

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN DE ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS



TRABAJO DIRIGIDO

**Factores jurídico-sociales de la conciliación como
medio alternativo de solución a los conflictos
prejudiciales**

POSTULANTE: Hakomis Lima Chuquimia
TUTOR: Dr. Juan Alberto Retamozo Sánchez

LA PAZ – BOLIVIA
2008

Dedicatoria

A mi hijita

El motor de mi vida

A mis padres

Quienes con esfuerzo y sacrificio

lucharon por salir adelante

Y que hoy en día tengo la dicha

de tenerlos en vida y a mi lado

AGRADECIMIENTOS

A la Facultad de Derecho y a los Docentes,
por contribuir con su ardua labor,
a mi formación profesional;

A mi tutor Dr. Carlos Alberto Retamozo Sánchez,
Por guiarme en la elaboración de la presente monografía.

ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimientos	
	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA	
1. ENUNCIACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA.....	5
2. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA.....	5
3. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
3.1. Delimitación Temática.....	6
3.2. Delimitación Espacial.....	7
3.3. Delimitación Temporal.....	7
4. BALANCE DE LA CUESTIÓN O MARCO DE REFERENCIA.....	7
4.1. Marco Teórico.....	7
4.2. Marco Histórico.....	11
4.3. Marco Conceptual.....	12
4.4. Marco Jurídico.....	15
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
6. OBJETIVOS.....	16
6.1. Objetivo General.....	16
6.2. Objetivos Específicos.....	17
7. ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE INVESTIGACIÓN.....	17

CAPÍTULO I

MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES Y LA LEGISLACIÓN POSITIVA VIGENTE RESPECTO AL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

1.	SISTEMAS DE SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS.....	21
1.1.	Sistemas tradicionales y vigentes.....	21
2.	MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	
3.	PRINCIPALES MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREJUDICIALES.....	25
3.1.	La Negociación o Transacción.....	26
3.1.1.	<i>Elementos de una Negociación</i>	31
3.2.	La Mediación.....	31
3.3.	El Arbitraje.....	32
3.4.	La Conciliación.....	33
3.4.1.	<i>Principales Características de la Conciliación</i>	35
3.4.2.	<i>Principios Éticos que regulan la Conciliación</i>	36
3.4.3.	<i>Clasificación de la Conciliación</i>	37
4.	FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	39
a)	Autotutela o Autodefensa	39
b)	Autocomposición	39
c)	Heterocomposición	40
5.	MEDIOS ADVERSARIALES Y MEDIOS NO ADVERSARIALES...	40
5.1.	Medios adversariales.....	40
5.2.	Medios no adversariales.....	40
6.	DIFERENCIAS DE LAS PRINCIPALES FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	41
7.	DIFERENCIA ENTRE LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN.....	42

8. DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES RESPECTO A LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.....	42
8.1. Ley N° 2650 (<i>Constitución Política del Estado</i>).....	43
8.2. Ley N° 1770 (<i>Ley de Arbitraje y Conciliación</i>).....	44
8.3. Decreto Supremo N° 28586	45
8.4. Ley N° 1455 (<i>Ley de Organización Judicial</i>).....	45
9. PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA.....	46
10. ESTADO DE LOS CASOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA MEDIANTE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA.....	46
11. CAUSAS DE ESCASA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN COMO RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS PREJUDICIALES.....	47

CAPÍTULO II

EFFECTOS JURÍDICO-SOCIALES DE LA APLICABILIDAD DE CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN AL CONFLICTO

1. NOCIONES BÁSICAS A CERCA DE LA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN.....	50
2. LOS CONFLICTOS.....	51
3. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS.....	51
4. CONCILIACIÓN.....	51
5. OBJETIVOS DE LA CONCILIACIÓN.....	52
6. LAS FORMAS DE LA CONCILIACIÓN.....	52
7. EFECTOS DE LA CONCILIACIÓN.....	53
8. VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN.....	54
9. LA CONCILIACIÓN Y LAS DIFERENTES ESFERAS DE LA VIDA HUMANA.....	55

10. LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PREJUDICIALES Y EL ACCESO A LA JUSTICIA.....	55
11. EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES DE LA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN.....	56
12. EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES CON RELACIÓN A LAS PARTES EN CONFLICTO.....	57
13. EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES CON RELACIÓN AL SISTEMA JUDICIAL Y LA LEY N° 1770.....	59
14. CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE EJECUCIÓN.....	59

CAPÍTULO III

MECANISMOS JURÍDICO-SOCIALES PARA EFECTIVIZAR LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN A LOS PROCESOS PREJUDICIALES

1. EL ESTADO ANTE LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES.....	62
1.1. La responsabilidad del Estado respecto de la paz social....	62
2. LOS PROBLEMAS ACTUALES.....	63
3. ¿POR QUÉ SON NECESARIOS LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?.....	65
4. AUSENCIA DE POLÍTICAS DE APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES.....	69
5. MECANISMOS JURÍDICO-SOCIALES PARA EFECTIVIZAR LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO SE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREJUDICIALES.....	70

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍA
ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, hacen referencia a una amplia gama de mecanismos y procesos destinados a ayudar a los particulares en la solución de sus controversias. Estos mecanismos alternativos no tienen la intención de suplantar la justicia ordinaria, lo que realmente persiguen es complementarla. Los medios alternativos de solución de Conflictos proveen de la oportunidad de resolver los conflictos de una manera creativa y efectiva, encontrando el procedimiento que mejor se adapta a cada disputa. En la presente monografía se pretende abordar la importancia de la inclusión de éstos métodos en nuestra realidad.

A nivel mundial, la situación de crisis de la Administración de Justicia ha conducido a la búsqueda de medios alternativos a la intervención jurisdiccional en la solución de los conflictos entre los particulares. En la búsqueda de un mejor acceso a la justicia, se ha insistido en la necesidad de impulsar estas alternativas como soporte a los mecanismos jurisdiccionales, a los fines disminuir el número de los litigios a los que se enfrentan nuestras instituciones encargadas de administrar justicia.

Nuestro país no ha escapado de esta situación, sin embargo puede afirmarse que se han dado importantes pasos en la dirección correcta de buscar soluciones a la misma, mediante la Solución Alterna de Conflictos, en un intento por mejorar el acceso a la justicia y controlar los costos de administración de nuestro sistema judicial, insertándose de esta manera dentro de la tendencia evidenciada de los procesos de reforma judicial que vienen desarrollándose en América Latina en las últimas décadas.

En efecto, el paso más importante que se ha dado es el de la inclusión de Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, dentro de nuestro nuevo texto constitucional, reconociéndolos constitucionalmente como integrantes

del Sistema de Justicia, constituyendo esto un punto de partida y fundamento para su arraigo e implementación efectiva en el país.

A nuestra sociedad actual, ya no le basta con que el Estado a través de sus Instituciones satisfaga ese aspecto. El paradigma que planteaba la necesidad de una administración de justicia proveedora de seguridad y certidumbre jurídicas se ha revelado realmente insuficiente y lo que ahora se está requiriendo son estructuras sociales que participen en la construcción de una cultura de paz que rompa con el paradigma del conflicto como fenómeno necesariamente inherente a las relaciones humanas, estableciendo la exigencia de realizar cambios de fondo en el sistema judicial.

Derivado de lo anterior, que el esfuerzo que se viene realizando es necesario estudiar la conciliación como un medio alternativo de resolución de conflictos a proceso prejudiciales, que ayuden a resolver, algunas de las disputas que plantea nuestra convivencia social; y que además, también ayuden a resolver el problema de la saturación de nuestro sistema de administración de justicia, al liberarlo de una cantidad importante de casos que bien pueden ser resueltos mediante la aplicación de otras vías; ya que la vía ordinaria implica disposición de dinero y tiempo.

De tal manera, la promoción de la conciliación, involucra la formación de una nueva concepción acerca de la justicia por parte de los ciudadanos, en cuanto éstos participan en la administración de justicia. Y la concepción de estos mecanismos amplía la oferta de las formas de cómo resolver diferentes tipos de conflictos, de manera más adecuada a la naturaleza de las partes y de los problemas.

La Conciliación constituye un verdadero medio alternativo o equivalentes para solucionar los conflictos prejudiciales, es decir, sin acudir al juez ni a un proceso judicial. A través de ellos no se pretende suplantar el poder judicial ni privatizar la justicia. Se trata de crear oportunidades para que las propias

partes, o con ayuda de un tercero neutral o de un equipo multidisciplinario, logren acuerdos por unanimidad, para resolver las diferencias que los vinculan.

Es así, que la presente monografía, se divide en cuatro partes: la primera donde se encuentra el Diseño de la Investigación Monográfica, en la que contempla los objetivos y la estrategia metodológica que se utilizó en la ejecución de la investigación; la segunda parte esta compuesto por el primer capítulo, referido a los Medios Alternativos de resolución de Conflictos y las disposiciones legales pertinentes; en la tercera parte contemplamos los efectos jurídico-sociales respecto a la aplicabilidad de la conciliación; y por ultimo se desarrollo el ultimo capítulo relacionado a los mecanismos jurídico-sociales para efectivizar la conciliación.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA

1. ENUNCIACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA

“Factores jurídico-sociales de la conciliación como medio alternativo de solución a los conflictos prejudiciales”

2. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA

El tema objeto de la presente investigación trata sobre: “LA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN como medio alternativo de solución a los conflictos prejudiciales”, debido al incremento de procesos judiciales en los Tribunales de Justicia en Bolivia, poniendo en evidencia, que los órganos administradores de justicia son insuficientes para la creciente demanda de la población y es necesario buscar soluciones para las personas que procuran que el Estado a través del Poder Judicial, pueda corregir sus controversias, de forma inmediata y con pocos perjuicios. Si bien contamos con la Ley N° 1770 (*Ley de Arbitraje y Conciliación*) y el Decreto Supremo N° 28586 (*Creación del Programa Nacional de Acceso a la Justicia*), en la actualidad no se aplica de forma amplia y eficiente en el ámbito nacional.

La sociedad se apersona a los Tribunales de Justicia, observa el congestionamiento y la falta de personal y otros aspectos que contribuyen al desprestigio de la Justicia Boliviana, requiriendo soluciones inmediatas, eficientes y económicas a sus conflictos, lo que hace necesario buscar mecanismos que sigan el crecimiento de la sociedad y que sean capaces de satisfacer los requerimientos de ésta, para permitir el acceso a la justicia sin mucho trámite burocrático que se refleja en la disposición de tiempo y dinero.

La crisis económica por la que esta atravesando nuestra sociedad, presenta obstáculos, culturales, que impiden que la gran parte de la población pueda acceder a ella, además de la complejidad, y poca accesibilidad, considerando que la sociedad es cada vez más exigente para que el Estado cumpla de manera eficiente sus requerimientos.

Al observar estos problemas, es evidente la falta de información en la sociedad sobre la Ley N° 1770 y el Decreto Supremo N° 28586, donde se establece la conciliación como medio alternativo de solución de controversias prejudiciales y durante su tramitación, con la finalidad de lograr una cultura de paz, por lo que es de suma importancia para el país la aplicabilidad de dichas disposiciones en la Justicia Boliviana, para que esta, ofrezca independencia, transparencia y credibilidad, aplicando la agilidad, intermediación y respuesta de los problemas, con menos carga procesal. Es así que el rol del conciliador, es solucionar las controversias de forma imparcial y con beneficio para ambas partes, evitando trámites burocráticos innecesarios, por lo que su estudio se halla justificado.

3. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Delimitación Temática

Esta investigación se enfocó en una temática que sigue un análisis del tipo crítico jurídico y social, relacionándolo al crecimiento y por ende al desarrollo de la sociedad que trae consigo cambios, demandas, e indudablemente conflictos en la actualidad, en diversos aspectos; es decir, la investigación se limitó específicamente en el ámbito de la Ley N° 1770 (*Ley de Arbitraje y Conciliación*) y el Decreto Supremo N° 28586 (*Creación del Programa Nacional de Acceso a la Justicia*).

3.2. Delimitación Espacial

Para la delimitación temporal, se tomó en cuenta el Departamento de La Paz, específicamente el Centro Integrado de Justicia del Distrito N° 6 de la ciudad de El Alto.

3.3. Delimitación Temporal

El estudio comprendió los años de 2004 hasta la actualidad, ya que a partir de esa gestión se llevó adelante el proyecto de Centros Integrados de Justicia, los cuales están a cargo de acercar la justicia a los sectores vulnerables mediante mecanismos alternativos de solución de controversias, que facultativamente pueden adoptar los sujetos jurídicos antes de someter sus litigios a los Tribunales Ordinarios o durante la tramitación del proceso.

4. BALANCE DE LA CUESTIÓN O MARCO DE REFERENCIA

4.1. Marco Teórico

En cuanto al marco teórico, la investigación de la presente monografía gira en torno al análisis de la conciliación para su aplicación efectiva en el área urbana de la ciudad de la Paz, y en consecuencia a Bolivia como uno de los países subdesarrollados donde la mayoría de los ciudadanos, no pueden acceder a los Tribunales de Justicia ordinaria para solucionar sus conflictos –que refleja disposición de tiempo y dinero–, no tomando en cuenta la conciliación como medio alternativo de solución a sus controversias, los cuales están estipulados en nuestro ordenamiento jurídico vigente.

A pesar que la Ley N° 1770 (*Ley de Arbitraje y Conciliación*) y el Decreto Supremo N° 28586 (*Creación del Programa Nacional de*

Acceso a la Justicia), pueden ser eficientes en parte, esta eficiencia real es seguida de idoneidad de los órganos de aplicación. Los Centros Integrados de Justicia, si bien cuentan con el apoyo del Ministerio de Justicia, no cuentan con el respaldo suficiente de las otras instituciones encargadas de la administración de justicia.

En el actual sistema capitalista, sumados los constantes bloqueos y paros de los ciudadanos con la finalidad de exigir al Estado estabilidad económica, solo generan mayor pobreza y conflictos, lo que trae como consecuencia que en lugares donde hay ausencia de espacios encargados de la resolución pacífica de conflictos, lleguen a usar la justicia por mano propia atentando los derechos humanos, ante la imposibilidad de solucionar sus problemas, por la desconfianza hacia los órganos que administran justicia por lo que:

...los organismos administrativos con facultades para intervenir en las controversias singulares o pluriindividuales en modo previo y en algunos obligatorio, antes que las partes puedan hallar expedito su camino a los estrados judiciales. Si este intento conciliador fracasa, queda habilitada la instancia judicial ante un Tribunal que corresponda...”¹

En este apartado, se puede evidenciar el sinnúmero de interrogantes que surgen cuando se trata de aplicar las teorías sobre la justicia transicional; el tema de la impunidad en cotejo con la aspiración de la paz, por un lado, y del resarcimiento del daño a las personas y a la sociedad, por el otro; el riesgo de instrumentalización de la justicia restaurativa y de la manipulación de las víctimas por los medios masivos de comunicación; los alcances de la solución, resolución o transformación de los

¹<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/cimt/documetospdf>

conflictos; las corrientes teóricas que dan cuenta de cada una de estas finalidades y las potencialidades y dificultades de la justicia comunitaria. A tal efecto, y en fusión a lo descrito anteriormente, la investigación se centrara en la TEORÍA DEL CONFLICTO que consiste en:

...acciones humanas originadas por “necesidades biológicas, afectivas, cognitivas, etc., que llevan a comprometernos en un proceso social de interacción humana”, (Mediación y Conducción de Disputas). De dicha manera, en la “interacción” de los individuos o grupos de individuos y en todos los tipos de relaciones, bien sea interpersonales, intrafamiliares, interinstitucionales, intergrupales, internacionales; dada esas diferentes formas de ser y de pensar, es por ello que frente a una determinada situación de hecho o de derecho, sea natural que en esas relaciones se presenten diferencias de opinión y por lo mismo, entre los actores surjan desavenencias o “desarmonías en sus relaciones”. Lo que lleva entonces, a que las personas que se involucren en un “choque de opinión”, que en el común de las gentes denominan como “problema”. Pero si es necesario acudir a la decisión de un tercero para que lo resuelva, entonces se le llama “pleito”, “disputa” o “controversia”. Pero, de manera técnica, a esa diferencia de opinión se le da la denominación de “conflicto”, y a sus actores se les denomina como “Conflictantes”. Por lo tanto, los “conflictos” constituyen formas de interacción que requieren por lo menos, de la participación de dos partes: personas, grupos sociales o políticos y a veces Estados en el evento de los “conflictos internacionales...En términos generales, los “conflictos” tienen su origen en una diferencia de “intereses o de deseos hacia aspiraciones incompatibles, que llevan a la contraposición de las partes con el propósito de obtener para el “vencedor” el objeto materia de la diferencia. Lo cual hace entonces, que las partes frente al conflicto lo vean como un “enfrentamiento en que cada uno de los involucrados pretenda, como sea, ganarle al otro”. Y esa pretensión se agrava,

cuando las partes en conflicto, involucran además del problema que los separa, sus sentimientos; para buscar luego como “solución al problema” no solo la “victoria del ganador”, sino también la derrota o la destrucción material o moral del otro... Generalmente, cuando las gentes tienen problemas no se “apersonan” de ellos, sino que optan más bien por dejarlo en manos de un tercero que lo resuelva, como forma de respuesta más civilizada del problema, entonces la gente suele decir: “El problema no es mío”. “Hable con mi abogado”... En nuestro medio entonces, culturalmente se considera de forma equivocada, que la manera alternativa para resolver el conflicto es a través de la “violencia”. La cual se expresa en diferentes formas de abuso, bien sea por el “abuso de la fuerza”, el “abuso de la libertad”, el “abuso de la confianza” -y lo que es más grave, mediante el “abuso del ejercicio del derecho propio-”. Por ello, entonces, el común de las gentes se inclina a confundir culturalmente el concepto “conflicto” con el concepto “violencia”, a sabiendas que los dos tienen implicaciones distintas, pues mientras el primero es contradicción de intereses, la violencia -física o mora-, es la manifestación exagerada de lo “irracional” de la conducta humana, y que muchas veces lleva al individuo a reaccionar frente a la diferencia con la ruptura total de las relaciones entre los “conflictantes”, y con el rechazo total y absoluto del otro”, ... Podría decirse, que el conflicto es una de las tantas dinámicas que tiene el hombre para relacionarse en sociedad, pues es el conflicto el que nos permite reconocernos como distintos e interactuar como diferente... Como en la Legislación Formal se confunde violencia con conflicto, el Estado procura entonces construir mecanismos para controlar la violencia pero no para tratar los conflictos, por lo tanto se han desarrollado múltiples mecanismos para tratar la violencia, mas no al conflicto directamente como tal (política criminal). Entonces ¿qué haremos frente al conflicto? La respuesta sería promover un cambio cultural con respecto a la manera como afrontamos el conflicto. “Buscarle una salida mediante soluciones creativas -enfrentarlo si, pero pacíficamente”, Miguel Ángel Holguín en su obra “Siloè” refiriéndose a los actores del conflicto,

afirma que, “Los adversarios tiene diferentes mapas para cruzar el mismo territorio, todos creemos tener la razón acerca de una determinada situación, a pesar de que la estamos describiendo y juzgando desde nuestra propia ventana. “Estamos describiendo un territorio con nuestro propio mapa, sin darnos cuenta que los demás tienen el suyo propio y este es distinto al nuestro”. Esta es la primera fuente de conflictos pero a la vez la fuente de su solución, dice Holguín, “si tomamos conciencia de que nuestra -ventana- para ver la realidad nos daremos cuenta que no es la única, sino que hay otras, y que para sus poseedores funcionan muy bien, pero si podemos redirigir esa percepción, entonces vamos por el camino hacia el espacio de la solución...por su parte la conciliación judicial o extrajudicial en derecho; cuyo propósito como mecanismo de solución es el de resolver los “conflictos jurídicos” de carácter individual, de contenido patrimonial y de naturaleza “transigible, desistible o conciliable”, dependiendo desde luego, que la diferencia que involucre a los “conflictantes” y su solución, tenga relevancia para el “mundo del derecho” e interese a la “conciliación”;...²

4.2. Marco Histórico

En cuanto al marco histórico, cabe mencionar que la armonía de convivencia llevada adelante en la familia permite valorar adecuadamente la convivencia e implementar una sociedad sin perturbaciones.

Por lo que importa establecer cuales son los antecedentes que existen en el análisis de la cuestión propuesta, tanto para saber exactamente donde y cuando nace la preocupación, como para determinar si existe un encadenamiento racional, un discurso lógico que va avanzando normalmente en el planteo del problema.

² GUTIERREZ, y Gutiérrez Héctor Alfonso, *Teoría Del Conflicto*, en: [http: Héctor Alfonso Gutiérrez y Gutiérrez TEORÍA DEL CONFLICTO.htm](http://Héctor Alfonso Gutiérrez y Gutiérrez TEORÍA DEL CONFLICTO.htm)

Al respecto, José de Vicente y Cavantes en su Tratado Histórico, Crítico y Filosófico de los Procedimientos Judiciales en materia Civil, citado por el Lic. Antonio Neutze Rivera, refirió que, "...basta detenerse un instante en los hechos que se realizan en la sociedad en la manera en que acostumbran a tratarse entre si sus individuos y terminan las diferencias que las separan, para comprender que el arbitraje ha debido ser una de las primeras necesidades y de las primeras practicas de la humanidad"³.

Es así que el arbitraje es una de las primeras formas de resolver los conflictos jurídicos que se presentan entre las personas, por lo que en los últimos años, los conflictos entre personas ha ido en ascenso; sin embargo, estos conflictos a la hora de llegar a instancias judiciales son abandonados, ya que ésta parte de la etapa supone disponibilidad de tiempo y dinero, además se suma los tramites burocráticos que se sigue para una determinada actuación procesal.

A consecuencia de éste factor, los medios alternativos de solución al conflicto, es un verdadero mecanismo que disminuyen los trámites burocráticos al cual esta acostumbrado nuestra justicia boliviana, además de velar que ambas partes salgan satisfechos tras llegar a una conciliación por lo que es necesario encontrar medios de efectivización respecto al tema planteado.

4.3. Marco Conceptual

Conciliación

Etimológicamente la palabra CONCILIACIÓN "...proviene del verbo CONCILIARE, que quiere decir concertar, poner de acuerdo,

³ NEUTZE Rivera, Antonio, *Arbitraje y Conciliación* , Tomo , Ed. Guatemala, México, 1996, Pág., 38

componer o conformar a las partes que se debaten en una controversia”.⁴

“La conciliación es el trámite a través del cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transgibles, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos, y de beneficio mutuo”.⁵

De tal manera, la conciliación, en Derecho, es un medio alternativo de resolución de conflictos legales, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero.

Existen dos tipos de conciliación: la *conciliación extrajudicial* y la *conciliación judicial*.⁶

- La conciliación extrajudicial es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional. Es decir, es homologable a una transacción.
- La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que

⁴ ILLERA, Santos María Jesús, *Conciliación un Mecanismo de Solución de los Conflictos*, Ed. Uninorte, Barranquilla- Colombia, 1993, Pág., 58

⁵ VARON, Palomiro Juan Carlos, *Régimen Jurídico de la Conciliación en Colombia*, Ministerio de Justicia, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1993, Pág., 105.

⁶ HIGHTON, Elena y Álvarez, Gladys, *Mediación Para Resolver Conflictos*, Edit, AD – HOC S.R.L., Buenos Aires – Argentina, 1995, Pág., 82

dirige esta clase conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

Arbitraje

El arbitraje es "...una jurisdicción que da la voluntad de las partes o la ley a simples particulares para pronunciarse sobre una a mas controversias, siempre que no sean aquellas que por su naturaleza no pueden someterse al compromiso".⁷

Conflicto

Cabanellas define el conflicto como "...intereses, de las partes que no ceden' choque o colisión de derechos o pretensiones."⁸

Asimismo el conflicto puede conceptualizarse como "...una percibida divergencia de intereses, dando la palabra interés, sentido similar a valor o necesidad, los intereses constituyen sentimientos de las personas formando el núcleo de muchas de sus actitudes, metas o intensiones".⁹

Resoluciones Prejudiciales

Son las cuestiones resueltas antes de llegar a las instancias judiciales, el cual debe ser querido a voluntad de por las partes en conflicto, del cual ambas partes salen favorecidos.

⁷ MOGALVY: citado por MONRROY, Marco, *Arbitraje Comercial*, Edit. Temis Librería, Bogota-Colombia, 1982, Pág., 43.

⁸ CABANELLAS, Guillermo, *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*, Tomo II, Edit. Heliasta, S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 1986, Pág., 48.

⁹ HIGHTON, Elena y Álvarez, Gladys, *Op. Cit.*, Pág., 45

4.4. Marco Jurídico

Ley N° 2650 (Constitución Política del Estado)

Respecto a la problemática planteada el Artículo 116¹⁰, Parágrafo X, señala que el acceso a la justicia debe ser gratuito, público y bajo el principio de celeridad; sin embargo, la realidad circundante nos da a entender que esta normativa no se cumple a cabalidad, ya que para acudir a instancias judiciales se debe tener predisponibilidad en dinero y tiempo, por lo que es necesario buscar mecanismos de eficacia para garantizar los medios alternativos de solución a conflictos.

Ley N° 1770 (Ley de Arbitraje y Conciliación)

Por su parte el Estado Boliviano, mediante Ley N° 1770, en su Artículos¹¹ 85, 86, 91 y 92, define el carácter funcional de la

¹⁰ BOLIVIA, Ley N° 2650 de fecha 14 de abril de 2004, (*Constitución Política del Estado*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 2004. **Artículo 116.-**

X. La gratuidad, publicidad, celeridad y probidad en los Juicios son condiciones esenciales de la administración de Justicia. El Poder Judicial es responsable de proveer defensa legal gratuita a los indigentes, así como servicios de traducción cuando su lengua materna no sea el castellano.

¹¹ BOLIVIA, Ley N° 1770 de fecha 10 de marzo de 1997, (*Ley de Arbitraje y Conciliación*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 1997. **Artículo 85. (Carácter y Función).**- I. La conciliación podrá ser adoptada por las personas naturales o jurídicas, para la solución de mutuo acuerdo de cualquier controversia susceptible de transacción, antes o durante la tramitación de un proceso judicial.

II. El procedimiento de la conciliación se basará en la designación de un tercero imparcial e independiente, que tendrá la función de facilitar la comunicación y relacionamiento entre las partes.

El conciliador podrá, en cualquier etapa, pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

III. La conciliación en el ámbito judicial se regirá por las normas que les son pertinentes.

Artículo 85. (Ejercicio Institucional).- La conciliación podrá ser desarrollada y aplicada por instituciones especializadas en medios alternativos de solución de controversias, así como por personas naturales que cumplan los requisitos previstos por el Capítulo II del presente título.

Artículo 91. (Normas Procesales).- I. Las partes podrán solicitar la conciliación en forma conjunta o separada ante el conciliador o Centro de Conciliación Institucional de su elección. El conciliador nombrado citará a las partes en forma inmediata para la primera audiencia de conciliación.

II. En la audiencia el conciliador, previa recapitulación de los hechos y fijación de los puntos de la controversia, desarrollará una metodología de acercamiento de las partes, para la adopción por ellas de una solución mutuamente satisfactoria.

III. El conciliador realizará cuantas audiencias sean necesarias para facilitar la comunicación de las partes. En caso necesario y bajo absoluto respeto de su deber de imparcialidad y confidencialidad,

conciliación, el cual puede ser aplicada por instituciones legalmente conferidas con esta facultad, además cabe hacer notar que la conciliación esta fuera del ámbito judicial y su procedimiento esta regulado por los Artículos 91 y 92.

Decreto Supremo Nº 28586

El Decreto Supremo Nº 28586, crea el Programa nacional de acceso a la Justicia, como medio alternativo para posibilitar el acceso a la justicia en cuanto a los sectores vulnerables de la población boliviana, a través de una cultura de paz; por lo que en sus Artículos 5 y 9, define el programa nacional de acceso a la justicia y reconoce a los Centros Integrados de Justicia como componentes esenciales para posibilitar su objetivo, debiendo ser éste un esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo y el Gobierno Municipal.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores jurídico-sociales de la conciliación como medio alternativo de solución a los conflictos prejudiciales?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

- Determinar, los factores jurídico-sociales de la conciliación como medio alternativo de solución a los conflictos prejudiciales.

podrá efectuar entrevistas privadas y separadas con cada una de las partes, previo conocimiento de la otra.

Artículo 92. (Conclusión y Efectos).- I. El procedimiento concluirá con la suscripción de un documento llamado Acta de Conciliación, que incorpore el acuerdo celebrado por las partes y especifique en forma expresa los derechos y obligaciones a cargo de cada una de ellas, o la suscripción de acta que establezca la imposibilidad de alcanzar la conciliación.

II. El Acta de Conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.

6.2. Objetivos Específicos

- Analizar los medios alternativos de solución a los conflictos prejudiciales y la legislación positiva vigente respecto al Programa Nacional de Acceso a la Justicia.
- Describir los efectos jurídico-sociales de aplicabilidad de conciliación como medio alternativo de solución al conflicto.
- Proponer mecanismos jurídico-sociales para efectivizar la aplicación de la conciliación como medio alternativo a los procesos prejudiciales.

7. ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE INVESTIGACIÓN

7.1. Métodos

7.1. 1. Método Inductivo

Éste método nos permitió partir de problemas específicos, que muestran la realidad social y a la vez analizar de manera particular la problemática por la que atraviesa la población, lo que permitió analizar los problemas que atraviesa la aplicabilidad de la conciliación como resolución a los problemas y la sociedad desinformada para deducir aspectos determinantes a objeto de identificar los actores de manera y concreta y brindar mecanismos de eficacia de la ley.

7.1.2. Método Dialéctico

El método dialéctico por ser un método universal nos permitió interpretar, de manera comprensiva y exhaustiva la realidad circundante, tomando en cuenta aspectos estructurales y

superestructuras, para luego relacionarlos con la problemática económica, social jurídica, etc. en la perspectiva de sacar conclusiones objetivas.

Este método nos ayudó a comprender el desconocimiento de la norma respecto a las alternativas de solución prejudiciales.

7.1.3. Método Lógico Jurídico

Es imprescindible la utilización del Método Lógico Jurídico, que consiste en el análisis lógico de la normatividad existente y su desarrollo fenomenológico con relación al estudio de la realidad del problema planteado.

7.2. Técnicas

7.2.1. Técnica de la Observación

“Es el procedimiento de percepción deliberada de ciertos fenómenos jurídicos reales por medio de un esquema conceptual o teórico...”¹², lo que nos permitió comprobar y proyectar las conjeturas y describir las conclusiones científicas.

7.2.2. Técnica bibliográfica

“Consiste en el registro de la información documental obtenida, y que se halla contenida en las diferentes fichas bibliográficas, como ser: de cita textual, resumen, comentario, etc. Sirve para operativizar y sistematizar el trabajo

¹² MOSTAJO, Machicado Max, *Seminario Taller de Grado y la Asignatura CJR-100 Técnicas De Estudio*; Primera Edición, La Paz-Bolivia, 2005, Pág.170. *Op. Cit.*, Pág. 170.

científico...”¹³, y en nuestra investigación se utilizó para la recopilación de información.

¹³ Ibidem, Pág. 171

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES Y LA LEGISLACIÓN POSITIVA VIGENTE RESPECTO AL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

1. SISTEMAS DE SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

1.1. Sistemas tradicionales y vigentes

Podría señalarse que a partir de la actuación judicial y de la gestión de las administraciones prejudiciales, existe en el país, una reiteración de criterios consistente en la recurrencia al Estado para que a través de la actuación de un funcionario que opera como tercero equidistante, se obtenga la solución al conflicto. Esto resulta válido tanto para el ámbito judicial como administrativo en cualquier tipo de contienda judicial.

Desde la irrupción de los medios alternativos de solución se advierte que los actores sociales han admitido la presencia de un tercero independiente como factor apto para llegar al acuerdo que dé por finalizado el litigio.

La institución de la conciliación ha sido incorporada como un paso procesal insoslayable incluso en los códigos de procedimiento judicial laboral en muchos países.

La enorme mayoría de los países se ha pronunciado por la clasificación de los conflictos como económicos y jurídicos, siendo éstos últimos atributo propio de los jueces.

Con un criterio de la máxima amplitud, los tribunales de justicia, son los destinatarios de la atribución para resolver las controversias jurídicas, con capacidad para decir el derecho e imponer coercitivamente las conductas debidas a las partes; sin embargo resulta ser muy moroso y una inversión económica a veces muy grande.

Con todo, debería señalarse que compete a los Estados miembros ser en extremo cuidadosos en todo lo que concierne a la gama de atributos judiciales y tratar de poner en juego con la mayor enjundia todas las formas posibles para agotar la salida de los conflictos en sede administrativa, evitando que una carga procesal en los tribunales de justicia. Dicho de otro modo, debe advertirse que el efecto expansivo de la jurisprudencia, que no puede ser reglamentado, en una sentencia recaída en un litigio particular, frente a un caso concreto, pueda influir sobre la realidad de la economía, distorsionándola o condicionándola de un modo pernicioso.

2. MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para tener un concepto más amplio de lo que son los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, es necesario tener la idea clara

sobre el significado de las palabras medio, alternativa, resolución y conflicto.

❖ **Medio**

Veamos un ejemplo: Cuando Luís tiene necesidad de ver a su madre que se encuentra en Cochabamba y está delicada de salud, decide viajar a esa ciudad, para lo cual, toma un bus, realiza el viaje y finalmente llega a su destino. ¿Qué es lo que ha hecho Luís? ha hecho uso de un recurso, ¿para qué?, para lograr su propósito de trasladarse a Cochabamba y visitar a su madre. Este pequeño ejemplo, nos grafica lo que es un medio.

Los medios pueden ser de diversa naturaleza. Por ejemplo: una escopeta si deseamos cazar palomas; una radiografía si un médico necesita saber cómo se encuentra una fractura. Pero también puede ser un proceso, es decir, un conjunto de pasos secuenciales, si deseamos efectuar una compra; o si necesitamos resolver un conflicto.

La palabra medio, "...procede de la voz latina *medius*, que significa *algo...*"¹⁴ que puede servir para determinado fin.

❖ **Alternativo**

En determinadas circunstancias se pueden presentar a una persona, o a un grupo, varias posibilidades de actuar a fin de lograr un propósito. Por ejemplo, si deseo comprar un auto, el mercado de venta de automóviles me presenta varias opciones: un Nissan, Toyota, Ford, etc., todos con modelos que tienen características más o menos parecidas y precios similares, que se

¹⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española*, T. II. Vigésima edición. 1984. Pág., 892.

adecuan más o menos a nuestras necesidades y presupuesto. En este caso nos encontramos frente a alternativas que se excluyen mutuamente.

Pero también podría darse el caso, de que las alternativas de que se me presenten puedan ser seleccionadas una después de otra, en cuyo caso estamos frente a alternativas incluyentes que pueden ser complementarias, bajo determinadas condiciones, como es el caso de la conciliación y el proceso judicial, como veremos más adelante.

“La palabra alternativa procede de la voz latina *Alternatus*, que significa *opción entre dos o más cosas*. Acción o derecho que tiene cualquier persona o comunidad para ejecutar alguna cosa o gozar de ella alternando con otra. Hacer o decir algo por turno”.¹⁵

❖ Resolución

Es la solución que encontramos para un problema, una dificultad o una disyuntiva. “La palabra resolución procede de la voz latina *Resolutio*, que significa, *acción y efecto de resolver*. Resolver procede del Latín: *re* y *solvere*, que significa *soltar, desatar*. Desatar una dificultad o dar solución a una duda. Hallar la solución de un problema”.¹⁶

❖ Conflicto

En el módulo de Teoría de los Conflictos vimos el concepto de Conflicto que da Stephen Robbins que es el “...proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de

¹⁵ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Op. Cit.*, Tomo I, Pág., 76.

¹⁶ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Op. Cit.*, Tomo II, Pág., 1179.

manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.¹⁷

Teniendo en cuenta la explicación dada anteriormente, tenemos ya la idea clara de lo que significan los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. En base a ello podemos dar una definición que lo describa en términos de lo que significa la gestión de conflictos.

Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, son los procesos alternativos al proceso judicial, disponibles para la resolución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución.

Estos medios, son herramientas que facilitan el tratamiento de conflictos adecuándose a las características que estas poseen. No tienen por finalidad desplazar o competir con el proceso judicial o convertirse el único medio de solución de conflictos.

3. PRINCIPALES MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREJUDIALES

Los principales procesos alternativos al proceso judicial, en nuestro medio, son cuatro:

La Negociación o Transacción

La Mediación

El Arbitraje

La Conciliación

¹⁷ ROBBINS, Stephen P., *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994, Pág., 461.

3.1. La Negociación o Transacción

Las partes enfrentan, directamente, sin la intervención de un tercero, la solución de un problema”.¹⁸

La forma natural de enfrentar y resolver cualquier discrepancia o conflicto, es por lo general, primero, encarar el problema “cara a cara”, comunicándonos con la otra parte para lograr algún resultado que satisfaga nuestros intereses; sólo cuando este procedimiento falla es que recurrimos a otros métodos como la violencia (verbal, gestual o física), la adaptación o sumisión, o evasión. Este proceso de relación “cara a cara”, que existe entre dos o más partes que enfrentan un conflicto, se conoce con el nombre de Negociación o Transacción, y se caracteriza, entre otros aspectos, porque son las partes quienes, directamente, sin la intervención de un tercero, resuelven “su problema”.

Por ello es que se dice que la forma más antigua de resolución de conflictos, es la Negociación o Transacción; incluso más que la forma violenta, pues antes que ésta se manifieste, las partes normalmente tienen oportunidad de efectuar transacciones, que la gran mayoría de las veces permiten una solución pacífica. Cuando deseamos obtener algo de nuestros hijos, esposa, jefe o compañeros de trabajo, efectuamos transacciones, es decir, conversamos para llegar a posibles acuerdos, que nos permitan obtener algo a cambio de algo, sean bienes, comportamientos o servicios.

Sin embargo, es necesario tener presente que para que podamos negociar (o efectuar transacciones) deben existir por lo menos dos

¹⁸ ALBRECHT, Karl y Albrecht, Steve, *Cómo Negociar con Éxito*. “El método de avanzada para construir tratos justos para todos”, Edit. Gránica, 1993, Pág., 87.

partes que tengan intereses comunes, pero también intereses discrepantes, para que en el proceso de negociación puedan efectuar transacciones cediendo en algo a cambio de algo. Esta relación se conoce con el nombre de interdependencia: para lograr satisfacer intereses y necesidades, dependo cuando menos parcialmente de otras personas, quienes están vinculadas a propios intereses y necesidades.

Resumiendo lo anterior, podemos definir la Negociación en los siguientes términos:

a) Negociación Competitiva

Se ubica en el primer caso (Ganar-Perder), se negocia en una posición en donde “A” pretenderá conseguir sus objetivos a cualquier precio, a costa de “B”. Este tipo de negociación se conoce también con el nombre de Negociación Distributiva o de Suma Cero (lo que uno gana lo pierde el otro). Lo que una parte obtiene, lo consigue a expensas del otro.

Este tipo de negociación, se caracteriza por el “regateo”, donde cada parte cede “a pocos” hasta alcanzar un nivel donde se logra (si es que se logra) arribar a un acuerdo dividiendo las diferencias. Este es un caso típico en las operaciones de compra-venta, en donde luego de una serie de transacciones se consigue llegar a un punto equidistante que aproxima a las partes a una solución. Entonces, las partes deciden por una solución salomónica: “ni para ti ni para mí, dividamos la diferencia”.

Cada una de las partes inicia el proceso de negociación planteando pedidos extremos a fin de cuidar que el objetivo a

lograr no se vea afectado por el “regateo” o “acercamiento a pasos cortos” que caracteriza a este proceso; al final es posible que se llegue a posiciones muy cercanas que permitan dividir las diferencias sin afectar significativamente los intereses de las partes. Cuando el “regateo” no permite este acercamiento que hace vislumbrar una solución y las distancias son considerables, sobreviene el rompimiento de los tratos directos y probablemente la amenaza de huelga.

El proceso de la Negociación Distributiva comúnmente está orientado a resolver las diferencias en base a posiciones, descuidando por lo general los intereses subyacentes de las partes.

◆ **Características de la Negociación Competitiva o Distributiva**

1. Las metas que persigue una parte son incompatibles con las metas que persigue la otra parte.
2. Cada parte desea maximizar su ganancia, más aún cuando los recursos son escasos.
3. Las partes actúan con estrategias y tácticas competitivas que permitan mejorar sus resultados: regateo, ganar-perder.
4. Existe relación de interdependencia en la cual las partes se hacen concesiones en el curso de la negociación.

5. Las relaciones se deterioran y perjudican la relación continua de calidad en el largo plazo.
6. Cuando una parte siente que pierde provoca inadversión y aumenta las diferencias.

b) Negociación Cooperativa o Integrativa

Es el modelo más eficiente de resolver conflictos mediante la negociación. Una forma que permite transformar la relación adversarial y de enfrentamiento que caracteriza a la negociación distributiva, por una relación de cooperación, en donde las partes en vez de situarse “frente a frente” se ubican una al lado de la otra buscando formas creativas para resolver sus diferencias y encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes. Esta forma de negociación se conoce con el nombre de Negociación Integrativa.¹⁹

La Negociación Cooperativa o Integrativa, como su nombre lo indica, integra una a las partes. Esto es posible, porque en este tipo de negociación es fundamental diferenciar los intereses de las posiciones a fin de trabajar fundamentalmente con los intereses de las partes.

Las posiciones, son las demandas, reclamos o pretensiones que efectúan las partes. Discutir en base a posiciones genera antagonismo y muchas veces la ruptura.

Los intereses, son los reales motivos que generan una demanda o reclamo, es decir, una posición. Son las necesidades, deseos, preocupaciones, temores y/o aspiraciones que las partes buscan satisfacer para lograr un acuerdo satisfactorio. Si no se

¹⁹ JUNDT, Fred E. y Guillette, Paul, *Ganar Ganar Negociando. Cómo convertir el conflicto en acuerdo*, Edit. Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.- México – 1987. Pág., 57.

resuelven los intereses, en la práctica se mantiene latente la posibilidad de un conflicto. Ejemplo: una persona que alquila un departamento, le interesa fundamentalmente, además de la renta mensual, que la persona a quien alquila su propiedad, sea cuidadosa, que la mantenga en buen estado, que sea una persona honesta y decente, además de cumplidora. Sus intereses al alquilar un departamento, podría ser, además, el obtener una renta para pagar con ella la pensión de estudios de su hijo que estudia en Estados Unidos.

◆ **Características más importantes de la Negociación Cooperativa**

1. Las partes trabajan en una relación Ganar-Ganar. Adoptan soluciones creativas que permiten agrandar la pretensión.
2. Las partes trabajan sobre el supuesto de que existe más de un arreglo que permita soluciones satisfactorias para las partes.
3. Mantiene y, en muchos mejora, las relaciones interpersonales, permitiendo relaciones a largo plazo.

◆ **Condiciones mínimas para una Negociación Cooperativa**

1. Sensibilidad de cada parte a las necesidades de la otra parte.
2. Clima de confianza recíproca.

3. Disposición a ser flexibles.

3.1.1. Elementos de una Negociación

Para que se dé una negociación deben concurrir algunos elementos básicos. Entre los más importantes, podemos citar a los siguientes:

1. Existir dos o más partes.
2. Existir intereses comunes e intereses opuestos
3. Las partes deben tener alguna dosis de poder (algo que dependa de una de las partes y que interese a la otra parte)
4. Las partes deben buscar directamente, sin la intervención de terceros, una solución a sus problemas.

3.2. La Mediación

Cuando las partes no pueden solucionar directamente una controversia y se interrumpen las conversaciones, pueden recurrir a un tercero neutral para que promueva nuevas reuniones y el reinicio del diálogo a fin de que las partes desplieguen sus mejores esfuerzos en encontrar una solución. “El tercero NO plantea alternativas de solución, únicamente se limita a ser un facilitador del diálogo”.²⁰

La Mediación, a través de herramientas técnicas, ayuda a las personas en disputa a dialogar, aclara los problemas, busca soluciones aceptables. Las personas al final del conflicto deberían salir satisfechas ya que sus necesidades e intereses han sido tomados en cuenta.

²⁰ GIRARD, Kathryn y Koch, Susan, “Resolución de Conflictos en las Escuelas”. Edit. Gránica, 1997, Pág., 34.

El mediador como tercero ajeno al problema mismo, se encuentra en una posición que la mayoría de las veces podemos calificar como objetiva, en la medida en que no está inmerso en el conflicto, y en que al escuchar a las dos partes, puede ver ambas posiciones, ambos intereses y le es por tanto más sencillo facilitar un camino que resulte apropiado para todos.

Existen muchos casos de conflictividad donde es más viable la aplicación de la mediación que de la conciliación. Muchas personas que han recurrido a Comisariías de Familia y Centros de Conciliación Privados, rechazan el rigorismo de la conciliación, en especial lo que tiene que ver con la firma de un acta. Esta situación se presenta especialmente en conflictos familiares donde no hay involucrados bienes; en conflictos o malentendidos ente amigos, etc.

La mediación permite impulsar una visión más positiva e informal del conflicto y de su proceso de resolución. Es decir permite el rescate de la palabra.

A las personas se les puede dar la posibilidad de elegir entre un compromiso formal, como es el plasmado en un acta de conciliación, o un pacto informal donde ni siquiera se requiera de un acta, como es en la mediación. Si únicamente se impone la figura de la conciliación se corre el riesgo de judicializar o formalizar la figura, de tal modo que se equipare a un procedimiento más.

3.3. El Arbitraje

En este caso, "...las partes delegan en un tercero neutral la definición y la forma de solución de un conflicto. Las partes pueden nominar a los árbitros o aceptar los que una institución arbitral designe. Las partes tienen la facultad de definir los procedimientos. Sus fallos

denominados Laudos Arbitrales no pueden ser revisados, en el fondo del asunto, en la vía judicial”.²¹

Entonces, el Arbitraje es un proceso por el cual las partes acuerdan que un tercero neutral resuelva el conflicto evaluando los argumentos que se presentan.

3.4. La Conciliación

Es “...cuando las partes recurren a un tercero neutral, quien además de convocar a las partes y facilitar el reinicio del diálogo, puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución para que sean evaluadas por las partes y de ser el caso, acordadas libremente”²². Las propuestas del conciliador, son sólo propuestas y por tanto las partes pueden no aceptarlas. La decisión está en las partes.

“La conciliación es el tramite a través del cual dos o mas partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transgibles, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos, y de beneficio mutuo”.²³

Conforme se explica, la conciliación es el proceso donde interviene un tercero neutral, que tiene la facultad de sugerir alternativas de solución cuando las partes no logran llegar a un acuerdo, pero, las partes retienen el poder de decisión para aceptar o rechazar las sugerencias del conciliador.

²¹ GOTTHEIL, Julio y Schiffrin, Adriana, *Mediación una Transformación en la Cultura*, Edit. Paidós, 1996, Pág., 62

²² GROVER Duffy, Karen y otros, *La Mediación y sus Contextos de Aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*, Edit. Paidós, 1996, Pág., 45

²³ VARON, Palomiro Juan Carlos, *Régimen Jurídico de la Conciliación en Colombia*, Ministerio de Justicia, Santa Fe de Bogota-Colombia, 1993, Pág., 105.

Esta facultad del conciliador de sugerir alternativas de solución, es lo que diferencia a la conciliación del proceso de mediación, pues el mediador limita su participación a promover únicamente el diálogo entre las partes sin poder plantear sugerencias de solución. Según R. Caivano, "...la Conciliación es una negociación asistida, pues en el proceso de conciliación es necesario emplear las técnicas de la negociación teniendo como facilitador a un tercero neutral"²⁴. Para ser un buen conciliador será requisito sine qua non comprender la dinámica propia y características de la negociación.

Tradicionalmente conciliación ha significado el proceso por el cual las personas que están en disputa son reunidas para conversar sobre su conflicto. Pero además del proceso es importante la manera como las personas son reunidas psicológicamente para que puedan ir mas allá de su hostilidad de su suspicacia y de su negación a plantear el problema que los divide y eventualmente llegar a una solución.

Cuando la Conciliación logra sus fines construye las bases para resolver no solamente la dificultad actual, sino también las futuras. Idealmente los participantes dejaran la sesión con nuevas habilidades para resolver conflictos de manera pacífica. La conciliación no solo resuelve disputas sino también fortalece relaciones sociales y puede mejorar la calidad de vida de una comunidad.

"La Conciliación tiene los mismos efectos jurídicos que el fallo de un juez, efectos de cosa juzgada, o sea que el conflicto sobre el que hubo acuerdo firmado en el acta, no puede volver a ventilarse nuevamente, ni ante otra instancia. Y presta mérito ejecutivo, es decir

²⁴ CAIVANO, Roque J., y otros, *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos*, Editor APENAC, 1998, Pág., 24.

que, en caso de incumplimiento se puede llevar el acta ante un juez para que la haga cumplir”²⁵.

La Conciliación a pesar de haber nacido como mecanismo eminentemente jurídico, como se acaba de ver ha tenido desarrollos que van mucho más allá de definirla como una forma extrajudicial o prejudicial de resolver conflictos.

3.4.1. Principales Características de la Conciliación

1. **Es voluntaria.** Las partes son libres de participar o no en el proceso conciliatorio.
2. **Autonomía de las partes.** El acuerdo depende exclusivamente de la voluntad de las partes.
3. **Flexibilidad.** El procedimiento es flexible y tiene un mínimo de formalidades que deben respetarse.
4. **Intervención de un Tercero.** En el proceso interviene un tercero neutral e imparcial, aceptado por las partes, llamado conciliador.
5. **Control del Proceso.** Está bajo la responsabilidad del conciliador.
6. **Formulas de solución.** El conciliador está facultado para plantear alternativas de solución, a manera de propuestas; nunca con carácter obligatorio.

²⁵ GIRARD, Kathryn y Koch, Susan, *Resolución de Conflictos en las Escuelas*, Edit. Gránica, 1997, Pág., 56.

7. **Efecto Vinculante.** Los acuerdos a que libremente lleguen las partes y sean consignados en el acta, son de cumplimiento obligatorio.
8. **Asesores.** En el proceso las partes pueden participar en compañía de personas de su confianza, sean letrados o no. El asesor no puede interferir en las decisiones de las partes ni asumir un rol protagónico en las discusiones.

3.4.2. Principios Éticos que regulan la Conciliación

Están regulados en la Ley de Conciliación y arbitraje, y son los siguientes:

1. **Equidad.** La Conciliación debe orientarse a lograr acuerdos justos y que no afecten derechos de terceros ajenos a las partes.
2. **Veracidad.** La conciliación debe orientarse a la búsqueda de los reales intereses de las partes.
3. **Buena Fe.** Las partes deben proceder de manera honesta y leal.
4. **Confidencialidad.** El conciliador y las partes deben guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto. Nada de lo que se manifieste en una audiencia puede ser revelado, ni puede ser utilizado como prueba en un proceso judicial o arbitral, salvo hechos delictivos
5. **Neutralidad e imparcialidad.** Son garantías de seguridad y justicia. En el proceso el conciliador no podrá parcializarse con los intereses de ninguna de las partes.

6. **Legalidad.** El acuerdo a que arriben las partes debe respetar el ordenamiento jurídico.

7. **Celeridad y Economía.** El proceso conciliatorio debe permitir una solución pronta y rápida del conflicto, permitiendo a las partes un ahorro de tiempo, costos y otros que le demandaría un proceso judicial.

3.4.3. **Clasificación de la Conciliación**

Se clasifica según los siguientes criterios:

◆ **Por el tipo del proceso**

Estas pueden ser procesal y extraprocesal.

Procesal. Se efectúa siguiendo un procedimiento legalmente regulado y puede ser **Prejudicial**, cuando se desarrolla con anterioridad a la iniciación de un proceso judicial; y **Judicial**, cuando se realiza ante un juez competente dentro de un proceso ya iniciado. Se lleva a cabo ante un funcionario administrativo.

Extraprocesal. Se efectúa fuera del procedimiento previsto, ante un conciliador capacitado, perteneciente a algún centro de conciliación o independiente.

◆ **Por la calidad del conciliador**

La conciliación puede llevarse a cabo entre funcionario o conciliador particular.

Ante funcionario público; puede celebrarse por funcionarios judiciales o administrativos.

Ante conciliador particular; la conciliación puede celebrarla un conciliador particular registrado e un centro de conciliación o bien uno independiente.

◆ ***Por el objeto y la naturaleza jurídica de las controversias***

- Civil
- Contencioso Administrativo
- Laboral
- Familiar
- Comercial
- Contravencional
- Agraria
- Conflictos de uso de marcas y patentes
- Medio ambiente y defensa de la naturaleza
- Penal

◆ ***Por el ámbito territorial***

Nacional; cuando se realiza entre residentes de Bolivia por conflictos surgidos en el territorio nacional.

Internacional; cuando se desarrolla entre personas de distinta nacionalidad con domicilio en Estados diferentes o entre países u organizaciones internacionales.

4. FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Según el nivel de control o poder que tengan las partes para solucionar por sí mismos o mediante terceras personas un conflicto, se pueden clasificar los procesos de resolución de conflictos, en tres grupos:

a) Autotutela o de Autodefensa

b) Autocomposición

c) Heterocomposición.

a) Autotutela o Autodefensa

Los conflictos son solucionados directamente por las partes haciendo uso de la violencia. Tiene su expresión en la forma primitiva en que nuestros ancestros resolvían sus diferencias, haciendo uso de su poder, en donde imperaba la Ley del más fuerte. Una de las formas de expresión de la autodefensa es la guerra.

En nuestro medio, la autodefensa está regulada tanto en el Código Civil como en el Código Penal.

El Código Penal contempla también la legitimidad de la autodefensa, bajo la figura de Legítima Defensa, cuando una persona es atacada poniendo en inminente peligro su integridad física o su vida.

b) Autocomposición

En este caso las partes solas, resuelven el conflicto sin la intervención de terceros. Marianella Ledesma define la Autocomposición como el

“sistema de solución de conflictos, donde sólo la voluntad de las partes involucradas en él va ser lo único que ponga fin a tal antagonismo”²⁶.

En esta clasificación se ubica la negociación o transacción y también la Mediación y la Conciliación, en tanto que es la voluntad de las partes la que resuelve el conflicto, pues el tercero –mediador o conciliador– no tienen la potestad de solucionar la controversia, conforme se ha explicado anteriormente.

c) Heterocomposición

Un tercero ajeno a las partes define la solución del conflicto. Formas de la Heterocomposición son el Arbitraje y el Proceso Judicial.

5. MEDIOS ADVERSARIALES Y MEDIOS NO ADVERSARIALES

5.1. Medios adversariales

Son aquellos en los cuales un tercero asume la responsabilidad de resolver un conflicto, en sustitución de las partes. Típicamente, podemos señalar en este grupo al Arbitraje y al Proceso Judicial.

5.2. Medios no adversariales

Son aquellos en los cuales las partes en conflicto retienen el poder de resolver directamente su discordia, algunas veces ayudados por un tercero, pero sin que éste pueda decidir por una alternativa de solución determinada. Pertenecen a esta clasificación la Negociación, la Mediación y la Conciliación.

²⁶ LEDESMA N., Marianella, *El Procedimiento Conciliatorio, un Enfoque Teórico-Normativo*, Primera Edición, Edit. Gaceta Jurídica, 2000, Pág. 47.

6. DIFERENCIAS DE LAS PRINCIPALES FORMAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El Doctor Iván Ormachea Choque, señala que los principales Medios Alternativos de Resolución de Conflictos:

...a los cuales él denomina “primarios”, se distinguen entre sí por el grado de control que tenga el tercero en el procedimiento; es decir, partiendo de la negociación donde no existe ningún control del proceso por parte de un tercero, se pasa a la mediación y conciliación, donde aparece un tercero con un nivel mínimo de control del proceso, para luego continuar con el arbitraje y el proceso judicial, donde el control del proceso por un tercero es total.²⁷

Ch. Moore, distingue cinco aspectos que diferencian las distintas formas de resolución de conflictos, incluyendo a los principales Medios Alternativos de Resolución de Conflictos y otros como el proceso judicial, la acción no violenta y la acción violenta. Estos son:²⁸

- a) La formalidad del proceso
- b) El carácter reservado del enfoque
- c) Las personas comprometidas
- d) La decisión que será la consecuencia
- e) El nivel de coerción ejercido por las partes en disputa o sobre ellas.

²⁷ ORMACHEA Choque, Iván y Solís Vargas, Rocío, *Retos y Posibilidades de la Conciliación en el Perú. Primer estudio cualitativo. Propuestas de políticas y lineamientos de acción*, Edit. Consejo de Coordinación Judicial, Palacio de Justicia, 1998, Pág., 51 y 52.

²⁸ MOORE, Christopher, *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Edit. Gránica, 1995, Pág., 29 y ss.

7. DIFERENCIA ENTRE LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN

En realidad el derecho positivo y la doctrina de los países de la región no han marcado demasiadas diferencias entre la conciliación y la mediación. La primera ha sido concebida en los manuales como el intento de un tercero de acercar a las partes –sentarlas a una mesa de negociación– cuando están enfrentadas por una situación de conflicto y no se avienen a dialogar. La segunda se da cuando el tercero además de reunir a los litigantes, les arrima propuestas o pule y clarifica las que ellos formulan. Puede decirse, al fin, que conciliadores y mediadores actúan sobre las partes del conflicto buscando que arriben a una forma consensuada de solucionar el entredicho.

Existen algunos casos en que la función es cumplida por un tercero no sólo extrajudicial, sino también ajeno al aparato estatal. Es decir una persona que no inviste ninguna representación oficial ni está vinculada a las partes. También como se dijo antes, hay organismos colegiados, integrados tripartitamente, encargados de actuar como componedores del conflicto, como son las Casas de Justicia.

Muchas veces se ha dicho también, pero pocas se ha tenido en cuenta, que el ámbito de las negociaciones conciliatorias debe ser adecuado, para facilitar el comportamiento no sólo del conciliador sino también de las partes. Esto debería ser motivo de examen para su posterior implementación.

8. DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES RESPECTO A LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

No se trata de un tema nuevo en nuestro país, lo que sí constituye una novedad, es su elevación a disposición Constitucional, estableciendo a la par de la garantía constitucional de acceso a la justicia su esencia como

pilares fundamentales para que la Administración de Justicia sea por lo menos, satisfactoria.

Se trata de una normativa que ha estado dispersa y al efecto resulta necesario señalar que el arbitraje, la conciliación y la justicia de paz, deben formar parte de las relaciones sociales.

8.1. Ley Nº 2650 (*Constitución Política del Estado*)

Respecto a la problemática planteada el Artículo 116²⁹, Parágrafo X, señala que el acceso a la justicia debe ser gratuito, público y bajo el principio de celeridad; sin embargo, la realidad circundante nos da a entender que esta normativa no se cumple a cabalidad, ya que para acudir a instancias judiciales se debe tener predisponibilidad en dinero y tiempo, por lo que es necesario buscar mecanismos de eficacia para garantizar los medios alternativos de solución a conflictos.

Esta norma toma la generalidad de la doctrina en derecho comparado relativa a los medios alternativos extrajudiciales para la solución de conflictos, la cual señala entre los principales medios de esta naturaleza a la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Asimismo, el Artículo 1, Parágrafo II de la Constitución, impone que la justicia debería atender de manera prioritaria a los valores de libertad, igualdad y justicia, constituyéndose en el mandato constitucional para garantizar el acceso a la justicia.

²⁹ BOLIVIA, Ley Nº 2650 de fecha 14 de abril de 2004, (*Constitución Política del Estado*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 2004. **Artículo 116.-**

X. La gratuidad, publicidad, celeridad y probidad en los Juicios son condiciones esenciales de la administración de Justicia. El Poder Judicial es responsable de proveer defensa legal gratuita a los indigentes, así como servicios de traducción cuando su lengua materna no sea el castellano.

8.2. Ley N° 1770 (*Ley de Arbitraje y Conciliación*)

Por su parte el Estado Boliviano, mediante Ley N° 1770, en su Artículos³⁰ 85, 86, 91 y 92, define el carácter funcional de la conciliación, el cual puede ser aplicada por instituciones legalmente conferidas con esta facultad, además cabe hacer notar que la conciliación esta fuera del ámbito judicial y su procedimiento esta regulado por los Artículos 91 y 92.

En ese respecto, el ordenamiento jurídico promueve la válida manifestación de la autonomía de la voluntad de las partes, aún, como se dijo, en áreas o campos que, preponderantemente, se encuentran reguladas por normas sustitutivas de las comunes estipulaciones entre las partes.

³⁰ BOLIVIA, Ley N° 1770 de fecha 10 de marzo de 1997, (*Ley de Arbitraje y Conciliación*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 1997. **Artículo 85. (*Carácter y Función*).**- I. La conciliación podrá ser adoptada por las personas naturales o jurídicas, para la solución de mutuo acuerdo de cualquier controversia susceptible de transacción, antes o durante la tramitación de un proceso judicial.

II. El procedimiento de la conciliación se basará en la designación de un tercero imparcial e independiente, que tendrá la función de facilitar la comunicación y relacionamiento entre las partes.

El conciliador podrá, en cualquier etapa, pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

III. La conciliación en el ámbito judicial se regirá por las normas que les son pertinentes.

Artículo 85. (*Ejercicio Institucional*).- La conciliación podrá ser desarrollada y aplicada por instituciones especializadas en medios alternativos de solución de controversias, así como por personas naturales que cumplan los requisitos previstos por el Capítulo II del presente título.

Artículo 91. (*Normas Procesales*).- I. Las partes podrán solicitar la conciliación en forma conjunta o separada ante el conciliador o Centro de Conciliación Institucional de su elección. El conciliador nombrado citará a las partes en forma inmediata para la primera audiencia de conciliación.

II. En la audiencia el conciliador, previa recapitulación de los hechos y fijación de los puntos de la controversia, desarrollará una metodología de acercamiento de las partes, para la adopción por ellas de una solución mutuamente satisfactoria.

III. El conciliador realizará cuantas audiencias sean necesarias para facilitar la comunicación de las partes. En caso necesario y bajo absoluto respeto de su deber de imparcialidad y confidencialidad, podrá efectuar entrevistas privadas y separadas con cada una de las partes, previo conocimiento de la otra.

Artículo 92. (*Conclusión y Efectos*).- I. El procedimiento concluirá con la suscripción de un documento llamado Acta de Conciliación, que incorpore el acuerdo celebrado por las partes y especifique en forma expresa los derechos y obligaciones a cargo de cada una de ellas, o la suscripción de acta que establezca la imposibilidad de alcanzar la conciliación.

II. El Acta de Conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.

Por otra parte la Ley N° 1770, en sus Artículos 1, 2, 85 y siguientes, otorgan el marco legal para el establecimiento de los Centros de Conciliación social y/o comercial.

8.3. Decreto Supremo N° 28586

En enero de 2006, los centros superan la etapa de piloto mediante la aprobación del Decreto Supremo N° 28586, de creación del Programa Nacional de Acceso a la Justicia, y se constituye en un apoyo operativo a la política pública de mejoramiento de las posibilidades de acercamiento del Estado al ciudadano en materia de justicia.

El Decreto Supremo N° 28586, al crear el Programa Nacional de Acceso a la Justicia, como medio alternativo posibilita el acceso a la justicia de los sectores vulnerables de la población boliviana, a través de una cultura de paz; por lo que en sus Artículos 5 y 9, define el programa nacional de acceso a la justicia y reconoce a los Centros Integrados de Justicia como componentes esenciales para posibilitar su objetivo, debiendo ser éste un esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo y el Gobierno Municipal.

8.4. Ley N° 1455 (*Ley de Organización Judicial*)

La Ley de Organización Judicial³¹, en su Artículo 5, señala la primacía constitucional; y en su Artículo 16, dispone que los jueces

³¹ BOLIVIA, Ley N° 1455 de fecha 18 de febrero de marzo de 1993, (*Ley de Organización Judicial*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 1993. **Artículo 5. (*Preferencia en la Aplicación de Disposiciones Legales*).**- I. Los magistrados y jueces, en el conocimiento y decisión de las causas, aplicarán la Constitución Política del Estado con preferencia a las leyes y éstas con preferencia a cualesquiera otras disposiciones. La ley especial será aplicada con preferencia a la ley general.

Artículo 16. (*Conciliación*).- Los jueces, en cualquier estado de la causa, tienen la obligación de procurar la conciliación de las partes, convocándolas a audiencias en las que puedan establecerse acuerdos que den fin al proceso o abrevien su trámite, excepto en las acciones penales por delitos de acción pública, y en las que la ley lo prohíba.

en cualquier estado de la causa tiene la obligación de procurar la conciliación de las partes.

9. PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA

La conciliación desde varias décadas atrás, ha tenido gran aceptación en diversos países, de tal modo, en Bolivia, la regulación jurídica de la conciliación y el arbitraje tiene sus raíces en las primeras codificaciones como medio pacífico de solución de controversias.

El Ministerio de Justicia, el Poder Judicial y los Gobiernos Municipales, en un esfuerzo conjunto, pone en funcionamiento nueve Centros Integrados de Justicia a nivel nacional, cuyo objetivo es mejorar el acceso a la justicia de la población vulnerable.

Desde su funcionamiento en septiembre de 2004, se caracterizaron por transformar la percepción ciudadana sobre la justicia mediante un trato personalizado, calido y amable, priorizando el dialogo antes de la confrontación. Estos centros nacen en principio como un proyecto piloto del Ministerio de Justicia, como respuesta a las necesidades de acceso a la justicia de los sectores desprotegidos.³²

10. ESTADO DE LOS CASOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA MEDIANTE LOS CENTROS INTEGRADOS DE JUSTICIA

Con la finalidad de obtener un parámetro de estado de los casos, que atienden los Centros Integrados de Justicia, se utilizo los datos estadísticos del Distrito N° 6 de la ciudad de El Alto, considerando el trimestre de enero a marzo de 2007.

³² BOLIVIA, DECRETO SUPREMO N° 28586, *Creación del Programa nacional de Acceso a la Justicia*, Gaceta Oficial de Bolivia, 2006.

Se observa que del 100% de casos, el 60% de los usuarios es de género femenino, y el 40% del género masculino³³.

La mayoría de las personas que visitan el Centro Integrado de Justicia, tratan de solucionar su conflicto por la conciliación, evidenciándose tal extremo, con el 46% de los casos atendidos

11. CAUSAS DE ESCASA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN COMO RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS PREJUDICIALES

Con la finalidad de detectar las causas que dan como resultado la escasa aplicabilidad de la conciliación como resolución alternativa de conflictos prejudiciales se elaboro una encuesta a los usuarios del Centro Integrado de Justicia del Distrito N° 6 de la ciudad de El Alto, cuyo resultado se refleja en:

El indicador de edad de los usuarios del 100%³⁴ de las personas de edades promedios que acuden a dicha institución por algún problema u orientación, esta en el rango de 35 a 39 años, que tiene el porcentaje más significativo con un 26%; seguido de las personas que tienen de 30 a 34 años, con un porcentaje del 20%; las personas comprendidas entre 25 a 29 años, su porcentaje es de 17 %: y las personas comprendidas entre 40 a 44 años, y 45 a 49 los representan el mismo porcentaje respectivamente. Por lo general los usuarios tienen problemas de familiares o deudas económicas.

Según la encuesta realizada, la mayoría de la personas acuden a los Centros Integrados de Justicia, para resolver sus problemas por la vía pacífica, es decir, la búsqueda de conciliación se muestra claramente

³³ Ver Anexo 1

³⁴ Ver Anexo 3

con un 67% de los casos que atienden y; el 33% corresponde a la búsqueda de servicios orientación ciudadana.³⁵

Tras la interrogante de la calidad de atención que reciben, de 100% de los encuestados el 69 por ciento, señala que recibe una buena atención; el 15%. Excelente; y el 16% manifiesta que la atención es regular.³⁶

De los datos de las encuestas realizadas se puede constatar, que el tiempo de duración en un 34% corresponde de 1 a 3 días, el 29% señala que es de 4 a 7 días, el 17% señala de 1 a 2 semanas y el 20% señala que le tomo más de un mes.³⁷ De cualquier forma es más rápida que el proceso ordinario judicial.

Por ultimo, de las encuestas realizadas a los usuarios, se establece que la mayoría considera los medios alternativos de resolución de conflictos prejudiciales rápido, buscando resolver mediante el dialogo en un 69%; y el 31%, considera que no es garantizable.³⁸

³⁵ Ver Anexo 4

³⁶ Ver Anexo 5

³⁷ Ver Anexo 6

³⁸ Ver Anexo 7

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

EFFECTOS JURÍDICO-SOCIALES DE LA APLICABILIDAD DE CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN AL CONFLICTO

1. NOCIONES BÁSICAS A CERCA DE LA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN

La resolución alternativa de conflictos engloba el conjunto de procedimientos que permite resolver un litigio sin recurrir a la fuerza o sin que lo resuelva un juez. Es un mecanismo conducente a la solución de conflictos jurídicos por otras vías que no son la justicia institucional, tradicional u ordinaria. Teniendo en consideración los elementos que concurren, se puede decir que, los mecanismos alternativos de solución de conflictos son aquellas formas de administrar justicia por medio de los cuales, de manera consensual o por requerimiento, los protagonistas de un conflicto ya sea al interior del sistema judicial o en una etapa previa-concurren legítimamente ante terceros a fin de encontrar la solución al mismo a través de un acuerdo mutuamente satisfactorio cuya resolución final goza de amparo legal para todos sus efectos, como por ejemplo su ejecutabilidad"

2. LOS CONFLICTOS

Esta tipología conflictual generalmente ha sido denominada también con la voz controversia, para no reiterar el sustantivo y establecer una denominación diferenciadora.

El conflicto individual carece de características de exteriorización pública, y no puede tener efectos hacia la actividad productiva de la empresa, o producir repercusiones en el clima de paz social. Pero justamente en los casos en que el motivo de la disputa radica en diferentes interpretaciones sobre normas en vigencia, la radicación de la contienda en sede judicial lleva a connotar en la definición del litigio una impronta jurisprudencial que puede torcer el modo en que se aplica una ley. Esto hace que el conflicto individual, deba ser objeto de preocupación a nivel social y jurídico.

3. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS

Para llevar adelante la descripción de los modos en que se ha enfocado tradicionalmente la resolución de las situaciones de conflictos, tanto como para poder formular después las ideas aptas para desarrollar propuestas alternativas, se hace necesario precisar los conceptos básicos, para que luego aquellas se hagan inteligibles.

Existe en la doctrina de la mayoría de los países una clasificación tradicional pero vigente que aparece recogida en buena parte de las normas positivas, y según la cual existen conflictos individuales y colectivos.

4. CONCILIACIÓN

La Conciliación es un mecanismo para la resolución de conflictos, en forma amistosa y equitativa, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Con ella evitamos llevar a la justicia

ordinaria litigios de larga duración y mejorar las relaciones entre las partes, dado que en esta actuación no resultan perdedores, ni triunfadores.³⁹

Este procedimiento le garantiza imparcialidad, rapidez, confiabilidad y total reconocimiento y validez del acuerdo logrado.

5. OBJETIVOS DE LA CONCILIACIÓN

Un tópico que merece particular atención se refiere a los objetivos de la conciliación. Éstos no pueden ser solamente como se ha dicho en algunos textos legales, el de alcanzar la solución pacífica del conflicto o evitar que procesos judiciales ordinarios, para el que las partes debe tener predisponibilidad de dinero y tiempo. Si bien éstas son metas a tener en cuenta, no son todo lo que es dable esperar de la salida de la disputa. Los organismos encargados de los medios alterativos de resolución de conflictos, deben tener presente que la suscripción del acuerdo incluya conceptos que sean útiles para el futuro de la relación entre las partes, de modo que se verifique una mejora objetiva de sus términos.

Finalmente, entre los elementos que deberían introducirse en una etapa de modernización en la utilización de los sistemas extrajudiciales de solución de conflictos, está el de jerarquizar la función conciliadora.

6. LAS FORMAS DE LA CONCILIACIÓN

La conciliación puede asumir dos formas, la voluntaria y la obligatoria. La primera es la simple convocatoria por la autoridad encargada, a constituir una reunión con finalidades de diálogo tendiente a la solución del conflicto. Normalmente carece de formas y plazos reglados y se desarrolla conforme las partes se van manifestando. La segunda por el

³⁹ www.centrosdeconciliacion.org/mediosalternativosdesolucionaconFLICTOS/conciliacion

contrario supone la citación forzosa de los contendores del conflicto y la obligación de estar presentes en el ámbito de las deliberaciones, excluyendo en algunas oportunidades la imposición de conciliar. Ambas se cree que son muy útiles en la experiencia, y la utilización de una u otra, depende mucho de las características del conflicto.

Hubo una etapa inicial en la que los procesos conciliatorios transitaron por un esquema de excesiva formalidad y con ello exhibieron una sobrecarga de trámites que no se compadecían con la dinámica de las relaciones sociales que impone en casos de conflictos una acción perentoria y simple. Sin embargo luego de algunos titubeos comenzó a mostrar un viraje hacia formas menos rígidas, que son las que priman ahora.

En orden a los efectos de la conciliación puede advertirse que en general hay una imagen positiva del sistema en el conjunto de los países, en los que existe la convicción de que ha servido realmente para obtener salidas adecuadas para las situaciones de disputas entre partes. Los acuerdos suelen tener en la mayoría eficacia jurídica, es decir, en algunos casos asumen características similares a los de una sentencia judicial en calidad de cosa juzgada.

7. EFECTOS DE LA CONCILIACIÓN

“El acuerdo a que lleguen las partes hace el tránsito de cosa juzgada y, por tanto, presta mérito ejecutivo, es decir, con la copia del acta de conciliación, debidamente autenticada, se puede obtener, ante la jurisdicción ordinaria, su cumplimiento”.⁴⁰

Cuando se logra un acuerdo conciliatorio, los efectos que produce el acta de conciliación, son los mismos de una sentencia, es decir, presta mérito ejecutivo, lo cual significa que si una de las partes incumple alguna de las

⁴⁰ www.centrosdeconciliacion.org/mediosalternativosdesolucionaconFLICTOS/conciliacion

obligaciones establecidas en el Acta de Conciliación, la otra puede iniciar un proceso ejecutivo, a fin de que el juez de dicho proceso ordene el cumplimiento del acuerdo conciliatorio; y hace tránsito a cosa juzgada, que significa que si las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, no pueden acudir a ninguna otra instancia judicial, por cuanto la controversia quedó resuelta con el citado acuerdo.

8. VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN

a) Eficacia, rapidez e informalidad

La conciliación no está sometida a formalismos excesivos y dilatorios, se desarrolla, normalmente, en una sola audiencia, al término de la cual en caso de haber logrado la solución de la controversia, se firma un Acta de Conciliación.

b) Comodidad, privacidad y confidencialidad

El Centro de Conciliación, en su composición dispone de modernas instalaciones en donde las partes, de manera confortable y privada, podrán buscar la solución directa de sus diferencias. Las discusiones, los argumentos de las partes y los acuerdos serán reservados y respecto de los mismos se conservará estricta confidencialidad

c) Participación de las partes e idoneidad de los conciliadores

El acuerdo conciliatorio es el resultado de la negociación directa de las controversias por las partes mismas, los conciliadores nombrados por el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable en su composición son expertos en los temas jurídicos debatidos, en técnicas de negociación y en sociología de los conflictos y, por tanto, son los mejores facilitadores para que las partes logren sus acuerdos.

9. LA CONCILIACIÓN Y LAS DIFERENTES ESFERAS DE LA VIDA HUMANA

La realidad descrita muestra claramente la urgencia de reorganizar los tiempos de la vida, de articular un nuevo orden social donde mujeres y hombres compartan de forma igualitaria las posibilidades de desarrollar la vida profesional y el tiempo de ocio, sin dejar por ello de atender a las personas y de participar en el desarrollo de la comunidad donde se viva. Ello requiere claramente hablar de conciliar, de compartir, de compaginar.

Conciliar es poner de acuerdo lo que está en desacuerdo; armonizar; hacer compatible. Todo esto nos dice el diccionario de la lengua española. Por lo tanto, "...conciliar es equilibrar el uso de los tiempos y las responsabilidades para que la carga de trabajo se comparta entre hombres y mujeres, cambiando los contenidos de los roles asignados tradicionalmente"⁴¹.

10. LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y PREJUDUALES Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

Es necesario que el Estado cumpla con su obligación de proporcionar seguridad y certidumbre jurídicas a los gobernados, a través de las instituciones judiciales verdaderamente imparciales, independientes y modernas, donde se imparta justicia sin importar la situación económica, social, o cultural del justiciable. Ello es condición para garantizar estabilidad y permanencia de la democracia, las libertades económicas y el respeto a los derechos humanos.

Una de las necesidades esenciales de todo Estado, en especial de un Estado Social y de Justicia, es contar con la debida administración de

⁴¹ CONSEJO DE LA MUJER DE LA COMUNIDAD DE MADRID, Conciliación de vida, Tiempo y servicios y para la igualdad, PONENCIAS-JORNADAS, Madrid, 2002, Pág., 8

justicia⁴², pues a través de ella se protegen y hacen efectivos los derechos, las libertades y las garantías de la población. La garantía del acceso a la justicia⁴³ es un postulado esencial para la tutela efectiva de los derechos constitucionales.

Tal como ha quedado demostrado el acceso a la justicia no se agota exclusivamente en la posibilidad real de introducir una demanda en los tribunales, sino que implica la posibilidad de obtener una respuesta que satisfaga las aspiraciones de justicia de las partes. En este sentido, la sentencia como producto de la interpretación de un tercero nombrado por el Estado, en la que declara el vencimiento de una de las partes, no constituye la solución adecuada para ciertos tipos de conflictos, tal como los que se presentan entre individuos cuya relación no se reduce a la situación en la que ha surgido el conflicto, sino que abarca otros aspectos de sus vidas. El caso más evidente es el de los conflictos familiares o vecinales.

11.EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES DE LA APLICABILIDAD DE LA CONCILIACIÓN

Con la aplicación de esta medida, es posible aligerar la carga de litigios a la que se enfrentan los tribunales, lo que sin duda alguna maximizaría su eficiencia garantizando un auténtico acceso a la justicia a todos los individuos. En otras palabras, se considera que al disminuir el monto de

⁴² Sobre el concepto de Estado Social de Derecho, se considera que persigue la armonía entre las clases, evitando que la clase dominante, por tener el poder económico, político o cultural, abuse y subyugue a otras clases o grupos sociales, impidiéndoles el desarrollo y sometiéndolas a la pobreza y a la ignorancia.

⁴³ El derecho a la tutela judicial efectiva, de amplísimo contenido, comprende el derecho a ser oído por los órganos de administración de justicia establecidos por el Estado, es decir, no sólo el derecho de acceso sino también el derecho a que, cumplidos los requisitos establecidos en las leyes adjetivas, los órganos judiciales conozcan el fondo de las pretensiones de los particulares y, mediante una decisión dictada en derecho, determinen el contenido y la extensión del derecho deducido, de allí que la vigente Constitución señale que no se sacrificará la justicia por la omisión de formalidades no esenciales y que el proceso constituye un instrumento fundamental para la realización de la justicia.

los litigios por iniciarse, así como el de los litigios en proceso, las autoridades encargadas de administrar la justicia podrán resolver sus graves problemas de rezago y lentitud en sus procedimientos, garantizando así un efectivo acceso a la justicia.

Se debe considerar, que la conciliación, el arbitraje en Bolivia, no surgen por imposición legal. Nuestras comunidades indígenas y pueblos originarios, tradicionalmente y desde tiempos ancestrales, han practicado y habitualmente practican como costumbre, la solución de sus conflictos mediante sistemas prácticos de tipo convencional y verbal. En la organización comunitaria, las partes las partes en conflicto se adhieren voluntariamente a la conciliación y mediación de un tercero hasta lograr el avenimiento de sus pretensiones.

12. EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES CON RELACIÓN A LAS PARTES EN CONFLICTO

Resulta lamentable que el régimen legal y vigente de la conciliación a nivel nacional esté desprovisto de una adecuada práctica y uso de estos medios expeditos de solución de diferencias civiles o comerciales, por el escaso conocimiento que tiene la población, demostrándose la inaplicabilidad de la misma en gran parte de la sociedad.

Por tanto no lograr obtener una ayuda de tipo voluntaria y pacífica acudiendo a los tribunales de justicia, y pretenden que por medio de un proceso se ponga fin al problema; sin embargo el mismo podría solucionarse antes de comenzar el trámite judicial, generando como resultado congestión en el aparato judicial y mayor carga procesal para los jueces, que deben atender los casos estrictamente judiciales.

En su evolución jurídica, ni las partes ni los jueces facultados por ley para ejercer la aplicación de normas conciliatorias y arbitrales, evitaron la dilación de los procesos.

Asimismo, en algunas oportunidades la población más vulnerable piensa que acudir ante Tribunales implica pérdida de tiempo y dinero, optando hacer justicia por mano propia, atentando contra los derechos humanos.

La conciliación es un procedimiento flexible, que permite a las partes disponer de un foro menos formal que judicial para resolver sus conflictos. La presencia y actividad del conciliador como tercero neutral frente a las partes y frente al conflicto garantiza a los participantes un tratamiento imparcial e igualatorio a lo largo de la conciliación.⁴⁴

Los efectos con relación a las partes en conflicto y la aplicabilidad de la conciliación como mecanismo alternativo de solución, es que arreglan sus problemas de acuerdos lícitos, equitativos y en beneficio común de forma razonables para todos.

La información aportada por las partes dentro de la conciliación es reservada, y no puede ser revelada por el conciliador, ni utilizada en contra de las partes en caso de proceso judicial.

El acta firmada por el conciliador y las partes produce los efectos de: cosa juzgada, es decir, el conflicto queda resuelto de forma definitiva y las partes no pueden volver a proponerlo en debate judicial. Presta mérito ejecutivo, vale decir, las obligaciones asumidas por las partes en el acuerdo conciliatorio pueden ser exigidas por medio de un juez en caso de incumplimiento.

⁴⁴ PÉREZ, Villarreal, y otros, *Técnicas de Conciliación*, Ed. Antropos Ltda., Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1996, Pág., 16.

Conforme a esta noción, importa resaltar que lo fundamental en la conciliación no es necesariamente el acuerdo conciliado –que constituye apenas uno de los posibles resultados del trámite-, ni tampoco la instancia ante la cual se realiza, sino la búsqueda pacífica, ordenada y sistemática que las partes hacen de soluciones párale conflicto, contando para ello con animo conciliatorio y con ayuda experta del conciliador.

Teniendo como resultado la resolución de la controversias para ambas partes por la vía pacífica, ahorrando tiempo y dinero y desgaste emocional. Recobrando la confianza en el acceso a la justicia y a la cultura de paz como finalidad a priori del Estado.

13.EFECTOS JURÍDICO-SOCIALES CON RELACIÓN AL SISTEMA JUDICIAL Y LA LEY N° 1770

En Bolivia existen marcos legales e institucionales que resuelven las controversias por medio de la conciliación como es el caso de los Centros Integrados de Justicia y los Centros de acceso a la Justicia. En la actualidad la población no conoce los mismos y no tiene idea de los servicios que presta, así como la información y orientación sobre posibilidades legales, ejercicio de derechos y conocimiento de obligaciones ciudadanas y las herramientas que posibilitan la participación activa de la ciudadanía. En tal sentido, se muestra la poca aplicabilidad de la Ley N° 1770 y el Decreto Supremo N° 28586.

14.CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE EJECUCIÓN

Como se menciona anteriormente existen los Centros integrados de Justicia e inclusive los Tribunales de la ciudad de El Alto y La Paz, si bien después de la conciliación, el acta es homologada por los Jueces, penosamente no procede con la ejecución de manera inmediata, ya que algunos administradores de justicia hacen caso omiso a lo señalado por

los Artículos 60, Parágrafo II y Artículo 92, Parágrafo II de la Ley N° 1770, la ley otorga seguridad y validez necesaria a las actas de conciliación acordadas a los laudos emitidos; pudiendo solicitarse su cumplimiento judicialmente; el acta de conciliación es un documento exigible entre las partes y sus herederos, teniendo calidad de cosa juzgada, por lo cual, lo acordado no puede ser modificado mediante ningún proceso.

El sistema que el Estado provee para dirimir los conflictos, esta en un estado de virtual paralización, producto de la morosidad en la resolución de las causas. Por eso uno de los efectos más visibles, es la crisis que se ha convertido en la manifestación más ostensible, teniendo en cuenta, además, que los efectos de esta mora son demoledores para la credibilidad del sistema mismo y para el mantenimiento de una adecuada ecuación entre el costo y la utilidad del servicio. La demora excesiva hace ilusoria la protección jurisdiccional; también lo hace más onerosa.⁴⁵

⁴⁵CAIVIANO, Roque J. y otros, *Op. Cit.*, Pág., 35.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

MECANISMOS JURÍDICO-SOCIALES PARA EFECTIVIZAR LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN A LOS PROCESOS PREJUDICIALES

1. EL ESTADO ANTE LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES

1.1. La responsabilidad del Estado respecto de la paz social

La sola mención del subtítulo precedente, implica una toma de posición en la temática, puesto que ello supone atribuir al Estado el deber de asumir una determinada conducta frente al caecimiento de un hecho conflictivo en el plano de las relaciones laborales. Es que aparece como intolerable al espíritu republicano de la región, que el Estado permanezca impasible frente a hechos que alteran el normal decurso de los estadios de paz social, a veces con episodios violentos que ponen en riesgo la seguridad de las personas.

A ello se suma que el conflicto impide el desarrollo de las actividades normales de la producción de bienes y servicios con su lógica secuela de efectos nocivos para el bienestar general y en ocasiones desatando hechos de carencias o insatisfacción de necesidades de la población. De ahí que debería sostenerse que le

cabe al Estado asumir una posición activa frente al conflicto. Pero si esta afirmación es expresión elocuente de lo que debería ser una toma de posiciones del gobierno, no es menos sostener, que no se trata de cualquier tipo de actitud frente a la contienda. A lo largo de la historia muchas veces se ha advertido que la conducta estatal frente al conflicto ha sido la de evitarlo por distintas vías, sea prohibiéndolo, disimulándolo o reprimiéndolo.

El estallido de la disputa es, mayoritariamente, la comprobación de intereses contrapuestos. De lo que se trata entonces es de hallar formulas superadoras de la situación de crisis para que surja una nueva manera de relacionamiento, más eficaz que la anterior. En el alcance de ese objetivo, el Estado debería jugar un papel activo de aporte a la búsqueda de los acuerdos necesarios.

2. LOS PROBLEMAS ACTUALES

Todos los sistemas de solución de los conflictos, presentan muchas dificultades de implementación en la actualidad. Se advierten deficiencias que afectan la eficacia jurídica de las decisiones que se adoptan y, que es lo que fundamentalmente moviliza la preocupación de la presente investigación, se observa que en muchas oportunidades los resultados no son los deseados. Cabe entonces pasar revista, si bien sintética, lo más completa posible, de las problemáticas constatadas.

No sería aventurado señalar que el primer problema que se detecta son preponderantemente, en orden a las técnicas de gestión tanto judicial como administrativa de los conflictos, es la escasa dotación presupuestaria a los organismos estatales dedicados a esa función.

Como consecuencia de tal situación, se advierten carencias tales como la inexistencia de ámbitos físicos adecuados para el desarrollo de las

actividades propias o la escasa asignación de fondos para formación y perfeccionamiento continuos de los oficiales públicos encargados de la tarea, lo que atenta contra su eficacia.

En relación a los tribunales judiciales la cuestión radica en las asignaciones, debiendo citarse el reducido número de tribunales. De tal modo no hay la cantidad de jueces que fuere menester para atender el número de causas que se plantean. Y el resultado es que los juicios pueden llegar extenderse en el tiempo hasta alcanzar varios años hasta su finalización. Si *“la justicia lenta no es justicia”*, mucho menos lo es si se trata del derecho de la parte que pudiera tener razón. Con ello el principio de la celeridad se encuentra obviamente lesionado.

También produce el mismo efecto, la aplicación de criterios residualmente civilísticos en el procedimiento, con una fuerte tendencia al privilegio de las formas por sobre los contenidos del proceso.

En otros casos, la situación de falta de adaptación de los sistemas de juzgamiento de las disputas no es tan drástica, sin embargo se advierte que el mantenimiento de las formas escriturarias y la doble instancia, muy propias de un derecho como el civil donde prima la verdad formal sobre la verdad real y la instancia de parte sobre la de oficio, han contribuido a no hacer realidad aquellos objetivos ya citados de sencillez y rapidez, que obviamente afectan el principio de celeridad y resienten todos los otros principios del proceso laboral, tales como la concentración, y la inmediatez.

A este resultado de atraso y lentitud, cabe agregar que hoy se advierte un movimiento muy acentuado entre los actores sociales, a favor de la recurrencia a la justicia para resolver muchos tipos de conflictos, incluso colectivos. La excesiva judicialización plantea un problema que debería

ser cuidadosamente evaluado para que no se vea en su análisis una velada intención de cerrar el acceso de los ciudadanos a la justicia.

Este fenómeno debería verse como la consecuencia de haber atribuido a los jueces una responsabilidad que los excede, pues de alguna manera implica que se deposita en sus decisiones la posibilidad de pronunciamientos que influyan en la inteligencia de leyes y convenios colectivos, no en términos de resolver una dificultad interpretativa de las partes, sino en obtener decisiones que pueden tener efectos en el orden económico social para el conjunto de la sociedad. Es que el Juez para resolver las cuestiones llevadas a su conocimiento está obligado a echar mano de la ley, del derecho vigente, sin que le sea dado introducirse en valoraciones de carácter social sobre la oportunidad y conveniencia de determinadas normas emanadas de los poderes legislativo o ejecutivo.

Esto es lo que se ha detectado que ocurre en muchas peticiones dirigidas a los jueces pero destinadas a surtir efectos erga omnes, es decir más allá de los derechos de las partes del pleito.

Ello se podría completar definiendo estrategias orientadas a lograr que la actividad conciliatoria se desenvuelva dentro de un marco tendiente a obtener determinados resultados a través de los acuerdos que se alcancen. Finalmente y en punto a la mediación y conciliación merece señalarse que la interposición de pasos procesales rígidos y plazos extensos, resulta contraria a la necesaria flexibilidad dinámica apta para llegar a la solución de los conflictos.

3. ¿POR QUÉ SON NECESARIOS LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

En este apartado tocamos un asunto que es de particular trascendencia. ¿hasta cuándo las divergencias que enfrentamos las seguiremos

resolviendo en la forma en que actualmente la realizamos? En nuestra sociedad, las personas que enfrentan un problema, normalmente recurren al uso de la violencia (amenazas, insultos, represalias materiales o psicológicas o agresión física) o al proceso judicial, esperando que un tercero –el juez- defina quién tiene la razón y quién no la tiene. Muy pocos utilizan el diálogo, la conversación y la cooperación para buscar soluciones que satisfagan los intereses de las partes. Esta circunstancia se da básicamente porque nuestra sociedad es litigiosa, es decir, está acostumbrada a ver a la otra parte como un adversario, y por tanto busca métodos que resuelvan el conflicto en un esquema de adversidad, como la violencia o el juicio.

W. Ury, señala de acuerdo a este planteamiento, “...nuestra sociedad aún se encuentra enferma, y urge que encontremos el remedio para su curación. Necesitamos cambiar la cultura de conflictividad en que estamos inmersos, por una cultura de entendimiento, para así vivir en paz y construir nuestro futuro y el de nuestros hijos en un ambiente de armonía y prosperidad social”.⁴⁶

Si bien la negociación o transacción, existió desde que el hombre apareció en la Tierra y la mediación y conciliación también son bastante antiguos, sin embargo, su estudio sistemático y su difusión es bastante reciente, y se inicia en la década de los 70 en los Estados Unidos de Norteamérica con el propósito de que la sociedad tenga nuevas formas que permitan, en primer lugar, su posibilidad de acceso a la justicia, y en segundo lugar, que el servicio de justicia que obtenga la población sea más eficiente, es decir, más objetivo, más rápido, menos costoso y más dignificante, permitiendo a las personas ejercer su derecho a definir sus

⁴⁶ URY, William, *Informa de su visita a la Fundación Libra*. Revista Libra, año 1, N° 2, 1999, Pág., 19, Citado por R. Caivano, y otros, *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos*, Editor APENAC, 1998, Pág., 24.

propias soluciones, mediante el empleo de una gama variada de procedimientos, reservando al proceso judicial, como último recurso, cuando se agotan otras posibilidades que presentan los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.

d) Es necesario satisfacer los intereses de las partes

Tradicionalmente en nuestra sociedad se ha visto al proceso judicial como la forma natural que deben emplear las personas cuando enfrentan un conflicto. No está mal, sin embargo esta alternativa con el tiempo, poco a poco ha ido perdiendo eficiencia en su respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad, entre otras causas, por el aumento de la población a un ritmo mayor que el experimentado por el Poder Judicial, que cada día enfrenta mayores limitaciones, frente a una demanda cada vez mayor, con casos de diversas naturaleza y complejidad.

Adicionalmente, el acceso a la educación de la población (aún con todas sus deficiencias) y las facilidades de información que actualmente se disponen, ha elevado el nivel de conciencia de la sociedad en su conjunto. Cada día se exige un mayor nivel en la calidad de atención; y esto no es sólo con referencia al servicio que presta el Poder Judicial, sino al que prestan todas las instituciones públicas y privadas.

Cada vez con mayor incidencia, el enfoque va girando para centrarse en el cliente, que viene a ser toda persona que solicita o adquiere un servicio o un bien. La sociedad va comprendiendo que las instituciones deben estar al servicio de los ciudadanos. No obstante, la capacidad de reacción de las instituciones, por falta de recursos principalmente, no siempre logran este objetivo, generando un déficit en la calidad del servicio que brindan, como es

el caso del Poder Judicial. Esta circunstancia, obliga a ver nuevos modelos que garanticen que el problema de fondo – el acceso a la justicia – sea atendido con formas más eficientes.

e) Es necesario promover una Cultura de Paz

La calidad del servicio que presta el Poder Judicial, aún mejorando sustantivamente, no resuelve un problema de fondo: la necesidad de promover una “cultura de paz” en nuestra sociedad, que cambie nuestra “cultura litigiosa” por una “cultura de entendimiento”.

El conflicto es parte natural en la vida de las personas, por lo que no debe preocuparnos su existencia. R. Caivano señala, que “...lo preocupante no es la existencia del conflicto, sino la falta de vías adecuadas para resolverlo”.⁴⁷

El proceso judicial no deja en manos de las partes la solución creativa y responsable de la controversia. Sus resultados, por centrarse sólo en posiciones (demandas y exigencias de las partes) enfrentan aún más a las personas, aumentando sus discrepancias y por tanto, afectando sus relaciones. El litigio, como problema de fondo, no siempre se resuelve con una sentencia.

Por ello la sociedad progresivamente va comprendiendo que los métodos adversariales como el proceso judicial, resultan ineficientes, y se comienza a sentir manifestaciones concretas para abrir las puertas a nuevos modelos que satisfagan mejor sus necesidades.

⁴⁷ CAIVANO, Roque J., y otros, *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos*, Editor APENAC, 1998. Pág., 24.

f) Problemática del Poder Judicial

Conforme crece la población y se agudiza la crisis de la economía, se incrementan los conflictos; sin embargo el Poder Judicial no tiene capacidad de respuesta, básicamente, por la falta de recursos. El volumen considerable de expedientes que deben ser resueltos, limitan su capacidad operativa, generando soluciones tardías. Por otro lado, además de la cantidad de expedientes, la complejidad y diversidad de asuntos que un mismo juez tiene que resolver, afecta en algunos casos, los pronunciamientos, con graves implicancias que este hecho podría significar para la parte afectada.

También tenemos que reconocer que aún el Poder Judicial no tiene suficiente número de jueces y auxiliares de justicia; consecuentemente, su relativa autonomía está expuesta a presiones que en algunos casos, desnaturalizan su razón de ser, afectando su imagen y credibilidad ante la sociedad.

La falta de presupuesto suficiente que permita una infraestructura adecuada con tecnología de punta, limita muy seriamente las funciones jurisdiccionales, hecho que se percibe aún más en el interior del país.

4. AUSENCIA DE POLÍTICAS DE APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS PREJUDICIALES

Se puede deducir lo siguiente:

1. No existen políticas públicas acerca de la conciliación.
2. Además, el Estado debería trabajar para mejorar las políticas públicas, cual es la creación de una escuela de pensamiento acerca de la

conciliación, que debería ser implementada en convenio con instituciones a la cual se debería invitar a participar a todas las Instituciones Universitarias del país, haciendo su aporte sobre todo en investigación

5. MECANISMOS JURÍDICO-SOCIALES PARA EFECTIVIZAR LA CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO SE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PREJUDICIALES

Basados en el desarrollo descriptivo y analítico precedentemente efectuado y en relación con la justicia ordinaria y los Procedimientos Alternativos de Resolución de Conflictos se formulan las siguientes mecanismos:

- ◆ El Estado debería trabajar unívocamente en la modernización de los modos de resolver las situaciones de conflicto que se producen en el ámbito de las relaciones sociales, admitiendo que esos sucesos no deben ser considerados como hechos ajenos al mundo laboral sino como expresiones de sus contenidos. Lo que implica asumir una visión positiva del conflicto, y admitiendo que su desencadenamiento no debe ser motivo de rechazo, represión o disimulo, sino de aplicación de un criterio positivo de superación.
- ◆ Las instituciones de la mediación y la conciliación, deberían ser objeto de acciones de revalorización y prestigio, para que los actores sociales sientan que sus derechos quedan salvaguardados con su intervención.
- ◆ Contribuiría grandemente a este objetivo la apertura de organismos para estatales destinados al cumplimiento las funciones de solución de los conflictos colectivos.

- ◆ Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, requieren reflexión continua y conjunta por lo cual se mira como necesaria la creación de una red universitaria o el fortalecimiento de las ya existentes, de tal manera que no sólo las instituciones de educación superior participen sino también las ONGs y demás entidades interesadas, de una u otra manera, en el tema.
- ◆ Las universidades del país deben tener un mayor compromiso institucional con la conciliación y los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, así que deben producirse movimientos curriculares gestados entre toda la comunidad educativa tendientes a equilibrar los planes de estudio, de tal manera que no sea sólo el enfoque adversarial y del litigio el que prevalezca en el perfil de los estudiantes de derecho, sino que se mire la opción de crear una línea autocompositiva que produzca pensamiento divergente y les permita visualizar salidas colaborativas a la resolución del conflicto.
- ◆ No existen justicias de mayor o mejor categoría que otras. En los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos subyacen formas de justicia más cercanas al ciudadano, que permiten el desarrollo de la autonomía de los seres humanos y un ejercicio continuo de formación política, en tanto que avanzan hacia la interlocución válida, el reconocimiento de deberes y derechos, la argumentación, el disenso y el ejercicio de la participación. Debe entonces empezar a pensarse en un solo sistema de justicia, en donde tanto la jurisdicción ordinaria como los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos coexistan de manera armónica y se complementen, no se excluyan.

Por lo que podemos concluir señalando:

- ❖ Es necesario el empleo de nuevas formas de resolver los conflictos, reservando para los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, aquellos problemas cuya complejidad y naturaleza permita su solución en forma directa entre las partes; teniendo como alternativa el arbitraje, y cuando no, la vía judicial sólo para los problemas de mayor envergadura. Esto permitirá descongestionar la carga de trabajo de las dependencias judiciales, equilibrando su capacidad operativa con la demanda de la población, y sobre todo elevará la calidad del servicio que brinda.
- ❖ Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, pueden resultar en la gran mayoría de los casos una opción eficiente para resolver conflictos, por su bajo costo, tiempo, atención a los intereses de las partes y manejo adecuado de las relaciones interpersonales.
- ❖ Es necesario efectuar una mayor difusión de las ventajas de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, a todo nivel, incluyendo programas teórico prácticos en las escuelas, universidades, institutos técnicos, organizaciones públicas y privadas, y en general a toda la población, a fin de ir creando una nueva cultura en las relaciones interpersonales e interorganizacionales, basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una “Cultura de Paz”.

CONCLUSIONES

Tras la elaboración de la presente monografía llegamos a las siguientes conclusiones:

La visión tradicional del Poder Judicial ciertamente ha variado a nivel mundial en los últimos años, asignándosele nuevas atribuciones que permitan una mejor administración de justicia. Es dentro de esta nueva visión, donde se ven insertados estas nuevas formas de Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos.

Por otra parte, es necesario señalar que la introducción de la Solución Alternativa en otras latitudes ha demostrado que producen un ahorro de recursos tanto de las partes en conflicto, como de los recursos públicos destinados a la administración de justicia, dada la brevedad y flexibilidad que los caracteriza.

Resulta alentador ver el reconocimiento de la importancia que está cobrando la solución alternativa de conflictos en la justicia boliviana. La tendencia hacia el uso de estos métodos queda demostrada por su consagración en cuanto a la rapidez, y eliminando la, predisposición de tiempo y dinero. Aunque queda mucho por hacer para incluir a los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, como parte integrante de la práctica jurídica de nuestro país, la promulgación de los mismos en textos normativos refleja esta nueva conciencia del importante papel que esta juega.

Los principios que la rigen Ley: oralidad, gratuidad, concentración, publicidad, autonomía, rectoría del juez en el proceso y la inclusión de la novedosa figura de los Medios Alternos de Resolución de Conflictos, redundará en un descongestionamiento de los tribunales de justicia con esta competencia.

No debe dejarse de lado el hecho que, al introducir los "Medios Alternativos de solución a través de los Centros Integrados de Justicia" tiene impacto en el desarrollo del Estado de Derecho, ya que la introducción de los mismos en nuestro ordenamiento jurídico ciertamente deberá genera modificaciones en el sistema de acceso a la justicia. La solución alterna de conflictos sin lugar a duda juega un importante papel en la administración de justicia de nuestro país; debiéndose tomar en cuenta que una mayor demanda de acceso a la justicia a nivel nacional requerirá una mayor expansión del sistema judicial.

Es muy importante todo el trabajo que se realizó a cerca de la conciliación como Medio Alternativos de Resolución de Conflictos Prejudiciales en nuestro país, la cual es el fundamento para su implementación y establecimiento de nuevos paradigmas en la justicia boliviana

Como todo cambio genera resistencia, cabe divulgar, capacitar y educar a los potenciales usuarios de este sistema alternativo. No basta con la inclusión de estos medios en los textos normativos, deben realizarse otras acciones en dirección a su concreción y completa aplicación, básicamente encauzadas a la investigación, al conocimiento y sensibilización de los métodos alternos de solución de controversias, al interior de nuestras instituciones.

Resulta necesario que estos esfuerzos sean asumidos al unísono por la sociedad civil; las Facultades de Derecho; miembros de la administración de justicia, especialmente los Jueces, etc., instruyéndolos en las oportunidades de uso de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. Todo esto a los fines de mejorar el acceso a la justicia, reduciendo o removiendo las barreras de acceso a la misma.

Aparte especial merecen las Facultades de Derecho las cuales, deben reorientar su capacitación de Pregrado, profundizando la educación y capacitación de los nuevos abogados, sobre opciones de solución de conflictos y los medios mediante los cuales pueden integrarse a la práctica

legal. Es necesario un cambio en el perfil del egresado preparándole para que en su conducta profesional explore profundamente las distintas opciones y herramientas disponibles para la solución de conflictos alternativas al proceso judicial.

La sociedad legal en Bolivia está acostumbrada a trabajar bajo condiciones un poco precarias en lo que a resolución de disputas se refiere ya que la situación de los litigios en el sistema judicial está sumamente deteriorada. Es tiempo de que esta situación comience a cambiar y nos asegure una mejor gobernabilidad al transformar la visión que nosotros mismos como bolivianos tenemos de nuestro sistema de justicia.

Cuando se creó las disposiciones legales vigentes para la incorporación de este medio alternativo de resolución de conflictos, fue para que toda la sociedad acceda a la justicia. Sin embargo ante la ignorancia de tales disposiciones y las consecuencias de un conflicto no solucionado, llevan a la sociedad a desconfiar de los órganos que administran justicia, o en su caso acuden a la misma, erogando tiempo, dinero, y esfuerzo, en procesos que podían ser solucionados por la vía conciliatoria.

Tomando en cuenta que existe la circular para que se realice la conciliación antes de entrar en proceso, y que solamente se realiza en una audiencia por una única vez. Y que esta conciliación debería ser todas las veces necesarias y no solamente antes del proceso sino durante el proceso y antes de la sentencia.

Constatándose la aplicación de la conciliación, debido al desconocimiento, se requiere mayor diligencia en la difusión para aminorar la carga procesal a los Tribunales de Justicia.

RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones podemos señalar:

Es necesario que las autoridades del poder ejecutivo y judicial, articulen esfuerzos con políticas inmediatas, que emprendan la difusión de la conciliación a nivel nacional, para que su aplicación sea profunda y con impacto.

Se sugiere apoyar de manera diligente, la difusión de la aplicabilidad de la conciliación, y no como única vía, más al contrario si es posible ver otras formas de resolución de controversias, para que así la justicia ordinaria tome el rumbo que le corresponde, de hacer justicia de manera equitativa y accesible a todas las esferas sociales, donde el rol del abogado, docentes y estudiantes de derecho debería ser participar en la difusión y participación de ésta corriente, como resultado del acceso a la justicia por medio de la cultura de paz, evitando de esta manera llegar a estrados judiciales.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBRECHT, Karl y Albrecht, Steve, *Cómo Negociar con Éxito*. “El método de avanzada para construir tratos justos para todos”, Edit. Gránica, 1993.
- BOLIVIA, Ley N° 2650 de fecha 14 de abril de 2004, (*Constitución Política del Estado*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 2004.
- BOLIVIA, Ley N° 1770 de fecha 10 de marzo de 1997, (*Ley de Arbitraje y Conciliación*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 1997.
- BOLIVIA, Ley N° 1455 de fecha 18 de febrero de marzo de 1993, (*Ley de Organización Judicial*), Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz-Bolivia, 1993.
- BOLIVIA, DECRETO SUPREMO N° 28586, *Creación del Programa nacional de Acceso a la Justicia*, Gaceta Oficial de Bolivia, 2006.
- CABANELLAS, Guillermo, *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*, Tomo II, Edit. Heliasta, S.R.L., Buenos Aires-Argentina, 1986.
- CAIVANO, Roque J., y otros, *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos*, Editor APENAC, 1998.
- CONSEJO DE LA MUJER DE LA COMUNIDAD DE MADRID, *Conciliación de vida, Tiempo y servicios y para la igualdad, PONENCIAS-JORNADAS*, Madrid, 2002.
- GIRARD, Kathryn y Koch, Susan, “Resolución de Conflictos en las Escuelas”. Edit. Gránica, 1997.

- GOTTHEIL, Julio y Schiffrin, Adriana, *Mediación una Transformación en la Cultura*, Edit. Paidos, 1996.
- GROVER, Karen y otros, *La Mediación y sus Contextos de Aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*, Edit. Paidos, 1996.
- GUTIERREZ, y Gutiérrez Héctor Alfonso, *Teoría Del Conflicto*, en: [http: Héctor Alfonso Gutiérrez y Gutiérrez TEORÍA DEL CONFLICTO.htm](http://Héctor%20Alfonso%20Gutiérrez%20y%20Gutiérrez%20TEORÍA%20DEL%20CONFLICTO.htm)
- HIGHTON, Elena y Álvarez, Gladys, *Mediación Para Resolver Conflictos*, Edit, AD – HOC S.R.L., Buenos Aires – Argentina, 1995.
- <http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/cimt/documentospdf>
- ILLERA, Santos Maria Jesús, *Conciliación un Mecanismo de Solución de los Conflictos*, Ed. Uninorte, Barranquilla- Colombia, 1993.
- JUNDT, Fred E. y Guillette, Paul, *Ganar Ganar Negociando. Cómo convertir el conflicto en acuerdo*, Edit. Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.- México – 1987.
- LEDESMA N., Marianella, *El Procedimiento Conciliatorio, un Enfoque Teórico-Normativo*, Primera Edición, Edit. Gaceta Jurídica, 2000.
- MOGALVY: citado por MONRROY, Marco, *Arbitraje Comercial*, Edit. Temis Librería, Bogota- Colombia, 1982.
- MOORE, Christopher, *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Edit. Gránica, 1995.

- MOSTAJO, Machicado Max. SEMINARIO TALLER DE GRADO Y LA ASIGNATURA CJR-100 TÉCNICAS DE ESTUDIO; Primera Edición, La Paz-Bolivia, 2005.
- NEUTZE Rivera, Antonio, *Arbitraje y Conciliación*, Tomo, Ed. Guatemala, México, 1996.
- ORMACHEA Choque, Iván y Solís Vargas, Rocío, *Retos y Posibilidades de la Conciliación en el Perú. Primer estudio cualitativo. Propuestas de políticas y lineamientos de acción*, Edit. Consejo de Coordinación Judicial, Palacio de Justicia, 1998.
- PÉREZ, Villarreal, y otros, *Técnicas de Conciliación*, Ed. Antropos Ltda., Santa Fe de Bogota-Colombia, 1996.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española*, T. II. Vigésima edición. 1984.
- ROBBINS, Stephen P., *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.
- URY, William, *Informa de su visita a la Fundación Libra*. Revista Libra, año 1, N° 2, 1999, Pág., 19, Citado por R. Caivano, y otros, *Negociación, Conciliación y Arbitraje. Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos*, Editor APENAC, 1998.
- VARÓN, Palomiro Juan Carlos, *Régimen Jurídico de la Conciliación en Colombia*, Ministerio de Justicia, Santa Fe de Bogota-Colombia, 1993.
- www.centrosdeconciliacion.org/mediosalternativosdesolucionaconFLICTOS/conciliacion

ANEXOS