



Universidad
Politécnica
de Nicaragua

Sirviendo a la Comunidad

CUADERNO JURÍDICO Y POLÍTICO

Volumen 4 • No.12 • Julio - Diciembre 2018 • ISSN 2413-810X

Publicación semestral
Managua, Nicaragua

SUMARIO

- Informativo
- Editorial
Danny Ramírez Ayérdiz
- Avances y resultados de investigación
Caio Varela
- Artículos
Luis Campos Pérez
Carlos Gil de Gómez Perez-Aradros
Diego Battistessa
Vanny Maltez-Navarro
- Corpus iuris de derechos humanos
Comité de Derechos Económicos,
Sociales y Culturales
Comité sobre los derechos de las
personas con discapacidad
Comité para la Eliminación de la
Discriminación contra la Mujer



ICEJP
Instituto Centroamericano de
Estudios Jurídicos y Políticos



CONSEJO NICARAGÜENSE DE CIENCIA Y TECNOLOGIA

Mejor revista indexada
Nicaragua 2017

ECJP
UPOLI

Escuela de
Ciencias
Jurídicas y
Políticas

LOS VALORES INTANGIBLES EN LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NUEVO LEÓN, MÉXICO

Vanny Maltez-Navarro

Docente investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
Doctorando en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
Contacto: maltznv@gmail.com.

Recibido: 17.04.19/Aceptado: 17.10.19

RESUMEN

El presente artículo académico evidencia la situación actual los MSC en el Estado de Nuevo León, México, presentando el bajo grado de eficiencia que ofrece el sistema judicial tradicional y se contraponen con el potencial existente en la eficiencia de los MSC. Se enfatiza en los valores intangibles que brindan los MSC y el beneficio percibido por los usuarios como estrategia de persuasión para el uso de los MSC. Y se plantea la necesidad de continuar las investigaciones científicas para la utilización de los MSC.

PALABRAS CLAVES

Mediación, valores intangibles, persuasión, impetración de la justicia, percepción.

ABSTRACT

This academic article highlights the current situation the MSCs in the State of Nuevo León, Mexico, presenting the low degree of efficiency offered by the traditional judicial system and it is a contrast with the existing potential in the efficiency of MSCs. It emphasizes the intangible values provided by MSCs and the benefit of users as a persuasion strategy for the use of MSCs. And there is a need to continue scientific research for the use of MSC.

KEYWORDS

Mediation, intangible values, persuasion, impetration of the justice, perception.

Sumario

Introducción | Los MSC en Nuevo León, México
| Alcance de los Métodos de Solución de Conflictos
| El valor intangible de los MSC | ¿Qué camino tomar?
| Referencias bibliográficas |

Introducción

En el presente artículo académico se abordan dos perspectivas de la situación actual de los Métodos de Solución de Conflictos (MSC), una primera perspectiva desde el accionar de los MSC en el marco normativo de los Estados Unidos Mexicanos en el Estado de Nuevo León, abordando su reconocimiento legal como mecanismo de resolución de conflictos, el alcance y eficiencia en el marco de la justicia tradicional.

Una segunda perspectiva presenta los valores intangibles de los MSC como procesos idóneos para resolver conflictos en la sociedad, con elementos de bienestar como lo es la economía familiar, la flexibilidad del proceso, el tiempo invertido por las personas y el acercamiento de la justicia a la población.

Como objetivo el artículo pretende contraponer la eficiencia, limitantes y efectos de la justicia tradicional en el Estado de Nuevo León, contra un sistema de justicia basado en los MSC, considerados como herramientas de paz que promueven la modernización y ciudadanización de la justicia y considerar el potencial de los valores intangibles para posicionar los MSC.

El desarrollo del artículo cuenta con una reseña del reconocimiento de los MSC en Los Estados Unidos Mexicanos, centrando su atención en el Estado de Nuevo León, una descripción estadística de la situación actual en alcance y eficiencia de los MSC, un enfoque estratégico de persuasión novedoso basado en los valores intangibles de los MSC, concluyendo con una reflexión para continuar con las investigaciones científicas dándole el lugar central a la población y su percepción hacia los MSC.

Los MSC en Nuevo León, México

Los Estados Unidos Mexicanos trabajan el tema de justicia alternativa desde 1966, por medio de la resolución número 2,205 dictada por Naciones Unidas, organismo internacional del que México era miembro. Esta resolución referente a la solución de conflictos de derecho comercial internacional fue el ápice de mención de los MSC en México.

Así mismo México formó parte de muchos acuerdos internacionales en materia de MSC, entre ellos está la convención interamericana sobre arbitraje comercial publicada en 1978, la Convención de New York publicada en el año 1971, ambas sobre el reconocimiento y sentencias arbitrales extranjeras, y la Convención Interamericana sobre eficacia extraterritorial de las sentencias y laudos arbitrales extranjeros, realizada en Uruguay en el año 1987.

La tendencia internacional a solucionar los conflictos por medio de MSC como vías idóneas, ha incentivado a los países en la adopción de normas para la impartición de justicia, es entonces, cuando vemos en el año 2008, el reconocimiento de México de los MSC como justicia alternativa en su Constitución Política en el artículo 17.

Posteriormente el cuerpo normativo de México empezó a sufrir adecuaciones en el proceso de modernización de la justicia respecto a los MSC, iniciando en materia penal con la ley nacional de mecanismos alternativos de solución de conflictos publicada en el 2014. Sin embargo, en materia civil, mercantil y familia se encuentran detenidas al reconocimiento de los MSC.

En materia comercial, el título cuarto del Código de comercio establece los lineamientos sobre el arbitraje comercial y los artículos 595 y 596 del Código de procedimiento civil federal, abren la puerta a una audiencia preliminar y conciliatoria previa a juicio. Esto se debe comprender como un derecho tutelado en vía judicial, es decir, forman parte del proceso tradicional de justicia.

El Estado de Nuevo León actualmente cuenta con una Ley de mecanismos alternativos para la solución de controversias con su última reforma en el año 2017 y que en su artículo cuarto establece es materia susceptible de MSC los convenios que no afecten la norma. La interpretación de este artículo puede concluir en que el Estado de Nuevo León se encuentra desarrollado en materia de MSC, estableciendo principios propios de voluntariedad, información, confidencialidad, flexibilidad y simplicidad, imparcialidad, equidad y honestidad.

Se puede apreciar toda una estructura legal nacional y estatal en Nuevo León sobre los MSC, empero, la culturización de los MSC está siendo apañada por dos factores determinantes. El primero la comunidad de abogados con una resistencia al cambio y la forma en que gestionan los conflictos, principalmente este gremio porque son quienes dan inicio de la asesoría para solucionar los conflictos de las personas (Nava y Breceda, 2017, p. 217).

El segundo factor son los usuarios de los MSC, todas las personas de la población en búsqueda de justicia, que desconocen sus beneficios y como resultado terminan en el proceso judicial convencional y son un reflejo de la mala percepción que tiene la población sobre los MSC por no tener otras alternativas para solucionar controversias (Carretero, 2017, p. 47).

La situación actual del gremio de abogados y de la población, denominados usuarios de los MSC, expone una debilidad en las estrategias de promulgación y divulgación sobre los beneficios y valores generados por los MSC hacia los usuarios (Gorjón, 2017, p. 17).

Los datos estadísticos confirman la mala percepción existente en los usuarios de los MSC, según Vargas Vaca (2013, p. 326) el porcentaje sobre toda la población, incluyendo aquellas personas que tienen una controversia y que no utilizan medios formales de justicia, y que logra acuerdo a través de los MSC es del 10.4%, describiendo la experiencia de los usuarios sin poder diferenciar entre un esquema auto-compositivo de los MSC y un esquema inquisitivo de la justicia tradicional.

Alcance de los Métodos de Solución de Conflictos

En el período de junio del año dos mil diecisiete hasta diciembre del año dos mil dieciocho el Poder Judicial del Estado de Nuevo León (2019) recibió un total de 1,914,073 asuntos nuevos, de los cuales 1,293,273 quedaron como asuntos en trámite para diciembre del año dos mil dieciocho, obteniendo una eficiencia procesal del 32.4%.

Al mismo tiempo los datos estadísticos de la dirección de planeación y estadística judicial (2019) presenta los indicadores de mediación y convenios del Instituto de Mecanismos Alternativos para la solución de Conflictos del Poder judicial del Estado (IMASC) del periodo enero dos mil diecisiete a diciembre dos mil dieciocho. Para los fines de comparación periódica se toma únicamente el período dos mil diecisiete y dos mil dieciocho. Para el período referido el IMASC tramitó un total de 7,640 solicitudes y un total combinado entre mediaciones y convenios logrados de 5,798 acuerdos, obteniendo una eficiencia del 75.9%.

Una lectura correlativa entre los procesos judiciales y los MSC en el Estado de Nuevo León presenta un total de 1,921,713 controversias en la ciudadanía, con un total de 5,798 controversias solucionadas en vía de MSC, se tiene un resultado de alcance del 0.3% para todas las controversias entre los años dos mil diecisiete y dos mil dieciocho.

Es alentador el alto porcentaje de eficiencia resultante de los MSC, sin embargo, este porcentaje contrastado con el universo de controversias, incluyendo judiciales y no judiciales, queda disminuido a un 0.03% de alcance en la población de Nuevo León.

El valor intangible de los MSC

Hace más de una década, en el seno de la Universidad Autónoma de Nuevo León, se ha venido estudiando los MSC como herramienta de culturización de paz, a raíz de fenómenos sociales sustentados en la impetración de la justicia y la teoría de los intangibles de los MASC, y otras teorías emergentes como lo son la teoría de la inmutabilidad del poder en la mediación, la teoría de la irenología, la teoría procesal dual de la mediación, entre otras. Se funda la escuela de pensamiento de los MSC (Gorjón, 2014, p. 21).

Es así como la escuela de pensamiento de los MSC busca la revolución del pensamiento y crear disrupción al paradigma social sobre el acceso a la justicia. Y por medio del método científico la escuela de pensamiento aporta soluciones a problemas sociales específicos del acceso a la justicia.

Una de las principales preocupaciones del sistema judicial actual es el poco alcance de la justicia, es por eso que muchos sistemas judiciales han apostado a la modernización de sus estructuras legales, brindando medios de solución de conflictos más céleres y accesibles para los miembros de las sociedades.

Es así como observamos la aprobación de normativas que proponen soluciones alternativas a los conflictos jurídicos, entre ellas ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal para todo el territorio de México y la ley de métodos alternos para la solución de conflictos para el Estado de Nuevo León. Ambas

con la finalidad de transformar la manera de ver y gestionar los conflictos, sin embargo, a como ya se mencionó el alcance de los MSC en la actualidad no es significativo y su tendencia no es alentadora.

Desde su origen los MSC han sido aplicados y transmitidos a la población como un tecnicismo jurídico, esto debido a la formación de los operadores de los MSC, capacitados con la mentalidad rígida de un abogado. Como bien expresa Wittgenstein (2007, p. 98) los límites del lenguaje son los límites del mundo, de esta forma Wittgenstein plantea la realidad que un lenguaje técnico no podrá llegar a una población con lenguaje sencillo.

Por lo anterior podemos exponer existe una dicotomía entre la visión de un abogado y de una persona en un conflicto. Un abogado se preocupa por el cumplimiento procesal de un juicio, el cumplimiento de la norma jurídica o el ganar un juicio, mientras que por el otro lado una persona en conflicto procura recuperar su tranquilidad, su paz y obtener justicia que sea ajustada a sus necesidades y realidades.

Esta brecha existe porque los operadores de los MSC no hablan el idioma de la sociedad, es aquí en donde toma relevancia la teoría de los valores intangibles de los MSC como estrategia de culturización. Esta teoría propone una nueva forma de concebir los beneficios generados por los MSC, transmitiendo el valor percibido a través de los intereses de las partes con un lenguaje simple (Gorjón, 2017, p. 14).

En esta nueva visión de solucionar los conflictos establece tres elementos de interrelación en todo el procedimiento con el usuario de los MSC, estos son: el capital estructural, el capital humano y el capital relacional.

El capital estructural es la sinergia existente entre los operadores de los procesos y los procesos mismos, con la facilidad y comprensión que brinda la armonía de los sistemas. En los MSC se refiere a toda la estructura organizacional de los centros de arbitrajes, las normas legales existentes y la interrelación entre los usuarios de los MSC. Según Brooking citado por Gorjón Gómez (2017, p. 21) define el capital estructural como la capacidad organizacional que sostiene y relaciona de forma coherente entre las personas y los procesos productivos.

El capital humano según Edvinsson y Malone lo conceptualiza como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas de los sujetos para realizar tareas o actividades específicas, y según Brooking es la razón de liderazgo que debe de existir en una organización funcional (Gorjón, 2017, p. 20). En ambos escenarios se concibe el capital humano como todas las características que tiene el factor humano de los servicios. En el mundo de los MSC, son todas las capacidades cognitivas que brindan los operadores de los MSC para apoyar a los usuarios a solucionar sus conflictos.

El uso de los procesos, la interrelación entre la satisfacción, la sensibilidad y la aceptación por el destinatario final, es lo denominado como capital relacional. Es decir, es la interacción e interpretación de cómo entiende un usuario de los MSC todo el proceso. Según Edvinsson y Malone es el capital clientela y se refiere a todas las relaciones existentes y los efectos vinculados con los clientes (Gorjón, 2017, p. 21). Es la parte del proceso de percepción que permite a los servicios incrementar la cantidad de clientes y mejorar su posicionamiento.

Estos tres elementos convergen en un punto cognitivo del usuario, la percepción, creando un sentir de bienestar entre las expectativas generadas en el pasado, lo vivido en el presente y lo esperado en el futuro. Así define la percepción también Edvinsson y Malone como el mayor valor, representado en el balance del presente y el futuro (Gorjón, 2017, p. 19).

Es el análisis detallado de la percepción obtenida del usuario sobre un servicio, la relevancia del término posicionamiento es la relación existente con el éxito y el crecimiento de una compañía (Ampuero y Natalia, 2006, p. 102). Por la naturaleza de servicio que tiene los MSC es importante destacar la relevancia existente en la percepción y el bienestar, ambos se deben potenciar para posicionar mejor los MSC en la sociedad y en consecuencia obtener un mayor alcance de su uso y de la justicia basada en el interés propio de los afectados.

La percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo (Schiffman y Kanuk, 2010, p. 157). Así es como el usuario crea su mundo, con estímulos significativos para su propia realidad. Es decir, cada proceso de MSC tiene su propio valor y beneficio según la percepción de los usuarios.

De esta forma se identifican 43 valores intangibles de los MSC con los cuales se pretende potenciar el beneficio percibido por los usuarios: activo de paz, armonía, asociatividad, autonomía, bajo costo, capital social, cláusula de estilo, competitividad, confianza, confidencialidad, creatividad, empoderamiento, especialización, estabilidad, felicidad, fidelización, flexibilidad, garantía, independencia, innovación, internacionalización, liderazgo, mejora continua, modernidad, monopolización del procedimiento por las partes, motivación, neutralidad, no trae consecuencias económicas sociales, objetividad, perdón, prestigio, prevención del conflicto, productividad, rapidez, re-asociación, reparación del daño, reputación corporativa, satisfacción, seguridad jurídica, simplicidad, sinergia, transparencia, universalidad, y muchos más que se encuentran en investigación (Gorjón, 2017, p. 29).

¿Qué camino tomar?

El acceso a la justicia trasciende al concepto universal, formando parte del plan de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, contenido en el objetivo número 16.3 sobre la promoción y garantía al acceso a la justicia para todos (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

Un sistema de justicia retributiva y tradicional, siendo la vía de solución de controversias más recurrida por la población, por sus características como retardación en los procesos, altos costos económicos y complejo proceso judicial, resultan en una coartación el acceso a la justicia y en consecuencia su aporte por una sociedad con mayor paz está delimitada a un ganador y un vencedor, con tendencias a incrementar los conflictos por falta de una solución óptima.

En contraparte un sistema de justicia basado en los MSC y utilizados como herramientas de paz que promueven la modernización y ciudadanización de la justicia. (Gorjón, 2015, p.

115). Permite a las personas de un conflicto acercarse a la justicia, con un modelo de solución de ganar-ganar, ha generado resultados de eficiencia superior al 75%.

A pesar del grado de eficiencia que brindan los MSC la población desconoce sus beneficios y los abogados se resisten hacia la aplicación de los mismos. Esto es la respuesta de una estrategia de persuasión que no ha logrado generar el impacto social necesario, de esta forma se explica por qué el alcance de los MSC es ínfimo en la actualidad, dando lugar a una insatisfacción de la población en cuanto a justicia e intereses refiere.

Los MSC son el camino disruptivo correcto en la modernización de la justicia y una cultura para la paz, pero no se ha logrado la inserción adecuada en la población. Es aquí en donde surgen nuevas teorías y elementos científicos para lograr una persuasión adecuada hacia la población, como lo es la teoría de los valores intangibles de la mediación y los MSC (Gorjón, 2017, p. 31).

Esta teoría viene a fortalecer la estrategia de persuasión, brindando un total de 43 valores intangibles identificados en los MSC, de los cuales 26 son percibidos directamente por los usuarios, denominados como mediados, conciliados o arbitrados.

En las estrategias de persuasión, el posicionamiento toma un papel importante al momento de buscar una forma de incrementar el uso de un servicio, y para los MSC no es distinto, el posicionamiento analiza de forma detallada la percepción de los usuarios ante el servicio (Ampuero y Natalia, 2006, p. 102). Siendo la percepción el proceso cognitivo en donde un individuo interpreta la realidad por medio de una selección, organización e interpretación de los estímulos reconocidos en un momento determinado (Schiffman y Kanuk, 2010, p. 157).

Al ser los MSC un servicio y contar con la complejidad de poder apreciar el grado de valor que genera su utilización, el enfoque de los valores intangibles se vuelve acertado cuando éstos son el medio para lograr establecer el grado de aprecio o beneficio que surge al concluir un proceso por medio de un MSC.

En el proceso de percepción los usuarios, en relación a sus expectativas, experiencias y emociones, seleccionan consciente o inconscientemente sensaciones o valores intangibles, que al final del proceso perceptible le brinda un beneficio al usuario. Este beneficio percibido puede ser alto o bajo según los recursos económicos, funcionales, psicológicos, materiales y fisiológicos aportados en el proceso (Schiffman y Kanuk, 2010, p. 10).

Si al final del proceso los usuarios reconocen el beneficio obtenido como lo sería la paz, tranquilidad, felicidad, rapidez, estabilidad, entre otros, por encima a todos los recursos destinado al proceso, se puede afirmar que se obtuvo un valor diferenciado en la utilización de los MSC reconocido como beneficio percibido. Este modelo, al ser el más eficiente para lograr incrementar la utilización de los MSC, actualmente se continúa investigando para identificar los valores intangibles que impactan en la percepción de los usuarios de los MSC con la finalidad de posicionar a estos últimos como la mejor vía para solucionar conflictos, favoreciendo la cultura de paz y aportando al paradigma sobre el acceso a la justicia.

Referencias bibliográficas

- Ampuero, O. y Natalia, V. (2006). Consumer perceptions of product packaging, *Journal of Consumer Marketing*, 23 (2), 100-112.
- Carretero, E. (2017). La adecuación de la mediación y los métodos alternos de solución de controversias como instrumento para la salvaguarda de los derechos, *Revista del Centro Nacional de Derechos Humanos*. Centro Nacional de Derechos Humanos, 30, 41-68.
- Gorjón, F.:
- (2014). *Escuela de Pensamiento de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- (2015). Teoría de la Impetración de la justicia. Por la necesaria ciudadanización de la justicia y la paz. Comunitania, *International Journal of Social Work and Social Sciences*, 113-131.
- (2017). *Mediación, su valor intangible y efectos operativos*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Naciones Unidas (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo sostenible: Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas.
- Nava, W. y Breceda, J. (2017). Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos: Un acceso a la Justicia consagrado como Derecho Humano en la Constitución Mexicana, *Revista Mexicana de Derecho Constitucional*. Universidad Nacional Autónoma de México, (37), 203-228.
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León:
- (2019). Estadística Judicial. Obtenido de Portal Web oficial del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, México. Recuperado de <https://www.pjenl.gob.mx/Estadistica/>.
- (2019). Portal Web oficial del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, México. Obtenido de Portal Web oficial del Poder Judicial del Estado de Nuevo León, México. Recuperado de <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/pjenl-cemasc-reporte-estadistico-2018.pdf>.
- Schiffman, L. y Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. Ciudad de México: Pearson.
- Vargas, H. (2013). Participación de los ciudadanos en gestión de conflictos, *Revista Derecho del Estado*. Universidad Externado de Colombia, (31), 297-346.
- Wittgenstein, L. (2007). *Tractatus logico-philosophicus*. Madrid: Tecnos.