

Cómo citar este artículo:

López-Cruz. (2025). Voluntariedad y elección informada de los métodos de solución de conflictos en asuntos sobre corresponsabilidad parental. *Revista Eleuthera*, 27(2), 13-34. <https://doi.org/10.17151/eleu.2025.27.2.2>

Voluntariedad y elección informada de los métodos de solución de conflictos en asuntos sobre corresponsabilidad parental

Voluntariness and informed choice of conflict resolution methods in matters of joint parental responsibility

MARIO AYAPAL LÓPEZ-CRUZ*

Resumen

El objetivo de este trabajo es determinar qué tan necesario es una sesión informativa obligatoria en favor de los usuarios de servicios de administración de justicia. Se ha empleado para tal fin, la técnica cualitativa de entrevistas y revisión documental de fuentes bibliográficas doctrinales, legislativas y judiciales, efectuándose un análisis inductivo para la obtención de los resultados que revelan la percepción positiva de los operadores en cuanto a la sesión informativa. Esto sugiere que los usuarios del sistema de administración de justicia no conocen suficientemente los métodos alternos de solución de conflictos, lo que hace que la libertad de elección de estos sea solo formal, como enunciado legal, más que una elección real.

Palabras clave: voluntariedad, sesión informativa, libre elección, métodos de solución de conflictos.

Abstract

The objective of this work is to determine how necessary a mandatory informative session is for users of justice administration services. The qualitative technique of interviews and documentary review of doctrinal, legislative and judicial bibliographic sources has been used for this purpose, and an inductive analysis has been carried out to obtain results that reveal the positive perception of the operators regarding the information session. This suggests that the users of the justice administration system do not sufficiently know of the alternative methods of conflict resolution, making the freedom of choice only formal, as a legal statement, rather than a real choice.

Keywords: voluntariness, information session, free choice, alternative dispute resolution methods.

* Doctorando en Métodos Alternos de Solución de Conflictos en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Máster en Derecho de Familia por la Universidad de Managua (UdeM). Licenciado en Derecho por la Universidad Centroamericana (UCA). Especialista en Ejecución Forzosa con Perspectiva de Género en el Proceso Civil Nicaragüense por parte del Instituto de Altos Estudios Judiciales (IAEJ) de Nicaragua. Contacto: marioayapal@gmail.com. Dirección postal: 66054, Escobedo, N.L., México. Col. La Encomienda, Del Sarmiento No.174.  orcid.org/0009-0009-5334-9648  **Google Scholar**



Introducción

El principio de voluntariedad se construye como uno de los pilares de los métodos de solución de conflictos, ya que encierra el concepto de libre elección sobre el que estos se edifican. Esto significa que los particulares pueden elegir acudir al tradicional sistema de justicia tribunalicio o a uno de dichos métodos de solución de conflictos de manera libre.

Sin embargo, no se puede ignorar la influencia de factores que inciden en las decisiones de un individuo, dentro de los que se pueden mencionar algunos tipos de condicionamientos que moldean el supuesto libre albedrío del individuo humano.

En el contexto de la libre elección que comprende el principio de voluntariedad, estas cuestiones no resultan impropias. Más aún cuando se trata de un asunto cercano al ámbito de la abogacía, profesión que, por excelencia, contiene un elemento persuasivo, desde luego que los clientes suelen seguir o realizar lo que sus abogados asesores les aconsejen.

Siendo que los métodos de solución de conflictos son una tendencia emergente de acceso a la justicia en el presente siglo, surge la interrogante que se acoge como el detonante investigativo de este trabajo: ¿Es verdaderamente voluntaria la decisión de los justiciables cuando eligen la vía de resolución de sus conflictos? Y, como consecuencia ¿deben los usuarios informarse de la alternativa de los métodos de solución de conflictos mediante estrategias tales como la sesión informativa previo al uso del sistema judicial tradicional?

Este trabajo presenta datos exploratorios recopilados como parte de una tesis doctoral sobre métodos de solución de conflictos y la reincidencia conflictual en materia de corresponsabilidad parental, la cual se lleva a cabo en la Universidad Autónoma de Nuevo León, en el Estado de Nuevo León, México, y los resultados que se presentan se divulgan como información relacionada.

Contexto de los métodos de solución de conflictos

A nivel global ha habido importantes repuntes en relación con el fenómeno de los métodos de solución de conflictos. Uno de los más importantes tuvo lugar a inicios de siglo: el denominado “Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil”, el cual fue presentado por la Comisión Europea en el mes de abril del año 2002, para generar consultas sobre el estado en que se encontraba el uso de los métodos alternos de solución de conflictos (Unión Europea, 2002).

En el continente americano, uno de los importantes avances con relación a la inclusión de los métodos alternos de solución de conflictos como una realidad que posibilita el acceso a la justicia, fue un instrumento internacional denominado *100 reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia*. Este instrumento fue diseñado en el contexto de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en Brasilia, Brasil, entre el 4 y 6 de marzo del año 2008. Su objetivo fue garantizar el acceso efectivo a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad.

Las reglas 43, 44, 45, 46 y 47 de las Reglas de Brasilia, se ubican en una sección titulada “medios alternativos de solución de conflictos”, en donde, entre otras cuestiones, se define que

Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad. (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008)

Algunos autores destacan que estos métodos emergentes, que por lo mismo se han tildado con el calificativo de “alternos” o “alternativos”, más recientemente se conciben como la “primera opción en la solución de un conflicto”, razón por la que el vocablo “alterno” ahora tiende a erradicarse de la literatura (Sánchez García y Gorjón Gómez, 2021, p. 200).

Para definirlos, puede utilizarse el concepto dado por Torres Osorio (2021) quien indica que los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) son opciones para resolver conflictos, las cuales son autocompositivas, como la mediación, la conciliación y la negociación, en la que los intervinientes componen ellos mismos la solución de su conflicto con la ayuda de un tercero llamado mediador, conciliador o negociador. A este concepto es posible agregar formas heterocompositivas de solución de controversias como el arbitraje, en donde un tercero imparcial, seleccionado directa o indirectamente por las partes, resuelve de manera vinculante la disputa (Sánchez García, 2019).

Estos métodos, entonces, permiten que las partes gestionen sus disputas sin depender exclusivamente del tradicional monopolio ejercido por el Poder Judicial. La justicia se obtiene de manera privada o semiprivada a través de dinámicas en las que los particulares construyen la solución de sus controversias de forma directa o indirecta. De manera breve, se describen los principales métodos de solución de conflictos que, con alguna u otra singularidad, han acogido los diversos sistemas legales.

Principales modalidades de los métodos de solución de conflictos

a) La mediación.

Parkinson (2011) define la mediación enfatizando en la posición del mediador, pues indica que procede del latín “*medius*“, que significa en medio, refiriendo que esta es la posición que debe asumir el mediador al acercar a las partes a un acuerdo pronunciado por ellas mismas. Gorjón Gómez (2023) va más allá de una mera definición instrumental, y conceptualiza a la mediación como una corriente de pensamiento que, desde el punto de vista sociológico, representa una evolución y una respuesta adaptativa a la imperfección de los sistemas judiciales de acceso a la justicia, producida por la necesidad del individuo social de una pronta resolución de sus conflictos:

Debemos contextualizarla y redimensionarla como una institución social y una innovación social generadora de poder que nos aportará nuevos elementos a la solución del conflicto de la impetración de la justicia y a la falta de la ciudadanización de la justicia; entonces, contribuirá a la procreación de un nuevo ecosistema social más digno a través de esta y de los demás MSC. (Gorjón Gómez, 2023).

Esa persona que figura en medio de las partes procurando acercarlas hacia una solución de sus conflictos, puede tener funciones activas o pasivas en su rol persuasivo, lo que se ha expuesto más ampliamente en otra ocasión (López-Cruz, 2024), resultando la principal diferencia doctrinal entre el mediador y el conciliador, que el primero no propone soluciones, por lo que su rol es pasivo en ese sentido, aunque es quien conduce el hilo dialógico entre los intervinientes en su búsqueda de una salida satisfactoria al conflicto, la cual debe ser pronunciada por las propias partes. Por tanto, “a diferencia de la conciliación, la mediación no construye soluciones impuestas por una tercera persona, sino que es una decisión concebida por las partes” (Fernández Silva, 2021, p. 146)..

b) La conciliación.

Doctrinalmente la conciliación se define como una figura muy similar a la mediación, con la salvedad en cuanto a la función propositiva del conciliador, pues este sí puede proponer posibles soluciones a las partes, a fin de que estas las acepten, rechacen, remplacen o modifiquen. El conciliador, entonces, tiene un papel activo, donde puede sugerir propuestas, por lo que esta figura es más usada en asuntos donde, por las asimetrías entre contendientes o la existencia de derechos irrenunciables o de orden público, se requiere mayor intervención de los operadores o un procedimiento negociador más agilizado.

Meza y Orúe (2017) definen la conciliación en términos simples “como el proceso mediante el cual un tercero experto neutral asiste a dos o más personas a buscar soluciones negociadas a sus conflictos. Configura un acto, un procedimiento y un posible acuerdo.” (p. 16).

No menos relevante resulta el aval que da el conciliador a la conciliación, pues, a como apuntó Garzón Saladen (2009), esta es una característica que suelen tener las funciones del facilitador de la conciliación, con la cual el acuerdo pactado en conciliación adquiere mérito ejecutivo y fuerza de cosa juzgada —función que poseen también los mediadores en algunos sistemas jurídicos como en el caso de la mediación civil en México y Nicaragua, donde dan fe de la mediación ocurrida, lo cual pueden certificar—.

c) El arbitraje

A diferencia de la mediación y la conciliación, el arbitraje es un método que no es del todo autocompositivo a como resultan los primeros métodos mencionados. En efecto, la característica autocompositiva —es decir, que emana de una decisión dictada por las propias partes— en el arbitraje se evidencia al inicio, en la elección del método. A partir de la constitución del tribunal arbitral o del arbitraje, la decisión deja de ser de las partes y corresponde un tercero o terceros, por lo que se dice que es un método heterocompositivo, es decir, una solución compuesta por la decisión de un tercero que utiliza los alegatos de las partes en su laudo.

Sánchez García (2019) define al arbitraje como:

El mecanismo heterocompositivo de resolución de conflictos, donde dos o más partes se comprometen a que un tercero imparcial, sin más investidura que su buen nombre y reputación, resuelva de manera vinculante una disputa de naturaleza contractual o extracontractual mediante un laudo. (p. 79).

d) La negociación

La figura del abogado colaborativo o negociador ha sido acogida por algunos sistemas legales más recientemente, como México, con la aprobación de la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (Congreso de la Unión, 2024), la cual, en su artículo 4, fracciones I y II, recoge este tipo de solución de conflictos.

Ortuño Muñoz (2018) al igual que Parkinson (2011) refieren que la negociación puede ser directa o asistida, y, en este último caso, puede verificarse la negociación con la intervención de los denominados abogados colaborativos. Esta modalidad de abogacía es definida por Ortuño Muñoz (2018) como:

El ejercicio de las funciones propias del abogado focalizadas fundamentalmente en el asesoramiento legal y en la gestión de la solución de los conflictos desde una actividad constructiva, pacificadora y esencialmente no litigante. Es una corriente profesional (desarrollada desde 1990 en Estados Unidos y desde 2005 en diversos países de Europa) muy diferente del método tradicional. (p. 288).

En este sentido, la abogacía colaborativa es una especialización que vende como servicio una solución en lugar de un litigio, de tal manera que el éxito de su producto consiste en evitar la judicialización de los problemas del cliente. Algunos países han legislado medidas de sensibilización y de certificación (formación profesional), con el propósito de estimular el desarrollo de esta figura.

El principio de voluntariedad

El principio de voluntariedad es uno de los atractivos de los métodos de solución de conflictos, precisamente, porque su definición se conceptualiza como un poder de los individuos, quienes tienen la libertad de elegir o escoger la solución a sus problemas utilizando las modalidades -o sus variantes- que acaban de ser expuestas.

Baqueiro Rojas y Buenrostro Báez (2009) definen el principio de voluntariedad indicando que:

Este principio implica la decisión libre y soberana de los mediados para llevar a cabo la mediación; resolver llegar o no a un acuerdo; los términos en que lo harán; acudir; permanecer o retirarse del procedimiento; establecer la estructura del proceso; decidir y responder sobre la información que revelan y las decisiones que toman. (pp. 326-327).

Las manifestaciones de este principio pueden también plasmarse por adelantado, a través de una cláusula compromisoria o en un contrato individual, en donde las partes pueden pactar otros pormenores, tales como la designación del mediador o mediadores, el centro de mediación, el árbitro, árbitros o el centro de arbitraje, el procedimiento a agotar, entre otras cuestiones (Sánchez García, 2016).

Este principio es de los más importantes de los métodos de solución de conflictos, por no decir el principal, ya que estos se construyen sobre la base de la voluntariedad de los individuos que hacen uso de ellos. Sin embargo, a como se planteó en la introducción, surge la inquietud sobre qué tan libre o realmente voluntaria es la decisión de los justiciables de acudir o no a uno de estos métodos.

Los condicionamientos en la libre elección de los métodos de solución de conflictos

Cuando se habla de las decisiones humanas Bloom (2024) refiere que, hay que distinguir entre las que se hacen inconscientemente, de las que se hacen con plena consciencia. En las decisiones conscientes, el autor refiere que son las que se toman después de un proceso de reflexión, indicando que estar consciente de algo implica la cuestión de cómo el cerebro humano puede interpretar la experiencia. La gente, continúa indicando la fuente, tiene acceso a la experiencia mediante sus sentidos o bien, mediante la ventaja del lenguaje, es decir, esa facultad por medio de la cual, se transmite la información “de una cabeza a otra”. En cuanto a cómo el cerebro humano interpreta la experiencia, el autor destaca a Skinner y su teoría del condicionamiento operante, que propone que las acciones humanas están influenciadas según las recompensas, castigos y reforzamientos que dichas acciones representen en la experiencia del individuo.

En la reflexión que puede realizar un particular sobre un método de solución de conflictos, puede influir el condicionamiento operante, es decir, la buena o la mala experiencia —recompensa o castigo— que se pueda tener con alguna de las vías de resolución de controversias disponibles.

Sin embargo, si no se cuenta con experiencia propia, el particular dejaría su elección a la influencia interpuesta por otros, es decir, a esa información que pasa “de una cabeza a otra”. En el marketing, a la experiencia propia con un producto o servicio se le suele llamar fidelización, donde se toman en consideración aspectos como la satisfacción con el servicio vivenciada directamente por el cliente o la conexión generada con el producto o servicio tras la experiencia (Ahumada et al., 2023). La recomendación del servicio es un ejemplo de influencia interpuesta en el cliente por la experiencia fidelizada de otros.

En el ámbito jurídico, esa experiencia influenciada por otros se puede identificar en la figura del asesor, pues, por lo general, los particulares, al ser legos en materia jurídica y procedimental, acuden a quien tiene experticia en estos asuntos: los abogados asesores. Pero también existe un condicionamiento social a través de la cultura tradicional adversarial, es decir, mediante la noción colectiva y ampliamente aceptada de que la justicia se adquiere en y solo en los tribunales. A este tipo de condicionamiento no le es ajeno el hecho de que la justicia tradicional cuenta con siglos de existencia, en contraste con la emergente y relativamente nueva justicia alternativa.

Sen (2019), al efectuar un estudio sobre las instituciones sociales justas, le concede plena relevancia a la información que pueden ser capaces de acuñar los individuos para elegir en un contexto que pueda ser denominado libre. El autor destaca la relevancia de los procesos de toma de decisión, pues considera que estos deben contener la información con la que las personas son capaces de decidir libremente. En ese sentido, destaca la importancia de la experiencia por sobre la información formal: “La importancia de las vidas, experiencias y realizaciones

humanas no puede ser suplantada por información sobre las instituciones existentes y las reglas operantes”(p. 42).

Por otro lado, la obra de Kahneman (2020) propone que las decisiones individuales están frecuentemente afectadas por sesgos. Cuando el autor habla del sesgo causado por “el efecto ancla”, indica cómo afecta la primera información que una persona recibe en sus decisiones futuras, anclándose a esta. Para ello Kahneman menciona varios experimentos en los que dicho sesgo se evidencia de forma notable: “Muchos fenómenos psicológicos pueden demostrarse experimentalmente, pero pocos pueden medirse de verdad. El efecto ancla es una excepción” (Kahneman, 2020, p. 126). El autor destaca que el efecto ancla sugiere que, en situaciones donde no se tiene clara o completa la información, el individuo humano se deja influenciar por quien se considera un conocedor. Esto, a como se ha indicado, constituye un condicionamiento transmitido por el lenguaje de una cabeza a otra.

Lo anterior evidencia la necesidad de que, en toda toma de decisiones, el individuo social cuente con la información suficiente que le permita verdaderamente seleccionar lo más racional o conveniente para su situación particular.

En el ámbito de la voluntariedad, un principio que se caracteriza por la libertad que concede a los individuos para elegir un método de administración de justicia, la información y el proceso en que tal decisión se elige no deberían resultar irrelevantes. Sin embargo, la voluntariedad solamente se suele enunciar como un principio formal de los métodos de solución de conflictos en la ley, revelando el presente estudio, que quienes experimentan la mediación perciben que los usuarios muchas veces no eligen realmente porque desconocen las opciones pacíficas de gestión del conflicto.

Derecho de acceso a la justicia, derecho de acción y requisitos prejudiciales de la demanda

Es importante destacar otros conceptos como el derecho de acceso a la justicia, el derecho de acción y los requisitos de procedibilidad de la acción judicial a través de los requisitos de la demanda, conceptos que guardan relación con cuestiones planteadas en la descripción de resultados de este trabajo.

Por lo que hace al derecho de acceso a la justicia, este está concebido literalmente como un derecho humano por el artículo 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el cual entiende este derecho como el derecho a ser oído por un tribunal. El artículo invocado reza:

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus

derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal (ONU, 1948).

Este derecho “universal” ha sido acogido en varios ordenamientos constitucionales: en Norteamérica, México lo acoge en el párrafo 2 del artículo 17 de su Constitución Federal; en Sudamérica, un ejemplo es Colombia, cuyo artículo 229 de su Constitución Política lo contempla; en Centroamérica, otro ejemplo es la Constitución Política de Nicaragua, que contiene este derecho en su artículo 160 párrafo 1.

Algunos autores señalan que el derecho de acceso a la justicia es irrestricto y libre y lo califican como el derecho de las personas a solicitar de los tribunales y jueces la tutela jurídica de sus derechos, de manera gratuita y en un plano de igualdad (Matamoros Montenegro, 2016). Es aquí pertinente hablar del derecho de acción. Autores como García Máynez (2002) definen al derecho de acción así:

Es la facultad de pedir de los órganos jurisdiccionales del Estado la aplicación del derecho objetivo a casos concretos, ya sea con el propósito de esclarecer una situación jurídica dudosa, ya con el de que se declare la existencia de una determinada obligación y, en caso necesario, se haga efectiva, aún contra la voluntad del obligado. (p. 247).

Lo anterior significa que el derecho de acción es un derecho que se tiene frente al Estado, por lo cual entra en la categoría de derechos subjetivos públicos que dependen de una conducta del titular del derecho. Que dependan de la propia conducta del titular, indica Máynez (2002), contiene un doble carácter: el de hacer como el de no hacer, de tal manera que el particular tiene el derecho a ejercitar sus derechos, como también tiene derecho a no ejercitarlos. De tal manera, el Estado está obligado a la prestación de la función jurisdiccional cuando las partes ejerzan su derecho a solicitarla, es decir, cuando decidan ejercitar su acción.

Aclarado lo anterior, cabe distinguir otro aspecto conceptual: el de los requisitos de procedibilidad de una demanda. Los autores colombianos Quintero y Prieto (2008) han indicado sobre el derecho de acción y los requisitos de la demanda lo siguiente:

Se tiene derecho a que el conflicto propio sea decidido por un juez jurisdiccional, un juez de la jurisdicción común, un juez natural, es decir el juez preconstituido de antemano por el legislador como aquel competente en abstracto para conocer de los litigios del género del mío. Estos derechos se tornan especialmente importantes hoy, cuando pululan los métodos alternativos de solución de conflictos [...] El juez debe autorizar el ingreso de las partes del proceso, siempre y cuando se llenen los requisitos razonables de ley. Su negativa injustificada violaría

el derecho de acción en esta primera faceta y podría ser impugnada por vicio de inconstitucionalidad. (p. 302).

Los requisitos de una demanda pueden ser formales —relativos a la estructura formal de la demanda—, subjetivos —relativos a la capacidad y legitimación del sujeto demandante—, objetivos —relativos a la invocación de hechos y normas en la demanda— y documentales —referidos a los anexos y pruebas que deben ir adjuntos a la demanda—. De tal manera, quien decida ejercer su derecho de acción debe cumplir los requisitos de la demanda previamente establecidos en la ley y no podrá el juez impedir este ejercicio sin basarse en el incumplimiento de requisitos positivamente enunciados en la legislación.

Los métodos alternos como forma de materialización del derecho de acción y de acceso a la justicia.

Los métodos de solución de conflictos como la conciliación, la mediación y el arbitraje, son una manera clara por medio de la cual los individuos ejercen una acción para alcanzar la justicia en sus controversias. Esto ha sido ya reconocido ya en la literatura (Garzón Saladen, 2009).

De tal manera, el acceso a la justicia a través de una forma no jurisdiccional es una realidad, es decir, materialmente posible. Por ello se puede afirmar que el acceso a esta forma de administrar justicia es concebible no desde un punto de vista formal u orgánico —es decir, desde un órgano del Estado designado formalmente para administrar justicia—, sino desde una perspectiva material.

México tiene un paso muy importante en ese sentido, al integrar en las diversas facciones del artículo 17 de su Constitución Federal —que regula, entre otras cosas, la prohibición de la autotutela y el derecho de acceder a los tribunales— el establecimiento de los “mecanismos alternativos de solución de controversias”. La exposición de motivos de esta incorporación de la justicia “alternativa” en este texto constitucional, indica que los métodos de solución de conflictos:

...son una garantía de la población para el acceso a una justicia pronta y expedita [...] propiciarán una participación más activa de la población para encontrar otras formas de relacionarse entre sí, donde se privilegie la responsabilidad personal, el respeto al otro y la utilización de la negociación y la comunicación para el desarrollo colectivo. (Congreso de la Unión, 2008).

A continuación, se procede a describir las cuestiones metodológicas del presente estudio, para luego señalar la descripción de resultados y, finalmente, pasar a la discusión y conclusiones de la investigación.

Metodología

Delimitación territorial del estudio

La recopilación de datos se llevó a cabo en el Estado de Nuevo León, México, en la zona metropolitana de Monterrey, efectuando 18 entrevistas a operadores de mediación de los municipios de General Escobedo, Apodaca, Monterrey, San Pedro Garza García, San Nicolás de los Garza y Apodaca, de tal manera que su delimitación territorial, es en centros de mediación públicos y privados de dichas localidades.

Delimitación temporal del estudio

La recopilación de datos, es decir, la aplicación del instrumento de recolección de información fue efectuada en noviembre del año 2023, de tal manera que el estudio tiene un corte transversal, que es una tipología que investiga fenómenos y datos en un momento específico en el tiempo (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018).

Enfoque del estudio, tipo y profundidad

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo, por cuanto analiza palabras, textos, discursos y otras evidencias para describir un fenómeno de la vida social, con la finalidad de explicarlo y comprenderlo (Sánchez Flores, 2019). Con respecto al tipo de estudio cualitativo del presente trabajo, este es de tipo fenomenológico, puesto que se obtuvo información de los sujetos que experimentan el fenómeno de la mediación familiar, es decir, con sus operadores.

En cuanto a la profundidad del estudio, esta ha sido exploratoria, al indagar las opiniones que los operadores tienen en cuanto a la voluntariedad, la elección informada que toman los usuarios al elegir la mediación y la sesión informativa. Este tipo de investigaciones se efectúan generalmente cuando la investigación versa sobre un problema de investigación poco abordado o tratado con enfoques distintos por la literatura académica (Vazquez-Gutierrez, 2021, p. 39).

Técnica, instrumento y validación

La técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada, la que “como cualquier otra técnica empleada en la investigación, pretende la recolección científica de datos” (Muñoz, 2016. P.194) , en este caso, datos sobre qué tan informados perciben los operadores de servicios de mediación familiar a los usuarios, en cuanto a la elección que estos hacen de los métodos alternos de solución de conflictos.

En cuanto al instrumento cualitativo, se utilizó un cuestionario guía de quince preguntas que fue validado por dos expertos en métodos de solución de conflictos con amplia trayectoria académica y profesional, quienes señalaron el grado de pertinencia de las preguntas para la obtención de información sobre las variables de un estudio más amplio de donde se ha extraído la temática de este trabajo. Dicho instrumento fue sometido a un pilotaje previo, tras el cual se procedió con la aplicación definitiva. De este instrumento, una pregunta fue la relativa a la elección informada.

Universo, tipo de muestra, método de muestreo y tamaño de la muestra

La población o universo de esta investigación, es decir, “el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (Ñaupas, et al., 2018, p. 334) son todos los facilitadores que han experimentado la mediación en cuestiones sobre corresponsabilidad parental en la zona metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México.

El tipo de muestreo del estudio es no probabilístico, por cuanto, a como se ha declarado en este trabajo, se trata de una investigación exploratoria en la que se pretende sistematizar y describir el fenómeno explorado, sin querer proponer una frecuencia o posibilidad matemática de ocurrencia.

El método de muestreo que corresponde al presente trabajo es el muestreo conocido como muestreo en cadena o por redes en donde “se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar datos más amplios, y una vez contactados, se incluyen también” (Hernández, et al., 2014).

El tamaño de la muestra fue de 18 operadores privados y públicos de mediación, tamaño que fue seleccionado por saturación de datos: “en el ámbito de la investigación cualitativa se entiende por saturación el punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos”(Matínez, 2012, 617).

Método de análisis

En cuanto al método de análisis utilizado en el estudio, se declara como tal al método inductivo, es decir, el que “considera una serie de fenómenos o conocimientos particulares para llegar a conclusiones generales” (Ponce de León, 2017, p. 69) . En ese sentido, el análisis de las entrevistas se ha efectuado sujeto por sujeto con el auxilio de una base de datos matriz elaborada por el investigador en el software Microsoft Excel, en donde se ha vertido la transcripción de las

entrevistas, codificándose y filtrándose en categorías de información en diversas columnas dando lugar a las descripciones gráficas y resultados presentados a continuación.

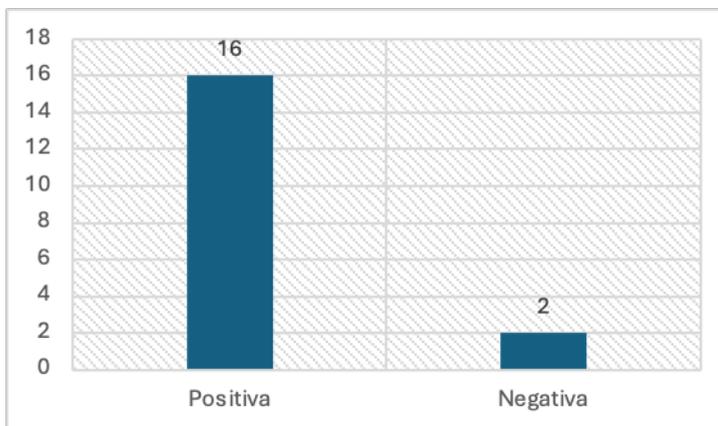
Resultados

La pregunta detonadora formulada a los operadores de mediación fue: ¿Qué opina sobre una sesión informativa sobre la mediación, como requisito prejudicial de acceso a los tribunales en estos conflictos? Con ella, se pretendió obtener información, en un estudio más amplio, sobre la variable Voluntariedad. La categoría de la variable involucrada es No obligatoriedad, en vista de que el concepto de voluntariedad implica, precisamente que los justiciables acuden a los métodos alternos de solución de conflictos de manera voluntaria. La subcategoría propuesta es Elección informada, en el entendido que dicha elección debe implicar el conocimiento de las posibilidades disponibles.

Las respuestas obtenidas se pueden clasificar en positivas y negativas, siendo las respuestas positivas las que indican que la elección informada se puede obtener en una sesión informativa sin entrar en contradicción con el principio de voluntariedad. Las respuestas negativas, en cambio, afirman lo contrario, es decir, que una elección informada teniendo de por medio una sesión informativa antes de cualquier acción legal en la vía judicial, no se ajusta al principio de voluntariedad, y violenta el derecho acceso directo a los tribunales. (Figura 1)

Figura 1

Opinión de los operadores sobre la sesión informativa prejudicial



Fuente: elaboración propia.

Las respuestas a los 18 operadores de mediación fueron divididas, a como se aprecia en la gráfica, en 16 opiniones que consideran positiva la necesidad de una sesión informativa en materia familiar, para que se les explique a los usuarios sobre la posibilidad de mediar antes de incurrir en la vía adversarial jurisdiccional. Y en 2 opiniones, los respondientes manifestaron su oposición a esta posibilidad, por considerarla lesiva al libre derecho de acceso a los tribunales o contradictoria con el principio de voluntariedad y su concepto implícito de no obligatoriedad.

En las respuestas en contra o negativas hacia la sesión informativa, se aprecian tres elementos: el primero, que el principio de voluntariedad tiene un componente conceptual o una categoría referida a la no obligatoriedad, es decir, que escoger la vía mediada o la vía judicial debe ser una decisión libre de cualquier naturaleza coactiva, lo cual coincide con lo planteado en la investigación de donde surge este trabajo como una categoría de la variable voluntariedad.

El segundo elemento detectado es que esa “no obligatoriedad” que forma parte del concepto de voluntariedad, no debe confundirse con la obligatoriedad de una cláusula para ir a mediar, porque esta última constituye también una elección voluntaria plasmada por las partes: nadie los ha obligado a pactarla, sino que lo han hecho en uso del principio de autonomía de la voluntad que rige los contratos. Una vez pactada la cláusula de forma libre, surge la obligación que es consecuencia de la voluntad de las mismas partes, lo que no entra en contradicción con el principio de voluntariedad.

Un tercer elemento es una supuesta vulneración al principio de acceso a la justicia tribunalicia que ocurriría si se configura legalmente la sesión informativa como requisito prejudicial de acceso a los tribunales. Aunque se reconoce que en la práctica, tribunales y jueces ya realizan una remisión oficiosa a sesiones informativas sobre métodos alternos, lo que se considera por los respondientes algo lesivo al acceso a la justicia. Sobre esta remisión oficiosa de usuarios realizada por jueces a sesiones informativas sobre métodos alternos, se puede interpretar como una opinión favorable del sector judicial sobre la necesidad de que los usuarios se informen de estas opciones.

Por lo que hace a las 16 respuestas en favor de la sesión informativa, estas se han sintetizado en la Tabla 1:

Tabla 1
Síntesis de respuestas en favor de una sesión informativa

No.	Síntesis de respuestas favorables	Interpretación	Respondientes
1	Se evitarían los inconvenientes de la vía judicial	Se reconocen aspectos negativos de la vía adversarial en esta materia	1, 3, 9, 16
2	La sesión informativa debe ser obligatoria según la materia del conflicto	Se reconoce idoneidad del método mediado en ciertas materias	2, 11
3	Mecanismo de divulgación	Se percibe que la población no está suficientemente informada	3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 15, 16
4	Reducción del volumen judicial de causas	Se reconoce sobrecarga de juzgados como algo negativo	3, 9, 15
5	Sería una elección real	Se reconoce que cuando la población ignora la opción de los MASC no hay una libertad real de elegir, solo una libertad formal enunciada en la ley	5, 11, 12, 14
6	Los judiciales y otras instituciones ya remiten o sugieren agotar MASC antes de un juicio	Los judiciales y otras instituciones como Defensoría Pública también reconocen importancia de una sesión informativa	5, 7, 12, 15
7	Principio de voluntariedad no se violaría con una sesión informativa	La voluntariedad consiste en elegir iniciar o permanecer o no en la vía de acceso a la justicia escogida, lo que implica incluso interrumpir el proceso judicial	6, 8, 11, 15
8	Reduciría impacto del conflicto en hijos	La voluntariedad debe considerar el interés de los hijos involucrados en el conflicto	9
9	Asesores no informan la opción de los MASC	Voluntariedad se condiciona por asesores lo que puede implicar que en ocasiones las partes desconozcan opción de los MASC	9, 15
10	Mediaciones aumentarían por influencia positiva del mediador en esa sesión informativa	La sesión informativa sería una acción afirmativa en favor de los MASC que buscaría igualarlos con la justicia tradicional adversarial	13

11	La información de acceder a un MASC debería ser un derecho	Se requieren acciones afirmativas además de solo la divulgación de los MASC	14, 15
12	Antes de crearse la sesión informativa, deben asegurarse recursos en personal	La respuesta indica que, por lo extenso de la materia familiar, se debe asegurar por el Estado un número suficiente de facilitadores	10

Fuente: elaboración propia

A como se aprecia, se han sistematizado las respuestas favorables en doce razones que opinan a favor de una sesión informativa prejudicial. La mayoría de ellas —5— son razones que tienen que ver con erradicar la desinformación de los usuarios. En ese sentido se encuentran:

1. Respuestas que sostienen que una sesión informativa sería un mecanismo de divulgación —síntesis 3—.
2. Respuestas que afirman que la sesión haría que la elección entre una y otra vía fuese real y no solo un formal enunciado legal —síntesis 5—.
3. Respuestas que afirman que judiciales y defensorías públicas hacen uso de remisiones a estas sesiones informativas, dan cuenta que estos operadores advierten la necesidad de divulgar las vías “alternas” —síntesis 6—.
4. Respuestas que afirman que asesores son responsables de no informar a sus clientes la opción de la vía autocompositiva, para lo que la sesión informativa sería útil —síntesis 9—.
5. Respuestas que afirmaron que la información para acceder a un método debería ser un derecho, lo que se interpreta como una acción afirmativa requerida a favor de la divulgación de los MASC—síntesis 10—.

El reconocimiento de la necesidad de información sobre mecanismos alternativos a través de una sesión prejudicial se puede vincular con otras respuestas en el estudio que refieren que la recomendación del servicio de mediación es, en algunos centros de mediación, la principal fuente de derivación a los mecanismos alternos. Este resultado concuerda con datos estadísticos divulgados por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León (2021, p. 51)¹, que identifica a las derivaciones por recomendación de otros usuarios como la segunda mayor cantidad de casos que desembocan en un convenio, representando el 25%, solo por detrás de las derivaciones a métodos alternos que hacen los abogados de las partes, que representan el 34% de los casos que arriban a un convenio: ambas, tanto la recomendación de otros usuarios como la de los abogados refleja el condicionamiento que puede haber en esta materia a favor —o en contra— de los métodos pacíficos de gestión del conflicto.

¹ Informe disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/Media/InformeLabores/Informe-2021-Estadistico.pdf>

Además de la necesidad de divulgación de los métodos alterno, la segunda de las razones que dieron los respondientes es que en materia familiar la vía mediada resulta más idónea que el proceso judicial, lo que se reconoce en las respuestas de los entrevistados de la siguiente manera:

1. La vía adversarial presenta inconvenientes como costos dinerarios y mayor cantidad de tiempo invertido —síntesis 1—,
2. La metodología de la vía mediada tiene mayor idoneidad que la judicial en esta materia— síntesis 2—,
3. que la vía judicial está sobrecargada de juicios lo que es un factor adverso a la gestión del conflicto familiar que se paliaría con el auxilio de sesiones informativas —síntesis 4—,
4. que la sesión informativa, al aumentar la resolución de conflictos familiares pacíficamente, causaría menor impacto en los hijos —síntesis 8—.

Las otras 2 razones que los entrevistados dieron son teóricas —síntesis 7— y por conveniencia —síntesis 10—. La primera de estas razones, la teórica, está referida en una respuesta que sostiene que el principio de voluntariedad, conceptualmente, implica permanecer en el procedimiento, de tal manera que dirigir a los usuarios a iniciar el procedimiento mediante el establecimiento de sesiones informativas no implicaría violación del principio. La razón que se ha calificado por conveniencia está referida a que habría un mayor beneficio evidenciado en el incremento del número de mediaciones en los centros de mediación públicos y privados al establecerse una sesión informativa en materia familiar. Cabe agregar en ese sentido, que en informe del Poder Judicial del Estado de Nuevo León (2024, p. 62)², la materia familiar representó el primer lugar en servicios de mediación y conciliación del Estado, con 2,995 servicios reportados, siendo la segunda materia la civil con 717 servicios y la tercera la materia penal con 455 servicios.

Finalmente, una respuesta se enfocó en que, a pesar de que sería algo favorable el establecimiento de la sesión informativa, requeriría muchos recursos, por cuanto, precisamente, a como se apreció en el precedente párrafo, la materia familiar es la más numerosa, lo que exigiría un amplio número de facilitadores de mediación familiar.

Discusión y conclusiones

Las entrevistas a operadores evidencian ciertamente una opinión ampliamente favorable en cuanto al establecimiento de una sesión informativa como instrumento por el cual las partes pueda elegir con conocimiento las opciones disponibles para arreglar sus asuntos conflictivos

² Disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/Media/InformeLabores/Informe-2024-Estadistico.pdf>

en materia familiar. Sin embargo, las razones brindadas en contra, si bien fueron minoritarias, tienen un peso relevante en cuanto a su contenido.

Primero, debe indicarse, que las posiciones en contra invocan el principio más importante de los métodos alternos, que es el de elección libre del mecanismo. Esto quedaría influenciado por el establecimiento de una sesión informativa, por lo que la elección dejaría de ser libre si se estableciera una sesión informativa como requisito, afectándose con esto, según esta opinión, el principio de voluntariedad del que se habla. El otro aspecto, no menos importante, es el relativo al derecho humano de libre acceso a los tribunales alegado por los respondientes en desacuerdo.

La discusión estriba, entonces, en que si ese principio —voluntariedad— o ese derecho humano —acceso a la justicia tribunalicia— realmente se vería afectado o no. Los entrevistados que opinan a favor de la sesión informativa, sostienen que el principio de voluntariedad radica en la elección de permanecer en el mecanismo, no tanto en iniciarlo, y citan de ejemplo las reformas efectuadas en materia laboral en México, donde se ha incluido como requisito de acceso a la vía judicial laboral, el agotamiento de un intento de conciliación. Acá las partes pueden decidir conciliar o concluir el intento de conciliación y proceder a los tribunales.

También se puede citar el caso del sistema jurídico nicaragüense, en Centroamérica, donde en materia laboral y civil se han creado figuras semejantes: para lo laboral, se instituyó mediante ley (Asamblea Nacional, 2012) un requisito documental, consistente en adjuntar a la demanda una constancia emitida por el ente conciliatorio, que acredite el intento de conciliación. En materia civil igualmente mediante ley (Asamblea Nacional, 2015) se estableció el requisito de adjuntar a la demanda civil una constancia documental que acredite haber intentado la mediación previa al juicio civil.

En Sudamérica, el ejemplo colombiano proporciona un criterio de su Corte Constitucional, la que no ha visto inconveniencia en que la conciliación se conforme como requisito prejudicial para acceder a la jurisdicción tribunalicia en esta materia, sin embargo, ha exhortado que, para la procedencia de una ley que produzca dicho requisito, se deben cumplir con ciertos criterios que aseguren el acceso a la justicia de jueces y tribunales:

No habría ningún problema en admitir la posibilidad de establecer la conciliación prejudicial en materia laboral, como requisito de procedibilidad, con miras a realizar los fines constitucionales antes mencionados, siempre que se den las siguientes condiciones: 1) que se cuente con los medios materiales y personales suficientes para atender las peticiones de conciliación que se presentan por quienes están

interesados en poner fin a un conflicto laboral; II) que se especifique concretamente cuáles son los conflictos susceptibles de ser conciliados, y cuáles por exclusión naturalmente no admiten el trámite de la conciliación; III) que se defina, tratándose de conflictos que involucran a la Nación o a entidades públicas descentralizadas o instituciones o entidades de derecho social sí, además, del agotamiento de la vía gubernativa se requiere agotar la conciliación, o si ésta sustituye el procedimiento no relativo a dicho agotamiento; IV) que se establezca que la petición de conciliación, interrumpe la prescripción de la acción; V) que se determine un tiempo preciso durante el cual se debe intentar la conciliación expirado el cual las partes tienen libertad para acceder a la jurisdicción laboral. (Conciliación Laboral Prejudicial, 1999)

Concluye la Corte que los métodos alternos como la conciliación, por sí mismos no son inconstitucionales como requisitos previos al proceso tribunalicio, sino que lo es una norma que no contenga los elementos mínimos enunciados anteriormente, para salvaguarda del derecho humano al libre acceso a los tribunales.

En ese sentido, el autor concluye concordando con esta posición, afirmando que la voluntariedad no resulta vulnerada si se estableciera en una ley el requisito de agotar el intento de un método alternativo antes de acceder a los tribunales de justicia o, al menos, una sesión informativa que permita elegir la vía de gestión del conflicto con mayor conocimiento de las vías disponibles. Obviamente, la positivización de una acción afirmativa en favor de los métodos pacíficos de gestión del conflicto implica cumplir con requisitos mínimos, a como señala la Corte colombiana, siendo muy importante el establecer la interrupción de la prescripción para la interposición de la acción judicial, determinar aquellos casos que, por su naturaleza o urgencia, podrían estar eximidos de agotar previamente un intento de conciliación o mediación, además del aspecto pragmático de garantizar suficientes operadores de mediación o conciliación para los justiciables.

No obstante, el hecho que las autoridades judiciales deriven a las partes de manera oficiosa hacia una sesión informativa sobre métodos alternativos sin haber una ley expresa que lo autorice, constituye definitivamente una infracción del principio de voluntariedad, del derecho humano de acceso a la justicia tribunalicia, del debido proceso y del principio de legalidad si dicha posibilidad, a como se dijo, no se encuentra legislada. Peor aún si esto se realiza en el pleno de una audiencia oral o en un proceso judicial en curso. En estos casos, es correcta la postura del magistrado español Ortuño Muñoz, quien enfatiza en la persuasión —no en la coacción— que debe ejercer el funcionario judicial:

En mi experiencia personal he podido comprobar que las personas que se niegan a participar en una mediación familiar lo hacen por motivos muy distintos y a veces muy complejos. Se rechaza por miedo, por timidez, por resentimiento, o porque legítimamente no se quiere tener ninguna relación con una persona que nos ha dañado. Ante estas situaciones, yo siempre aconsejo a las personas que se niegan a participar desde el principio en una mediación que distingan entre el propio hecho de la incomodidad y la posible existencia de un interés común en llegar a una solución. (Ortuño Muñoz, 2018, p. 116)

Referencias bibliográficas

- Ahumada Luyando, S., Liberos Hoppe, E., Miranda Villalón, J. A., Núñez Quevedo, Á., y Prieto Valentín, S. (2023). *Consumer Engagement. Fidelizar clientes en el entorno digital*. Madrid: ESIC Editorial.
- Asamblea Nacional. (29 de noviembre de 2012). *Sitio web de la Asamblea Nacional de Nicaragua. La Gaceta, Diario Oficial, No. 229*. <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/c98fed94c2b5aaf406257aed005585f1?OpenDocument>
- Asamblea Nacional. (9 de octubre de 2015). *Sitio web del Poder Judicial de Nicaragua. La Gaceta, Diario Oficial, No. 191*. <https://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/leyes/ley-902-codigo-procesal-civil.pdf>
- Baqueiro Rojas, E., y Buenrostro Báez, R. (2009). *Derecho de Familia*. Oxford University Press México.
- Bloom, P. (2024). *Psique*. Paidós México.
- Conciliación Laboral Prejudicial (1999). *C-160-99 Corte Constitucional de la República de Colombia 1999* <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1999/c-160-99.htm>
- Congreso de la Unión. (18 de Junio de 2008). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Diario Oficial de la Federación.
- Congreso de la Unión. (26 de Enero de 2024). *Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias*. Diario Oficial de la Federación.
- Fernández Silva, Y. (2021). *La mediación en el proceso penal cubano. Elementos que propician su inserción desde la actuación del Ministerio Público*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/22901/7/22901.pdf>
- García Máynez, E. (2002). *Introducción al Estudio del Derecho*. Editorial Porrúa.

- Garzón Saladen, A. (2009). La conciliación como requisito de procedibilidad frente al acceso a la administración de justicia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 55-80. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6261719.pdf>
- Gorjón Gómez, F. J. (2023). *El Poder de la Mediación*. Editorial Porrúa, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Kahneman, D. (2020). *Pensar rápido, pensar despacio*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial, S.A.
- López-Cruz, M. A. (2024). Las funciones del mediador como unidades estructurales elementales del procedimiento de mediación. *Revista Criminología y Ciencias Forenses: Ciencia Justicia y Sociedad*, 5(3), 58-78.
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613-619. <https://www.scielo.br/j/csc/a/VgFnXGmqhGHNMBsv4h76tyg/?format=pdf&lang=es>
- Matamoras Montenegro, I. A. (2016). *Estudio de Derecho Procesal Civil Nicaraguense*. Managua: SENICSA.
- Meza, M. A., y Orue, J. R. (2017). *Mediación y Arbitraje en Nicaragua*. Universidad Centroamericana.
- Muñoz Rocha, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Oxford University Press México, S.A.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ediciones de la U.
- ONU. (1948). *Universal Declaration of Human Rights*. <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/spanish>
- Ortuño Muñoz, P. (2018). *Justicia sin Jueces*. Ariel.
- Parkinson, L. (2011). *Family Mediation. Appropriate Dispute Resolution in a new family justice system*. Britsol: Jordan Publishing Limited.
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León. (2021). *Informes de labores y estadísticos*. Sitio web del Poder Judicial de Nuevo León. <https://www.pjenl.gob.mx/Media/InformeLabores/Informe-2021-Estadistico.pdf>
- Poder Judicial del Estado de Nuevo León. (2024). *Informes de labores y estadísticos*. Sitio web del Poder Judicial de Nuevo León. <https://www.pjenl.gob.mx/Media/InformeLabores/Informe-2024-Estadistico.pdf>

- Ponce de León, L. (2017). *Metodología de la Investigación Científica del Derecho*. Metabase de recursos educativos - UAEM. <http://metabase.uaem.mx/handle/123456789/2790#:~:text=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica%20del%20Derecho%20Ponce,importancia%20dentro%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20del%20derecho.>
- Quintero, B., y Prieto, E. (2008). *Teoría General del Derecho Procesal*. Temis.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1(13), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez García, A. (2016). El contrato de mediación. En A. Sánchez y P. López, *Tipología contractual de los mecanismos alternativos de solución de conflictos* (po. 29-46). Pamplona: Aranzandi.
- Sánchez García, A. (2019). *Esquemas de Mediación y Arbitraje*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Sánchez García, A., y Gorjón Gómez, F. J. (2021). *Vademécum de mediación y arbitraje*. Ciudad de México: Tirant lo blanch.
- Sen, A. (2019). *La idea de Justicia*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial, S.A.U.
- Torres Osorio, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399. doi:<https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>
- Unión Europea. (19 de abril de 2002). *Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil* Sitio web del Consejo General del Poder Judicial de España: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/en/Subjects/Mediation/Regulation-and-case-law/European-rules/Libro-Verde-sobre-las-modalidades-alternativas-de-solucion-de-conflictos-en-el-ambito-del-derecho-civil-y-mercantil>
- Vazquez-Gutiérrez, R. L. (2021). *Manual en esquemas de metodología para investigaciones mixtas en ciencias sociales*. Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). *Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Sitio web del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>