

# LA FUNCIÓN JUDICIAL FUERA DEL ESPACIO INSTITUCIONAL: DISEÑO Y REALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMALES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Rodrigo MENESES REYES\*

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *La función judicial y la lógica institucional de resolver conflictos*. III. *Sistemas de solución de disputas: (in) accesibilidad, (in) formalidad y alternatividad*. IV. *Chalma de Guadalupe: un modelo triádico como sistema informal de solución de conflictos*. V. *Conclusiones*.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como objetivo exponer y analizar la presencia del modelo de solución de controversias judicial dentro del concepto de sistemas informales de solución de conflictos. El análisis se pretende realizar en dos niveles; el primero de ellos lo hemos denominado nivel teórico, el cual nos permitirá identificar las funciones tradicionales de los tribunales y los obstáculos para acceder a éstos, así como el modelo institucional sobre el cual trabajan.

En un segundo lugar encontramos el nivel empírico, el cual tiene por objetivo exponer algunos resultados obtenidos de un estudio empírico de carácter cualitativo realizado durante la primavera del 2004,<sup>1</sup> en

\* Asistente de investigación en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

<sup>1</sup> El estudio tuvo por objetivo analizar, por un lado la presencia del derecho y sus instituciones en la sociedad, y por otro lado examinar cuáles son las conceptualizaciones y la disposición que respecto al sistema legal tienen los jóvenes de Chalma de Guadalupe. Este estudio empírico está integrado por 31 entrevistas realizadas a personas cuyo promedio de edad es de 18 años. El cuestionario de las entrevistas estuvo conformado por preguntas de carácter abierto y cerrado. Los resultados obtenidos de las entrevistas, así como el análisis que realizamos de las mismas, representa un texto muy extenso y detallado, por lo tanto sólo presentamos uno de los temas analizados.

Chalma de Guadalupe,<sup>2</sup> un barrio de “alto riesgo”<sup>3</sup> al norte de la ciudad de México.

De esta forma, en el primer apartado exponemos el análisis de los tribunales, la función social para la cual fueron estructurados y el diseño institucional sobre el cual trabajan.

En el segundo apartado, delimitamos el concepto de sistemas informales de solución de disputas, las diferencias que presenta con los mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como ciertas diferencias entre algunos modelos de solución de conflictos.<sup>4</sup> Asimismo, presentamos algunos problemas de acceso a la justicia, los cuales han sido tradicionalmente estudiados desde el enfoque socio-jurídico como factores institucionales que contribuyen en la estructuración de actitudes y soluciones distintas a las institucionalmente esperadas.

Finalmente, en el tercer apartado presentamos la evidencia empírica obtenida, las características de la misma y el análisis que hemos realizado. Esto con el objetivo de ilustrar, en la realidad social, la existencia de sistemas informales de solución de disputas, con un modelo triádico, con algunas similitudes al judicial.

## II. LA FUNCIÓN JUDICIAL Y LA LÓGICA INSTITUCIONAL DE RESOLVER CONFLICTOS

Comúnmente, los tribunales han sido definidos como el espacio institucional diseñado para resolver conflictos sociales, con el objetivo de centralizar e institucionalizar la conflictividad social, y de esta forma garantizar y permitir una sana convivencia social.<sup>5</sup>

2 Chalma de Guadalupe es un barrio ubicado en la delegación Gustavo A. Madero, la ubicación exacta es entre el Reclusorio Norte de la ciudad de México y la sierra de Guadalupe, una reserva federal sobre la cual se encuentran una buena parte de viviendas integrantes de Chalma.

3 Para hacer esta clasificación de alto riesgo, el Instituto de la Juventud del Distrito Federal, realizó un diagnóstico dentro de los distintos reclusorios y demás prisiones de la ciudad, para explorar de qué lugar procedían la mayoría de los jóvenes reclusos. Asimismo, el programa *Atención a jóvenes en situación de riesgo* opera desde el año 2002 en 13 delegaciones del Distrito Federal, lo cual comprende 360 unidades territoriales. En Gustavo A. Madero, el programa opera en 21 unidades territoriales, dentro de las cuales se encuentra Chalma de Guadalupe.

4 Por términos operativos, en este artículo las palabras disputa y conflicto se toman como sinónimos, no obstante reconocemos que el valor lingüístico y teórico que presenta cada una de estas palabras puede ser, en un momento dado, de carácter opuesto.

5 Shapiro, Martin, *Courts: A Comparative and Political Analysis*, Estados Unidos de América, The University of Chicago Press, 1981. Cohen, Stanley, *Visions of Social Control: Crime, Punishment and Classification*, Nueva York, Blackwell, 1985.

No obstante, como sucede con toda institución, hablar de tribunales implica analizar los modelos y principios ideales sobre los cuales trabajan, así como la dinámica social-institucional a la cual obedecen.

De esta forma, puede considerarse que las instituciones son las reglas socialmente diseñadas que estructuran las interacciones políticas, económicas y sociales.<sup>6</sup> Estas reglas socialmente establecidas tienen dos canales de expresión (los cuales van siempre acompañados uno de otro).

Por un lado tenemos reglas o diseños informales (costumbres, tradiciones, códigos de conducta, etcétera); este canal de las instituciones está más relacionado con el concepto de cultura, es decir, que este aspecto en la definición del concepto de institución está más ligado con el aspecto de interacción y convivencia social.

Por otra parte encontramos reglas o diseños formales: constituciones, leyes, derechos específicos y, en general, todo tipo ideal que haya atravesado un proceso de oficialización y formalización requerido por las mismas instituciones para ser reconocido como tal. No obstante, un aspecto común a los dos canales de expresión de las instituciones ha sido establecer orden y reducir la incertidumbre social.

En este sentido podemos observar en la institución judicial los dos canales en los cuales se manifiestan las instituciones. En primer lugar, la labor de los tribunales puede ser observada como una práctica cultural en la solución de conflictos, la publicidad como método para combatir la violencia privada, el uso de la palabra —ya sea escrita o hablada— como método pacificador del conflicto, así como el uso social que de los tribunales hacen los ciudadanos, son tan sólo algunos de los elementos culturales que se desprenden de la institución judicial.

En el sentido formal del concepto de institución, en la estructura judicial jerárquicamente construida encontramos que los tiempos procesales definidos para resolver un proceso legal, los requisitos que debe reunir un hecho social para convertirse en un caso legal, así como el lenguaje y la asesoría técnica que se requiere, son algunos de los aspectos básicos en la formalidad de la institución judicial.

No obstante, existen algunos aspectos formales dentro de la institución judicial que han adquirido un carácter de sofisticación en el diseño institucional. Los detallados parámetros de la función judicial como son los modelos adoptados para resolver un conflicto, los principios sobre los cuales debe funcionar un tribunal, así como las políticas judiciales empleadas

<sup>6</sup> North, Douglass C., "Institutions", *Journal of Economic Perspectives*, vol. 5, núm. 1, invierno de 1998, pp. 97-112. Loureau, René, *El análisis institucional*, Argentina, Amorrortu Editores, 1975.

son, en cierto modo, algunos de los mecanismos que la institución judicial ha utilizado para establecer de manera clara los tiempos y las características de su funcionamiento, así como también aumentar la certeza (legal) social.

De esta forma observamos que de un concepto básico de los tribunales como el que presentamos al inicio de este apartado, ahora definir la función social y el diseño de los tribunales se vuelve con frecuencia más complicado de lo que parece.

Como ejemplo de la complejidad que representa la definición de un tribunal, encontramos el tipo ideal de Shapiro quien señala que tradicionalmente los estudiosos de las cortes han establecido que un tribunal implica: 1) un juez independiente aplicando 2) normas legales preexistentes ante 3) procedimientos adversariales en orden de alcanzar 4) una decisión dicotómica en la cual a una de las partes le fue asignada la razón legal y la otra fue encontrada errónea.<sup>7</sup>

No obstante, establecer un modelo común de un tribunal que funcione con base en estas características es complicado, sobre todo si tomamos en cuenta el contexto histórico y social en el cual nos encontremos, así como las particularidades de las políticas y el discurso permeables.<sup>8</sup>

Sin embargo, un aspecto común a los tribunales —o por lo menos a una buena parte de los que conocemos— es el modelo institucional sobre el cual trabajan, el cual ha sido definido como la lógica triádica en la solución de conflictos.

La lógica de tres partes en conflicto, sobre la cual funcionan las cortes, aparece cuando dos personas tienen un conflicto que no pueden resolver ellos mismos, en este momento una alternativa de sentido común es solicitar la asistencia de una tercera persona, la cual pueda resolver sobre el conflicto estipulado.<sup>9</sup>

Resulta posible encontrar este modelo en muchas sociedades,<sup>10</sup> sin embargo la fórmula triádica para la solución de conflictos es la lógica social más básica con la que funcionan los tribunales.

Esta fórmula triádica con la cual funcionan los tribunales está acompañada por una serie de formalidades y diseños racionalmente estable-

7 Shapiro, M., *op. cit.*, nota 5, p. 1. Cabe destacar que este tipo ideal de una corte es una definición que es utilizada por muchos estudiosos de los tribunales.

8 Halliday, Terrence, "Crossing Oceans, Spanning Continents: Exporting Edelman to Global Lawmaking and Market-Building", *Law and Society review*, vol. 38, núm. 2, 2004.

9 Shapiro, M., *op. cit.*, nota 5, p. 1.

10 Para Ross, "la toma de decisiones por terceras partes es práctica común en procesos judiciales o burocráticos en los que la comunidad emite su veredicto sobre los litigantes e impone para asegurar el cumplimiento del mismo". Ross, Marc, *La cultura del conflicto: las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*, Barcelona, Paidós, 1995, p. 40.

cidos para poder generar una base de derechos, garantías y parámetros de resolución, las cuales tienen por objetivo reducir en la medida de lo posible la incertidumbre social, lo cual ha sido denominado como certeza jurídica.

La certeza jurídica hace la diferencia entre un modelo simple de solución de disputas y el modelo judicial, debido a la universalidad formal sobre la cual operan —al menos idealmente— los derechos establecidos. Esta universalidad formal está basada en un modelo ideológico legal de carácter liberal, el cual permite a las partes involucradas en el conflicto expresar sus pretensiones en términos legales, así como resolverlos en los términos de justicia social establecidos por el Estado correspondiente.

Asimismo, el funcionamiento y la labor de las cortes en relación con la adjudicación de derechos, así como en la resolución de conflictos interpersonales, provee al estado liberal una dosis de legitimidad.

De esta forma observamos que, como señalamos anteriormente, la figura y la elección de una tercera persona que decida un conflicto ha sido institucionalizada y substituida por la figura del juez, el cual representa una persona designada por la institución estatal para resolver conflictos, e incluso —en la mayoría de las veces— esta persona ha sido designada con anterioridad a la aparición de una relación conflictiva.

Sin embargo, no sólo el juez es una figura previamente establecida por el sistema oficial, de la misma forma encontramos que las normas sobre las cuales se decidirá el conflicto, así como la participación de las partes en la elaboración de la resolución final, son factores que han sido substituidos por el mismo sistema legal, los códigos procesales, así como las competencias y materias de las cuales va a conocer cada uno de los juzgados diseñados, son sólo algunos de los parámetros institucionales que han substituido el proceso social básico de solución de controversias.

Finalmente, los procesos judiciales tienen como consecuencia la imposición de una decisión basada en un proceso discrecional en el cual el juzgador —basándose en textos legales— evalúa los hechos expuestos por las partes y decide cuál de las partes está claramente equivocada y claramente correcta, respectivamente, con base en el orden legal establecido.

En esta etapa del proceso podemos observar que el juez —quien funge como una tercera parte involucrada en la disputa con el objetivo de resolverla— se adhiere necesariamente a la pretensión legal de una de las dos partes restantes involucradas en el conflicto, y de esta forma, basándose en preceptos jurídicos, al final del día encontramos dos de las tres partes involucradas, a favor de una pretensión.

Este rol del juez destaca sobre los demás modelos —formales— de solución de disputas en los que interviene una tercera persona, pues encontramos que en la mediación el rol que desempeña el tercero involucrado —llamado mediador— opera bajo el consentimiento de las dos partes, el rol que juega es el de “un intermediario entre las partes y como un elaborador de soluciones medias a las pretensiones de las partes. En pocas palabras, el mediador trabaja activa y abiertamente en la construcción de una solución, encontrando los intereses de ambas partes”.<sup>11</sup>

Por otra parte tenemos el proceso de arbitraje, en el cual el tercero involucrado que ha sido elegido por las partes —llamado árbitro—, tiene como función principal, más que simplemente asistir a las partes en determinar una de sus propias decisiones, construir su propia resolución del conflicto, basándose en una serie de principios legales, los cuales han sido determinados por las partes antes o durante el mismo procedimiento de arbitraje.

Así, podemos observar que el primer rasgo que resalta es el del consentimiento de las partes, pues mientras que la figura del juez ha sido instituida por el Estado para solucionar conflictos interpersonales, observamos que tanto en la mediación como en el arbitraje los terceros involucrados para decidir la controversia son elegidos por las partes.

De la misma forma, observamos que el mediador opera como un canal de comunicación entre las partes, el cual intentará construir una solución intermedia a las pretensiones de los involucrados, por lo tanto es evidente que las partes en conflicto participan necesariamente en la construcción de sus propias soluciones, mientras que en el arbitraje las partes pueden acordar los principios jurídicos sobre los cuales el árbitro decidirá; así encontramos el procedimiento judicial como el único modelo triádico en el que las partes no participan ni en la decisión, ni en la elección de las reglas mediante las cuales el tercero decidirá.

Por lo tanto, podemos concluir —de manera muy general— que al menos en el espacio de los mecanismos formales de solución de controversias, la imagen y la función de los tribunales es claramente la que menos negociación representa, y por consecuencia la que menos consenso y mayor imposición manifiesta.

No obstante, en el siguiente apartado retomaremos algunos de los puntos planteados anteriormente e intentaremos vincularlos con sistemas alternativos e informales de resolución de conflictos.

<sup>11</sup> Shapiro, M., *op. cit.*, nota 5, p. 3.

### III. SISTEMAS DE SOLUCIÓN DE DISPUTAS: (IN) ACCESIBILIDAD, (IN) FORMALIDAD Y ALTERNATIVIDAD

Una buena cantidad de estudios socio-jurídico han delimitado y analizado una serie de argumentos que indican que el servicio público de la administración de justicia es un espacio institucional poco accesible para todos los sectores de la sociedad.<sup>12</sup>

Los altos costos de una representación legal, los gastos inherentes al proceso, las distancias geográficas entre el poder centralizado y la sociedad periférica, el principio de eficiencia que trae como consecuencia que los tribunales se encuentren más preocupados por resolver un asunto en tiempo y forma, y menos en el fondo del asunto, así como los tiempos diseñados y establecidos para resolver un proceso judicial, son algunos factores materiales u objetivos que han sido considerados como barreras para acceder al sistema judicial.<sup>13</sup>

Por otra parte, encontramos factores subjetivos que desincentivan socialmente a los ciudadanos ordinarios para acudir a los tribunales a solucionar conflictos. Dentro de éstos, el excesivo formalismo jurídico, la lejanía cultural entre el derecho y la sociedad, la inmediatez o eficiencia social y temporal de las soluciones informales, así como la posibilidad de participar realmente en el proceso de negociación y elaboración de las soluciones al conflicto, son algunos de los factores que más frecuencia adquieren en el análisis socio-jurídico de los tribunales y su interacción con la sociedad.<sup>14</sup>

De esta forma, algunos estudios empíricos que intentan medir el uso y la disposición de los ciudadanos para acudir a los tribunales toman las barreras para acceder al sistema de justicia como indicadores útiles para estructurar los cuestionarios que responderán los entrevistados.

El resultado de la combinación de estos factores trae como consecuencia la elaboración de propuestas que tienen como objetivo acercar más la presencia y la función de los tribunales a la sociedad.

Un lugar común entre las propuestas formuladas en términos de política judicial, es el establecimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias —básicamente enfocados a sistemas de mediación y arbitraje—, financiados y dependientes en su totalidad del Poder Judicial, con la finalidad de descomplejizar el proceso formal-judicial.

<sup>12</sup> Cappelletti, Mauro y Garth, Bryant, *El acceso a la justicia*, México, Fondo de Cultura Económica, 1996.

<sup>13</sup> Richter, Jacqueline, *Los excluidos de la justicia en Venezuela*, Tribunal Supremo de Justicia, Banco Mundial, 2001.

<sup>14</sup> *Idem*.

Por otra parte, encontramos una serie de proyectos de investigación y asistencia comunitarios —en su mayoría auspiciados por organismos no gubernamentales—, los cuales proponen llevar la justicia a las comunidades. El resultado de estos programas ha sido en muchos casos poco próspero, como ejemplo la experiencia norteamericana de justicia comunitaria, y de tribunales comunitarios acarrió en algunas comunidades de Estados Unidos un aumento en los índices de coacción y de *invocación absurda* del derecho por parte de los miembros de algunos barrios. Esto se transformó en un problema al momento de descubrir que existían mejores posibilidades de resolver un conflicto, antes de llegar a una instancia jurisdiccional.<sup>15</sup>

De esta forma encontramos que un punto de acuerdo entre instancias judiciales y comunitarias es la implementación de métodos alternativos de solución de controversias. No obstante la escasez de recursos que argumentan las organizaciones no gubernamentales (ONG's), que apoyan los programas comunitarios, así como la formalidad propia del derecho positivo vigente, trae como consecuencia que las propuestas elaboradas por ambos frentes —poderes judiciales y ONG's—, terminen apoyándose entre sí.

Por lo tanto la lógica institucional es, por parte de los poderes judiciales, proveer de legitimidad sus funciones, con base en el apoyo y consenso de los organismos no gubernamentales, y por parte de estos últimos aprovechar los recursos de los poderes judiciales como un medio para beneficiar a la sociedad.

El beneficio para los usuarios de los servicios estatales de justicia es formalizar sus pretensiones mediante la utilización de métodos menos complejos, menos costosos, y más rápidos de resolución de conflictos.<sup>16</sup>

No obstante, el resultado de esta cooperación entre el sistema judicial y la sociedad civil acarrea como consecuencia el carácter de alternatividad de los distintos modelos triádicos de resolución de conflictos.

Por lo tanto, los modelos alternativos de solución de controversias generan y funcionan bajo la misma ideología liberal que los tribunales. Lo anterior implica que los modelos institucionales de mecanismos alternativos de solución de conflictos se generan (en) y reproducen la misma problemática para la cual fueron diseñados. Es decir, que no todas las relaciones conflictivas llegan a ser resueltas en escenarios institucionales.

<sup>15</sup> Cohen, S., *op. cit.*, nota 5.

<sup>16</sup> Edelman, Lauren y Cahill, Mia, "How Law Matters in Disputing and Dispute Processing (or the Contingency of Legal Matter in Informal Dispute Resolution)", en Banfield, Jane y Moore, Dorathy (eds.), *Readings in Law and Society*, 8a. ed., Estados Unidos de América, Captus Press, 1999.

les, pues estos siguen manteniendo en el imaginario social el concepto y la complejidad socialmente asignada.<sup>17</sup>

Lo anterior no necesariamente implica que los modelos institucionales deban ser vistos negativamente o como ineficientes, por el contrario, deben ser vistos en el ámbito institucional como un esfuerzo por el sistema legal de acercarse a la sociedad y en el ámbito académico como un campo de reflexión y estudio —más no el único— de diversos temas de investigación, como pueden ser: la relación entre el sistema legal y la sociedad, el proceso de transformación de disputas, la disposición de los ciudadanos a utilizar los tribunales, etcétera.

De esta forma, reconociendo que no todos los conflictos sociales llegan a resolverse en las vías institucionales correspondientes, resulta interesante analizar cuáles son los otros mecanismos sociales de solución de conflictos.

En este sentido retomamos el término de mecanismos informales de resolución de conflictos como un posible concepto, o tipo ideal, que sirva para investigar los mecanismos de resolución de conflictos distintos a los oficialmente reconocidos e institucionalizados.

Los mecanismos informales de resolución de conflictos han sido definidos como: “foros informales de resolución de conflictos que asisten a las partes en la negociación de un conflicto, generalmente sin el requerimiento de abogados, y fuera de las reglas procesales de los tribunales.”<sup>18</sup>

La característica más importante de los mecanismos informales de resolución de conflictos es que estos encuentran sus bases en la ideología de la comunidad en la que se presentan las disputas, más que en la ideología legal de carácter liberal.

Esto es importante pues, en este sentido, la ideología comunitaria se encuentra compuesta por diferentes valores, modos de discurso, y lógicas de acción, las cuales traen como consecuencia que las decisiones que se generan estén más contextualizadas a la realidad en la que se presenta el conflicto.

De esta forma los principios legales adquieren menos importancia, ya que el sistema legal formal está basado en la idea de *derechos* como el principal recurso ideológico para dotar de legitimidad al sistema liberal, mientras que la ideología de la comunidad se basa en una serie de valores, principios y constructos que proveen legitimidad a la decisión de los sistemas informales.

17 Véase Edelman y Cahill, *op. cit.*, nota 16.

18 *Idem.*

La ideología de la comunidad está basada en la noción durkheimiana de solidaridad social, lo cual implica que la búsqueda de una armonía social se fundamenta en principios de cooperación y compromiso, los cuales son moralmente superiores que alguna reclamación substantiva derivada de las normas o derechos reconocidos por el estado.<sup>19</sup>

De esta manera, los mecanismos informales de resolución de conflictos tienden a promover y fomentar la inclusión, el involucramiento y el empoderamiento en los participantes, pues todos estos atributos contribuyen a construir consenso, armonía y finalmente la idea misma de comunidad.<sup>20</sup>

Interesante resulta también investigar cuál es la postura de algunos mediadores respecto al tema comunitario, de esta forma retomamos una definición de comunidad elaborada por dos mediadores “gente unida por un sentimiento común da valores”, y con base en esta definición de comunidad Edelman argumenta que un conflicto no es un disenso de valores, sino más bien una exclusión de la comunidad, pues el conflicto existe cuando las personas son excluidas del proceso de elaboración de una decisión.<sup>21</sup>

En este sentido, si las partes logran llegar a un acuerdo a nivel comunitario, esta solución del conflicto en el fondo es asumida como una resolución acorde con los valores de la comunidad.

Por lo tanto, podemos decir que un proceso de solución informal de los conflictos genera, en cierta medida, un mayor nivel de convivencia social privilegiando la participación de las partes en la resolución de la disputa y la contextualización de la misma al escenario social en el que se presentó, de esta forma se reduce el grado de imposición y abstracción que puede representar el escenario institucional.

Finalmente, debemos agregar que los medios informales de resolución de conflictos son exitosos cuando se conjugan una serie de circunstancias como son: *a)* la disposición de mantener los vínculos sociales establecidos por las partes; *b)* cuando existe de por medio una relación temporal importante entre las partes; y sobre todo *c)* cuando los valores

19 Durkheim, Emile, *The Division of Labor in Society*, introducción de Lewis A. Coser, W.D. Halls (trad.), Nueva York, The Free Press, 1984.

20 Merry, Sally Engle y Harrington, Christine B., “Ideological Production: The Making of Community Mediation”, *Law & Society Review*, 22 de abril de 1988, pp. 709-735; Special issue: *Law and Ideology*.

21 Véase, en general, Edelman y Cahill, *op. cit.*, nota 16.

sociales en los cuales se basa la resolución son comunes a las partes involucradas en el conflicto.<sup>22</sup>

En este entendido, los mecanismos informales de solución de conflictos deben ser vistos como el primer canal de solución de problemas generados por la misma convivencia social, dejando como una segunda opción a las vías institucionales.

De esta forma se reconoce la existencia de mecanismos socialmente más eficientes que los institucionalmente establecidos, y se retoman los principios y las funciones sociales más básicas sobre las cuales se funda el derecho.

#### IV. CHALMA DE GUADALUPE: UN MODELO TRIÁDICO COMO SISTEMA INFORMAL DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Una vez expuestos el modelo judicial de resolución de conflictos, así como las diferencias existentes entre mecanismos alternativos y mecanismos informales de resolución de conflictos, en este apartado exponemos un modelo empírico informal de solución de conflictos el cual funciona bajo el mismo tipo ideal que los tribunales.

Como hemos señalado anteriormente, los mecanismos informales de resolución de conflictos encuentran sus bases en la ideología comunitaria, de esta forma nos parece pertinente comenzar por exponer algunas consideraciones sobre las características culturales de los entrevistados.

Posteriormente presentaremos los resultados obtenidos sobre la relación de los entrevistados con el derecho y el sistema judicial, viendo estos factores como los puentes que llevan a los entrevistados a preferir un sistema informal de resolución de conflictos.

Finalmente presentaremos el modelo informal de solución de conflictos existente en Chalma de Guadalupe y las similitudes que guarda con el modelo judicial.

Algunas respuestas del cuestionario evidenciaron una aceptación, e incluso una internalización del discurso de la pobreza, es decir, del sector social al cual pertenecen nuestros entrevistados, de la cual son víctimas las personas de escasos recursos en casi todos los ámbitos de su vida. Esta influencia de la pobreza hizo su aparición en materia de justicia, ya que uno de los factores que contribuyen en los entrevistados para considerar que la sociedad en que viven no es justa, es precisa-

<sup>22</sup> Macaulay, Stewart, "Non-Contractual Relations in Business: A Preliminary Study", en Cotterrell, Roger (ed.), *Law and Society*, Aldershot, Dartmouth, 1994, pp. 481-493.

mente las desventajas económicas y sociales que existen en su entorno social.

Asimismo, una buena parte de los entrevistados consideraron que la justicia institucional no se encuentra al alcance de todos los miembros de la sociedad, y uno de los principales argumentos que dieron fue la influencia de las clases sociales en este escenario.<sup>23</sup>

Por otra parte, el conflicto es enfrentado casi de manera permanente por quienes aceptaron haber identificado una relación conflictiva reciente. Un 43% de entrevistados respondieron que dialogar es la mejor forma de resolver un conflicto, por lo tanto observamos que la función de la palabra como pacificadora del conflicto tiene una vigencia más o menos aceptada en términos comunitarios, no obstante la presencia de barreras culturales para acceder al sector justicia influyen en la disposición de los entrevistados para ventilar sus conflictos en una arena formal, lo que parece ser una opción a considerar sólo en casos estrictamente necesarios o, en pocas palabras, como medida extrema.

También debemos agregar que el objetivo de las leyes y su funcionamiento han sido caracterizados por los entrevistados como mecanismos de protección, desde esta visión garantista del derecho podemos observar que el público de estudio muestra cierta confianza en el sistema legal.

De la misma forma, los jóvenes entrevistados muestran una buena disposición por respetar las leyes, incluso en el supuesto de considerarlas injustas.

Sin embargo, estos rasgos de confianza que muestran los entrevistados en el sistema legal no siempre deben ser valorados como positivos, ya que la confianza también puede representar falta de información, y en algunos casos una especie de placebo frente al fatalismo de la realidad social.<sup>24</sup>

Como hemos señalado en la introducción de este artículo, Chalma de Guadalupe es un barrio colindante con el Reclusorio Norte de la ciudad de México, por lo tanto en esta investigación no nos pareció relevante investigar el grado de lejanía física que los entrevistados tienen de alguna instancia jurisdiccional, por el contrario, para nosotros resultó más atractivo investigar si este nivel de cercanía física con tribunales tenía una influencia en los entrevistados sobre el conocimiento que

<sup>23</sup> Ha resultado de gran interés para quienes participamos en esta investigación el hecho de que en nuestros resultados existan grandes similitudes con el estudio empírico que realizó Jaqueline Richter en comunidades de bajos recursos en Venezuela. Richter, J., *op. cit.*, nota 13.

<sup>24</sup> Luhmann, Niklas, *Confianza*, México, Universidad Iberoamericana, 2002, pp. 5 y 6.

los jóvenes tienen respecto de las funciones que desempeñan los tribunales.

Pese a lo anterior, los resultados de contacto directo con tribunales resultaron realmente bajos, el porcentaje de jóvenes que dijeron haber estado alguna vez en tribunales fue tan sólo un 10% de los entrevistados.

Inicialmente podemos señalar que en general, a pesar de la diversidad de conceptos que encontramos, el público entrevistado sabe para qué sirven los tribunales, en el sentido de que identificaron las funciones tradicionales de los jueces. Sin embargo, como hemos señalado anteriormente, la mayoría no los usa y, lo que es más sugerente, pocos lo mencionan como el órgano por esencia encargado de prestar el servicio de justicia.

En las preguntas diseñadas para medir el conocimiento de las instituciones y la disposición de utilizarlas, los tribunales fueron poco favorecidos, ya que parece que pese a que más del 60% de los jóvenes consideran que vale la pena demandar, o que casi el 40% de los entrevistados señalan como instancia preferente para solucionar conflictos a los tribunales, al momento de analizar cuántos de nuestros entrevistados han acudido a tribunales para resolver conflictos, nos percatamos que en ningún caso los jóvenes han considerado esta posibilidad. Por lo tanto, podemos decir que esta situación dual que guardan los entrevistados frente a los tribunales refleja una ausencia del discurso institucional en la vida cotidiana de nuestros entrevistados.

Otro punto que contribuyó en esta investigación para pensar que los tribunales se encuentran alejados de la realidad cotidiana en que viven los jóvenes de Chalma, son los resultados obtenidos en la sección de justicia por propia mano, ya que si bien es cierto la opinión que tienen los jóvenes respecto a tomar justicia por sí mismo, o no, presenta resultados bastante cerrados, también debemos señalar que sólo un poco más del 15% contempla que la justicia por propia mano es mala, porque existen instituciones estatales competentes para resolver este tipo de conflictos, cuestión que muestra claramente que la presencia del sector justicia es muy débil en este escenario social.

En general, la lejanía cultural que tienen los tribunales respecto al ámbito cotidiano en que se desenvuelven nuestros entrevistados se hizo de alguna manera evidente. En las entrevistas pudimos observar que los jóvenes saben de la existencia de tribunales, qué tipo de funciones tienen, y globalmente se piensa que es fácil llegar a ellos. Sin embargo, son escenarios tan lejanos y extraños para el mundo cotidiano de los jó-

venes que ni siquiera se plantean la posibilidad de utilizarlos para solucionar sus conflictos cotidianos.

Por lo tanto, podemos sostener que éstos jóvenes marginados de Chalma de Guadalupe se desenvuelven en un escenario de informalidad jurídica que no se basa en la protección estatal, la coerción institucional, ni el poder de una sentencia, sino en dinámicas consensuales o, en algunos casos, coercitivos pero informales.

Esto indica que el servicio de justicia, por muchas razones, no da respuesta a sus necesidades concretas y cotidianas, lo que obliga al surgimiento social de soluciones informales de los conflictos, cuya eficacia y eficiencia, derivadas de una especie de consenso, parecen impactar de manera directa la realidad cotidiana de los entrevistados.

Las representaciones que nuestros entrevistados hacen de la justicia encuentran un punto común que parece ser, en general, una opinión con bastante frecuencia en los jóvenes de Chalma. En esta investigación hemos encontrado que la justicia se percibe como un sistema que no se encuentra al alcance de todas las personas, identificando como razones de esta situación a la pobreza y la presencia de la corrupción, como factores a los cuales se atribuye esta caracterización de un servicio de justicia clasista y parcializado.

También, hemos identificado que una buena parte de los jóvenes considera que la sociedad en que viven no es justa, razón por la cual nos parece que al preguntarles qué significa la justicia para ellos, evidencia un anhelo de encontrar en el concepto de justicia un mecanismo de protección de derechos o un sinónimo de igualdad social.

Como hemos señalado anteriormente, la influencia del poder económico es el principal argumento para considerar que la justicia no se encuentra al alcance de todas las personas, cuestión que probablemente influye en los jóvenes para considerar que la sociedad en que viven no es justa.

También encontramos que la corrupción es uno de los principales argumentos que sustentan la idea de una justicia parcializada, sin embargo, identificamos que esta caracterización de un servicio de justicia corrupto se deriva en muchos casos, no de una experiencia directa, ni específica con tribunales, sino que más bien se deriva de los auxiliares del sector justicia, y más específicamente de la policía, o en otros casos de identificar al Poder Judicial como una institución política, más que como un servicio público.

Por lo tanto hemos concluido que, la idea de un sistema judicial corrupto no es derivada de las actividades propias del sector judicial, sino que más bien es un reflejo de la desconfianza y de actividades corrup-

tas, de instituciones tales como la policía, y otros sectores representantes del Estado, los cuales en un ámbito cotidiano y no formalmente especializado de conocimiento y experiencias, nuestros entrevistados relacionan con el servicio de justicia.

Este argumento se ve reforzado por el hecho de que una parte importante de los entrevistados considera que el Estado, en general, es el principal responsable de impartir justicia, razón por la cual el encargado específico de brindar el servicio de justicia, el Poder Judicial, fue una de las respuestas que tuvo un menor grado de representación porcentual, sólo por debajo de la policía. Razón que no es por mucho halagadora, sobre todo si tomamos en cuenta que una opinión general de los jóvenes es que el Estado —en general—, no cumple con la función de impartir justicia, o bien, cumple en ocasiones.

En materia de conflictos interpersonales encontramos que, poco más del 40% de los entrevistados identificó alguna situación conflictiva reciente en su vida diaria. Sin embargo la razón que más peso tuvo para explicar esta carencia de relaciones conflictivas en más de la mitad de los entrevistados, es que el entorno social en que se desarrollan la mayoría de las interacciones sociales de los jóvenes entrevistados es de corte conflictivo, razón por la cual las herramientas que tienen los jóvenes para identificar un conflicto son muy débiles, ya que las formas de socialización que presentan los jóvenes de bajos recursos son predominantemente violentas y, por lo tanto, conflictivas.

Esta idea de un entorno social conflictivo se comprobó en esta investigación, los actores sociales con quienes los jóvenes dijeron haber tenido algún tipo de conflicto son, precisamente, las personas con quien mayor contacto diario tienen, tales como vecinos, otros jóvenes del barrio y compañeros de la escuela, cuestión que evidencia esta situación.

Asimismo, vimos que de los jóvenes que reconocieron haber tenido algún conflicto recientemente, una buena parte de éstos solicita la intervención de algún tercero que le ayude a solucionar el conflicto.

Este aspecto quizá se hace más evidente si vemos la falta de disposición que tienen los jóvenes para llevar sus conflictos hacia los tribunales, ya que como observamos anteriormente, la mayoría de los entrevistados considera que es mejor solucionar sus conflictos en una arena informal, y al parecer, acudir a los tribunales sería la última opción a considerar, en pocas palabras, como medida extrema.

Por lo tanto, desde esta perspectiva podemos ver que en el discurso de los jóvenes existe una actitud dual frente al derecho, y el sector justicia, ya que pese a que en un terreno abstracto los entrevistados parecen mostrar cierta confianza en las leyes y en el sistema judicial, al mo-

mento de evaluar su actitud real y cotidiana frente a estas instituciones observamos que existe una preferencia por la informalidad cotidiana, lo cual refleja que las leyes y el sector justicia se perciben como instituciones demasiado complejas y distantes de la realidad cotidiana en que viven los jóvenes de Chalma.

De esta forma observamos que en materia de resolución de conflictos se presentan dos indicadores interesantes para nuestros propósitos, existe una preferencia por resolver los conflictos en un escenario informal, y, sobre todo, que existe una disposición para acudir a un tercero en caso de presentarse un conflicto.

No obstante el tipo ideal de mecanismos informales de resolución de conflictos, en Chalma de Guadalupe encontramos un sistema *sui generis*, que en cierta medida se asemeja más a la lógica triádica con la que funcionan los tribunales, y menos a un sistema alternativo de solución de conflictos.

En este sentido, el sistema informal de resolución de conflictos que identificamos en Chalma de Guadalupe consiste en una tercera persona que interviene en el conflicto a solicitud de una de las dos partes involucradas, la cual no ha podido establecer una negociación exitosa ni un acuerdo que favorezca sus intereses con la contraparte involucrada.

Esta es la primera similitud que encontramos entre el modelo triádico con el que funcionan los tribunales y el sistema informal que existe en Chalma de Guadalupe, ya que como señalamos en el primer apartado de este artículo, la intervención del juez en la resolución de una disputa, es en la mayoría de los casos, porque una de las partes realiza su solicitud formal (presenta su pretensión legal) al Estado para que éste, a través del juez, resuelva un conflicto.

No obstante, una diferencia entre ambos sistemas la encontramos en el tercero que va a decidir el conflicto. Ésta es la capacidad que tiene al menos la parte que solicita la asistencia de un tercero —y de la cual dota la informalidad— de elegir, pues como observamos anteriormente el juez es un representante del Estado que ha sido designado con anterioridad para resolver conflictos de manera abstracta y universal, cuestión que aleja las posibilidades de contextualizar los principios de decisión a la resolución de la disputa.

Otra característica común entre el modelo triádico judicial y el modelo informal de Chalma, es que el tercero involucrado para resolver el conflicto, regularmente favorece la pretensión de una de las dos partes en conflicto, cuestión que reduce las posibilidades de negociación en la resolución.

Asimismo, la discrecionalidad con la que decide el tercero involucrado es un rasgo semejante en ambos modelos. Sin embargo, los principios sobre los cuales se elaboran las decisiones son distintos, pues como hemos señalado mientras que los jueces deciden con base en principios procesales y, substantivos legales, los terceros involucrados en Chalma de Guadalupe resuelven con base en principios de convivencia comunitaria.

Este factor es determinante en la aceptación de la resolución elaborada por el tercero involucrado, pues mientras que en el sistema judicial existen medios de impugnación de la resolución elaborada por el juez que conoce el caso en primera instancia, en Chalma los jóvenes aceptan sin más la solución lograda, cuestión que en mucho tiene que ver con los valores comunitarios que comparten entre sí.

El uso de la palabra como medio solucionador de conflictos es otro rasgo común entre ambos sistemas, sin embargo los procedimientos informales de Chalma de Guadalupe se basan en la palabra hablada, mientras que en los juzgados las resoluciones se expresan de forma escrita.<sup>25</sup>

Finalmente, las diferencias que existen entre el sistema informal de Chalma y el sistema de los tribunales radica en problemas derivados del mismo diseño institucional, ya que los tiempos de resolución, los requisitos, así como los costos del proceso representan diferencias abismales que se traducen en un grado de eficiencia social favorable a los mecanismos informales de solución de conflictos.

## V. CONCLUSIONES

El escenario que hemos ilustrado, tanto en el ámbito institucional de los tribunales, como en el espacio social de Chalma de Guadalupe, se encuentra plagado por una serie de referencias institucionales, ya sean éstas culturales o formales.

No obstante, en muchas ocasiones el discurso institucional objetivo presenta a los tribunales como el único mecanismo social de resolución

<sup>25</sup> En este sentido reconocemos y sabemos de la existencia de sistemas de *common law* y de las reformas que se han realizado —y se realizan— en muchos países para impulsar procesos orales. No obstante, los registros que se realizan en este tipo de sistemas se elaboran también de manera escrita, mientras que en Chalma de Guadalupe —como en la experiencia diaria de los espacios comunitarios— el uso de documentos escritos como una extensión de la memoria institucional se pierde frente al uso, la presencia y la transmisión de la palabra hablada como medio de extensión, comunicación y conservación de la memoria comunitaria.

de conflictos. Sin embargo, como hemos señalado —tanto en el terreno teórico como empírico—, existen otros mecanismos informales de resolución de conflictos, los cuales resultan socialmente más eficientes para las partes involucradas, la reducción en los tiempos de resolución, los bajos —o nulos— costos del procedimiento, la ausencia de requisitos formales, así como la legitimidad y aceptación que parecen tener los mecanismos informales, son tan sólo algunos elementos que nos ayudan a determinar su eficiencia en el ámbito social.

Sin embargo, nuestra visión no es que la labor de las cortes sea innecesaria, por el contrario, como hemos señalado, el nivel de abstracción con el que trabajan es útil al momento en que dos personas envueltas en una relación conflictiva no comparten los mismos valores y no desean establecer ni conservar una relación a largo plazo.

Finalmente, el uso del concepto de mecanismos informales de solución de conflictos incrementa las posibilidades de identificar el tipo de conflictos cotidianos que se presentan en el escenario social, analizar la imagen que los ciudadanos tienen del Poder Judicial y, sobre todo, reconocer que existen alternativas sociales reales de solucionar conflictos mucho menos complejas que las institucionales, lo cual podría reducir en mucho las demandas sociales para reformar el sistema institucional de justicia.