, en donde refiere.

En el caso del antes y el después, fue eh a gran vista bueno el cambio, porque los sirvió (...) a comunicarnos de mejor forma con los vecinos, porque somos la primera cara visible cuando hay un conflicto de vecinos, somos los primeros en llegar. Antes de tener este curso no teníamos el conocimiento de cómo afrontarlo a la diferencia que después del curso ya teníamos herramientas que nos entregaron y saber controlar mejor un

diálogo con las personas y que a nosotros tampoco nos afecte tanto la agresividad que tengan los vecinos cuando tienen un conflicto. (Hombre, Monitor Comunitario 2).

Bajo la misma línea una de las vecinas, expresa el cambio significativo que ha tenido, posteriormente a su capacitación como agentes de diálogo, en donde refiere:

Yo tenía problemas con mis vecinos, nadie se habla, nadie opina nada y si uno lo hace, va con iniciativa hacer las cosas se enojaban también, entonces yo dije: "me va a servir esto a mí" (...) para yo hablar con ellos, yo antes me quedaba callada y esto del curso agentes de diálogo me sirvió para sacar lo mejor de mí, yo tengo que encontrar la respuesta y la paz. Ahora todos me saludan, yo no tengo problemas (...) yo busco el diablo y la claridad, esto de los agentes de diálogo me enseñó a mí y yo también puedo enseñar, yo no fui al colegio, yo aprendí aquí. Yo he cambiado, he cambiado en que, en mi manera de hablar, de poder escuchar y analizar, esto de este curso agentes de diálogo me sirvió (...) mi vecina me dijo que veía mi cambio hasta como hablaba por el grupo del WhatsApp, que yo era ahora otra persona. (Mujer, Vecina 2).

Según lo que se menciona, el enfoque basado en la comunicación y el diálogo ha demostrado ser un recurso valioso en la gestión de conflictos cotidianos vecinales en Pudahuel, mejorando la cohesión social y el bienestar en la comuna. Ambos testimonios presentados, destacan cambios significativos en cuanto a la interacción con los vecinos y vecinas tras volverse un agente de diálogo y haberse capacitado, donde ambos actores tanto funcionarios, como vecinas son la primera cara visible en situaciones de conflicto, asumen una responsabilidad crucial en la convivencia comunitaria.

De la misma forma, el haber sido capacitados les ha proporcionado herramientas esenciales para manejar diálogos de manera más efectiva y controlar sus propias emociones frente a la agresividad de los vecinos. Este avance en sus habilidades de mediación ha generado un "gran cambio" en su capacidad para desescalar tensiones, fortaleciendo la confianza de los vecinos y fomentando un ambiente de cooperación y entendimiento mutuo. En conjunto, estas transformaciones no solo benefician a los monitores en su labor, sino que también contribuyen al bienestar y la cohesión social en la comuna de Pudahuel.

Tal como lo expresa una vecina que se capacitó y señala una experiencia, en la cual actuó como un agente de diálogo, mencionando.

Me pasó un día en la noche, que alguien gritaba en mi puerta, era una vecina... me decían que llamaran a los carabineros, yo me sentí más preparada y con la familia yo no tenía mala relación pero no era muy afiatada, una relación de vecinos (...) estaban peleando si, habían dos varones peleando dentro de la casa, con una adulta mayor y yo entré pude disuadir la situación y sacar a la persona que estaba más agresiva, hablar un rato afuera y luego él se fue por el otro lado, se fue a su pieza se calmaron las cosas yo me fui a mi casa tranquila y de ahí en adelante ellos están muy agradecidos y muy contentos porque se manejó bien una situación que de verdad, era una cosa que pudo haber pasado a mayores, porque se estaban involucrando más, es esposo de la hija y la hija que estaba con el hermano y se pudo disuadir eso, ahora tenemos una

relación más cercana como vecinos y calmada, (...) para ellos fue muy significativa mi intervención. (Mujer, Vecina 1)

De la misma forma, lo refleja en su relato una de las monitoras comunitarias, a continuación:

He sí, la mayoría de las veces, me han tocado conflictos más con emociones, irá, por decir así pero obviamente se les da por hablar así eh el comunicado de como poder reflejarse en lo que están diciendo y usar ciertos métodos para poder lo que es arreglar o bajar el perfil del conflicto. (Monitora Comunitaria 1).

Con el fin de gestionar sus disputas de manera constructiva y a través de la cooperación, lo que aporta en el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la participación activa en la comunidad. Al evitar la formalidad de los procesos judiciales o incluso el hecho de solicitar procesos de mediaciones tradicionales. El enfoque ha permitido a las personas involucrarse de manera más directa en la resolución de sus conflictos y mejorando la convivencia en la comuna.

De esto se da cuenta, según lo que refieren las profesionales del programa las cuales explican que:

No todos los conflictos pueden ser resueltos a través de la mediación propiamente tal, o sea del proceso en sí, pero si era importante cómo abarcar estos conflictos, como entregarles una, bueno no se si una solución, pero sí una gestión a la comunidad. Entonces nosotros durante este año nos dimos cuenta que había que hacer algo más (...) Ahí salió agentes de diálogo, porque es entregarles herramientas a las personas y que ellos mismos puedan gestionar sus conflictos. Es una gran apuesta, pero creemos que es algo que realmente ayuda a las personas y se ha visto. (Profesional, mujer 1 y creadora de la propuesta)

Los resultados del estudio también evidencian que el enfoque innovador de los Agentes de Diálogo tiene un impacto directo en la percepción de seguridad pública. Los residentes han reportado sentirse más seguros al saber que cuentan con un espacio de diálogo para resolver sus conflictos sin recurrir a mecanismos punitivos. La creación de estos espacios de participación ha contribuido a una disminución en la percepción de inseguridad, al tiempo que ha fomentado la construcción de relaciones más respetuosas y colaborativas entre vecinos.

En un contexto más amplio, el análisis de experiencias de mediación vecinal en Hispanoamérica, como los casos de Peñalolén en Chile y las iniciativas en Paraguay, muestra que este tipo de intervención es eficaz no solo en la resolución de conflictos, sino también en la prevención de la violencia y la promoción de la paz comunitaria. Sin embargo, uno de los desafíos más recurrentes en estos programas es la falta de respaldo legislativo, lo que limita su capacidad para institucionalizarse y garantizar recursos permanentes. El estudio en Pudahuel confirma que la falta de un marco legal que regule la mediación vecinal dificulta su implementación a largo plazo y pone en riesgo la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados.

Otro aspecto crucial, que se desprende de la investigación es la importancia de contar con recursos adecuados para la formación continua de los mediadores, así como de

herramientas que faciliten el seguimiento de los acuerdos logrados. La ausencia de estos recursos compromete la capacidad del programa para generar soluciones sostenibles a largo plazo. En este sentido, la capacitación de los funcionarios municipales y la creación de mecanismos de apoyo técnico y financiero son esenciales para el éxito del programa.

La investigación concluye que la propuesta de los Agentes de Diálogo en Pudahuel tiene un alto potencial de replicabilidad en otras comunas de Chile y la región, especialmente en aquellas con problemas similares de seguridad pública y convivencia vecinal. Su enfoque adaptativo, basado en la realidad local y en la participación ciudadana, lo convierte en un modelo innovador para la gestión de conflictos comunitarios. Esta intervención no solo puede escalarse a otros contextos urbanos, sino que también ofrece lecciones valiosas para el diseño de políticas públicas que promuevan la mediación comunitaria como una herramienta clave para mejorar la seguridad y la cohesión social.

Finalmente, este estudio aporta evidencia empírica que refuerza la importancia de la mediación vecinal como una estrategia efectiva para abordar conflictos en contextos urbanos complejos. La evaluación del impacto de los Agentes de Diálogo en Pudahuel proporciona información crucial para el desarrollo de intervenciones similares en otras regiones, contribuyendo al debate sobre la necesidad de políticas públicas innovadoras y la creación de un marco legislativo que garantice el éxito de estas iniciativas. La investigación subraya que, para que estas propuestas sean sostenibles y replicables, es fundamental contar con un respaldo institucional robusto y con recursos suficientes para garantizar la formación y el apoyo a los mediadores a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adasme, E y Quinteros, C. (2014). La mediación comunitaria y/o vecinal: un aporte a la democratización social y un nuevo espacio para el trabajo social de comunidad. *Perspectivas: revista de trabajo social*, (25), 221-240. <https://ediciones.ucsh.cl/index.php/Perspectivas/article/view/426>

Alvarez, F. C. (2022). Mediación comunitaria como bienestar social y generadora de paz en conflictos sociales. *Política Globalidad y Ciudadanía*, 8(16), 152-174. <https://doi.org/10.29105/pgc8.16->

Busqué ,M.C. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. https://www.researchgate.net/publication/28144665_Mediacion_arbitraje_y_demas_vias_de_gestion_de_conflictos_en_contextos_educativos

Castro, F. (2022) Mediación comunitaria como bienestar social y generadora de paz en conflictos sociales. *Política Globalidad y Ciudadanía*, 8(16), 152-174. <https://doi.org/10.29105/pgc8.16-8>

Cazares, G. y Saenz, K. (2022). El encuentro del otro en el conflicto, como premisa para alcanzar la paz. *Eirene Estudios De Paz Y Conflictos*, 5(9), 145-166. <https://www.redalyc.org/journal/6759/675972511006/html/>

Centro de estudios de justicia de las Américas. C.E.J.A (2020). *La mediación en Chile*. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/53LaMediacionenChile.pdf>

Convención constitucional. (2022). Propuesta Constitución Política de la República de Chile (texto definitivo). <https://www.chileconvencion.cl/wp-content/uploads/2022/07/Texto-Definitivo-CPR-2022-Tapas.pdf>

Fisas, V. (2006). Vicenc Fisas Cultura de la paz y gestión de conflictos. Prólogo de Federico Mayor Zaragoza. (5º ed.). Editorial Icaria S.A. https://www.google.cl/books/edition/Cultura_de_paz_y_gesti%C3%B3n_de_conflictos/s_uQ6gFE4mYC?hl=es-419&gbpv=1

Hernández, R. Ferandez, C. Batista, M (2014) Metodología de la investigación. (6º ed) Editorial McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Iannitelli, S. y Llobet, M. L. (S.f.). *Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social* Artículo de investigación, universidad de Barcelona. https://fcst.unizar.es/sites/sociales/files/users/sociales/AIS/EX_AIS/iannitelli.pdf

Instituto Libertad. (2024). Plan «Calles sin violencia»: un fracaso vaticinado por la falta de método. En *Instituto Libertad*. <https://institutolibertad.cl/wp-content/uploads/2024/07/Informe-Calles-Sin-Violencia-Instituto-Libertad.pdf>

INE. (2024). Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (UNESCO). En INE. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/seguridad-ciudadana/publicaciones-y-anuarios/2023/nacional/s%C3%ADntesis-enusc-2023.pdf?sfvrsn=f8dfb450_4

Lisperguer, L y Timon, F (2024) Propuesta Agentes de diálogo. <file:///Users/macbook/Downloads/Proyecto%20agentes%20de%20di%C3%A1logo.pdf>

Morales, M. (s. f.). Acceso a la justicia y conflictos vecinales. Diario Constitucional. https://www.diarioconstitucional.cl/articulos/acceso-a-la-justicia-y-conflictos-vecinales/#goog_rewarded

Subsecretaría de prevención del delito. (2024). Por primera vez, ENUSC entrega cifras de victimización y percepción a nivel comunal. <https://www.seguridadpublica.cl/noticia/por-primera-vez-enusc-entrega-cifras-de-victimizacion-y-percepcion-a-nivel-comunal/>

Sauceda, B. y Gorjón, G. (2019). MEDIACIÓN COMUNITARIA. Tipología de conflictos por convivencia vecinal. <http://eprints.uanl.mx/18507/1/LIBRO%20MEDIACI%C3%93N%20COMUNITARIA.pdf>

Sanchez, H y Reyes, C (2015) Metodología y diseños en la investigación científica. (5ª ed) https://d1wgtxts1xzle7.cloudfront.net/85200155/metodologia_y_diseño_de_la_investigación_científica_hugo_sanchez_carlessi_coaguila_valdivia_compress-libre.pdf?1651283577=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_Y_DISEÑOS_EN_LA_INVESTIGACIÓN.pdf&Expires=1727646233&Signature=GuffGa8OKX8k4pclsF~-0O-4Zgml6pDoPfgmMnn3a9xWAd9WQO-l244zYlwyvP4ka1qzgGFZiNLHl1wa~7BzVMG1r6frw3PMC7JfvxuhboSkLIzW3LQaAKXvhQPC6KALbey94rWG59qDa3z-IW-9rxIH9QwL~l4gxqnsOSLSzdOPwPqt~YLNLBmdZVDm~SIUzYDs2ljdrfvj0l4xmJgtux-97ZtHYwX~6hS9zpA7X09pzco-DK62YsnGFIEuZiD~BUxOFTky9zHP5FOVOtWArksXE4tilc4P93LsVdW-E~3mxNq3D8sfgHbaSgLCHM-XGAeGdcvN13i-GCq4FerB8w&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Sorj, B. Tironi, E. (2007) Cohesión Social en América Latina: un marco de investigación. (105-127) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2873188>

Paris, S. (2005). La transformación de los conflictos desde la filosofía de la paz. Universidad Jaume I de Castellon de la Plana. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10456/paris.pdf>

Vargas, G., (2002). Hacia una teoría del capital social. Revista de Economía Institucional , 4 (6), 71-108. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=41900604>